НАРЕДБА за качеството на социалните услуги

Обн. - ДВ, бр. 48 от 28.06.2022 г., бр. 49 от 30.06.2022 г. и бр. 50 от 01.07.2022 г.; изм., бр. 96 от 12.11.2024 г.; изм. и доп., бр. 70 от 04.08.2026 г.

Приета с ПМС № 135 от 22.06.2022 г.

Глава първа
ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. *(1)* С тази наредба се определят:

1. стандартите за качество на социалните услуги;

2. критериите за изпълнение на стандартите за качество на социалните услуги;

3. основните принципи за разработване от доставчиците на социални услуги на програми за развитие на качеството на социалните услуги, които предоставят;

4. методите за извършване на мониторинг на качеството на социалните услуги и редът за извършване на контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността на социалните услуги.

(2) С наредбата се определят като част от стандартите за качество на социалните услуги и:

1. минималните изисквания за броя и квалификацията на необходимите служители, които осъществяват дейността по предоставяне на различните видове социални услуги;

2. изискванията към осъществяваната от служителите дейност по предоставяне на различните видове социални услуги;

3. задълженията на доставчиците на социални услуги за осигуряване на професионално и кариерно развитие на техните служители.

Чл. 2. В стандартите за качество по чл. 1, ал. 1, т. 1 се включват и стандарти за качество на интегрираните междусекторни услуги, когато съответната социална услуга може да се предоставя като част от интегрирана междусекторна услуга.

Чл. 3. В съответствие със стандартите и критериите по чл. 1, ал. 1, т. 1 и 2 Агенцията за качеството на социалните услуги разработва методически насоки за тяхното прилагане, които да подкрепят доставчиците на социални и интегрирани междусекторни услуги при предоставянето на услугите и изпълнението на програмите им за развитие на качеството на услугите.

Глава втора
СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ И ИНТЕГРИРАНИТЕ МЕЖДУСЕКТОРНИ УСЛУГИ И КРИТЕРИИ ЗА ТЯХНОТО ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. Социалната услуга Информиране и консултиране се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 1 и приложение № 2.

Чл. 5. Социалната услуга Застъпничество и посредничество се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 3.

Чл. 6. Социалната услуга Мобилна превантивна общностна работа (общностна работа) се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 4.

Чл. 7. Социалната услуга Терапия и рехабилитация се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 5.

Чл. 8. Социалната услуга Обучение за придобиване на умения се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 1 и приложение № 6.

Чл. 9. Социалната услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 7.

Чл. 10. *(1)* Социалната услуга Дневна грижа се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 8.

(2) Социалната услуга Дневна грижа, в която има потребители с агресивно и проблемно поведение, включително деца с психиатрична диагноза в криза, се предоставя и съгласно допълнителния стандарт за качество и критериите за неговото изпълнение, определени в приложение № 9.

Чл. 11. *(1)* Социалната услуга Резидентна грижа се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 10, приложение № 11, приложение № 12, приложение № 13 и приложение № 14.

(2) Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 15.

(3) Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи и за възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 16.

(4) Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно (високорисково) поведение, включително младежи до 20-годишна възраст, се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 17.

(5) Социалната услуга Резидентна грижа, в която има потребители с агресивно и проблемно поведение, включително деца с психиатрична диагноза в криза, се предоставя и съгласно допълнителния стандарт за качество и критериите за неговото изпълнение, определени в приложение № 9.

Чл. 12. Социалната услуга Осигуряване на подслон се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 18, приложение № 19, приложение № 20, приложение № 21, приложение № 22 и приложение № 23.

Чл. 13. Социалната услуга Асистентска подкрепа се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 24.

Чл. 14. Проследяването от доставчиците на социални услуги и от Агенцията за качеството на социалните услуги на степента на изпълнението на критериите по чл. 1, ал. 1, т. 2 се осъществява съгласно индикатори, определени за всяка социална услуга в съответното приложение по тази глава.

Глава трета
ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ЗА РАЗРАБОТВАНЕ ОТ ДОСТАВЧИЦИТЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ НА ПРОГРАМИ ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, КОИТО ПРЕДОСТАВЯТ

Чл. 15. *(1)* Програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги се разработват и прилагат от доставчиците на социални услуги за постигане на съответствие със стандартите за качество на услугите по глава втора.

(2) Доставчиците на социални услуги могат да включват в програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги и мерки за постигане на качество, надвишаващо заложените изисквания в стандартите за качество на услугите по глава втора.

Чл. 16. *(1)* Разработването и актуализирането на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги от доставчиците на социални услуги се извършва въз основа на анализиране на качеството на услугите и предписанията, препоръките и насоките, предоставени от Агенцията за качеството на социалните услуги.

(2) При актуализирането на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги доставчиците на социални услуги, на които е възложено предоставянето им по реда на Закона за социалните услуги, ги съгласуват с кмета на общината, възложил услугите.

Чл. 17. *(1)* При разработването и актуализирането на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги доставчиците на социални услуги осигуряват включването на служителите, осъществяващи дейности по предоставянето им.

(2) При актуализирането на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги доставчиците на социални услуги организират консултации с лицата, ползващи услугите.

Чл. 18. При разработването и актуализирането на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги доставчиците на социални услуги се ръководят и от следните принципи:

1. системност на вътрешния контрол и мониторинг за по-добра ефективност и ефикасност;

2. ориентация на мерките за повишаване на качеството на услугите към постигане на конкретни резултати за потребителите;

3. активно включване на лицата, ползващи социални услуги, в процесите на контрол и мониторинг;

4. основан на фактите подход при вземането на решения за подобряване на качеството на социалните услуги;

5. адекватност и навременност на мерките за повишаване на качеството и професионалната подкрепа;

6. непрекъснато усъвършенстване на качеството на предоставяните социални услуги, основано на анализ и факти.

Чл. 19. В програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги доставчиците на социални услуги могат да включват дейности за:

1. подобряване на организацията на предоставянето на социалната услуга на лицата, включително ефективността на услугата в отговор на потребностите им;

2. подобряване на специализираната среда за предоставяне на услугата с оглед на спецификите на основните дейности и целевите групи (в случаите, когато за предоставянето на услугата се изисква специализирана среда);

3. осигуряване на квалифицирани специалисти, които да осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга с оглед на спецификите на основните дейности и целевите групи;

4. осигуряване на професионално развитие и продължаващо обучение и специализирана подкрепа чрез супервизия на служителите, които осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга;

5. извършване на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на социалните услуги, които доставчикът предоставя;

6. внедряване на иновативни и/или добри практики;

7. планиране на бъдещото развитие на услугата;

8. оценка на прилаганите методи за работа и дейности за подобряването им;

9. оценка на рисковете на средата, в която се предоставя услугата, включително недостиг на ресурси или външни фактори, възпрепятстващи качественото й предоставяне.

Чл. 20. *(1)* Програмата по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги се преразглежда поне веднъж през годината и се актуализира при необходимост и при дадени препоръки и задължителни предписания от Агенцията за качеството на социалните услуги.

(2) Доставчиците на социални услуги, на които е възложено предоставянето им по реда на Закона за социалните услуги, преразглеждат и актуализират програмите си и по искане и препоръки на кмета на общината, възложил услугите.

Глава четвърта
РЕД ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА КОНТРОЛ, МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ. МЕТОДИ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА МОНИТОРИНГ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ
Раздел I
Контрол и мониторинг от доставчиците на социални услуги

Чл. 21. *(1)* Всеки доставчик на социални услуги е длъжен да извършва периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от него социални услуги, който включва дейности по:

1. оценка на съответствието на предоставяните социални услуги със стандартите за качество на социалните услуги и критериите за тяхното изпълнение;

2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за всички предоставяни от доставчика социални услуги чрез обхващане на всички лица, ползващи услугите;

3. провеждане на системно наблюдение на ефективността на предоставяните социални услуги с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват;

4. идентифициране на силни и слаби страни, възможности и рискове в дейността по предоставяне на социални услуги;

5. идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги;

6. осъществяване на информационен обмен с лицата, които ползват социалните услуги, предоставяни от доставчика;

7. извършване на текущи проверки, за резултатите от които се изготвят протоколи.

(2) Дейностите по ал. 1 следва да осигурят:

1. законосъобразно осъществяване на дейностите по управление и предоставяне на социални услуги от доставчика;

2. законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет или осигурени от частен доставчик на социални услуги;

3. спазване на правата на лицата, ползващи социалните услуги;

4. удовлетвореност на лицата, ползващи социалните услуги, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях.

Чл. 22. *(1)* Вътрешният контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от доставчика социални услуги се осъществява от ръководителя на съответната услуга или от определени с негова заповед служители.

(2) Доставчикът на социални услуги има право да наема и външни експерти за извършване на вътрешния контрол и мониторинг.

(3) Доставчикът на социални услуги разработва и приема вътрешни правила за извършване на периодичен и годишен вътрешен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността на предоставяните от него социални услуги.

Чл. 23. *(1)* Доставчикът на социални услуги разработва и утвърждава годишен план-график за провеждане на вътрешния контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от него социални услуги.

(2) В план-графика по ал. 1 се включват дейности, определени въз основа на резултатите от проведения контрол и мониторинг за предходната година.

(3) Доставчикът на социални услуги извършва периодичен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от него социални услуги по избрани от него за съответния контрол критерии за изпълнение на стандартите за качество на социалните услуги поне веднъж на всеки три месеца.

Чл. 24. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* Доставчикът на социални услуги извършва периодичния мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги чрез:

1. (изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) системна обратна връзка от лицата, ползващи услугата, както и от членове на техните семейства, когато това е възможно и е в интерес на потребителя, чрез допитване с цел събиране на информация относно тяхната оценка на качеството на предоставяната социална услуга и резултата от ползването на услугата;

2. (изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) допитване до лицата, когато прекратяват ползването на услугата, както и до членове на техните семейства, когато това е възможно и е в интерес на потребителя с цел събиране на информация относно тяхната оценка за качеството на социалната услуга, която са ползвали;

3. провеждане на ежемесечни екипни срещи на служителите на доставчика, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, относно тяхната оценка на качеството на услугата и препоръки за подобряването ѝ;

4. провеждане на ежемесечни срещи на служителите на доставчика на социални услуги с ръководителя на услугата;

5. извършване на периодичен преглед, анализ и оценка на програмата за развитие на качеството с участието на лицата, ползващи услугата, и на техните семейства;

6. периодични проверки на досиетата по активните и по приключилите случаи;

7. периодичен преглед на начина, по който се разходват предоставени средства от държавния и/или от общинския бюджет;

8. извършване на периодични проверки на мястото, на което се предоставя социалната услуга, включително в празнични и в почивни дни и в различни часове на денонощието;

9. регулярно проследяване на изпълнението на служебните задължения и спазването на трудовата дисциплина от служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги;

10. системни проверки на сигурността на специализираната среда за предоставяне на услугата (в случаите, когато за предоставянето на услугата се изисква специализирана среда);

11. периодичен преглед на наличната информация, въведена от доставчика в интегрираната информационна система на Агенцията за социално подпомагане.

12. (нова - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) анализ на възникнали инциденти с цел превенция и подобряване на организационните и професионалните практики.

(2) Периодичните допитвания по ал. 1, т. 1 и 2 може да се извършват чрез анкети, интервюта, дискусии, фокус-групи, включително чрез метода „потребител пита потребител".

Чл. 25. *(1)* Доставчикът на социални услуги събира и обобщава информацията, получена при прилагане на методите по чл. 24, ал. 1, и най-малко веднъж на шест

месеца изготвя анализ на информацията, който предоставя на общината, в случай че предоставяната от доставчика услуга е възложена по реда на Закона за социалните услуги.

(2) Ако в резултат на анализа по ал. 1 доставчикът на социални услуги установи несъответствие на дейността си с нормативните изисквания за предоставяне на социалната услуга и със стандартите за нейното качество и критериите за тяхното изпълнение, той предприема незабавни действия за отстраняване на нарушенията и подобряване на качеството на услугата.

(3) При установена необходимост доставчикът на социални услуги е длъжен да даде предписания на служителите си за отстраняване на слабостите и за подобряване на работата им, включително да планира провеждането на специализирани/тематични и надграждащи обучения и супервизия.

Чл. 26. *(1)* Годишния контрол и мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги доставчикът на социални услуги извършва чрез изготвяне на обобщен отчет на:

1. резултатите от анализите по чл. 25, ал. 1;

2. постигнатите за календарната година резултати от прилагането на програмата за развитие на качеството на предоставяните социални услуги.

(2) В случай на идентифицирани при годишния контрол и мониторинг несъответствия или нарушения доставчикът актуализира програмата за развитие на качеството на предоставяните от него социални услуги, инструментите и методите на работа.

Раздел II
Контрол и мониторинг от общината

Чл. 27. (Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Контролът и мониторингът от общината на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет, включват дейности по:

1. (изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) установяване на съответствието на предоставяните на територията на общината социални услуги със стандартите за качество на социалните услуги и критериите за тяхното изпълнение;

2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за предоставяните на територията на общината социални услуги;

3. идентифициране на силни и слаби страни в дейностите по предоставяне на социални услуги на територията на общината;

4. идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги на територията на общината;

5. осъществяване на информационен обмен с лицата, ползващи предоставяните на територията на общината социални услуги;

6. извършване на проверки на място.

Чл. 28. Дейностите по чл. 27 за контрол и мониторинг от общината на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет, следва да осигурят:

1. законосъобразно осъществяване на дейностите по управление и предоставяне на социални услуги на територията на общината;

2. законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет;

3. спазване на правата на лицата, ползващи социалните услуги на територията на общината;

4. удовлетвореност на лицата, ползващи социалните услуги на територията на общината, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях;

5. своевременно предприемане на действия от общината и доставчиците на социални услуги за подобряване на качеството на социалните услуги и отстраняване на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги на територията на общината;

6. регулярно наблюдение от общината на предоставянето на социални услуги, чието управление е нейна отговорност, с цел недопускане на сериозни нарушения при предоставянето на социални услуги.

Чл. 29. *(1)* Контролът и мониторингът по чл. 27 на качеството на предоставяните от доставчика социални услуги се извършват от определени от кмета на общината длъжностни лица.

(2) Кметът на общината може да наема и външни експерти за извършване на дейностите по ал. 1.

Чл. 30. *(1)* Проверките по чл. 27, т. 6 могат да са периодични или извънредни.

(2) Периодичните проверки на доставчиците на социални услуги на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет, се извършват най-малко веднъж на две години или при идентифицирана необходимост.

(3) Извънредните проверки се извършват в случай на сигнал или жалба, както и по инициатива на общината.

Чл. 31. *(1)* Проверките по чл. 27, т. 6 се извършват въз основа на заповед, издадена от кмета на общината.

(2) В заповедта по ал. 1 се определят основанието, видът и обхватът на проверката, лицата, които да я извършат, проверяваният доставчик на социални услуги, мястото, в което се извършва дейността по предоставяне на социалната услуга, срокът за извършване на проверката и за изготвяне на доклад от нея.

Чл. 32. *(1)* Проверката се извършва в присъствието на служител на доставчика на социалната услуга, осъществяващ дейности по ръководство и/или по предоставяне на социални услуги.

(2) Лицата по ал. 1, както и всички служители на доставчика на социалната услуга, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, са задължени да осигурят необходимите условия за провеждане на проверката, да окажат съдействие и да предоставят на проверяващите лица исканите от тях документи, сведения, справки и всяка друга информация, свързана с дейността по предоставяне на социалната услуга.

(3) Лицата по чл. 31, ал. 2 имат право да получават пряко от ползвателите на социални услуги необходимата информация само с тяхно съгласие.

Чл. 33. *(1)* В срок до 10 дни от приключване на проверката се съставя доклад за установените факти и обстоятелства.

(2) Докладът по ал. 1 съдържа обект на проверката, факти и обстоятелства, установени при извършването ѝ, констатирани несъответствия на социалната услуга със стандартите за качество, както и други обстоятелства, установени при проверката, и се подписва от лицата, извършили проверката.

(3) Към доклада по ал. 1 се прилагат копия на всички събрани по време на проверката документи, удостоверяващи установените несъответствия.

(4) Докладът по ал. 1 се предоставя на кмета на общината и на проверявания доставчик на социални услуги, а когато той е самата община - на ръководителя на социалната услуга.

Чл. 34. В случай на установено при проверката несъответствие на социалната услуга със стандартите за качество или други нарушения на нормативната уредба в областта на социалните услуги, в тридневен срок от получаването на доклада по чл. 33, ал. 1 и на документите към него кметът на общината ги изпраща на Агенцията за качеството на социалните услуги, която предприема необходимите действия за контрол по реда на раздел трети.

Чл. 35. *(1)* Кметът на общината извършва ежегоден мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината и се финансират със средства от държавния и общинския бюджет чрез следните методи:

1. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за резултатите от контролната дейност на общината относно качеството и ефективността на предоставяните на територията й социални услуги;

2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията от годишните отчети на частните доставчици, предоставящи социални услуги въз основа на договор за възлагане;

3. провеждане на системно наблюдение на състоянието и ефективността на предоставяните на територията на общината социални услуги с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват;

4. анализиране на предложенията за подобряване на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината, разработени от Съвета по чл. 27 от Закона за социалните услуги;

5. събиране и анализиране на информацията във връзка с изпълнение на поетите отговорности от общината, която отговаря за управлението и предоставянето на услуги при сключено споразумение по чл. 55 или чл. 56 от Закона за социалните услуги;

6. съдействие за периодичен преглед на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги на частните доставчици, предоставящи социални услуги въз основа на договор за възлагане, и съгласуване на програмите;

7. осъществяване на информационен обмен с лицата, ползващи социални услуги, и с доставчиците на социални услуги на територията на общината чрез анкети, беседи, дискусии.

(2) Кметът изисква от общината, която съгласно сключеното споразумение по чл. 55 или чл. 56 от Закона за социалните услуги отговаря за управлението и предоставянето на услугата/услугите, информацията по ал. 1, т. 5 и информацията, която е събрала в рамките на осъществявания от нея мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги.

(3) При констатиране на слабости или нарушения на стандартите за качество на социалните услуги при сключено споразумение между общини по чл. 55 или чл. 56 от Закона за социалните услуги общините - страни по споразумението, предприемат съвместни действия за подобряване на качеството на услугата/услугите.

Раздел III
Контрол и мониторинг от Агенцията за качеството на социалните услуги

Чл. 36. (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* Агенцията за качеството на социалните услуги осъществява контрол на предоставянето на социалните услуги чрез извършването на проверки:

1. за спазването на стандартите за качество на социалните услуги;

2. за съответствието с изискванията на Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане на дейността на доставчиците на социални услуги, общините, териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане и други органи, отговорни за прилагането им;

3. за спазването на правата на потребителите на социални услуги;

4. за начина, по който общините и частните доставчици на социални услуги разходват средства от държавния бюджет;

5. в случаите по чл. 115 и чл. 150, ал. 5 от Закона за социалните услуги.

(2) Според вида им проверките могат да бъдат:

1. (доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) периодични (комплексни) или тематични, извършвани съобразно годишен план, който се утвърждава от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги ежегодно до 31 януари;

2. извънредни;

3. последващи (контролни).

(3) Според обхвата им проверките могат да бъдат:

1. комплексни;

2. тематични.

(4) (Нова - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) 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.

Чл. 37. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* (Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Периодичните проверки на доставчиците на социални услуги се извършват най-малко веднъж на три години или при идентифицирана необходимост, като доставчикът се уведомява предварително.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) В случай че в срока по ал. 1 е извършена друг вид проверка на доставчика на социални услуги, периодичната проверка се извършва в срок до три години от предходната проверка с изключение на случаите на идентифицирана необходимост.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Тематичните проверки на доставчиците на социални услуги се извършват най-малко веднъж на четири години или при идентифицирана необходимост, като доставчикът се уведомява предварително.

(4) (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Извънредните проверки се извършват без предварително уведомяване на доставчика на социални услуги или лицето:

1. по преценка на изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги при получена информация за нарушения при предоставяне на социални услуги;

2. при получена информация от кмет на община по чл. 34;

3. при всеки случай на сигнал или жалба за нарушаване на правата на лицата, ползващи социални услуги, или на нормативната уредба;

4. в случаите по чл. 54, ал. 3, чл. 62, ал. 3 и чл. 150, ал. 5 от Закона за социалните услуги;

5. в случаите по чл. 115 от Закона за социалните услуги.

6. (нова - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) в случаите по чл. 36, ал. 4.

(5) (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Последваща (контролна) проверка на доставчиците на социални услуги се извършва за установяване на изпълнението на дадени задължителни предписания от Агенцията за качеството на социалните услуги.

(6) Проверките по ал. 1, 3 и 4 могат да се извършват в празнични и почивни дни и в различни часове на денонощието.

Чл. 38. *(1)* Проверките по чл. 37 се извършват въз основа на заповед, издадена от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги.

(2) В заповедта по ал. 1 се определят основанието, видът и обхватът на проверката, длъжностните лица, които да я извършат, срок за извършване на проверката и срок за изготвяне на констативния протокол от нея.

Чл. 39. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* (Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Определените в заповедта по чл. 38 длъжностни лица извършват проверка на 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) (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) При извършване на проверката проверяващите лица се легитимират със служебна карта и представят заповедта по чл. 38 на доставчика на социалната услуга или на проверяваното лице, а когато предоставянето на услугата е възложено по реда на Закона за социалните услуги - и на кмета на общината.

(3) (Нова - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) 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) (Предишна ал. 3, доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Проверката се извършва в присъствието на служител на доставчика на социални услуги, проверяваното лице или на лицето, което ползва социални услуги в домашна среда.

(5) (Предишна ал. 4, доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Служителите по ал. 4 и проверяваното лице са задължени да осигурят необходимите условия за провеждане на проверката, да окажат съдействие и да предоставят на проверяващите лица исканите от тях документи, сведения, справки и всяка друга информация, свързана със социалната услуга или проверяваната дейност.

Чл. 40. (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* В срок до 10 дни от приключване на проверката се съставя констативен протокол за установените факти и обстоятелства.

(2) (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Констативният протокол по ал. 1 съдържа обект на проверката, факти и обстоятелства, установени при извършването й, констатирани нарушения, ако има такива, обяснения или възражения на проверявания доставчик на социална услуга или на проверяваното лице, ако е направил такива, както и други обстоятелства, свързани с проверката.

(3) Към констативния протокол по ал. 1 се прилагат копия на всички събрани или съставени по време на проверката документи.

Чл. 41. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Констативният протокол по чл. 40 се подписва от длъжностните лица, извършили проверката, и в тридневен срок от изготвянето му се изпраща на доставчика на социалната услуга или на проверяваното лице, а когато предоставянето на услугата е възложено по реда на Закона за социалните услуги - и на кмета на общината.

(2) (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) В случай на върнат констативен протокол по чл. 40, изпратен чрез лицензиран доставчик на куриерски услуги и неполучен от доставчика на социалната услуга или от проверяваното лице, протоколът се връчва на място в Агенцията за качеството на социалните услуги, за което доставчикът на социалната услуга или проверяваното лице се уведомява предварително в тридневен срок от връщането на протокола.

(3) (Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Отказът или неявяването на проверявания доставчик на социални услуги или проверяваното лице да приеме констативния протокол по чл. 40 се удостоверява с подписа поне на един свидетел, като в протокола се отбелязват трите имена, датата на раждане и адресът му. В този случай констативният протокол се счита за връчен на доставчика на социални услуги или на проверяваното лице.

(4) (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Констативният протокол по чл. 40 може да бъде изпратен по електронен път чрез посочена от доставчика на социалната услуга или проверяваното лице електронна поща за кореспонденция, Системата за сигурно електронно връчване или чрез Системата за електронен обмен на съобщения.

(5) След връчване на констативния протокол по чл. 40 направените в него констатации не могат да бъдат преразглеждани, изменяни или отменяни.

Чл. 42. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* (Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) 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) (Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Въз основа на констативния протокол и предложението по ал. 1 в тридневен срок от тяхното получаване изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги или оправомощено от него длъжностно лице издава задължително предписание на доставчика на социални услуги за отстраняване на установеното несъответствие със стандартите за качество на социалните услуги.

Чл. 43. *(1)* Задължителното предписание по чл. 42, ал. 2 съдържа:

1. констатираните при проверката нарушения;

2. действията, които следва да се предприемат от доставчика на социални услуги за отстраняване на нарушенията по т. 1;

3. подходящ срок за отстраняване на нарушенията по т. 1 съобразно тежестта и степента им;

4. задължение на доставчика на социални услуги да представи на Агенцията за качеството на социалните услуги в срока по т. 3 писмена информация за предприетите от него действия за отстраняване на нарушенията по т. 1.

(2) В рамките на срока по ал. 1, т. 3 Агенцията за качеството на социалните услуги предоставя на доставчика методическа подкрепа за подобряване на качеството на услугата.

Чл. 44. (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) След представяне на информацията по чл. 43, ал. 1, т. 4 или изтичане на срока по чл. 43, ал. 1, т. 3 се извършва последваща проверка за установяване на изпълнението на задължителното предписание по чл. 42, ал. 2, освен в случаите, когато изпълнението на задължителното предписание вече е доказано от доставчика на социалната услуга.

(2) За изяснените факти и обстоятелства при последващата проверка се съставя констативен протокол по реда на чл. 40.

(3) При констатирано при последващата проверка пълно или частично неизпълнение на задължителното предписание по чл. 42, ал. 2 на доставчика се дават допълнителни указания и се определя допълнителен срок за отстраняване на несъответствието съгласно чл. 59, ал. 4 от Закона за социалните услуги.

Чл. 45. *(1)* След изтичане на срока по чл. 44, ал. 3 се извършва повторна последваща проверка за установяване на изпълнението на задължителното предписание по чл. 42, ал. 2 в рамките на допълнителния срок.

(2) За изяснените факти и обстоятелства при последващата проверка се съставя констативен протокол по реда на чл. 40.

Чл. 46. *(1)* При констатирано при повторна последваща проверка неизпълнение на задължителното предписание по чл. 42, ал. 2 в рамките на допълнителния срок проверяващото длъжностно лице съставя акт за установяване на административно нарушение на доставчика на социални услуги и изготвя писмено мотивирано предложение до изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги.

(2) Към предложението по ал. 1 се прилагат копия от констативните протоколи от всички извършени проверки, както и други материали при необходимост.

Чл. 47. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) Въз основа на акта по чл. 46, ал. 1 изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги или оправомощено от него длъжностно лице:

1. (доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) издава на доставчика на социални услуги наказателно постановление по глава единадесета от Закона за социалните услуги;

2. (доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) издава на доставчика на социални услуги задължително предписание или заповед по чл. 60, ал. 1 от Закона за социалните услуги.

3. (нова - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) предлага на доставчика на социални услуги споразумение по чл. 58г от Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 48. Кметът на общината, на когото е издадено задължително предписание по чл. 60, ал. 1, т. 1 или 2 от Закона за социалните услуги, е длъжен в 30-дневен срок от неговото получаване да уведоми изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги за предприетите от него действия за изпълнение на задължителното предписание или за причините за неговото неизпълнение.

Чл. 49. *(1)* В случай на издадено задължително предписание по чл. 60, ал. 1, т. 1 от Закона за социалните услуги кметът на общината представя на изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги протокол с резултатите от проведения конкурс по чл. 64, ал. 1 от Закона за социалните услуги в тридневен срок от неговото изготвяне.

(2) При установена в протокола липса на избран кандидат в тридневен срок от получаване на протокола изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги прави мотивирано предложение по чл. 60, ал. 2 от Закона за социалните услуги.

(3) Към предложението по ал. 2 се прилагат копия от констативните протоколи от всички извършени проверки, от протокола по ал. 1, както и други материали при необходимост.

Чл. 50. (Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* (Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) 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.

(2) Въз основа на акта по ал. 1 изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги или оправомощено от него длъжностно лице издава наказателно постановление.

Чл. 51. (Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* Жалби и сигнали за нарушени права по Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане се подават устно - на място или по телефон, или писмено, включително по електронен път, като лицето се идентифицира пред служителя.

(2) При подаване на жалбата или сигнала лицето трябва да посочи:

1. (изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) 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;

2. конкретни оплаквания или искания;

3. доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;

4. име и координати за връзка.

(3) Анонимни жалби или сигнали не се разглеждат.

Чл. 52. *(1)* Срокът за разглеждане на жалби и сигнали е 10-дневен от датата на подаването им.

(2) Срокът по ал. 1 е едномесечен, ако е необходимо извършването на проверка на място.

(3) При необходимост от извършване на проверка тя се извършва по реда на този раздел.

(4) За резултатите от проверката и предприетите действия по жалбата и сигнала се уведомява и лицето, подало жалбата или сигнала.

Чл. 53. За всяка извършена проверка се съставя досие, което съдържа:

1. заповедта за извършване на проверката, издадена от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги;

2. документите, получени и съставени в хода на проверката;

3. издадените в рамките на проверката становища, заповеди и задължителни предписания;

4. издадените актове за установяване на административни нарушения и наказателни постановления.

Чл. 54. (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* Всяка година до 31 март Агенцията за качеството на социалните услуги изготвя обобщен отчет на резултатите от контролната дейност на Агенцията за предходната година.

(2) В отчета по ал. 1 се включва информация относно:

1. броя на дадените становища по чл. 54, ал. 2 от Закона за социалните услуги;

2. броя на извършените от Агенцията за качеството на социалните услуги проверки, групирани съобразно основанията за извършването им;

3. (доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) констатираните в рамките на проверките несъответствия на социалните услуги със стандартите за качество и нарушения, анализ на най-честите нарушения и препоръки за тяхното предотвратяване;

4. броя на издадените задължителни предписания на доставчиците на социални услуги;

5. броя на отнетите лицензи за предоставяне на социални услуги и основанието за отнемането им;

6. трудности при осъществяване на контролната дейност на Агенцията за качеството на социалните услуги.

Чл. 55. Агенцията за качеството на социалните услуги извършва ежегоден мониторинг на национално ниво на ефективността на социалните услуги по чл. 118 от Закона за социалните услуги чрез следните методи:

1. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за резултатите от контролната дейност на Агенцията;

2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията от годишните отчети на доставчиците на социални услуги;

3. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията от годишните анализи на общините относно състоянието и ефективността на социалните услуги;

4. провеждане на системни наблюдения на състоянието и ефективността на социалните услуги;

5. осъществяване на информационен обмен с доставчиците на социални услуги и общините;

6. провеждане на интервюта с лица, ползващи социални услуги, и с техните близки и/или със законни представители с цел събиране на информация относно тяхната оценка на качеството на услугите;

7. анализ и преглед на въведените от доставчиците на социални услуги добри практики;

8. провеждане на интервюта с ръководители на социални услуги и техни служители.

Чл. 56. *(1)* Всяка година до 15 юли изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги утвърждава ежегодния анализ по чл. 118, ал. 2 от Закона за социалните услуги.

(2) В 7-дневен срок от утвърждаването на анализа по ал. 1 той се публикува на електронната страница на Агенцията за качеството на социалните услуги.

Чл. 57. *(1)* Изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги утвърждава критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

(2) Въз основа на критериите по ал. 1 Агенцията за качеството на социалните услуги извършва подбор на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

(3) Изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги утвърждава добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги по предложение на директора на дирекция „Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги" в Агенцията.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. (Нов - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.) 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, изчислен на годишна база, 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 пот-ребителите на услугата, изчислен на годишна база, 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 пот-ребителите на услугата, изчислен на годишна база, които могат да я ползват едновременно в една специализирана среда - за услугата по чл. 15, т. 7 от Закона за социалните услуги;

г) най-ниският брой на потребителите на услугата, които могат да я ползват едновременно в една специализирана среда - за услугите по чл. 15, т. 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 пот-ребителите на услугата, изчислен на годишна база, 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 пот-ребителите на услугата, изчислен на годишна база, 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, изчислен на годишна база, които могат да я ползват едновременно в една специализирана среда - за услугата по чл. 15, т. 7 от Закона за социалните услуги;

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

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1а. (Изм. - ДВ, бр. 96 от 2024 г.; предишен § 1, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за деца и/или младежи с увреждания и в дневни центрове за деца и/или младежи с увреждания (с Програма „Ранна интервенция на уврежданията"), се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация;

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);

6. подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст).

(2) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за деца и/или младежи с тежки множествени увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация;

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(3) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за подкрепа на деца с увреждания и техните семейства, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;

2. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);

3. общностна работа;

4. застъпничество и посредничество;

5. терапия и рехабилитация;

6. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга);

7. подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст).

(4) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за деца и младежи с увреждания - седмична грижа, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация;

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);

6. подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст);

7. резидентна грижа - от понеделник до петък.

(5) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за пълнолетни лица с увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация;

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);

6. подкрепа за придобиване на трудови умения.

(6) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за пълнолетни лица с тежки множествени увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация;

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(7) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за пълнолетни лица с увреждания - седмична грижа, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация;

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);

6. подкрепа за придобиване на трудови умения;

7. резидентна грижа - от понеделник до петък.

(8) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за стари хора, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

2. застъпничество и посредничество;

3. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(9) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за социална рехабилитация и интеграция за деца и младежи и в центрове за социална рехабилитация и интеграция за деца и младежи (с Програма „Ранна интервенция на уврежданията"), се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);

2. общностна работа;

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация;

5. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга);

6. подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст).

(10) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за социална рехабилитация и интеграция за пълнолетни лица, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);

2. общностна работа;

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация;

5. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга);

6. подкрепа за придобиване на трудови умения.

(11) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за обществена подкрепа и в общностни центрове за деца и семейства, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);

2. общностна работа;

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга);

6. осигуряване на подслон за деца - жертви на домашно насилие, и за деца - жертви на трафик (само за центрове за обществена подкрепа със звено за спешен прием).

(12) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(13) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за деца и/или младежи с увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация (само за децата и младежите с ментални увреждания и само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(14) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за деца/младежи с увреждания с потребност от постоянни медицински грижи, се прилагат стандартите за качество за:

1. интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(15) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с психични

разстройства, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(16) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с деменция, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(17) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с физически увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(18) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(19) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за стари хора, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга).

(20) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за временно настаняване, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

2. застъпничество и посредничество;

3. осигуряване на подслон (за бездомни лица).

(21) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги,

предоставяни в кризисни центрове за деца, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

2. застъпничество и посредничество;

3. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);

5. осигуряване на подслон (за деца, пострадали от домашно насилие, и за деца - жертви на трафик).

(22) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в кризисни центрове за пълнолетни лица, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

2. застъпничество и посредничество;

3. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);

5. осигуряване на подслон (за лица, пострадали от домашно насилие, и за лица - жертви на трафик).

(23) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в приюти, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

2. осигуряване на подслон (за бездомни лица).

(24) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в звена „Майка и бебе", се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

2. застъпничество и посредничество;

3. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);

5. осигуряване на подслон (за бременни жени, за майки с деца до 3-годишна възраст, както и за другите деца, които придружават майката и са навършили 3-годишна възраст).

(25) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за работа с деца на улицата, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

2. общностна работа;

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);

6. осигуряване на подслон (за деца в кризисна ситуация, в светлата част на денонощието).

(26) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в преходни жилища, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация (само за пълнолетни лица с увреждания и само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(27) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в наблюдавани жилища, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. застъпничество и посредничество;

3. информиране и консултиране (като специализирана услуга).

(28) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в защитени жилища за лица с психични разстройства, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(29) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в защитени жилища за лица с умствена изостаналост, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(30) До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в защитени жилища за лица с физически увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(31) В центровете по ал. 1 - 8 и ал. 12 - 19 при необходимост се прилага и определеният в приложение № 9 допълнителен стандарт за деца и лица с агресивно и проблемно поведение, включително за деца с психиатрична диагноза в криза.

§ 2. *(1)* До закриването на домовете за пълнолетни лица с умствена изостаналост, на домовете за пълнолетни лица с психични разстройства, на домовете за пълнолетни лица с физически увреждания, на домовете за пълнолетни лица със сетивни нарушения и на домовете за пълнолетни лица с деменция за предоставяните в тях услуги се прилагат стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 25.

(2) Когато в домовете за пълнолетни лица с деменция са настанени лица с потребност от постоянни медицински грижи, за предоставяните на тези лица услуги се прилагат и стандартите за качество за интегрираните здравно-социални услуги за резидентна грижа.

(3) До закриването на домовете по ал. 1 при необходимост се прилага и определеният в приложение № 9 допълнителен стандарт за деца и лица с агресивно и проблемно поведение, включително за деца с психиатрична диагноза в криза.

§ 3. (Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги, за предоставяните в домовете за стари хора услуги се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа (за лица в надтрудоспособна възраст);

2. информиране и консултиране (като специализирана услуга).

(2) Когато в домовете за стари хора са настанени лица с потребност от постоянни медицински грижи, за предоставяните на тези лица услуги се прилагат и стандартите за качество за интегрираните здравно-социални услуги за резидентна грижа.

§ 4. В срок до 12 месеца от влизането в сила на наредбата доставчиците на социални услуги привеждат предоставяните от тях услуги в съответствие със стандартите за качество, определени в наредбата.

§ 5. (Доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) В съществуващите до влизането в сила на наредбата сгради на домове за стари хора в Столичната община - район „Студентски" и район „Овча купел", в община Пловдив, в община Русе, в община Берковица, в община Пазарджик, в община Радомир, в община Силистра, в община Хасково и в община Ямбол може да се предоставя резидентна грижа за лица в надтрудоспособна възраст за повече от определения в приложение № 13 максимален брой потребители, в случай че предоставяните услуги отговарят на останалите стандарти за качество за резидентна грижа за лица в надтрудоспособна възраст.

§ 6. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(1)* (Предишен текст на § 6 - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) В съществуващите до влизането в сила на наредбата сгради на центрове за настаняване от семеен тип за деца без увреждания и за деца и младежи с увреждания може да се предоставя резидентна грижа за деца и младежи за по-малко от определения в приложение № 10 и в приложение № 11 минимален брой потребители, в случай че предоставяните услуги отговарят на останалите стандарти за качество за резидентна грижа за деца и младежи без увреждания и за деца и младежи с увреждания.

(2) (Нова - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) 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.

§ 6а. (Нов - ДВ, бр. 70 от 2026 г.) *(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.

§ 7. Наредбата се прилага в рамките на одобрените средства със Закона за държавния бюджет на Република България за съответната година по бюджетите на общините за делегираните от държавата социални дейности.

§ 8. Наредбата се приема на основание чл. 109, ал. 1 от Закона за социалните услуги.

Приложение № 1 към чл. 4 и 8

(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на общодостъпните социални услуги
Информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения, които се предоставят за срок не по-дълъг от два месеца

А. Доставчикът на общодостъпните социални услуги Информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения (ИКОР) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалните услуги:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на общодостъпните социални услуги ИКОР се прилага ефективно и цялостно, като насърчава културата на качеството. Услугите се ангажират с развиване и прилагане на добри практики.

Критерий 1.1: Доставчикът на социалните услуги прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството. Организацията на работата на ИКОР е разписана в Общите условия на социалните услуги.

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 услугите
2) Обобщена информация (справка) относно 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.) – Документи от работата с потребителите
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители
5) Разработени и утвърдени Общи условия на услугите.	– Общи условия на услугите ИКОР

Критерий 1.2: Управлението на социалните услуги ИКОР е ясно структурирано, като управляващото услугите лице е назначено от доставчика на услугите за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугите.

Индикатор	Източник на информация
6) Дейността на услугите се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалните услуги – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугите
7) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалните услуги прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с общността, включително с деца/лица с увреждания.

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

Стандарт 2: Организация на дейностите

Общодостъпните социални услуги ИКОР организират дейностите с оглед посрещане на идентифицирани или заявени потребности от информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и развиване на умения на потребителите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалните услуги предоставя дейностите в услугите ИКОР почасово.

Индикатор	Източник на информация
10) Основните дейности на служителите са разписани в индивидуален график за работа.	– Седмичен график за работа на служителите
11) Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група.	– При приложимост, индивидуални графици на потребителите

Критерий 2.2: При приложимост, доставчикът на социалните услуги предоставя дейностите на услугите ИКОР и мобилно.

Индикатор	Източник на информация
12) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	– Наблюдение и описание – Интервюта със служители
13) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугите се отчита като работно време.	– Седмичен график за работа на служителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на общодостъпните социални услуги ИКОР способства за задоволяване на потребностите на потребителите, ползващи услугите и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото на социалните услуги ИКОР е комуникативно. Услугите имат административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалните услуги този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугите.

Индикатор	Източник на информация
14) Мястото за предоставяне на ИКОР е подходящо по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
15) За достъпа до ИКОР няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
16) Установяване на административен адрес на услугите.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Стандарт 4: Среда за предоставяне на услугите*

Средата (материалната база), в която се предоставят общодостъпните социални услуги ИКОР, създава условия за посрещане на потребностите на потребителите.

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалните услуги този стандарт се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугите.

Критерий 4.1: Помещенията за работа с потребителите са достатъчно на брой, достъпни и обзаведени, съобразено с функционалното им предназначение.

Индикатор	Източник на информация
17) При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
18) При приложимост мебелите и съоръженията в услугите са обезопасени (напр. заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
19) Поне едно помещение за работа с потребителите.	
20) Условия за съхранение на документацията за предоставяне на услугата на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения в средата за предоставяне на социалните услуги ИКОР са достатъчно на брой и са в изправност.

Индикатор	Източник на информация
21) Обособени са отделни санитарни възли за служители и за потребители.	– Наблюдение и описание на помещенията
22) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване.	

Критерий 4.3: Доставчикът на социалните услуги осигурява спазване на санитарно-хигиенните изисквания по отношение на отопление, осветление и вентилация във всички помещения.

Индикатор	Източник на информация
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугите) – При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, интервюта със служители
24) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
25) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
26) Всички помещения за изпълнение на дейностите имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: Средата (материалната база), в която се предоставят социалните услуги ИКОР, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
27) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ИКОР.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
28) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При възможност, интервюта с потребители
29) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	– Наблюдение и описание на средата

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Общодостъпните социални услуги ИКОР се предоставят в 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 социалните услуги осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалните услуги този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
30) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
31) 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
32) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението"
33) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на социалните услуги прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалните услуги този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
34) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
35) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
36) Перилните, миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват в специални за това места, които са недостъпни за потребителите.	

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

Индикатор	Източник на информация
37) 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
38) 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
39) Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалните услуги гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
40) Утвърдена Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител.	– Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител
41) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
42) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Общодостъпните социални услуги ИКОР гарантират в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалните услуги разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
43) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугите

Критерий 6.2: Доставчикът на социалните услуги архивира и съхранява документацията с лични данни на потребителите съгласно Вътрешни правила.

Индикатор	Източник на информация
44) Всички документи се архивират и съхраняват по Правила за архивиране на информацията.	– Правила за архивиране
45) ИКОР съхранява документацията с лични данни на потребителите за срок от минимум 3 години.	

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на общодостъпните социални услуги ИКОР с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за реализация на целите на услугите и социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът на социалните услуги има разработена и налична информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
46) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугите.	– Информационни материали, налични в услугата – Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора
47) Информационните материали за	

потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им. и за лица с интелектуални затруднения

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на общодостъпните социални услуги ИКОР.

(*) Този стандарт не се проверява, когато социалните услуги изцяло се финансират и управляват от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалните услуги ИКОР законосъобразно, целесъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	**Източник на информация**
48) Годишният размер на средствата за финансиране на услугите е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
49) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугите по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи – Информация, подписана от ръководителя на услугите
50) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата 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 социалните услуги от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугите.

Индикатор	**Източник на информация**
51) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
52) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за внесени такси – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на общодостъпните социални услуги Информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения (ИКОР) е

длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугите:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

Общодостъпните социални услуги ИКОР осигуряват възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугите, съобразно тяхната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалните услуги осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	**Източник на информация**
53) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и – при приложимост – включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
54) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
55) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – способност за работа с деца и семейства; – способност за работа с лица от различни уязвими групи и други; – 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.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители
56) 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
57) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология,	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя

Индикатор	Източник на информация
социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
59) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
60) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
61) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:	о основни специалисти: социален работник;
а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти.	о при необходимост, препоръчителни специалисти: акушерка/медицинска сестра (с допълнителна квалификация ранно детско развитие); специалист социални дейности, психолог, други специалисти съобразно специфичните теми – Поименно щатно разписание
62) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ИКОР.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание
(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалните услуги – 10, и максимален брой лица, ползващи социалните услуги – 40.	– Коефициент за определяне числеността на служителите (0,1)

Индикатор	Източник на информация
63) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	– 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
64) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя на услугите – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
65) 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 услугите
66) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
67) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ИКОР.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
68) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на социалните услуги за назначаване 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 услугите стажанти.

Индикатор	Източник на информация
69) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
70) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
71) При приложимост подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци

72) При приложимост функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
73) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Общодостъпните социални услуги ИКОР прилагат ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалните услуги осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	**Източник на информация**
74) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, включително и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
75) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
76) Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител – Други релевантни документи
77) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година

Критерий 10.2: Доставчикът на социалните услуги осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	**Източник на информация**
78) 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
79) 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, и препоръчителни специалисти).	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание

80) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
81) Ръководителят на услугите е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	**Източник на информация**
82) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социалните услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
83) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). 84) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на общодостъпните социални услуги Информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения (ИКОР) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугите с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Дейности

Общодостъпните социални услуги ИКОР организират дейностите по информиране и консултиране за осигуряване на подкрепа за преодоляване на заявени проблеми и затруднения на потребителите съобразно тяхната възраст, степен на риск, вида на увреждане и индивидуални особености. Обученията за реализиране на социални права и развиване на умения на потребителите са насочени към постигане на личностно развитие, самостоятелност и подобряване на социалното справяне и социално включване.

Критерий 11.1: Доставчикът на социалните услуги предоставя дейностите по информиране на потребителите с цел повишаване на осведомеността/познанията за техните социални права, ресурси и възможности за справяне със затруднения. Доставчикът предоставя дейностите по консултиране на потребителите с цел

повишаване на техния капацитет за разбиране, осмисляне и справяне с идентифицираните затруднения.

Индикатор	Източник на информация
85) Утвърдените Общи условия на услугите описват целите, методите на работа, целевата група, основни дейности, очаквани резултати и др. от дейностите по информиране на потребителите.	– Общи условия на ИКОР
86) Дейностите с потребителите се документират.	– Дневник за регистриране на потребители (Регистър) – Писмени документи – напр. протоколи, формуляри за консултиране, карти и др.
87) Интервюираните служители посочват примери за постигнати резултати.	– Интервюта със служители – Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 11.2: Доставчикът на социалните услуги предоставя обучителните дейности за потребителите съобразно заявените потребности и договорените цели.

Индикатор	Източник на информация
88) Утвърдените Общи условия на услугите описват целите, методите на работа, целевата група, основни дейности, очаквани резултати и други от дейностите по обучение на потребителите.	– Общи условия на ИКОР
89) Доставчикът е разработил Програма за реализиране на социални права и развиване на умения на потребителите.	– Програма за реализиране на права и развиване на умения
90) Интервюираните служители посочват примери за постигнати резултати.	– Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Записи/протоколи от проведени дейности по обучителната програма

Стандарт 12: Взаимоотношения потребители - служители

В общодостъпните социални услуги ИКОР се създават среда и условия за изграждане на отношения с потребителите на базата на уважение, зачитане на различията, липса на дискриминация и спазване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалните услуги разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	Източник на информация
91) Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители

	– Общи условия
92) При приложимост интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Общи условия

Критерий 12.2: Доставчикът на социалните услуги разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
93) 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
94) Има писмени доказателства, че потребителите на услугите и техните близки са запознати с Процедурата.	– Общи условия – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
95) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани и приложени в документацията за предоставяне на услугите на съответния потребител.	– Документация по предоставяне на услугите на потребителите

Стандарт 13: Права и закрила

Общодостъпните социални услуги ИКОР осигуряват условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугите осигуряват защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалните услуги познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
96) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и други релевантни национални и международни документи.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
97) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугите.	– Информационни материали – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя на услугите
98) Доставчикът е създал възможност на потребителите за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за

	потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители – Регистър за жалбите
99) При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугите – Наблюдение на средата

Критерий 13.2: Доставчикът на социалните услуги създава възможност за обратна връзка от потребителите относно удовлетвореността от получената подкрепа и при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	**Източник на информация**
100) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
101) 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)

Общодостъпните социални услуги ИКОР може да се предоставят самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица).

Доставчикът на общодостъпните социални услуги ИКОР 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.

[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.

Приложение № 2 към чл. 4

(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Информиране и консултиране

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Информиране и консултиране (ИК) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ИК се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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) Обобщена информация (справка) относно 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
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ИК 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
5) Дейността на услугата се управлява от	– Договор за назначаване (възлагане) на

назначен от доставчика ръководител.	лицето, управляващо социалната услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 деца и/или лица, включително с увреждания.

Индикатор	**Източник на информация**
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца и/или лица, включително с увреждания.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ИК организира дейностите за посрещане на индивидуалните потребности на потребителите от информиране и консултиране във връзка с изпитваните от лицето проблеми и затруднения, и обмисляне на възможните решения и действия за преодоляването им. Дейностите на услугата са организирани да осигуряват подкрепа на потребителите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага Програма за предоставяне на услугата съобразно целевите групи и насочеността на подкрепата.

Индикатор	**Източник на информация**
9) Програмата е съобразена с целевите групи, насочеността на подкрепата и поставените цели.	– Програма за предоставяне на услугата – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
10) Основните дейности на програмата са поставени на видно място.	– Наблюдение
11) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на програмата.	– Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга е организирал почасово дейностите с всеки потребител съобразно индивидуалните му потребности, желания и възможности.

Индикатор	**Източник на информация**
12) Дейностите на служителите са разпределени съобразно Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) на всеки потребител	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите
13) Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа.	– Седмичен график за работа на

14) Интензивността на срещите се определя от оценката на случая, но не е по-рядко от веднъж седмично.	служителите – Индивидуални графици на потребителите
15) Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група (на потребители със сходен проблем или затруднения и/или с участието на лица от семейния кръг и други значими за потребителя лица).	

Критерий 2.3: При приложимост доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на услугата и мобилно.

Индикатор	**Източник на информация**
16) При необходимост в ИПП на потребителите са заложени дейностите, които се предоставят мобилно.	– ИПП на потребителите
17) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	– Наблюдение и описание – Интервюта със служители
18) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време.	– Седмичен график за работа на служителите – Индивидуални графици на потребителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ИК способства за задоволяване потребностите на потребителите, ползващи услугата, и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото на социалната услуга ИК е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
19) Средата, в която се намира ИК, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
20) За достъпа до ИК няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
21) 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

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ИК, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за посрещане на потребностите на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за индивидуална и/или групова работа са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени, съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
22) При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
23) При приложимост мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (напр. заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
24) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
25) Поне едно помещение за групова работа с потребителите.	
26) Поне едно помещение за служителите.	
27) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
28) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	– Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения в социалната услуга ИК са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
29) Обособени са отделни санитарни възли за служители и за потребители.	– Наблюдение и описание на помещенията
30) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване.	
31) Всички санитарни съоръжения са работещи.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
32) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа	– Наблюдение и описание на

оптимална за работа и занимания температура между 20 - 25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.	помещенията (термометър в услугата) – Когато е приложимо, интервюта с потребители – Когато е приложимо, интервюта със служители
33) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
34) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
35) Всички помещения за изпълнение на дейности с потребителите имат естествен източник на светлина.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	**Източник на информация**
36) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към услугата ИК.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
37) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При възможност, интервюта с потребители
38) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	– Наблюдение и описание на средата

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ИК 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	**Източник на информация**
39) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
40) 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
41) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Наблюдение – Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението"
42) 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	**Източник на информация**
43) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
44) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
45) Миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват 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 в услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
46) 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
47) 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
48) Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
49) Утвърдена Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител.	– Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител
50) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
51) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение
52) Всички потребители и/или техните законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ИК гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
53) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
54) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/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
55) 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
56) 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 ИК с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	**Източник на информация**
57) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Програмата за предоставяне на услугата – ИПП на потребителите

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

Индикатор	**Източник на информация**
58) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата
59) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	– Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
60) При приложимост подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община), като при необходимост се актуализира.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ИК.

(*) 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 ИК законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	**Източник на информация**

Индикатор	Източник на информация
61) 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
62) 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 – Информация, подписана от ръководителя на услугата
63) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата 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 ИК от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
64) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
65) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за внесени такси – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Информиране и консултиране (ИК) 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 ИК 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
66) За всички позиции има разработени и	– Актуални длъжностни характеристики,

Индикатор	Източник на информация
одобрени длъжностни характеристики и – при приложимост – с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	подписани от работодателя и служителите
67) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
68) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като: – способност за работа с деца, включително с деца в риск и техните семейства; – способност за работа с деца/лица, включително с увреждания, и техните семейства (според спецификите на целевите групи); – добри комуникативни умения; – умения за изследване, изслушване и разбиране на проблеми и затруднения на деца/лицата, включително с увреждания; – умения за обмисляне и вземане на решения, включително в ситуация на криза, емоционален конфликт; – умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение; – умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие и други.	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители
69) 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
70) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология,	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя

Индикатор	Източник на информация
социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
72) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
73) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание
74) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти.	о основни специалисти: социален работник; о при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; акушерка/медицинска сестра (с допълнителна квалификация ранно детско развитие); други специалисти съобразно специфичните потребности на потребителите – Поименно щатно разписание
75) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ИК.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 4, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 35.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,1)

Индикатор	Източник на информация
76) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	– 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
77) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
78) 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
79) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
80) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ИК.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
81) 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 назначаване 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
82) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
83) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
84) При приложимост подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци

Индикатор	Източник на информация
85) При приложимост функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
86) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ИК организира ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие 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
87) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
88) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
89) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител – Други релевантни документи
90) 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
91) 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

92) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
93) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
94) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	**Източник на информация**
95) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
96) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). 97) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Информиране и консултиране (ИК) 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: Управление на случай

Специализираната социална услуга ИК осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и

желания. Услугата осигурява участието на потребителите и/или техните законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) на всеки потребител се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип, съставен от не по-малко от двама специалисти, по утвърдени от доставчика насоки.

Индикатор	Източник на информация
98) Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием на потребители – Интервюта със служители
99) Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП.	– Насоки за изготвяне на ИОП
100) Насоките за ИОП включват области и методи на оценка, история на случая, предходни оценки, резултати от експертизи.	– Насоки за изготвяне на ИОП – ИОП на потребителите
99101) Всички ИОП са изработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама специалисти.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, становища на външни специалисти
102) ИОП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието на лицето за ползване на услугата от избрания от него доставчик – ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
103) За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– ИОП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Критерий 11.2: ИПП, който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги на всеки потребител, се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип с участието на потребителя/законния представител и отразява ИОП.

Индикатор	Източник на информация
104) Всички ИПП са изготвени от мултидисциплинарния екип, извършил ИОП.	– ИПП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП

Индикатор	Източник на информация
105) ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	– Първите ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието от лицето за ползване на услугата от избрания от него доставчик – ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
106) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
107) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– ИПП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
108) Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответното ИОП на потребителя.	– Преглед на ИПП със съответни ИОП
109) За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	– Договори на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори
110) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Договори на потребителите

Критерий 11.3: Прекратяване на ползването на социалната услуга ИК за потребителите става според условията на договора им с доставчика на социалната услуга.

Индикатор	Източник на информация
111) За всички случаи на прекратяване на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община).	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
112) Всяко прекратяване ползването на услугата от потребител се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

– Материали от събития по напускане

Стандарт 12: Дейности

Дейностите, предоставяни в услугата, осигуряват специализирана подкрепа за изследване, разбиране и преодоляване на идентифицираните проблеми и затруднения на потребителите, като решенията и действията за преодоляването им са с личното участие на всеки потребител и съобразени с тяхната възраст, степен на риск, специални потребности и индивидуални особености.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите по информиране на потребителите с цел повишаване на осведомеността/познанията за техните права, ресурси и възможности за справяне с установените проблеми и затруднения. Доставчикът предоставя дейностите по консултиране на потребителите за повишаване на техния капацитет за разбиране, осмисляне и справяне с установените проблеми и затруднения с участието на потребителя.

Индикатор	**Източник на информация**
113) ИПП на всеки потребител включва съответните дейности, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма).	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Графици за работа с потребителите
114) Дейностите с потребителите се документират.	– Писмени документи – например протоколи, формуляри за развитие на случая, карти и др.
115) Периодичен преглед на постигнатите резултати за всеки потребител.	– ИПП на потребителите – Протоколи от прегледи на ИПП

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга ИК осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане, и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира, че служителите и потребителите общуват в среда с ясни правила на поведение, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	**Източник на информация**
116) Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители – Правилник за вътрешния ред
117) При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Правилник за вътрешния ред

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	**Източник на информация**

118) 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
119) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	– Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
120) 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
121) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в досието на потребителите.	– Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

Специализираната социална услуга ИК създава условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
122) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и др.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
123) 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

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
124) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители

Индикатор	Източник на информация
125) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
126) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ИК за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на ИК – Отговор до жалбоподателя
127) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	– Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служители
128) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
129) При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
130) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване 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
131) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
132) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
133) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да	– Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси

изразяват мнението по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист – Използвани материали/подходи

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
134) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
135) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
136) 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 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

Специализираната социална услуга ИК взаимодейства с родителите/законните представители на потребителите. Родителите и близките - при изявено от тяхна страна желание - ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	Източник на информация
137) Информацията за услугата (виж Критерий 7.2) съдържа описание на подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите.	– Наблюдение – Информация за услугата (виж Критерий 7.2) – Интервюта със служители
138) При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепа.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители

	– При възможност, интервюта с родителите/законните представители
139) Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях.	– Интервюта със служители – При възможност, интервюта с родителите/законните представители

Специализираната социална услуга ИК може да се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като общодостъпна социална услуга (при ИК за подкрепа на деца и техните семейства);
- застъпничество и посредничество;
- общностна работа;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения - като общодостъпна (при ИК за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
- дневна грижа;
- резидентна грижа;
- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа.

Доставчикът на социалната услуга ИК 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.

[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.

Приложение № 3 към чл. 5
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Застъпничество и посредничество

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Застъпничество и посредничество (ЗП) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ЗП се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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) Обобщена информация (справка) относно 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
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ЗП 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**
5) 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
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 деца и/или лица, включително с увреждания.

Индикатор	**Източник на информация**
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца и/или лица, включително с увреждания.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра	

практика/иновация, приложена в услугата.

Стандарт 2: Организация на дейностите

Дейностите на специализираната социална услуга ЗП се организират според програма за целевата група на услугата и обема права, за които се търси защита, при гарантирано избягване на конфликт на интереси. Програмата съдържа ясно определени цели и съдържание, методи на работа, организация на дейностите и правила.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага Програма за застъпничество и посредничество според спецификите на затрудненията и проблемите на целевите групи, с които работи.

Индикатор	**Източник на информация**
9) Разработена и утвърдена Програма за застъпничество и посредничество.	– Програма за застъпничество и посредничество
10) Програмата е съобразена с насочеността на дейностите и специфичните потребности на потребителите.	– Програма за застъпничество и посредничество – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
11) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на програмата.	– Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга организира почасово предоставяне на дейностите за подкрепа на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
12) Дейностите на служителите са разпределени съобразно Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) на всеки потребител.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите
13) Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа.	– Седмичен график за работа на служителите
14) Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група (на потребители със сходен проблем или затруднения), при възможност с участието на лица от семейния кръг и други значими за потребителя лица.	– Индивидуални графици на потребителите

Критерий 2.3: При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на услугата и мобилно.

Индикатор	**Източник на информация**
15) В ИПП на потребителите са заложени дейностите, които се предоставят мобилно.	– ИПП на потребителите
16) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите и – при необходимост – на потребителите.	– Наблюдение и описание – Интервюта със служители
17) Времето за придвижване на	– Седмичен график за работа на

Индикатор	Източник на информация
служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време.	служителите

Критерий 2.4: Доставчикът на социалната услуга създава всички необходими условия за избягване на конфликт на интереси.

Индикатор	Източник на информация
18) Доставчикът може да докаже, че прилага разписан механизъм за идентифициране на риск от конфликт на интереси и процедура за справяне.	– Правила или механизми, или процедури
19) Служителите са запознати и декларират писмено липсата на конфликт на интереси.	– Декларации (за избягване на конфликт на интереси), подписани от всички служители

Стандарт 3: Място на предоставяне*

Мястото за предоставяне и управление на специализираната социална услуга ЗП способства за улеснен достъп до/на потребителите, идентифициране и задоволяване на техните потребности и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото на социалната услуга ЗП е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.

Индикатор	Източник на информация
20) Средата, в която се намира ЗП, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
21) За достъпа до ЗП няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
22) 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

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ЗП, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за адекватен отговор на проблемите и/или затрудненията на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за индивидуална и/или групова работа са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
23) При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
24) При приложимост, помещенията са проектирани и	

обзаведени и оборудвани с подходящи помощни средства, технологии и уреди.	
25) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
26) Поне едно помещение за групова работа с потребителите.	
27) Поне едно помещение за служителите.	
28) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
29) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	– Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения в социалната услуга ЗП са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
30) При възможност, наличие на отделни тоалетни за служителите и потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
31) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване.	
32) Всички санитарни съоръжения са работещи.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Когато е приложимо, интервюта с потребители – Когато е приложимо, интервюта със служители
34) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
35) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
36) Всички помещения за изпълнение на дейности с потребители имат естествен източник на светлина.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
37) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ЗП.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
38) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При възможност, интервюта с потребители
39) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	– Наблюдение и описание на средата

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ЗП 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 на услугата.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
40) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
41) 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
42) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението"
43) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: При мобилни дейности на терен доставчикът на социалната услуга осигурява в максимално възможна степен безопасност на служителите при агресия и/или конфликтно поведение и др.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация

44) Извършена писмена Оценка на риска, която включва потенциални рискове по отношение на безопасността на средата и взаимодействието между потребители и служители.	– Оценка на риска
45) Правила за поведение на служителите на терен с цел намаляване на идентифицираните рискове.	– Оценка на риска – Правила за намаляване на идентифицираните рискове
46) Интервюираните служители са запознати със своите задължения според утвърдените правила.	– Интервюта със служители

Критерий 5.3: Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
47) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
48) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
49) Миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват в специални за това места, които са недостъпни за потребителите.	

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите на услугата.

Индикатор	Източник на информация
50) 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
51) 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 – Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение – Интервюта със служители
52) Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация

Индикатор	Източник на информация
53) Разработена Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител.	– Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител
54) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
55) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение
56) Всички потребители и/или техните законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ЗП гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
57) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
58) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/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
59) 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
60) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията,	– Процедура за защита на личните данни на потребителите

времето и реда за унищожаване на личните данни.

Стандарт 7: Работа с общността

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

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ЗП във взаимодействие и координация с други доставчици на социални, образователни, здравни, юридически и други услуги и процедури.

Индикатор	**Източник на информация**
61) Услугите за потребителите се реализират чрез съвместен план за предоставяне на подкрепата с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Съвместен план за предоставяне на подкрепата
62) Планът съдържа отговорниците за предоставяне на конкретните дейности за подкрепа от други организации, институции, административни органи, услуги и др.	– ИПП на потребителите

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

Индикатор	**Източник на информация**
63) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата
64) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, степента на развитие и комуникативните способности, и са подготвени в различни за четене формати.	– Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
65) Подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община), като при необходимост се актуализира.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ЗП.

(*) 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 ЗП законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	**Източник на информация**
66) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги,	– Решение на общинския съвет

делегирани от държавата дейности.

67) 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 – Информация, подписана от ръководителя на услугата
68) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата 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 ЗП от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
69) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
70) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за внесени такси – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Застъпничество и посредничество (ЗП) 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 ЗП осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно спецификата на целевите групи, с които работи.

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

Индикатор	**Източник на информация**
71) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и – при приложимост – с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
72) Наетите на трудов договор служители	– Длъжностни характеристики, подписани

Индикатор	Източник на информация
познават длъжностните си характеристики.	от работодателя и служителите – Интервюта със служители
73) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – умения за заместваща и допълваща комуникация; – умения за работа със семейства и общност; – умения за създаване и развитие на подкрепящи мрежи; – умения за работа в екип и междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	– Длъжностни характеристики
74) 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
75) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя

Индикатор	Източник на информация
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
77) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, защитата на правата на хората с увреждания, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
78) Щатното разписание е запълнено на 100%.	– Длъжностно щатно разписание
79) 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.	о основни специалисти: социален работник; о при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; юрист; логопед; о служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт от опит – Поименно щатно разписание
80) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ЗП.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 25.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2)
81) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	– 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
82) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
83) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни	– Наблюдение и описание на средата

Индикатор	Източник на информация
служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой.	– Счетоводна документация – Информация, подписана от ръководителя на услугата
84) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
85) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ЗП.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
86) 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 назначаване 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
87) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
88) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
89) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
90) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
91) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ЗП прилага ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия на учене през целия живот.

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

Индикатор	Източник на информация
92) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, включително и дистанционни,	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите

съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	
93) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
94) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител – Други релевантни документи
95) 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**
96) 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
97) 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).	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
98) При приложимост, обученията включват, като минимум, специфични за целевата група правни въпроси.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)
99) При приложимост, обученията включват, като минимум, специфични за целевата група умения в заместваща и допълваща комуникация.	– Обучителни материали
100) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки

Индикатор	Източник на информация
	служител
101) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	Източник на информация
102) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
103) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). 104) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Застъпничество и посредничество (ЗП) 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: Управление на случай

Случаите на потребителите на специализираната социална услуга ЗП се управляват ефективно съобразно идентифицираните потребности, ресурси и желания, включително и тези на общността. Услугата гарантира активното участие на потребителите в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Предоставянето на социалната услуга ЗП се извършва съобразно Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) и заложените в плана цели и резултати.

Индикатор	Източник на информация
105) За всички потребители на социалната услуга ЗП са налични ИОП съобразно заявените проблеми и затруднения.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип

Индикатор	Източник на информация
106) За всички потребители с интелектуални затруднения има налична информация за създадени/налични връзки на доверие.	– Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – ИОП на потребителите
107) За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– Протоколи от процеса на обсъждане – Подписани ИОП от всички заинтересовани страни
108) Структурата и съдържанието на ИОП отговарят на изискванията на ЗСУ, както и съдържа информация относно заявения проблем или потребност, изградени доверителните връзки на потребителя, нивото на комуникация и др.	– Съдържателен преглед на поне 50% от активните ИОП
109) ИОП и ИПП са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието на лицето за ползване на услугата от избрания от него доставчик – ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
110) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – Протоколи от процеса на обсъждане – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни
111) Целите и дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на активните ИОП с ИПП на потребителите – Преглед на ИПП
112) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители
113) Задължителното участие на потребителя в разработването на ИПП (в съответствие с възрастта и степента на развитие) е отразено в прегледаните ИПП.	– Интервюта със служители
114) За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	– Договори на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да

Индикатор	Източник на информация
	подписва Договори
115) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Договори на потребителите

Критерий 11.2: Прекратяване на ползването на социалната услуга ЗП от потребителите става според условията на договора им с доставчика на социалната услуга.

Индикатор	Източник на информация
116) За всички случаи на прекратяване на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община).	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
117) Всяко прекратяване ползването на услугата от потребител се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата от потребител – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Дейности

Дейностите на социалната услуга по ЗП осигуряват специализирана подкрепа в интерес на потребителите, като решенията и действията за постигане на поставените цели се вземат с личното участие на всеки потребител, като са съобразени с тяхната възраст, степен на риск, вида на увреждане и индивидуални особености.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга ЗП предоставя дейностите по застъпничество с цел овластяване на потребителите за упражняване на техни права. Доставчикът предоставя дейностите по посредничество в интерес на заинтересованото лице за реализиране на неговите права в съответствие с неговите потребности.

Индикатор	Източник на информация
118) ИПП на всеки потребител – според потребността – включва съответните дейности по застъпничество, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма).	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Графици за работа с потребителите
119) ИПП на всеки потребител – според потребността – включва съответните дейности по посредничество, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма).	
120) Дейностите с потребителите се документират.	– Писмени документи – напр. протоколи, формуляри за развитие на случая, карти и др.
121) Периодичен преглед на постигнатите резултати за всеки потребител.	– ИПП на потребителите – Протоколи от прегледи на ИПП

122) Всеки служител участва в екипни срещи за обсъждане на работата с потребителите (минимум 1 път в месеца) – в рамките на услугата и/или интердисциплинарни такива.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга ЗП осигурява обсъждане и получаване на предварително мнение от съответния експерт и възможните действия и техните последици.

Индикатор	Източник на информация
123) За всеки потребител е осъществена поне една консултация с подходящ специалист.	– ИПП на потребителите – Протоколи от срещи на потребителите със специалист(и)
124) За всеки потребител е налично резюме на казуса, който следва да се реши.	– ИПП на потребителите – Резюме на казуса
125) При приложимост (в зависимост от казуса), за потребителите е наличен преглед на съществуващите процедури за упражняване на съответните права.	– ИПП на потребителите – Съответни документи/доказателства за извършен преглед на процедури – Интервюта със служители

Критерий 12.3: При възникване на риск за потребителя (наличие на опасност за сериозно увреждане на здравето или непосредствена и значима загуба на имуществото) доставчикът на социалната услуга ЗП посредничи за организирането и прилагането на защитни мерки за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
126) При приложимост, за съответните потребители е налице оценка/анализ на риска.	– ИПП на потребителите, съдържащо писмена оценка/анализ на риска и планираните и приложени защитни мерки
127) Налице е план за действие, който предлага вземане на неотложно решение за прилагане на защитните мерки.	

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга ЗП създава среда и условия за изграждане на отношения, основани на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане, и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга ЗП разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	Източник на информация
128) Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители – Правилник за вътрешния ред

Индикатор	Източник на информация
129) При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Правилник за вътрешния ред

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга ЗП разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
130) 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
131) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	– Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
132) 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
133) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в досието на потребителя.	– Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

Специализираната социална услуга ЗП създава среда и условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга ЗП познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
134) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и др.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
135) 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

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга ЗП гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
126) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
137) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
138) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на услугата за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на услугата – Отговор до жалбоподателя
139) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	– Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служители
140) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
141) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
142) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга ЗП създава условия за изслушване 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
143) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
144) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
145) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнение по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	– Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист – Използвани материали/подходи

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга ЗП търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
146) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
147) Налично проучване на удовлетвореността на потребителите от предоставената подкрепа при приключване на всеки случай с потребител.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения – Обобщена информация от проучванията
148) 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 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

Специализираната социална услуга ЗП насърчава и подкрепя взаимодействието с родителите/законните представители на потребителите. Родителите и близките при изявено от тяхна страна желание ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга ЗП прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	Източник на информация
149) Информацията за услугата (виж Критерий 7.2) съдържа описание на подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите.	– Наблюдение – Информация за услугата (виж Критерий 7.2) – Интервюта със служители
150) При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепа.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с родителите/законните представители
151) Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях.	– Интервюта със служители – При възможност, интервюта с родителите/законните представители

Специализираната социална услуга ЗП за деца/лица може да се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга (при ЗП за подкрепа на деца и техните семейства);
- мобилна превантивна общностна работа;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга (при ЗП за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
- дневна грижа;
- резидентна грижа;
- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа.

Доставчикът на социалната услуга ЗП 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.

[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.

Приложение № 4 към чл. 6
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на общодостъпна социална услуга
Мобилна превантивна общностна работа (общностна работа)

А. Доставчикът на общодостъпната социална услуга Мобилна превантивна общностна работа (МПОР) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на общодостъпната социална услуга МПОР се прилага ефективно и цялостно, като насърчава културата на качеството. Услугата 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. Организацията на работата на МПОР е разписана в Общите условия на социалната услуга.

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) Обобщена информация (справка) относно 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.) – Документи от работата с потребителите
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители
5) Разработени и утвърдени Общи условия на услугата.	– Общи условия на услугата МПОР

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга 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

Индикатор	Източник на информация
	на ръководителя на услугата
7) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 общността, включително с деца/лица с увреждания.

Индикатор	Източник на информация
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи.	– 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

Общодостъпната социална услуга МПОР се предоставя мобилно в общността чрез системна теренна работа, като мобилизира ресурсите на общността за превенция и защита на уязвими лица и групи.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга организира и предоставя дейностите в общността за срок не по-дълъг от 4 месеца - в група и индивидуално, след идентифициране на потребностите на уязвими лица и групи в общността, планиране на конкретните дейности и стимулиране на общностното развитие.

Индикатор	Източник на информация
10) Доставчикът е идентифицирал потребностите на уязвими лица и групи в общността (напр. чрез картографиране, описание, анализ на ситуацията и др.).	– Документи, описващи установените проблеми, места, лица, групи – Интервюта със служители
11) Доставчикът провежда работа на терен с отделни потребители, семейства и групи.	– Графици на дейностите – Протоколи от проведена теренна работа
12) Доставчикът организира и провежда групова работа с потребители със сходни потребности, при изявено желание от тяхна страна.	– Протоколи от проведена групова работа – При приложимост: списъци на участниците
13) Доставчикът организира и провежда индивидуална работа с потребители, при изявено желание от тяхна страна.	– Протоколи от проведена индивидуална работа
14) Дейностите се предоставят на терен, в дома на потребителите, на територията на обществени услуги и/или институции и на открито.	– Протоколи от проведена индивидуална/групова теренна работа

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга организира дейностите на МПОР в общността и чрез кампании.

Индикатор	Източник на информация
15) Доставчикът е определил конкретна тема за всяка кампания съобразно установените потребности на общността.	– Наблюдение и описание

	– Интервюта със служители
	– Документи, описващи установените проблеми, места, лица, групи
	– При приложимост, заявки на потребители/институции и др.
16) Доставчикът разработва и изпълнява план за провеждане на всяка кампания.	– План за кампаниите
	– Материали от кампании (вкл. електронни)

Стандарт 3: Безопасност и сигурност

Общодостъпната социална услуга МПОР осигурява сигурна и безопасна среда за служителите на база на идентифицираните рискове при работа на терен.

Критерий 3.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява в максимално възможна степен безопасност за служителите при работа на открито, при настъпване на природно бедствие, агресия и др.

Индикатор	**Източник на информация**
17) Извършената Оценка на риска включва потенциални рискове по отношение на безопасността на средата и взаимодействието между потребители и служители.	– Оценка на риска
18) Правила за поведение на служителите на терен с цел намаляване на идентифицираните рискове.	– Оценка на риска
	– Правила за намаляване на идентифицираните рискове
19) Интервюираните служители са запознати със своите задължения според утвърдените правила.	– Интервюта със служители

Критерий 3.2: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
20) 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
21) 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
22) Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	– Наблюдение на помещенията
	– Интервюта със служители

Критерий 3.3: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
23) Утвърдена Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител.	– Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител
24) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
25) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение

Стандарт 4: Поверителност и сигурност на информацията

Общодостъпната социална услуга МПОР гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 4.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
26) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 4.2: Доставчикът на социалната услуга архивира и съхранява документацията с лични данни на потребителите съгласно Вътрешни правила.

Индикатор	Източник на информация
27) Всички документи се архивират и съхраняват по Правила за архивиране на информацията.	– Правила за архивиране
28) Документацията с лични данни на потребителите се съхранява за срок от минимум 3 години.	

Стандарт 5: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на общодостъпната социална услуга МПОР с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото и стимулират общностното развитие.

Критерий 5.1: Доставчикът предоставя социалната услуга МПОР във взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги, както и с различни институции и организации.

Индикатор	Източник на информация
29) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на дейностите – Преглед на Общите условия на услугата

Критерий 5.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
30) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата
31) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	– Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения

Стандарт 6: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на общодостъпната социална услуга МПОР.

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

Критерий 6.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга МПОР законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
32) 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
33) 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 – Информация, подписана от ръководителя на услугата
34) 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

Б. Доставчикът на общодостъпната социална услуга Мобилна превантивна общностна работа (МПОР) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 7: Структура и квалификация на служителите

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

Критерий 7.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
35) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и –	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и

Индикатор	Източник на информация
при приложимост – включено задължение за служителите съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	
36) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
37) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – способност за работа с деца и семейства; – способност за работа с лица от различни уязвими групи и общности; – 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.	– Длъжностни характеристики – Интервюта със служители
38) 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
39) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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

Индикатор	Източник на информация
изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	потребностите на целевата група – Процедура за назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
41) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
42) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
43) 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.	о основни специалисти: социален работник; о при необходимост, препоръчителни специалисти: юрист; педагог; социален педагог; специалист социални дейности; о служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт с опит; о при необходимост, подпомагащи служители: шофьор – Поименно щатно разписание
44) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в МПОР.	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,1)
45) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	– Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа – Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за

Индикатор	Източник на информация
	образователен ценз
46) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
47) 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
48) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
49) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в МПОР.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
50) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 7.2: Процедурата на доставчика на социалната услуга за назначаване 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
51) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
52) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
53) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
54) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
55) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения

Индикатор	Източник на информация
	– Графици за стажуване

Стандарт 8: Развитие на служителите

Общодостъпната социална услуга МПОР 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 8.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
56) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
57) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
58) Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител – Други релевантни документи
59) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година

Критерий 8.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
60) 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
61) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
62) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители

	– Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 8.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	**Източник на информация**
63) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
64) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). 65) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на общодостъпната социална услуга Мобилна превантивна общностна работа (МПОР) 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 9: Дейности

Дейностите на общодостъпната социална услуга МПОР са организирани в програми за превенция и/или подкрепа на уязвимите лица и групи според идентифицираните (или заявени) проблеми и потребности на общността. Дейностите в определена група или общност (с еднородни проблеми) се планират и изпълняват в рамките на 4-месечен период.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга планира и изпълнява дейностите на услугата съобразно идентифицираните нужди, желания/заявки и възможности на потребителите и ресурсите на общността.

Индикатор	**Източник на информация**
66) Утвърдените Общи условия на услугата описват целите, методите на работа, целевата група, основни дейности, очаквани резултати и др.	– Общи условия на МПОР
67) Дейностите за постигане на целите на услугата следват програми/планове за работа в общността.	– График на служителите – Интервюта със служители
68) Услугата създава общностни форми (формални, неформални структури) за	– Програми/планове за работа в

активно включване на представители на общността в дейностите на услугата.	общността
69) Услугата прилага про-активни методи на работа с общността.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Материали от събития, обучения, тематични срещи в общността, визуални материали и др. – Наблюдение и описание
70) Служителите могат да опишат поне три примера от работа по превенция, защита и/или стимулиране на общността.	– Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители

Стандарт 10: Взаимоотношения потребители - служители

Общодостъпната социална услуга МПОР създава среда и условия за изграждане на отношения с потребителите на базата на уважение, зачитане на различията, липса на дискриминация и спазване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като те общуват в среда с ясни правила на поведение, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	**Източник на информация**
71) Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители – Общи условия
72) При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие със служителите.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Общи условия

Стандарт 11: Права и закрила

Общодостъпната социална услуга МПОР създава условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 11.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
73) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и др. релевантни национални и международни документи.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители

74) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор и зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	– Информационни материали – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя на услугата
75) Доставчикът е създал възможност на потребителите за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители – Регистър за жалбите
76) При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Наблюдение на средата

Критерий 11.2: Доставчикът на социалната услуга създава възможност за обратна връзка от потребителите относно удовлетвореността от получената подкрепа и при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	**Източник на информация**
77) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
78) 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)

Общодостъпната социална услуга МПОР може да се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като общодостъпна и специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица).

Доставчикът на общодостъпната социална услуга МПОР 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.

[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.

Приложение № 5 към чл. 7
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Терапия и рехабилитация

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Терапия и рехабилитация (ТР) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ТР се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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) Обобщена информация (справка) относно 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
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ТР 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**
5) 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
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 деца и/или лица, включително с увреждания.

Индикатор	**Източник на информация**
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца и/или лица, включително с увреждания.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ТР организира дейностите за ефективно посрещане на специфичните индивидуални потребности на потребителите от терапия и/или рехабилитация.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга организира почасова подкрепа на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
9) Дейностите на служителите са разпределени съобразно Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) на всеки потребител.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите
10) Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа.	– Седмичен график за работа на служителите
11) Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група.	– Индивидуални графици на потребителите

Критерий 2.2: При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на услугата ТР и мобилно.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
12) При необходимост, в ИПП на потребителите са заложени дейностите, които се предоставят мобилно.	– ИПП на потребителите
13) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	– Наблюдение и описание – Интервюта със служители
14) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време.	– Седмичен график за работа на служителите – Индивидуални графици на потребителите
15) Интензивността на подкрепата е достатъчна за постигане на заложените в ИПП цели.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ТР способства за задоволяване на потребностите на потребителите, за подобряване и развиване на различни умения, подобряване на физическата сила и функционалното здраве (извън обхвата на медицинската рехабилитация) на лицата, ползващи услугата, както и за тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото на социалната услуга ТР е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.

Индикатор	Източник на информация
16) Средата, в която се предоставя ТР, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
17) За достъпа до ТР няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
18) 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

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социална услуга ТР, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за посрещане на потребностите на потребителите от терапия и рехабилитация.

Критерий 4.1: Помещенията за индивидуална и/или групова терапия са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация

Индикатор	Източник на информация
19) При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
20) Всички специализирани помещения са обзаведени, съобразно вида на терапевтичните дейности.	
21) При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
22) Поне едно помещение за индивидуална терапевтична работа с потребителите.	
23) Поне едно помещение за групова терапевтична работа с потребителите.	
24) Поне едно помещение за служителите.	
25) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
26) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	– Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Помещенията за индивидуална и/или групова рехабилитация са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
27) При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
28) Всички специализирани помещения са обзаведени съобразно рехабилитационните дейности.	
29) При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
30) Поне една зала за рехабилитация (от около 25 кв.м), в която са разположени необходимите рехабилитационни уреди.	
31) Поне едно помещение за служителите.	
32) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
33) Налично е необходимо оборудване при	– Правила за достъп до помещенията и документацията

съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).

Критерий 4.3: Санитарно-хигиенните помещения в социалната услуга ТР са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
34) Служителите ползват санитарни помещения, различни от тези на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
35) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване.	
36) Всички санитарни съоръжения са работещи.	

Критерий 4.4: Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Когато е приложимо, интервюта с потребители – Когато е приложимо, интервюта със служители
38) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
39) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
40) Всички помещения за изпълнение на дейностите имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.5: Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ТР, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности, включително при придвижване.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
41) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към услугата ТР.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
42) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са	– При възможност, интервюта с потребители

на достъпна за потребителите височина.

43) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ТР 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
44) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
45) 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
46) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
47) 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
48) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
49) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
50) Миещи средства и други потенциално	

вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват 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 в услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
51) 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
52) 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
53) Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	**Източник на информация**
54) Утвърдена Процедура за действие при инцидент, включително при смърт на потребител.	– Процедура за действие при инцидент, включително при смърт на потребител
55) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
56) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение
57) Всички потребители и/или техните законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ТР гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
58) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и

си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства.	семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
59) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/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
60) 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
61) 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 ТР с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация
62) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Програмата за предоставяне на услугата – ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация
63) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата
64) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните	– Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения

способности и степента на развитието им.

65) При приложимост, подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община), като при необходимост се актуализира.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ТР.

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
66) 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
67) 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 – Информация, подписана от ръководителя на услугата
68) 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 ТР от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
69) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
70) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за

	внесени такси – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Терапия и рехабилитация (ТР) 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 ТР 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**
71) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и (при приложимост) с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
72) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
73) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); – умения за работа с уязвими групи в зависимост от профила на потребителите като лица с увреждания, лица във висок риск от социално изключване, деца в риск и техните семейства и др.; – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт,	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители

Индикатор	Източник на информация
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.	
74) 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
75) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя

Индикатор	Източник на информация
длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	
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
77) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
78) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%. 79) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти; б) служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Длъжностно щатно разписание: о основни специалисти: социален работник; рехабилитатор/кинезитерапевт/логопед/трудотерапевт/психолог/социален педагог/специален педагог; о при необходимост, препоръчителни специалисти: арт терапевт; ерготерапевт; други специалисти съобразно специфичните потребности на потребителите; о при необходимост, подпомагащи служители: шофьор – Поименно щатно разписание

Индикатор	Източник на информация
80) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ТР.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 20, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 50.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,3)
81) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	– 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
82) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
83) 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
84) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
85) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ТР.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
86) 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 назначаване 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
87) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
88) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
89) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
90) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
91) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ТР 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
92) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
93) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
94) Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител – Други релевантни документи
95) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата

Индикатор	Източник на информация
	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
96) 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
97) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
98) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
99) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	Източник на информация
100) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период не по-кратък от 6 месеца от датата на назначаване.	– Заповед за определяне на наставник – Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
101) Служителите са преминали групова	– График на супервизиите

супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	– Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
102) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Терапия и рехабилитация (ТР) 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: Управление на случай

Специализираната социална услуга ТР осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Услугата осигурява участието на потребителите и/или техните законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) на всеки потребител се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип, съставен от не по-малко от двама служители, по утвърдени от доставчика насоки.

Индикатор	**Източник на информация**
103) Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием на потребители – Интервюта със служители
104) Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП.	– Насоки за изготвяне на ИОП
105) Насоките за ИОП включват области и методи на оценка, предходни оценки, резултати от експертизи.	– Насоки за ИОП – ИОП на потребителите
106) Всички ИОП са разработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама специалисти.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, становища на външни специалисти
107) ИОП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието на лицето за ползване на услугата от избрания от него доставчик – ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
108) За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на	– ИОП на потребителите

мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Критерий 11.2: ИПП, който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги, на всеки потребител се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип с участието на потребителя/законния представител и отразява ИОП.

Индикатор	**Източник на информация**
109) Всички ИПП са изготвени от мултидисциплинарния екип, извършил ИОП.	– ИПП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП
110) ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието от лицето за ползване на услугата от избрания от него доставчик – ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
111) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
112) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– ИПП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
113) Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответното ИОП на потребителя.	– Преглед на ИПП със съответни ИОП
114) За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори
115) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 11.3: Прекратяване на ползването на социалната услуга ТР за потребителите става според условията на договора.

Индикатор	Източник на информация
116) За всички случаи на прекратяване на ползването на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община).	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
117) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Дейности за терапия и рехабилитация

Дейностите в специализираната социална услуга ТР се основават на надеждни научни принципи и доказателства, съобразени със спецификите на терапевтичната и/или рехабилитационната практика и с индивидуалните потребности, желания и интереси на потребителите.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга организира предоставянето на терапевтичните и рехабилитационните дейности за потребителите според добрите съвременни знания в практиките за развиване, възстановяване, поддържане или подобряване на умения, подобряване на физическата сила и функционалното здраве (извън обхвата на медицинската рехабилитация) на потребителите според тяхната възраст, специфични потребности, степен на риска, вид на увреждането и индивидуалните им особености, като се съобразява с тяхната заявка и желание.

Индикатор	Източник на информация
118) Ръководителят на услугата ТР посочва научните подходи/модели, прилагани при предоставяне на услугата.	– Информация, подписана от ръководството на услугата
119) Интервюираните служители познават научните подходи/модели, които прилагат при предоставяне на услугата.	– Интервюта със служители
120) ИПП на всеки потребител включва съответните терапевтични дейности, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма).	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите
121) ИПП на всеки потребител включва съответните рехабилитационни дейности, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма).	– Графици за работа с потребителите
122) Услугата разполага с (и прилага) насоки за оценка на потребностите на потребители от ТР и тяхното предоставяне.	– Писмени документи – напр. насоки/ръководство за оценка на потребностите от ТР – ИОП на потребителите
123) Услугата се предоставя по писмено разработени от доставчика програми съобразно потребностите на целевите групи.	– Програми на услугата – Интервю с ръководителя на услугата

Индикатор	Източник на информация
124) Дейностите с потребителите се документират.	– Писмени документи – напр. протоколи, формуляри за развитие на случая, карти и др. – ИПП на потребителите
125) Периодичен преглед на постигнатите резултати за всеки потребител.	– ИПП на потребителите – Протоколи от прегледи на ИПП
126) Всеки служител участва в екипни срещи за обсъждане на работата с потребителите (минимум 2 пъти в месеца).	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга познава ограниченията на услугата и има процедура за информиране и съветване на потребителите за други подходящи форми на подкрепа, когато потребностите им надвишават обхвата на услугите.

Индикатор	Източник на информация
127) Услугата има писмена политика за информиране и съдействие на потребителите, когато техните потребности не могат да бъдат адекватно посрещнати.	– Политика за информиране на потребителите и насочващите органи за обхвата и лимитите на услугата
128) Политиката включва критерии за информиране/съветване за други форми на подкрепа.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга ТР създава среда и условия за изграждане на отношения, които се основават на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане, и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила на общуване и поведение между служителите и потребителите, при които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	Източник на информация
129) Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители – Правилник за вътрешния ред
130) При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Правилник за вътрешния ред

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация

131) 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
132) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	– Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
133) 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
134) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в досието на потребителите.	– Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

Специализираната социална услуга ТР осигурява на потребителите условия за спазване правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
135) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
136) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор и зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	– Информационни материали – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
137) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с

	потребители
138) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
139) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на услугата за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на услугата – Отговор до жалбоподателя
140) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	– Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служители
141) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
142) При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
143) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване 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**
144) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
145) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
146) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да	– Използвани материали/подходи

изразяват мнение по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
147) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
148) Всеки потребител (законен представител) е дал обратна връзка за своята удовлетвореност от предоставената подкрепа при прекратяване на услугата.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
149) 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 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

Специализираната социална услуга ТР насърчава и осъществява взаимодействие с родителите/законните представители на потребителите. Родителите и близките при изявено желание ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	Източник на информация
150) Информацията за услугата (виж Критерий 7.2) съдържа описание на подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите.	– Наблюдение – Информация за услугата (виж Критерий 7.2) – Интервюта със служители
151) При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепа.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност интервюта с родителите/законните представители

152) Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях.	– Интервюта със служители – При възможност интервюта с родителите/законните представители

Специализираната социална услуга ТР може да се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като общодостъпна социална услуга (при ТР за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- общностна работа;
- обучение за придобиване на умения - като общодостъпна социална услуга (при ТР за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
- дневна грижа;
- резидентна грижа;
- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа (ако ТР не се предоставя целодневно).

Доставчикът на социалната услуга ТР 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.

[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.

Приложение № 6 към чл. 8
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Обучение за придобиване на умения за деца/пълнолетни лица

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Обучение за придобиване на умения за деца/пълнолетни лица (ОПУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на специализираната социална услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПУ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Доставчикът гарантира, че целите на специализираната социална услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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	– Доставчикът представя доказателства за

ресурсите.	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) относно резултата за потребителите за активните и приключените 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 вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на специализираната социална услуга ОПУ 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 специализираната социална услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
7) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 определена група лица със специфична потребност.

Индикатор	Източник на информация
8) При възможност установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца/пълнолетни лица, съобразно спецификата на услугата и насочеността на подкрепата.	– 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

Дейностите на специализираната социална услуга ОПУ (насочеността на подкрепата) са организирани за подготовка на деца и пълнолетни лица за придобиване на умения за самостоятелност, независим живот, самостоятелно справяне с проблеми и затруднения, умения за грижа и подкрепа на зависим член на семейството според предварителна програма на обучителните дейности, при ясно определени цели, съдържание, методи на работа, организация на дейностите и правила.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага Програма за всяка обучителна дейност съобразно насочеността на подкрепата (напр. - за формиране/подобряване на родителските умения, обучение и подкрепа на кандидати за осиновители, кандидати за приемни родители и др.) и поставените цели.

Индикатор	Източник на информация
10) Разработена и утвърдена Програма за всяка обучителна дейност.	– Програма за всяка обучителна дейност
11) Програмата е съобразена с възрастта, насочеността на обучението и индивидуалните особености на потребителите.	– Програма за всяка обучителна дейност – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
12) При приложимост, услугата използва подходящи обучителни материали.	– Наблюдение – Програма за всяка обучителна дейност
13) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на програмата.	– Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга конкретизира дейностите с потребителите в група и/или индивидуално в график, както и начина на провеждане на дейностите - в специализирана среда или мобилно.

Индикатор	Източник на информация
14) Разработен график за провеждане на обучителните дейности – съобразен със съответната Програма за обучителна дейност.	– Наблюдение – Програма за всяка обучителна дейност
15) За всеки потребител е изготвен график за работа – основан на графика на услугата.	– Интервю с ръководителя на услугата

	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Индивидуален график на потребителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото на предоставяне на специализираната социална услуга ОПУ способства за постигане целите на услугата и за реализиране на дейностите за задоволяване на потребностите на потребителите и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото за предоставяне на социалната услуга ОПУ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
16) Средата, в която се предоставя ОПУ, е подходяща по отношение на комуникативност.	– Наблюдение и описание на средата
17) За достъпа до ОПУ няма прегради и пречки, като бариери, забрана за спиране.	
18) 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 ОПУ 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**
19) Специализираната среда на специализираната социална услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдих на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители и служители
20) Дворното пространство е добре поддържано.	
21) При възможност дворното пространство е достъпно за общността.	
22) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	

Стандарт 4: Специализирана среда и мобилно предоставяне

Предоставянето на специализираната социална услуга ОПУ в специализирана среда и/или мобилно е съобразено с дефинираните специфични потребности и насоченост на обученията: а) специализираната среда, в която се предоставя ОПУ, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за провеждане на

обучителните дейности; б) мобилното предоставяне - като организация, избор на място на реализация и начин на провеждане - създава условия за провеждане на обучителните дейности.

Критерий 4.1: Помещенията за провеждане на обученията са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
23) При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
24) Всички помещения са обзаведени и оборудвани съобразно възрастта, профила на потребителите и насочеността на обученията.	
25) При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
26) Обособени помещения за провеждане на групови обучителни занимания с потребителите.	
27) Обособено помещение за индивидуални обучителни занимания с потребителите.	
28) Поне едно помещение за служителите.	
29) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
30) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	– Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (тоалетни) в средата за предоставяне на социалната услуга ОПУ са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
31) Служителите ползват санитарни помещения, различни от тези на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
32) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка.	
33) Всички санитарни съоръжения (кранове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Когато е приложимо, интервюта с потребители – Когато е приложимо, интервюта със служители
35) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
36) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
37) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към услугата.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
38) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При възможност, интервюта с потребители
39) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	– Наблюдение и описание на средата

Критерий 4.5: При приложимост, дейностите на социалната услуга ОПУ се предоставят и мобилно.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
40) Мобилното предоставяне се осъществява по Програмата за всяка обучителна дейност, в която са посочени локациите, начинът на провеждане, начинът на придвижване и участниците.	– Наблюдение и описание – Интервюта със служители – Седмичен график за работа на служителите
41) В ИПП на потребителите са заложени дейностите, които се предоставят мобилно.	– ИПП на потребителите

42) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	– Наблюдение и описание – Интервюта със служители
43) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време.	– Седмичен график за работа на служителите

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПУ 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
44) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
45) 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
46) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
47) 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

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

50) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват 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**
51) 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
52) 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
53) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при напускане на услугата от потребител без основателна причина или предупреждение.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	**Източник на информация**
54) 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
55) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата.	– Процедура за действие при напускане на услугата от потребител без разрешение
56) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
57) 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
58) Всички потребители и родители/законни	– При приложимост, интервюта с

представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент и при напускане на услугата от потребител без разрешение.	потребители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява безопасно провеждане на обучителните дейности при мобилно предоставяне на услугата.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	**Източник на информация**
59) Доставчикът разработва и прилага процедури за безопасност и поведение (напр. Процедура за безопасност при мобилно предоставяне на услугата).	– Процедура за безопасност при мобилно предоставяне на услугата
60) При осъществяване на мобилното предоставяне с участие на потребители служителите прилагат вътрешна процедура за безопасност.	
61) При осъществяване на мобилно предоставяне, свързано с посещение в организации, институции, частни домове и други, служителите се съобразяват с установения вътрешен ред и функционирането на тези институции.	
62) При провеждането на мобилно предоставяне в дома на потребителя служителите прилагат вътрешна процедура за поведение.	– Правила за достъп, посещение и поведение в домашна среда – част от Процедурата за безопасност при мобилно предоставяне на услугата

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПУ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
63) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
64) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/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
65) 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
66) 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 ОПУ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други допринасят за придобиването и прилагането на уменията в личния и социалния живот на потребителите.

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

Индикатор	Източник на информация
67) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Програмата за предоставяне на услугата
68) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация
69) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
70) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	
71) Служители, и при възможност потребители, могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие на събития и дейности – При възможност, интервюта с потребители – Интервюта със служители
72) Подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.)	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в

се предоставя на органите по насочване (ДСП, община), като при необходимост се актуализира.	услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПУ.

(*)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 ОПУ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	**Източник на информация**
73) 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
74) 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 – Информация, подписана от ръководителя на услугата
75) 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 ОПУ от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
76) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
77) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за внесени такси – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Обучение за придобиване на умения за деца/пълнолетни лица (ОПУ) 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 ОПУ 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**
78) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет. (приложимо за случаи на работа с деца).	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
79) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
80) В изискванията за заемане на длъжностите за служители и в зависимост от спецификата на дейностите и оказваната подкрепа са заложени специални умения, като: – способност за работа с деца/пълнолетни лица и техните семейства според техните специфики; – 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 др.; – съдействие за изграждане на полезни навици и за самообслужване, както и за социално приобщаване; – осигуряване на подкрепа за усвояване на основни техники за полагане на грижи за деца и за зависими членове на семейството, свързани с извършването на тоалет, къпане, преобличане, преместване, смяна на чаршафи, подготовка на храна и хранене и други ежедневни дейности; – подкрепа за придобиване на умения за разпознаване на рисковите ситуации в процеса	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители

Индикатор	Източник на информация
на полагане на грижи за деца и зависими членове на семейството и прилагане на адекватни поведенчески модели; – оказване на подкрепа за справяне с емоционално и психическо напрежение и натоварване в резултат на дейностите, свързани с полагане на грижи за деца и зависими членове на семейството; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	
81) 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
82) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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

Индикатор	Източник на информация
84) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
85) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
86) 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 специализираната социална услуга.	о основни специалисти: социален работник/специален педагог/социален педагог; о при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; ерготерапевт; други специалисти, съобразно специфичните потребности на потребителите; о служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт от опит; о при необходимост, служители, подпомагащи функционирането на специализираната социална услуга: хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
87) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПУ.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи специализираната социална услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи специализираната социална услуга – 35.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2)
88) При приложимост, всички служители са годни и правоспособни за работа с деца 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
89) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от

Индикатор	Източник на информация
	ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
90) 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
91) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
92) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в услугата.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
93) 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 назначаване 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
94) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
95) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
96) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
97) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
98) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПУ 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
99) 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
100) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
101) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година – Индивидуална оценка на всеки служител
102) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служители.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите

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

Индикатор	Източник на информация
103) 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
104) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
105) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
106) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	Източник на информация
107) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
108) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). 109) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга ОПУ 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: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПУ осигурява ефективно управление на случая на всеки потребител съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания, като осигурява ефективно предоставяне на услугата. Доставчикът осигурява участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) на всеки потребител се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип, съставен от не по-малко от двама служители, по утвърдени от доставчика насоки.

Индикатор	Източник на информация
110) Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием на потребители – Интервюта със служители
111) Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП.	– Насоки за изготвяне на ИОП
112) Насоките за изготвяне на ИОП включват области и методи на оценка, история на случая, предходни оценки, резултати от експертизи.	– Съдържателен анализ на насоките за изготвяне на ИОП – ИОП на потребителите
113) Всички ИОП са изработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама служители.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, становища на външни

	специалисти
114) ИОП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата пред доставчика – ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
115) За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– ИОП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Критерий 11.2: Индивидуалният план за подкрепа (ИПП), който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги на всеки потребител, се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип с участието на потребителя и отразява ИОП.

Индикатор	**Източник на информация**
116) Всички ИПП са изработени от мултидисциплинарния екип по ИОП.	– ИПП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП
117) ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	– Първите ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата пред доставчика – ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
118) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
119) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– ИПП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
120) Прегледаните ИПП демонстрират	– Преглед на ИПП със съответни ИОП

Индикатор	Източник на информация
връзка със съответната ИОП на потребителя.	
121) За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори
122) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 11.3: Прекратяване на ползването на специализираната социална услуга ОПУ за потребителите става според условията на договора.

Индикатор	Източник на информация
123) За всички случаи на прекратяване ползването на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община).	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
124) Всички прекратявания на ползването на услугата се документират.	– Документи, удостоверяващи прекратявания ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Програма за всяка обучителна дейност

Програмата за всяка обучителна дейност[1] на специализираната социална услуга ОПУ е ориентирана към придобиване на умения на потребителите, които водят до личностно развитие, независим живот, самостоятелност и подобряване на социалното справяне и социално включване, както и в оптимална възможна степен до преодоляване на идентифицираните проблеми и затруднения. Програмата е съобразена и с останалите форми на подкрепа и социални услуги, които лицето ползва, например за дневна грижа, за резидентна грижа, за терапия и рехабилитация и др.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга осъществява подкрепа по Програмата за всяка обучителна дейност, съобразно избора на потребителите и по начин, които развива техните умения спрямо потребностите и насочеността на услугата.

Индикатор	Източник на информация
125) Програмата съдържа като минимум: а) целева група; б) цели, задачи, съдържание и метод на обучението; в) правила за провеждане на дейностите; при приложимост – начин на взаимодействие с други социални услуги, които лицето ползва.	– Програма за всяка обучителна дейност
126) Всеки потребител участва в обучителни дейности – групово или индивидуално, съобразно своите потребности и желание.	– Наблюдение – ИПП на потребителите

– Седмични графици

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга предоставя обучителните дейности за всеки потребител съобразно идентифицираните потребности, заложените цели и очакваните резултати, като периодично преглежда постигнатия напредък в краткосрочен, средносрочен и/или дългосрочен план.

Индикатор	Източник на информация
127) Програмата за всяка обучителна дейност включва критерии за измерване на постигнатия за потребителите напредък.	– Програма за всяка обучителна дейност – Интервю с ръководителя на услугата
128) Интервюираните служители посочват примери от периодичен преглед на постигнатия за потребителите напредък.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Записи/протоколи от развитие на случаи

Критерий 12.3: Доставчикът на социалната услуга организира дейностите за обучение в подкрепа на развиването на умения и за формиране на подходящи нагласи за личностно развитие, независим живот и социално включване.

Индикатор	Източник на информация
129) При приложимост, дейностите за обучение в умения за самостоятелност осигуряват развиване на навици и умения за самообслужване (напр.: обличане, подбор на дрехи, поддържане на външен вид, лична хигиена, хигиена при използване на тоалетна, и др.), интимност и интимни отношения, лични вещи и принадлежности (собственост, поддържане и грижа за личните вещи, отношение към вещите на другите), боравене с пари и пазаруване и др.	– Програма за всяка обучителна дейност – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Информация, подписана от ръководителя на услугата – При приложимост, обучителни материали/средства
130) При приложимост, дейностите за обучение в умения за независим живот осигуряват развитието на способности за социално включване (общуване, взаимодействие в различни социални ситуации, изпълнение на институционални изисквания и роли и др.).	– При приложимост, записи от провежданите дейности
131) При приложимост, дейностите за обучение в умения за грижа и подкрепа за зависими от грижа членове на семейството осигуряват разпознаване на спецификите на определени състояния и оказване на грижа, съобразно потребностите в обслужване, взаимодействие, организация на ежедневието и др.	
132) При приложимост, дейностите за обучение в умения за грижа и подкрепа на деца и развитие на родителски капацитет	

на семейства, кандидати за приемни семейства и/или кандидати за осиновители осигуряват придобиване на умения за подходяща грижа за децата.

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга ОПУ създава среда и условия за изграждане на отношения, които се основават на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията, ниво на интелектуално развитие и личностни особености.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила на взаимодействие и поведение на служителите и потребителите както в група, така и индивидуално, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	**Източник на информация**
133) Интервюираните служители дават примери за правила на взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители
134) При приложимост потребителите споделят мнение за включването им и взаимоотношенията в групата.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	**Източник на информация**
135) 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
136) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	– Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
137) При приложимост, 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
138) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и в досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

Специализираната социална услуга ОПУ осигурява условия за спазване правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата осигурява

защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
139) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, както и други релевантни на дейността нормативни документи.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
140) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение и зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	– Информационни материали – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
141) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
142) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
143) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на услугата за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на услугата – Отговор до жалбоподателя
144) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	– Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служители
145) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от	– При приложимост, интервюта с

всякакви форми на насилие и злоупотреба.	потребители
146) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
147) При приложимост, на видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях.

Индикатор	Източник на информация
148) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
149) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
150) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнение по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	– Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител – Използвани материали/подходи

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
151) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
152) Проучена е удовлетвореността на потребителите при всяко приключване на случая.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
153) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ	– Съдържателен преглед на Програмата за

отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Стандарт 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

В специализираната социална услуга ОПУ родителите/законните представители на децата са възложители на подкрепата; когато услугата се предоставя на пълнолетни лица с увреждания, взаимодействието с родителите/законните представители е като с партньори в подкрепата. Родителите и близките на потребителите, при изявено от тяхна страна желание, ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	**Източник на информация**
154) Програмата за предоставяне на услугата (виж Критерий 2.1) съдържа подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите.	– Наблюдение – Програма за предоставяне на услугата (виж Критерий 2.1) – Интервюта със служители
155 При изявено от родителите/законните представители желание за получаване на подкрепа ИПП на всеки потребител съдържа целите, подходите и дейностите за подкрепа на родителя.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с родителите/законните представители
156) Интервюираните служители дават примери за организация на разговорите и даването на обратна връзка като част от неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях.	– Интервюта със служители – При възможност, интервюта с родителите/законните представители

Специализираната социална услуга ОПУ може да се предоставя самостоятелно или комплексно[2] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на трудови умения;
- дневна грижа;
- резидентна грижа;
- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа.

Доставчикът на специализираната социална услуга ОПУ за деца/лица 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.

[1] Виж Стандарт 2.

[2] При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни 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.

Приложение № 7 към чл. 9
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга

Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания (ППТУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ППТУ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Доставчикът гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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) относно резултата за потребителите за активните и приключените 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 вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ППТУ 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 вземане 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 със специфична потребност на определена група лица.

Индикатор	**Източник на информация**
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца над 16-годишна възраст/пълнолетни лица с трайни увреждания, съобразно спецификата на услугата и насочеността на подкрепата.	– 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

Специализираната социална услуга ППТУ организира дейностите за подготовка и придружаване на лица с трайни увреждания за придобиване на трудови умения според предварително утвърдена програма за всяка трудова обучителна дейност, при ясно определени цели и съдържание, методи на работа, организация на дейностите и правила.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага програма за всяка трудова обучителна дейност за придобиване на трудови умения.

Индикатор	**Източник на информация**
10) Разработена и утвърдена Програма за всяка трудова обучителна дейност.	– Програма за всяка трудова обучителна дейност
11) Програмата е съобразена с възрастта, насочеността на дейностите и	– Програма за всяка трудова обучителна

специфичните потребности на потребителите.	дейност – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
12) При приложимост, услугата използва подходящи оборудване, инструменти, работно облекло, предпазни средства и/или материали за дейността.	– Наблюдение – Програма за всяка трудова обучителна дейност – Съответни оборудване, инструменти, работно облекло, предпазни средства и/или материали
13) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на програмата.	– Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга конкретизира дейностите с потребителите в група и/или индивидуално в график, както и начина на провеждане на дейностите - в специализирана среда или мобилно.

Индикатор	**Източник на информация**
14) Разработен график за провеждане на дейностите за подготовка и/или придружаване – съобразен със съответната Програма за трудова обучителна дейност.	– Наблюдение – Програма за всяка трудова обучителна дейност
15) За всеки потребител е изготвен график за работа – основан на графика на услугата.	– Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Индивидуален график на потребителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото на специализираната социална услуга ППТУ способства за задоволяване на потребностите на потребителите в услугата и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото на социалната услуга ППТУ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
16) Средата, в която се предоставя ППТУ, е подходяща по отношение на комуникативност.	– Наблюдение и описание на средата
17) За достъпа до ППТУ няма прегради и пречки, като бариери, забрана за спиране.	
18) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности, и

Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане

– Регистър на АКСУ

Стандарт 4: Специализирана среда и мобилно предоставяне

Предоставянето на специализираната социална услуга ППТУ в специализирана среда и/или мобилно е съобразено с дефинираните специфични потребности и насоченост на подкрепата за придобиване на трудови умения: а) специализираната среда, в която се предоставя ППТУ, като архитектура, функционалности, оборудване и обзавеждане, създава условия за провеждане на дейностите по съответната трудова обучителна дейност; б) мобилното предоставяне - като организация, избор на място на реализация и начин на провеждане - осигурява възможност за придобиване на умения в реална трудова среда.

Критерий 4.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите в среда, която съответства на специфичните изисквания за провеждане на съответната трудова дейност и осигурява включване на потребителите, в съответствие с техните специфики.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
19) Средата на предоставяне съответства на заложената трудова насоченост на програмата.	– Наблюдение и описание на помещенията
20) Обособени са помещения за провеждане на групови занимания.	
21) Обособено помещение за почивка и социална работа с потребителите.	
22) Поне едно помещение за служителите.	
23) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
24) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	– Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (тоалетни и - при приложимост - баня) в специализираната социална услуга ППТУ са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
25) Служителите ползват санитарни помещения, различни от тези на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
26) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка.	

27) Всички санитарни съоръжения (кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	**Източник на информация**
28) В помещенията, в които се предоставят дейностите на услугата, се поддържа подходяща температура, съобразно изискванията за трудовата дейност.	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, интервюта със служители
29) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
30) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	**Източник на информация**
31) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ППТУ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
32) При необходимост, има санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидна количка.	– При възможност, интервюта с потребители
33) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– Наблюдение и описание на средата
34) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Критерий 4.5: При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на социалната услуга ППТУ и мобилно.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	**Източник на информация**
35) Мобилното предоставяне се осъществява по Програмата за всяка	– Наблюдение и описание

трудова обучителна дейност, в която са посочени възможните/примерни локации, начинът на провеждане, начинът на придвижване и участниците.	– Интервюта със служители – График за работата на служителите
36) В ИПП на потребителите са заложени дейностите, които се предоставят мобилно.	– ИПП на потребителите
37) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	– Наблюдение и описание – Интервюта със служители
38) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време.	– График за работата на служителите

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ППТУ осигурява сигурна и безопасна среда и условия за ползване на услугата 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	**Източник на информация**
39) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
40) 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
41) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
42) 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	**Източник на информация**
43) Налична писмена процедура за	– Процедура за съхранение и използване

съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	на потенциално вредни вещества
44) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
45) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват 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**
46) 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
47) 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
48) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга прилага правила за мерките за безопасност при включване на потребителите в трудови дейности. Доставчикът спазва изискванията за безопасност на труд при боравене на потребителите с машини, съоръжения, препарати и др.

Индикатор	**Източник на информация**
49) Доставчикът представя изискванията за безопасност при провеждане на дейностите по достъпен начин за потребителите.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, материали от проведени инструктажи/обучения
50) Доставчикът извършва оценка на риска на всяка трудова обучителна дейност.	– Оценка на риска за всяка трудова обучителна дейност
51) За всеки потребител е налична индивидуална оценка на риска за съответната трудова обучителна дейност.	– Индивидуални оценки на риска за всеки потребител – ИОП и ИПП на потребителите
52) Служителите осъществяват текущо наблюдение върху процеса на трудова	– График за контролните дейности

обучителна дейност и контролират безопасността.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Наблюдение

Критерий 5.5: Хигиенизирането и почистването на помещенията е част от организацията по осигуряване на безопасни и подходящи условия за оказване на подкрепа и придружаване за придобиване на трудови умения.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
53) Създадена е организация по хигиенизиране и поддържане на безопасни и подходящи условия за провеждане на дейността.	– Наблюдение – График на почистване – Интервюта със служители

Критерий 5.6: Доставчикът на социалната услуга гарантира 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
54) 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
55) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата.	– Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата
56) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
57) 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
58) Всички потребители и/или законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 5.7: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия на безопасно провеждане на дейностите за подготовка и придружаване за придобиване на трудови умения при мобилно предоставяне на услугата.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
59) Доставчикът разработва и прилага процедури за безопасност и поведение (напр. Процедура за безопасност) при мобилно предоставяне на услугата.	– Процедура за безопасност при мобилно предоставяне на услугата
60) При осъществяване на мобилно предоставяне с участие на потребители служителите прилагат вътрешна процедура за безопасност.	

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ППТУ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
61) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
62) 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
63) 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
64) 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 ППТУ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други, допринасят за придобиването и прилагането на трудови умения и социалното включване на потребителите.

Критерий 7.1: При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя социалната услуга ППТУ във взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги, както и в сътрудничество с работодателски и бизнес организации.

Индикатор	Източник на информация
65) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на дейностите – Преглед на Програмата за всяка трудова обучителна дейност
66) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– ИПП на потребителите

Критерий 7.2. При приложимост, доставчикът предоставя специализираната социална услуга ППТУ във взаимодействие със стопански субекти, организации и институции, които осигуряват условия за мобилно провеждане на дейностите по подготовка и придружаване за придобиване на трудови умения в реална среда.

Индикатор	Източник на информация
67) При мобилно предоставяне съвместно с трети лица (стопански субекти, организации, институции и др.) е изготвен договор, в който са посочени условията за провеждане на мобилността.	– Договор с трета страна за провеждане на мобилност

Критерий 7.3: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
68) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
69) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	
70) Служители, и при възможност 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 – При приложимост, интервюта със служители
71) При приложимост, подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община), като при необходимост се актуализира.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ППТУ.

(*) 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 ППТУ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
72) 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
73) 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 – Информация, подписана от ръководителя на услугата
74) 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 ППТУ от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
75) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
76) Таксите на потребителите са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за внесени такси – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания (ППТУ) 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 ППТУ 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**
77) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
78) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
79) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като: – способност за работа с лица с трайни увреждания и техните семейства, според техните специфики; – прилагане на индивидуален подход за работа, ориентиран към специфичните потребности и възможности на лицето за включване в трудови дейности; – прилагане на техники и подходи за мотивация за придобиване на трудови умения и за трудова реализация; – 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 др.; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители
80) Всички служители 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

Индикатор	Източник на информация
81) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
83) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
84) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
85) 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.	о основни специалисти: социален работник трудотерапевт/трудов наставник; о при необходимост, препоръчителни специалисти: педагог; психолог; ерготерапевт; о служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт от опит; о при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание

Индикатор	Източник на информация
86) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ППТУ.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание
(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 30.	– Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2)
87) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	– 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
88) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
89) 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
90) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
91) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в услугата.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
92) 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 назначаване 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
93) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
94) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната	

Индикатор	Източник на информация
характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
95) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
96) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
97) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ППТУ прилага ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за трудова 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
98) 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
99) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
100) Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
101) Налична годишна програма за въвеждащо и надграждащо обучение на категориите служители.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите

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

Индикатор	Източник на информация
102) 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
103) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
104) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
105) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	**Източник на информация**
106) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
107) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). 108) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания (ППТУ) 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: Управление на случай

Специализираната социална услуга ППТУ осигурява управление на случая на всеки потребител, съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания, като гарантира ефективно предоставяне на услугата. Осигурява се участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Доставчикът на социалната услуга организира дейностите по изготвяне на индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на всеки потребител в нормативно определения срок от мултидисциплинарен екип, съставен от не по-малко от двама служители, по утвърдени от доставчика насоки.

Индикатор	**Източник на информация**
107) Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием на потребители – Интервюта със служители
110) Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП.	– Насоки за изготвяне на ИОП
111) Насоките за ИОП включват области и методи на оценка, история на случая, предходни оценки, резултати от експертизи, потребностите и възможностите за включване в трудови дейности, способности и степен на владеенето им, интереси и предпочитания на потребителя.	– Насоки за изготвяне на ИОП – ИОП на потребителите
112) Всички ИОП са разработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама служители.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, становища на външни специалисти
113) ИОП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата – ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
114) За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– ИОП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Критерий 11.2: Индивидуалният план за подкрепа (ИПП), който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги на всеки потребител, се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип с участието на потребителя и отразява ИОП.

Индикатор	**Източник на информация**
115) Всички ИПП са разработени от мултидисциплинарния екип по ИОП.	– ИПП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
	– Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП
116) ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата – ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
117) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
118) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– ИПП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
119) Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответната ИОП на потребителя.	– Преглед на ИПП със съответни ИОП
120) За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов родител/законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори
121) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 11.3: Прекратяване на ползването на социалната услуга ППТУ за потребителите става според условията на договора.

Индикатор	Източник на информация
122) За всички случаи на прекратяване ползването на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община).	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип

123) Всички прекратявания на ползване на услугата от потребителите се документират.	– Документи, удостоверяващи прекратяванията на ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Програма за всяка трудова обучителна дейност

Програмата за всяка трудова обучителна дейност[1] в специализираната социална услуга ППТУ е ориентирана към придобиване на трудови умения от потребителите, които водят до личностно развитие, трудова реализация и социално включване.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга осъществява подкрепа по Програмата за всяка трудова обучителна дейност съобразно избора на потребителите и по начин, който развива техните умения спрямо потребностите и насочеността на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
124) Програмата съдържа като минимум: а) целева група; б) описание на професионалното направление и свързаните трудови дейности; в) цели, задачи и дейности на подкрепата и придружаването; г) правила за провеждане на дейностите.	– Програма за всяка трудова обучителна дейност
125) Всеки потребител участва в дейностите – групово или индивидуално – съобразно своите потребности, способности и избор.	– Наблюдение – ИПП на потребителите – Седмични графици

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга предоставя подкрепата и придружаването за придобиване на трудови умения за всеки потребител съобразно идентифицираните потребности, заложените цели и очакваните резултати, като периодично преглежда постигнатия напредък в уменията и самостоятелността на потребителя в краткосрочен, средносрочен и/или дългосрочен план.

Индикатор	**Източник на информация**
126) Програмата за трудова обучителна дейност включва критерии за измерване на постигнатия за потребителите напредък.	– Програма за всяка обучителна дейност – Интервю с ръководителя на услугата
127) Доставчикът организира предоставянето на подкрепата при съобразяване на нивото на постигнати умения и изградена самостоятелност на потребителя.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
128) Интервюираните служители посочват примери от периодичен преглед на постигнатия за потребителите напредък.	– Записи/протоколи от развитие на случаи
129) Когато е приложимо, потребителите споделят примери за своята дейност и за своя напредък в усвояване на умения.	

Критерий 12.3: Доставчикът на социалната услуга организира подкрепата и придружаването за придобиване на умения за участие в трудови дейности чрез обучение и наставничество и при включване в реални трудови дейности, с които осигурява развиването на трудови умения, формирането на нагласа за изпълняване на трудова роля и да подпомогне включването на пазара на труда.

Индикатор	**Източник на информация**

130) Доставчикът реализира обучение и наставничество в трудови умения при осигурено включване на потребителите в реални трудови дейности в специализирана среда или мобилно.	– Програма за всяка обучителна дейност – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
131) Дейностите за подкрепа и придружаване за придобиване на умения за участие в трудови дейности осигуряват за потребителите формиране на общи умения за труд (изпълняване на прости/сложни дейности, изпълняване на указания, точност на изпълнението, продължителност на работа, работно натоварване, безопасност, дисциплинираност и др.).	– Програма за всяка обучителна дейност – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
132) Дейностите за подкрепа и придружаване за придобиване на умения за участие в трудови дейности осигуряват за потребителите формиране на отношение към трудовия процес и участието в него (спазване на уговорки за време, спазване на вътрешни правила, отговорност, кооперативност, изпълнителност, надеждност, постоянство, концентрация, външен вид и др.).	– При приложимост, обучителни материали/средства – При приложимост, записи от провежданите дейности – Наблюдение
133) Дейностите за подкрепа и придружаване за придобиване на умения за участие в трудови дейности осигуряват за потребителите формиране на умения за изпълняване на специфична трудова дейност (изпълнение на съответните дейности, съобразяване на изисквания, използване на инструменти, материали и др.).	
134) При приложимост, дейностите за придружаване осигуряват умения за социално включване и адаптиране към реална работна среда.	

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга ППТУ създава среда и условия за изграждане на отношения между потребителите и служителите, които се основават на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно възраст, особености в комуникацията, ниво на интелектуално развитие и личностни особености.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като при необходимост служителите прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации.

Индикатор	**Източник на информация**
135) Интервюираните служители дават примери за правила на взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение

	– Интервюта със служители
136) При приложимост потребителите споделят мнение за включването им и взаимоотношенията в групата.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	**Източник на информация**
137) 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
138) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	– Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
139) При приложимост, 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
140) Приложимите мерки по Процедурата са разписани със задължение за регистрация в специална книга.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга не допуска прилагането на физическо ограничаване на потребител(и).

Индикатор	**Източник на информация**
141) 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
142) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии
143) Приложените мерки при неприемливо поведение са описани в досието на съответните потребители.	– Регистър на потребителите – Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

Специализираната социална услуга ППТУ осигурява спазване правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата гарантира защита на потребителите от всякакви форми на насилие, трудова експлоатация, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да

изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
144) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
145) 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
146) Доставчикът е разработил, утвърдил и прилага правила за недопускане на трудова експлоатация в услугата.	– Правила за недопускане на трудова експлоатация – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
147) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
148) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
149) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на услугата за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на услугата – Отговор до жалбоподателя
150) Интервюираните служители познават	– Процедура за сигнали и докладване на

Индикатор	Източник на информация
Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служители
151) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
152) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
153) При регистрирани случаи на насилие услугата е осигурила 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 – ИПП на потребителите
154) На видно място е поставена информация за спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване 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
155) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
156) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
157) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнение по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	– Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител – Използвани материали/подходи

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация

158) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители
	– Програма за развитие на качеството
159) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители
	– При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
	– Налична обобщена информация от проучването
160) 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 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

В специализираната социална услуга ППТУ родителите/законните представители на децата (над 16-годишна възраст) са възложители на подкрепата; когато услугата се предоставя на пълнолетни лица с увреждания, взаимодействието с родителите/законните представители е като с партньори в подкрепата. Родителите и близките на потребителите, при изявено от тяхна страна желание, ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на близките, семействата/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	**Източник на информация**
161) Доставчикът е разработил и прилага дейности за подкрепа на близките, семействата/законните представители на потребителите.	– Наблюдение
	– Интервюта със служители
162) При изявено от близките, семействата/законните представители желание за подкрепа, ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепа.	– ИПП на потребителите
	– Интервюта със служители
	– При възможност, интервюта с близките, семействата/законните представители
163) Интервюираните служители дават примери за организация на разговорите и даването на обратна връзка като част от неформалната комуникация с близките, семействата/законните представители и	– Интервюта със служители
	– При възможност, интервюта с близките, семействата/законните представители

Индикатор	Източник на информация

обмен на информация с тях.

Специализираната социална услуга ППТУ може да се предоставя самостоятелно или комплексно[2] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга;
- дневна грижа;
- резидентна грижа;
- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа.

Доставчикът на специализираната социална услуга ППТУ 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.

[1] Виж Стандарт 2.

[2] 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.

Приложение № 8 към чл. 10, ал. 1
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Дневна грижа за деца с трайни увреждания
Дневна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Дневна грижа за деца/лица с трайни увреждания (ДГ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ДГ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Доставчикът гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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

Индикатор	Източник на информация
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) относно резултата за потребителите за активните и приключените 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 вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ДГ 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 вземане 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 деца/лица с 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 деца/лица с различни по вид увреждания.	– 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

Специализираната социална услуга ДГ организира дейностите за посрещане на ежедневните потребности и осигуряване на дейностите за развитие на потребителите според предварително изготвени правила за организация и ритъм на работа с баланс между груповите занимания и посрещане на индивидуалните потребности на потребителите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага Програма за предоставяне на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
10) Програмата е съобразена с потребностите на възрастта, вида на увреждането, както и с други приложими специфики и индивидуалните особености на потребителите.	– Програма за предоставяне на услугата – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
11) Програмата съдържа като минимум: а) задоволяване на ежедневни потребности (напр. хранене, самообслужване, тоалет, почивка, придвижване) и б) описание на заниманията и структурирани дейности.	
12) Основните дейности на програмата са поставени на видно място и подходящо визуализирани.	– Наблюдение
13) Поне една дейност с потребителите се планира и реализира извън специализираната среда на услугата.	– Индивидуален график на потребителите – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
14) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на програмата.	– Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга конкретизира в седмичен график дейностите с потребителите в група и индивидуално.

Индикатор	**Източник на информация**
15) Разработен седмичен график за работа – основан на Програмата за предоставяне на услугата.	– Наблюдение – Интервю с ръководителя на услугата
16) За всеки потребител е изготвен седмичен график за работа – основан на седмичния график на услугата.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Индивидуален график на потребителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ДГ способства за задоволяване на потребностите на потребителите в услугата и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги - образователни, здравни, терапевтични, спортни, за организация на свободно време и други. Мястото на социалната услуга ДГ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
17) Средата, в която се намира ДГ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, магазини и др.).	– Наблюдение и описание на средата
18) За достъпа до ДГ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
19) 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 ДГ 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
20) 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
21) Дворното пространство е добре поддържано.	
22) При възможност, дворното пространство е достъпно за общността.	
23) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ДГ, като архитектура, функционалности и дизайн създава условия за посрещане на ежедневните потребности и развитие на потребителите съобразно дефинираните им специфични потребности и особености.

Критерий 4.1: Помещенията за дневен престой, занимания, почивка и приготвяне/разпределяне на храна/хранене са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
24) При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
25) Всички помещения за дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта, вида на	

Индикатор	Източник на информация
увреждането, други приложими специфики и особености.	
26) При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
27) Обособено пространство за сън/почивка.	
28) Поне едно помещение за приготвяне и/или разпределяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
29) Поне едно помещение за хранене (трапезария) в група.	
30) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
31) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
32) Поне едно помещение за служителите.	
33) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
34) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	– Правила за достъп до помещенията и документацията
35) Осигурено спално помещение за заместваща грижа и почивка на потребителите (когато дневната грижа предоставя и заместваща грижа).	

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ДГ са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.

Индикатор	Източник на информация
36) Служителите ползват баня и тоалетна, различни от тези на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
37) Всички санитарни помещения са приспособени за хора с увреждания, като поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване.	
38) Всички санитарни съоръжения (в т. ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

Индикатор	Източник на информация
39) Във всички помещения, когато се	– Наблюдение и описание на

използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20 - 25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.	помещенията (термометър в услугата) – Когато е приложимо интервюта с потребители – Когато е приложимо интервюта със служители
40) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
41) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
42) Общите помещения и помещенията за спане имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
43) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към ДГ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
44) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При възможност, интервюта с потребители
45) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	– Наблюдение и описание на средата

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ДГ 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.

Индикатор	Източник на информация
46) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План за реакция при настъпване на бедствия, аварии и/или пожар.	– Интервюта със служители – План за реакция при аварийна ситуация – Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия – Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар

47) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
48) 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
49) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
50) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
51) Перилните, миещите 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
52) 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
53) 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
54) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и други, 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 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
55) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при	– Процедура за уведомяване и действие при

Индикатор	Източник на информация
инцидент/смърт на потребител.	инцидент/смърт на потребител – Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
56) 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
57) Проведен инструктаж на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол от проведен инструктаж
58) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно процедурите.	– Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях – Интервюта със служители
59) Всички деца/младежи и родители/законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ДГ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга ДГ разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
60) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
61) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/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
62) 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
63) 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 ДГ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация
64) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Програмата за предоставяне на услугата
65) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация
66) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат самообобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата
67) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	– Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
68) Служители, и при възможност потребители, могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие на събития и дейности – При възможност, интервюта с потребители – При възможност, интервюта със служители

69) Подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община) като при необходимост се актуализира.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ДГ.

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
70) 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
71) 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 – Информация, подписана от ръководителя на услугата
72) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата 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 ДГ от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
73) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
74) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за

	внесени такси
	– Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Дневна грижа за деца/лица с трайни увреждания (ДГ) 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 ДГ 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**
75) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с – при приложимост – включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
76) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
77) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като: – способност за работа с деца/лица с трайни увреждания и техните семейства, според техните специфики; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители
78) 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
79) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) актуален образователен ценз на ръководителя в

Индикатор	Източник на информация
на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
81) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
82) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
83) 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 услуги.	о основни специалисти: социален работник/социален педагог/специален педагог; о при необходимост, препоръчителни специалисти: арт терапевт; трудотерапевт; други специалисти съобразно специфичните потребности на потребителите; о служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/асистент/болногледач; о при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
84) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ДГ.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание
(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 15, и максимален брой	– Коефициент за определяне числеността на служителите (0,3)

Индикатор	Източник на информация
лица, ползващи социалната услуга – 30, в т.ч. 5 места за заместваща грижа за всяка услуга	
85) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
86) Всички служители са годни и правоспособни за работа 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
87) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
88) 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
89) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
90) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ДГ.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
91) 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 назначаване 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
92) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
93) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции,

	обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
94) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
95) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
96) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения
	– Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ДГ 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**
97) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
98) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове
	– Автобиографии на обучители
99) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
	– Индивидуална оценка на всеки служител
100) 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 обучение на всеки служител

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

Индикатор	**Източник на информация**
101) 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
102) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
103) Интервюираните служители познават своите Планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за развитие на всеки служител
104) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	**Източник на информация**
105) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
106) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). 107) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Дневна грижа за деца/лица с трайни увреждания 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: Управление на случай

Специализираната социална услуга ДГ организира ефективно управление на случая за всеки потребител съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Доставчикът осигурява участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Предоставянето на социалната услуга ДГ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП (в случай на дете в риск), като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители, законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

(*) 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 на Националната експертна лекарска комисия.

Индикатор	**Източник на информация**
108) Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием на потребители – Интервюта със служители
109) Всички ИОП са разработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама служители.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, становища на външни специалисти
110) ИОП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП 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/приемането (в случай на спешност) – ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
111) За всички потребители са налични подписани ИОП от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– ИОП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Критерий 11.2: ИПП, който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги на всеки потребител, се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип, с участието на потребителя/законния представител и отразява ИОП.

Индикатор	**Източник на информация**
112) Всички ИПП са разработени от мултидисциплинарния екип по ИОП.	– ИПП на потребителите

	– Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
	– Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП
113) ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИПП са изработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/приемането (в случай на спешност)
	– ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
114) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите
	– Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители
	– Интервюта със служители
115) За всички потребители са налични подписани ИПП от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– ИПП на потребителите
	– При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
116) Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответната ИОП на потребителя.	– Преглед на ИПП със съответни ИОП
117) За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или от негов законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите
	– При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори
118) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 11.3: Прекратяване на ползването на социалната услуга ДГ за потребителите става според условията на договора.

Индикатор	**Източник на информация**
119) За всички случаи на прекратяване на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община).	– Изходяща поща
	– Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
120) Всяко прекратяване ползването на	– Документи, удостоверяващи

услугата се документира.	прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Програма и дейности

Програмата за предоставяне на специализираната социална услуга ДГ[1] включва набор от дейности, базирани върху целите на услугата и очакваните резултати за потребителите. Потребителите получават необходимата подкрепа за самообслужване при удовлетворяване на ежедневните им потребности, както и за развитие на основни практически умения за самостоятелност, съобразно възрастта, вида на увреждането и индивидуалните особености. Услугата насърчава социалното включване на потребителите.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга организира различни видове дейности за потребителите, съобразени с техния избор, които развиват техните умения за самостоятелност в максималните им граници, креативност, социални връзки, физическа активност и др.

Индикатор	**Източник на информация**
121) Всеки потребител участва в групови дейности.	– Наблюдение
122) Всеки потребител участва в индивидуални дейности.	– ИПП на потребителите – Седмични графици

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга посреща ежедневните потребности на потребителите и/или развива/поддържа навици и умения за самообслужване (напр. по отношение на външен вид, лична хигиена, интимност, хигиена при използване на тоалетна, грижа за дрехите и др.). Личните и интимни грижи за потребителите са гарантирани и защитени.

Индикатор	**Източник на информация**
123) Всички потребители, намиращи се към момента на проверката/самооценката в услугата, са в добър външен вид.	– Наблюдение – дрехи, лична хигиена на потребителите
124) Всички потребители с необходимост от придружаване (напр. при ползване на тоалетна, миене, обличане, обуване, и др.) са подкрепени.	– Наблюдение – ИПП на потребителите – Регистър на потребителите – Интервюта със служители

Критерий 12.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява хранене на потребителите в зависимост от продължителността на дневния им престой в услугата, тяхната възраст, здравни потребности, нужда от подкрепа и предпочитанията им и/или на техните родители/законни представители.

Индикатор	**Източник на информация**
125) Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
126) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – напр. чрез участие в приготвяне на храна, сервиране, отсервиране и др.	
127) Храната отговаря на физиологичните	– Предписани диети

Индикатор	Източник на информация
потребности за съответната възраст и заболяване.	– Седмични менюта
128) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на потребителите и одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
129) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
130) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
131) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
132) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
133) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето й се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Протоколи от проверки на ОДБХ
134) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите)
135) В Програмата за предоставяне на услугата е определен броят хранения според продължителността на дневния престой на потребителите в услугата.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – ИПП на потребителите

Критерий 12.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира приема на лекарствени продукти от потребител, според необходимостта - само при наличие на рецепта от лекар. Доставчикът поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ при спешни състояния и медицинско обслужване.

Индикатор	Източник на информация
136) Отговорността и действията на служителите при необходимост от осигуряване на прием на лекарствени продукти от потребител са разписани в Процедура.	– Процедура за снабдяване, съхранение и изписване на лекарствени продукти, както и за прием на лекарствени продукти от потребител – Досиета на потребителите
137) Всеки прием на лекарствени продукти от потребител в услугата се документира.	– Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти
138) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ се съхраняват на	– Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред

специално място, до което потребителите нямат достъп.	за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и др.)

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга ДГ осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 13.1: Служителите и потребителите на социалната услуга ДГ общуват в среда с ясни правила на взаимодействие и поведение в група, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	**Източник на информация**
139) Интервюираните служители дават примери за правила на взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители
140) При приложимост потребителите споделят мнение за включването им и взаимоотношенията в групата.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Политика и Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	**Източник на информация**
141) Доставчикът има разработена Политика и Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.	– Политика за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител
142) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Политиката и Процедурата.	– Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител – Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
143) 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
144) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга не допуска прилагането на мерки за физическо ограничаване на потребител.

Индикатор	Източник на информация
145) При възможност – специфично обучение на служителите/обмяна на опит.	– Интервю с ръководителя на услугата – Други, напр. сертификати, протоколи, записи
146) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии
147) Приложените мерки при неприемливо поведение са описани в досието на съответните потребители.	– Регистър на потребителите – Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

Специализираната социална услуга ДГ създава условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Доставчикът осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
148) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
149) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор и зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	– Информационни материали – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защитата им от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
150) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
151) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
152) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ДГ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на

	жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на услугата – Отговор до жалбоподателя
153) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	– Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служители
154) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
155) При необходимост, служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
156) При регистрирани случаи на насилие услугата ДГ е осигурила 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
157) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване 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**
158) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
159) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
160) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнение по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	– Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител

	– Използвани материали/подходи

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството на социалната услуга.

Индикатор	**Източник на информация**
161) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
162) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
163) 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 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

Специализираната социална услуга ДГ взаимодейства с родителите/законните представители на децата с увреждания като възложители на подкрепата; когато услугата се предоставя на пълнолетни лица с увреждания, взаимодействието с родителите/законните представители е като с партньори в подкрепата. Родителите и близките, при изявено от тяхна страна желание, ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	**Източник на информация**
164) Програмата за предоставяне на услугата (виж Критерий 2.1) съдържа подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите.	– Наблюдение – Програма за предоставяне на услугата (виж Критерий 2.1) – Интервюта със служители
165) При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепа.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с

	родителите/законните представители
166) Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях.	– Интервюта със служители – При възможност, интервюта с родителите/законните представители

Специализираната социална услуга ДГ може да се предоставя самостоятелно или комплексно[2] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като общодостъпна социална услуга (при ДГ за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- общностна работа;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения - като общодостъпна социална услуга (при ДГ за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
- 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);
- асистентска подкрепа (ако ДГ не се предоставя целодневно).

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 ДГ за деца/лица 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.

[1] Виж Критерий 2.1.

[2] 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.

Приложение № 9 към чл. 10, ал. 2 и чл. 11, ал. 5
Допълнителен стандарт за деца и лица с агресивно и проблемно поведение, включително деца с психиатрична диагноза в криза

Стандарт А: Допълнителна подкрепа от институциите

Специализираната социална услуга идентифицира необходимостта от и възможностите за допълнителна подкрепа от страна на съответните институции (ДСП, община, медицински специалисти, лечебни заведения и др.) в работата с потребители с агресивно и проблемно поведение, включително деца с психиатрична диагноза в криза.

Критерий А.1: Доставчикът информира съответните институции (медицински специалисти, лечебни заведения, училища и др.) и координира действията си с тях и насочващия орган при идентифициране на дете/лице с агресивно и проблемно

поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза. При необходимост, лечебното заведение осигурява постоянно наблюдение на детето/лицето от (детски) психиатър или хоспитализация.

Индикатори:

1) Разработена и одобрена от доставчика индивидуална Програма за работа с потребител с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза;

2) Отразена информация за агресивно и проблемно поведение (криза) в ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите;

3) При приложимост, писмени споразумения с институции и/или партньори за координация на действията и осигуряването на допълнителна подкрепа;

4) Протоколи от проведени срещи, съвместна работа с институциите и/или партньорите;

5) Процедура за действие при идентифицирана необходимост от работа с потребител(и) с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза.

Стандарт Б: Допълнителни ресурси

Специализираната социална услуга идентифицира и предоставя допълнителните материални и човешки ресурси, необходими за подкрепата на потребител(и) с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, в съответствие с техните специфични потребности.

Критерий Б.1: Доставчикът осигурява подходящи помещения, оборудване, среда, технически и помощни средства и др.

Индикатори:

6) Има осигурени помещения за индивидуализирана и безопасна подкрепа (спалня, санитарен възел, при възможност - мека стая) за потребителите;

7) Оборудването и обзавеждането на помещенията съответства на спецификата на потребителите;

8) При необходимост, в услугата са налични помощни средства, препоръчани от специалист;

9) При необходимост, доставчикът осигурява подходящо превозно средство.

Критерий Б.2: Доставчикът осигурява необходимите служители и достъп до специалисти за подкрепа на потребителите с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, за които е необходим допълващ стандарт.

Индикатори:

10) Броят и съставът на служителите са организирани да осигуряват 24-часова грижа, наблюдение, подкрепа и придружаване на децата/лицата - потребители в услуга за резидентна грижа и/или дневна грижа, предоставяща заместваща грижа;

11) Квалификацията на специалистите съответства на профила на потребителите;

12) Осигурена е подкрепа от външни специалисти - договори, споразумения и др.;

13) Документи/протоколи от работата на специалистите, включително - при необходимост - (детски) психиатър;

14) При приложимост, графикът на работа на вътрешните и външните специалисти е съобразен с потребностите на и грижата за потребителите с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, за които е необходим допълващ стандарт;

15) При необходимост от хоспитализация на потребител в услуга за резидентна грижа доставчикът осигурява придружител на потребителя.

Стандарт В: Допълнителна подкрепа на служителите

Специализираната социална услуга идентифицира необходимостта и предоставя навременна подкрепа на служителите.

Критерий В.1: Доставчикът осигурява своевременна подкрепа за служителите - обучения и супервизии.

Индикатори:

16) Проведени периодични и - при необходимост - извънредни групови и индивидуални супервизии на служителите, предоставяни от квалифицирани специалисти;

17) Проведени специализирани обучения на служителите, за да се отговори на идентифицираните специфични потребности на потребителите;

18) При приложимост, обмяна на опит с други услуги.

Стандарт Г: Управление на риска и поддържане качеството на услугата

Специализираната социална услуга предприема целенасочени действия за оценка на риска и поддържане на качеството на работата в услугата.

Критерий Г.1. Доставчикът идентифицира всеки евентуален риск, който децата/лицата с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, представляват за себе си или другите потребители на социалната услуга, и разработва План за безопасност.

Индикатори:

19) При необходимост, осигуряване на регулярни медицински прегледи от специалист психиатър и подкрепа на екипа в услугата;

20) За всяко лице/дете с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, има писмена оценка на риска;

21) За всяко дете/лице е разработен План за безопасност, в който са поставени допълнителни специфични цели с оглед преодоляване/контролиране на риска и са планирани общи стратегии за действие за всички служители;

22) Всеки служител, работещ пряко с детето/лицето, има копие от Плана за безопасност;

23) Налична процедура за овладяване на спешни и кризисни състояния на деца/лица с цел овладяване на кризата, подобряване на състоянието на детето/лицето и осигуряване на безопасност за детето/лицето и околните.

Критерий Г.2: Доставчикът извършва оценка на риска в услугата, който би възникнал при приемане/настаняване на дете/лице с агресивно или проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, и предприема действия за предотвратяване на възникването му и запазване качеството на услугата.

Индикатори:

24) Разработена и приложена процедура за оценка на риска;

25) Резултатите от оценката са налични в писмен вид и служителите са запознати с нея;

26) Има разработен план за предотвратяване на възникването на риска, с който са запознати всички служители;

27) Насочващите органи са запознати с оценката на риска.

Приложение № 10 към чл. 11, ал. 1
(Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Резидентна грижа за деца/младежи от 3 до 18/20 г. без увреждания[1]

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи от 3 до 18 г./20 г. без увреждания (РГД) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга РГД се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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 приключените случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – ИПГ/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 вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга РГД 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

Индикатор	Източник на информация
	– При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
7) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 деца/младежи.

Индикатор	Източник на информация
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца/младежи.	– 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.	– Писмена обосновка за избора на избрания подход или добра практика, придружена със справка за постигнати резултати като резултат от приложения подход/практика

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга РГД организира ежедневието на потребителите, дейностите с тях и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и ритъм на живота на децата и младежите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е организирал живота на потребителите в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие.

Индикатор	Източник на информация
10) За всяка група потребители по възраст има разписан дневен режим, поставен на видно място.	– Дневен режим – Наблюдение – Интервюта с потребители
11) Най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън резидентната грижа.	– Индивидуален график на потребителите
12) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява на децата/младежите в РГД среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

Индикатор	Източник на информация
13) Всяко дете/младеж разполага с лични вещи, облекло и обувки, които да съхранява в определен за него гардероб/шкаф, до който има непрекъснат достъп.	– Наблюдение – Интервюта с потребители

	– Интервюта със служители
	– При приложимост, разходо-оправдателни документи (закупуване на артикули)
14) В спалните помещения за всеки потребител е обособено лично пространство.	– Наблюдение – Интервюта с потребители
15) За всяко дете/младеж са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.).	– Интервюта със служители

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в социалната 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.	– Индивидуални планове на потребителите – Протоколи от вътрешно-екипни срещи по случаи
17) В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители на живота в групата (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Програма за дейността на услугата
18) В услугата се провеждат ежемесечни екипни срещи за обсъждане на работата с децата/младежите, организацията на предоставяне на услугите, планиране на дейностите в оперативен порядък.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи – Интервюта със служители

Критерий 2.4: Доставчикът на социалната услуга въвежда ритуали в изпълнение на ежедневните дейности, като хранене, събуждане, лягане, които се установяват с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

Индикатор	**Източник на информация**
19) Служителите представят ритуал за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и т.н. (например как определят менюто, как пазаруват, има ли определен час за хранене заедно поне два пъти седмично за всяко от храненията).	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
20) Потребителите споделят за индивидуален ритуал за събуждане, за специален ритуал за хранене, за подготовка за лягане и др.	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта с потребители
21) Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите.	

Критерий 2.5: Доставчикът на социалната услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на децата/младежите.

Индикатор	Източник на информация
22) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение
23) Предаването и приемането на смените се организират чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	– Рапортна книга – Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга РГД способства за задоволяване на потребностите на настанените в услугата деца/младежи и насърчава тяхната самостоятелност.

Критерий 3.1: Общността разполага с достъпни и работещи услуги - образователни, здравни, терапевтични, спортни, за организация на свободното време и други. Мястото на социалната услуга РГД е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
24) Средата, в която се намира РГД, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, детски градини, училища, магазини и др.).	– Наблюдение и описание на средата
25) РГД е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	– Наблюдение и описание на средата
26) За достъпа до РГД няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
27) 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 РГД 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
28) 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
29) Дворното пространство е добре поддържано.	
30) 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 РГД, създава подходящи и устойчиви условия за живот и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
31) При възможност, всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	– Наблюдение и описание на помещенията
32) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри).	– Интервюта с потребители – Регистър на потребителите
33) Всички помещения за живеене, нощувка и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на настанените потребители.	
34) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени съобразно възрастта на децата.	
35) Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
36) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
37) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
38) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
39) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с родители и близки.	
40) Поне едно помещение за служителите.	
41) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
42) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	– Правила за достъп до помещенията и документацията

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

Индикатор	**Източник на информация**
43) Санитарните съоръжения са съобразени	– Наблюдение и описание на

с възрастта и потребностите на децата/младежите.	помещенията
44) Служителите ползват санитарен възел, различен от този на настанените потребители.	
45) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка.	
46) Всички санитарни съоръжения (кранове и душове за студена и топла вода) са работещи.	

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

Индикатор	**Източник на информация**
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
48) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
49) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
50) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	**Източник на информация**
51) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГД.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
52) При необходимост – съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	– При възможност, интервюта с потребители
53) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– Наблюдение и описание на средата
54) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга РГД 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
55) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
56) 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
57) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
58) 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
59) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
60) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
61) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата/младежите.	

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
62) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на	– Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична

епидемична ситуация.	ситуация
63) 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
64) 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 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**
65) 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
66) 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
67) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
68) 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
69) Всички деца/младежи и родители/законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина или предупреждение.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга РГД гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за децата/младежите.

Индикатор	Източник на информация
70) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
71) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПГ/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
72) 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
73) 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 РГД с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища, спортни клубове и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация
74) Услугите за всички деца/младежи се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции. 75) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПГ/ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – ИПГ/ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация

76) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
77) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид, съобразен с възрастта и степента на развитието им.	
78) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие на събития и дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
79) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГД.

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
80) 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
81) 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
82) 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
83) Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите

Индикатор	Източник на информация
	– Вътрешен документ, удостоверяващ изплащанията

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи от 3 до 18 г./20 г. без увреждания 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 РГД 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
84) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
85) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
86) В изискванията за заемане на длъжностите за служителите са заложени специални умения, като: – способност за работа с деца, семейства, лица от уязвими групи и други; – 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.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители
87) 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
88) Ръководителят на социалната услуга	– Актуална длъжностна характеристика,

Индикатор	Източник на информация
притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
90) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
91) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
92) 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.	™ основни специалисти: социален работник; ™ при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; специалист социални дейности; ™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: сътрудник социални дейности; ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание

Индикатор	Източник на информация
93) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГД.*	– Длъжностно щатно разписание
	– Поименно щатно разписание
(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 12.	– Коефициент за определяне числеността на служителите (0,9)
94) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
95) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца 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
96) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители
	– Трудови договори на всички служители
	– Интервюта с ръководителя на услугата
	– Преглед на счетоводни документи
	– Работни графици за последните 4 месеца
97) 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
98) 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
99) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
100) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в РГД.	– Формуляр за оценка
	– Процедура за оценка

Индикатор	Източник на информация
101) 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 назначаване 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
102) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
103) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
104) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
105) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
106) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга РГД 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
107) 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
108) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
109) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
110) Налична програма за въвеждащо и	– Програма за въвеждащо и надграждащо

Индикатор	Източник на информация
надграждащо обучение на служителите.	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
111) 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
112) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
113) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
114) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	Източник на информация
115) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социалните услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с

	определения наставник
116) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове
117) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи от 3 до 18 г./20 г. без увреждания 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 потребител в специализираната социална услуга РГД е планирано и договорено между органа по насочване (ДСП като орган за закрила на детето), доставчика, потребителя, родителите/законните представители и е добре подготвено.

Критерий 11.1: При приемане на потребител в РГД доставчикът на социалната услуга изисква от насочващия орган следните задължителни документи:*

- Заповед на директора на дирекция „Социално подпомагане" за настаняване на дете в услугата (и съдебно решение за настаняване, ако то вече е постановено);
- Социален доклад на дирекция „Социално подпомагане" с включена оценка на потребностите на детето;
- План за действие на дирекция „Социално подпомагане";
- Удостоверение за завършен клас, степен на образование;
- Медицинско удостоверение от личния лекар на потребителя, че същият не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
- Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
- Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации, лична амбулаторна карта;
- При приложимост, документи, удостоверяващи увреждането на потребител, налични епикризи;
- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

(*) В изключителни случаи на спешно настаняване на потребител се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи и документи от образователната система.

Индикатор	**Източник на информация**
118) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите
119) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГД.	

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга РГД организира ефективно управление на случая за всяко дете/младеж съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Услугата осигурява участието на потребителите, техните семейства/законни

представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга РГД се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за грижа/подкрепа (ИПГ/ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители/законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	**Източник на информация**
120) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
121) ИОП на всеки потребител покрива минимум следното: – История на детето и семейството; – Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; – Идентичност; – Специални нужди и потребност от специални здравни грижи; – Силни страни и ресурси на детето/младежа, неговото семейство и средата.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
122) Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
123) ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПГ/ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването – ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 28, ал. 4 от ППЗЗДет/чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
124) За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на	– Преглед на всички ИПГ/ИПП на

Индикатор	Източник на информация
мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	потребителите – Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
125) Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите
126) За всички потребители над 18-годишна възраст са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори
127) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на социалната услуга РГД от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с потребителя и ДСП, като доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
128) Индивидуалният план за подготовка на детето/младежа за напускане е съобразен с неговата възраст, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот.	– Анализ на Индивидуалните планове за напускане на детето/младежа – ако е приложимо – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
129) За всеки младеж, навършил 16 години, за когото е ясно, че ще навърши пълнолетие в услугата, има изготвен План за подготовка за водене на самостоятелен живот.	– При приложимост, Планове за подготовка за водене на самостоятелен живот – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
130) 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 РГД осигурява на всяко дете/младеж достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всяко дете/младеж съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. До 2 седмици след настаняването на дете/младеж в РГД за него се избира личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата, и се осигурява достъп до дентална помощ. Пълнолетните младежи имат право на самостоятелен избор на личен лекар и дентална помощ.

Индикатор	**Източник на информация**
131) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ.	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – Информация, подписана от ръководителя на услугата за ползване на дентален лекар – Интервюта с потребители
132) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични прегледи съобразно тяхната възраст, включително и дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта на всеки потребител – Регистър на потребителите
133) Потребителите, подлежащи на имунизация/ваксинация от постъпване в социалната услуга са с поставена такава – според техния здравен статус и съобразно имунизационния календар на Република България.	– Лична амбулаторна карта на всеки потребител – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.

Индикатор	**Източник на информация**
134) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което децата/младежите нямат достъп.	– 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.)
135) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите 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 – Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина – Наблюдение на мястото за съхранение

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и осигурява придружаването им за ползване на медицински услуги и лечение.

Индикатор	Източник на информация
136) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите
137) Всички потребители са придружени от служител(и) на услугата и/или от родител/законен представител при посещение в лечебно заведение.	– Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение
138) При приложимост интервюираните потребители потвърждават, че са придружавани от служител при посещение на лекар.	– Рапортна книга – Интервюта с потребители

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с възрастта на потребителите здравна промоция и превенция, както и здравно образование по въпроси, касаещи здравословно хранене, здравословен начин на живот, вредни навици, употреба на психоактивни вещества и отговорно сексуално поведение.

Индикатор	Източник на информация
139) Доставчикът разработва и прилага Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение.	– Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение
140) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности, включени в програмата.	– ИПГ/ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали

Критерий 13.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене съгласно нормативната уредба.

Индикатор	Източник на информация
141) Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
142) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – чрез участие в пазаруване, приготвяне на храна, сервиране, отсервиране и др.	
143) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст.	– Предписани диети
144) Ежеседмичното меню се изготвя с участието на потребителите и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Седмични менюта – Протоколи от проверки на РЗИ
145) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
146) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
147) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с

Индикатор	Източник на информация
148) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	потребители – Седмични менюта
149) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Протоколи от проверки на ОДБХ
150) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене след консултация със специалист.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Преглед на ИПГ/ИПП с ПЗГ на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители – Седмични менюта
151) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден с тристепенно обедно и двустепенно вечерно меню.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта
152) Всички потребители имат достъп до хладилник/шкаф за хранителни продукти.	– При възможност, интервюта с потребители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост

Специализираната социална услуга РГД осигурява подкрепа на всяко дете/младеж за достъп до подходяща институция за предучилищно и училищно образование и възпитание, а на младежите - и съдействия за включване в обучителни програми за придобиване на трудови умения и включване в подходяща трудова заетост.

Критерий 14.1: Всички деца в социалната услуга РГД посещават задължителните за възрастта им форми на образование - детска градина, училище, Център за специална образователна подкрепа и/или Център за подкрепа за личностно развитие.

Индикатор	Източник на информация
153) Всички потребители посещават съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите си.	– Наблюдение – Интервюта с потребители
154) Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
155) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия,	

помагала и др.

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга подкрепя младежите в процеса на професионално ориентиране и/или включването им в обучителни курсове за придобиване на професионални умения.

Индикатор	Източник на информация
156) Според нуждите и възрастта на потребителите ИПГ/ИПП на всички младежи включват дейности за професионално ориентиране и подкрепа за търсене на работа и при приложимост, обучителни курсове за придобиване на професионални умения.	– Интервюта с потребители над 16-годишна възраст – Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите

Критерий 14.3: При констатирано изоставане в развитието на потребител в услугата РГД доставчикът на социалната услуга предприема действия за адекватна подкрепа за посрещане на специалните потребности.

Индикатор	Източник на информация
157) Всички потребители с изоставане в развитието са преминали своевременна оценка и са определени терапевтични действия.	– ИОП на потребителите – При приложимост, съответен документ за извършена оценка
158) Нуждаещите се потребители получават консултиране, терапия и/или рехабилитация от друга специализирана услуга.	– ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, направление за ползване на услуга за подкрепа – Регистър на потребителите – При приложимост, съответни документи от специалисти – Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа

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

Специализираната социална услуга РГД създава условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на умения за самостоятелен живот в зависимост от техните възможности и индивидуален потенциал, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и придобият доверие в себе си.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Програма за развитие на умения за живот на децата в зависимост от възрастта им (до 7 г., 8 - 13 и 14 - 18/20 г.).

Индикатор	Източник на информация
159) Дейности от програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– Програма за развитие на умения за живот
160) В разказ за ежедневието потребителят посочва поне два примера за прояви на самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	– ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители
161) Служителите могат да посочат поне	

два примера, с които да представят насърчаване на потребителите в развитието на умения за самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	– Интервюта със служители

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга организира свободното време на потребителите по начин, който насърчава личностното им развитие и който им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност.

Индикатор	Източник на информация
162) Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на свободното време.	– Програма за организиране на свободното време
163) Дейности от програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– ИПГ/ИПП на потребителите
164) В разказ за ежедневието потребителите включват поне два примера за организация на свободното им време, съобразено с техните предпочитания.	– Интервюта с потребители – При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето/младежа в спортни, културни и други мероприятия
165) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето/младежа в рамките на организацията на свободното му време и ИПГ/ИПП.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители

Критерий 15.3: Доставчикът на социалната услуга поощрява активното общуване на потребителите с техните родители, връстници и други значими за тях хора.

Индикатор	Източник на информация
166) Посещенията/контактите на потребителите са регламентирани.	– План за действие и/или Социален доклад, и/или Становище (на ДСП) – ИПГ/ИПП на потребителите – Книга за посещенията – Записи в досиетата
167) Служителите могат да опишат осъществяваните контакти на децата/младежите с родители/ семейства/значими хора.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
168) Доставчикът е създал възможност за присъствие през деня на родителите/семействата и участие в грижите за детето (напр. родителите и семействата на потребителите са канени на всички важни събития в живота на детето – рождени дни, тържества по повод конкретно постижение на детето).	– Записи в Книгата за посещенията – Снимков материал и други – досиета на потребителите
169) При осъществяване на контактите са зачетени желанията на потребителите.	– Интервюта с потребители

	– Материали от проведени срещи

Стандарт 16: Идентичност

Специализираната социална услуга РГД подкрепя децата и младежите да развиват своята идентичност и чувство на принадлежност към техните семейства, приятели, култура, религия и общност.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга създава условия децата да познават личната си история и да формират позитивна идентичност. Съществуващите социални и общностни връзки на децата/младежите се поддържат.

Индикатор	**Източник на информация**
170) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности за формиране и поддържане на идентичност.	– ИПГ/ИПП на потребителите
171) Доставчикът работи с детето по Книга на живота.	– Книга на живота на всяко дете
172) Значими за потребителите документи, записи на постижения, снимки и предмети със сантиментална стойност.	– Съответни документи

Стандарт 17: Взаимоотношения деца/младежи - служители

Специализираната социална услуга РГД осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата/младежите и служителите. Служителите имат знания и умения и прилагат стратегии за справяне с предизвикателно поведение на потребителите.

Критерий 17.1: Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всяко дете/младеж е резултат от обсъждането на случая му в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в социална услуга за резидентна грижа.

Индикатор	**Източник на информация**
173) Екипът споделя наблюденията си върху всяко дете/младеж и обсъжда подходите и стратегиите за справяне в екипа, преди да предприеме конкретни действия и стъпки спрямо детето.	– Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете/младеж
174) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 17.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика и процедура за възпитание и дисциплина, както и за подкрепа на потребителите в отговор на предизвикателно поведение.

Индикатор	**Източник на информация**
175) Доставчикът има разработена политика и процедура за възпитание и дисциплина.	– Политика за възпитание и дисциплина
176) Общите правила за поведение и съответните дисциплиниращи мерки са разработени и договорени с участието на всички потребители.	– Процедура за възпитание и дисциплина – Правилник за вътрешния ред – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
177) Всички потребители знаят за какви нарушения на дисциплината какви дисплиниращи мерки се прилагат.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители

178) Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и в досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите

Критерий 17.3: Служителите на социалната услуга РГД прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца/младежи, като подходът към всеки потребител е индивидуален - на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.

Индикатор	Източник на информация
179) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените потребители.	– Програма за преминато обучение
180) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии
181) Екипни срещи за обсъждане на случаи на деца и младежи с предизвикателно поведение.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Стандарт 18: Права и закрила на децата и младежите

Специализираната социална услуга РГД осигурява на децата и младежите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя децата и младежите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 18.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на децата/младежите и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
182) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за децата/младежите начин – Интервюта с потребители
183) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – Интервюта с потребители
184) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГД за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГД – Отговор до жалбоподателя
185) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на	– Процедура за сигнали и докладване на

случаи на насилие.	случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служителите
186) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– Интервюта с потребители
187) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
188) При регистрирани случаи на насилие услугата РГД е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПГ/ИПП.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПГ/ИПП на потребителите
189) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата
190) На потребителите е осигурен достъп до телефон.	– Наблюдение на средата – Интервюта с потребители

Критерий 18.2: Децата и младежите се подкрепят и овластяват да познават правата си.

Индикатор	**Източник на информация**
191) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето.	– Програма за въвеждащо обучение и надграждащи обучения – Интервюта със служители
192) Всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степен на развитие.	– Интервюта с потребители – Адаптирани материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности
193) Всички младежи познават основните си граждански права и задължения.	– Интервюта с потребители – Информационни материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

Критерий 18.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване на мнението на детето/младежа 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 всички въпроси, засягащи живота им.

Индикатор	Източник на информация
194) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист
195) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 18.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
196) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
197) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– Интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
198) 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)

Специализираната социална услуга РГД за деца/младежи от 3 до 18/20 г. без увреждания се предоставя самостоятелно или комплексно[2] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация (извън специализираната среда на услугата);

- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

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 РГД 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.

[1] До завършването на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст.

[2] 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.

Приложение № 11 към чл. 11, ал. 1
(Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Резидентна грижа за деца/младежи с трайни увреждания от 3 до 18/25 г.

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи с трайни увреждания от 3 до 18/25 г. (РГДМУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга РГДМУ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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

Индикатор	Източник на информация
3) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – ИПГ/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 вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга РГДМУ 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 вземане 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 деца/младежи.

Индикатор	Източник на информация
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца/младежи.	– 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

Специализираната социална услуга РГДМУ организира ежедневието на потребителите, дейностите с тях и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и ритъм на живота на децата и младежите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е организирал живота на потребителите в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие.

Индикатор	Източник на информация
10) За всяка група потребители по възраст има разписан дневен режим, поставен на видно място.	– Дневен режим – Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители
11) Най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън резидентна грижа.	– Индивидуален график на потребителите
12) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява на децата/младежите в РГДМУ среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

Индикатор	Източник на информация
13) Всяко дете/младеж разполага с лични вещи, облекло и обувки, които съхранява в определен за него гардероб/шкаф, до който има непрекъснат достъп.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (за купувани артикули)
14) В спалните помещения за всеки потребител е обособено лично пространство.	– Наблюдение – Интервюта със служители
15) За всяко дете/младеж са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.) при гарантиране на защита от посегателство над потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители

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

Индикатор	Източник на информация
16) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставените цели в индивидуалния план и методите за постигането им.	– Индивидуални планове на потребителите – Протоколи от вътрешноекипни срещи по

17) В услугата има подходящи форми на съвместно обсъждане между служители и потребители в зависимост от възрастта и степента им на разбиране, на живота в групата (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	случаи – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Програма за дейността на услугата

Критерий 2.4: Доставчикът на социалната услуга въвежда ритуали в изпълнение на ежедневните дейности, като хранене, събуждане, лягане, които се установяват с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

Индикатор	**Източник на информация**
18) Служителите представят ритуал за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др. (например как определят менюто, как пазаруват, има ли определен час за хранене, хранят ли се потребителите заедно през седмицата и с каква честота).	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта със служители
19) Потребителите споделят за индивидуален ритуал за събуждане, за специален ритуал за хранене, за подготовка за лягане и др.	– Наблюдение на ежедневието в услугата – При приложимост, интервюта с потребители
20) Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите.	

Критерий 2.5: Доставчикът на социалната услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
21) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение
22) Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	– Рапортна книга – Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга РГДМУ способства за задоволяване на потребностите на настанените в услугата деца/младежи и насърчава тяхната самостоятелност.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги - образователни, здравни, терапевтични, спортни, за организация на свободното време и други. Мястото на социалната услуга РГДМУ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	**Източник на информация**
23) Средата, в която се намира РГДМУ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, детски градини, училища, магазини и др.).	– Наблюдение и описание на средата
24) РГДМУ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга	– Наблюдение и описание на средата

Индикатор	Източник на информация
услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
25) За достъпа до РГДМУ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
26) 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 РГДМУ 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
27) 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
28) Дворното пространство е добре поддържано.	
29) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	– Интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната социална услуга РГДМУ създава и поддържа специализирана среда с подходящи и устойчиви условия за живот и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
30) При възможност всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	– Наблюдение и описание на помещенията
31) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри).	– При приложимост, интервюта с потребители
32) Всички помещения за живеене, нощувка и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на настанените потребители.	– Регистър на потребителите
33) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове, обезопасени електрически контакти и др.).	
34) Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за	

съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
35) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
36) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
37) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
38) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с родители и близки.	
39) Поне едно помещение за служителите.	
40) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до помещенията и документацията
41) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	

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

Индикатор	**Източник на информация**
42) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията
43) Служителите ползват санитарен възел, различен от този на настанените потребители.	
44) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка.	
45) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

Индикатор	**Източник на информация**
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта със служители

	– При възможност, интервюта с потребители
47) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
48) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
49) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	**Източник на информация**
50) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (например асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГДМУ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
51) Минимум едно спално помещение с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	– При приложимост, интервюта с потребители
52) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– Наблюдение и описание на средата
53) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга РГДМУ 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**
54) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
55) 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

Индикатор	Източник на информация
	при пожар
56) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
57) 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
58) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
59) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
60) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата/младежите.	

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
61) 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
62) 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
63) 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 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

64) 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
65) 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
66) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
67) 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
68) Всички деца/младежи и родители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина или предупреждение.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга РГДМУ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за децата/младежите.

Индикатор	Източник на информация
69) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни в услугата и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
70) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПГ/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

71) 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
72) 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 РГДМУ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища, спортни клубове и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация
73) Услугите за всички деца/младежи се реализират координирано с други доставчици на социални, здравни и образователни услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПГ/ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
74) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Досиета на потребителите – ИПГ/ИПП на потребителите
75) Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита.	– Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация
76) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
77) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид, съобразен с възрастта и степента на развитието им.	
78) 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

Индикатор	Източник на информация
79) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГДМУ.

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

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

Индикатор	Източник на информация
80) 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
81) 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
82) 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
83) Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Вътрешен документ, удостоверяващ изплащанията – Стандарти за делегираните от държавата дейности с натурални и стойностни показатели за съответната година

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи с трайни увреждания от 3 до 18/25 г. 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 РГДМУ 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**
84) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
85) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
86) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; – разбиране на различията и особеностите на деца и младежи с увреждания – умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители
87) 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
88) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна

Индикатор	Източник на информация
работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група – Процедура за назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
90) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
91) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
92) 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.	™ основни специалисти: социален работник/специален педагог; ™ при необходимост, препоръчителни специалисти: социален педагог; ерготерапевт; ™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/асистент; ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
93) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГДМУ.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 12.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (1)
94) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
95) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца в услугата.	– Медицински документи за всеки

Индикатор	Източник на информация
	служител – при постъпване на работа – Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за образователен ценз
96) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители – Интервюта с ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи – Работни графици за последните 4 месеца
97) 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
98) 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
99) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
100) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
101) 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 назначаване 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
102) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
103) Обявите за свободни работни места	

съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
104) При приложимост подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
105) При приложимост функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
106) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга РГДМУ 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**
107) 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
108) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
109) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
110) 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**

111) 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
112) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати) – Поименно щатно разписание
113) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
114) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)

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

Индикатор	**Източник на информация**
115) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социалните услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
116) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГДМУ специалист – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
117) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГДМУ специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи с трайни увреждания от 3 до 18/25 г. 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 в специализираната социална услуга РГДМУ е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика, потребителя, родителите и е добре подготвено.

Критерий 11.1: При приемане на потребител в РГДМУ доставчикът на социалната услуга изисква от насочващия орган следните задължителни документи:*

- Заповед на директора на дирекция „Социално подпомагане" за настаняване на дете в услугата (и съдебно решение за настаняване, ако то вече е постановено);
- Заповед за временно настаняване (за лицата под пълно запрещение);
- Предварителната оценка на потребностите (ПОП);
- Социален доклад на дирекция „Социално подпомагане" с включена оценка на потребностите на детето;
- План за действие на дирекция „Социално подпомагане";
- Удостоверение за завършен клас, степен на образование;
- Медицинско удостоверение от личния лекар на потребител, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
- Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
- Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации, лична амбулаторна карта;
- Документи, удостоверяващи увреждането на потребител, налични епикризи;
- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

(*) В изключителни случаи на спешно настаняване на потребител се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи и документи от образователната система.

Индикатор	**Източник на информация**
118) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите
119) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГДМУ.	

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга РГДМУ организира ефективно управление на случая всяко дете/младеж съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Услугата осигурява участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга РГДМУ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за грижа/подкрепа (ИПГ/ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП (в случай на дете в риск), като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители, законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	**Източник на информация**
120) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
– при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
121) ИОП покрива минимум следното: – История на детето/младежа и семейството; – Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; – Идентичност; – Специални нужди и потребност от специални здравни грижи; – Силни страни и ресурси на потребителя, неговото семейство и средата.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
122) Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
123) ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПГ/ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването – ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 28, ал. 4 от ППЗЗДет/чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
124) За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
125) Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите
126) За всички потребители над 18-годишна	– Преглед на Договорите на

Индикатор	Източник на информация
възраст са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
127) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на социалната услуга от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с ДСП, като доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
128) Индивидуалният план за подготовка на детето/младежа за напускане е съобразен с неговата възраст, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот.	– Анализ на Индивидуалните планове за напускане на детето/младежа – ако е приложимо – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
129) 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 РГДМУ осигурява на всяко дете/младеж съдействие за достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всяко дете/младеж съдействие за получаване на медицинска помощ и достъп до здравни услуги, както и поддържа индивидуална медицинска документация за всеки потребител. Пълнолетните младежи имат право на подкрепа за самостоятелен избор на личен лекар и дентална помощ.

Индикатор	Източник на информация
130) Всички потребители имат избран до 2 седмици след настаняването си личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата и осигурена дентална помощ.	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – Информация, подписана от ръководителя на услугата за ползване на дентален лекар – При приложимост, интервюта с потребители
131) Всички потребители имат План за здравни грижи, съобразени с потребностите им.	– ИПГ/ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите
132) Индивидуалната медицинска	– Досиета на потребителите

Индикатор	Източник на информация
документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	
133) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи съобразно тяхната възраст, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите
134) Потребителите, подлежащи на имунизация, от постъпване в социалната услуга, са с поставена такава – според техния здравен статус и съобразно имунизационния календар на Република България.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.

Индикатор	Източник на информация
135) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което децата/младежите нямат достъп.	– Налични лекарствени продукти – 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.)
136) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите 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 – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти – Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти – Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина – Наблюдение на мястото за съхранение.

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и осигурява съдействие и придружаване за ползване на медицинска помощ и достъп до здравни услуги, както и медицински изделия.

Индикатор	Източник на информация
137) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и)

138) Всички потребители са придружени от служител(и) на услугата и/или от родител/законен представител при посещение в лечебно заведение.	извършени медицински прегледи и лечение – Рапортна книга
139) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Интервюта с потребители
140) На всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	
141) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че са придружавани от служител при посещение на лекар.	

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с възрастта на потребителите здравна промоция и превенция, както и здравно образование по въпроси, касаещи здравословно хранене, здравословен начин на живот, вредни навици, употреба на психоактивни вещества и отговорно сексуално поведение.

Индикатор	**Източник на информация**
142) Доставчикът разработва и прилага Програма за здравословен начин на живот и разбиране на сексуално поведение.	– Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение
143) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности, включени в Програмата.	– ИПГ/ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали

Критерий 13.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене, съгласно нормативната уредба. Доставчикът насърчава развиване на умения за самостоятелност при храненето, независимо от тяхното увреждане.

Индикатор	**Източник на информация**
144) Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и увреждането на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
145) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – чрез участие в пазаруване, приготвяне на храна, сервиране, отсервиране и др.	
146) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта
147) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
148) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните	

Индикатор	Източник на информация
потребности от енергия и хранителни вещества.	
149) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
150) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
151) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
152) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Предписания на ОДБХ
153) Всички, нуждаещи се от диетично хранене, потребители получават диетично хранене след консултация със специалист.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Препоръка за диетично хранене – Преглед на ИПП/ИПП с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене – Седмични менюта
154) Броят на служителите в смяна е съобразен с необходимостта от подкрепа за развитие на уменията на потребителите при хранене.	– Наблюдение – Седмичен график
155) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – При приложимост, интервюта с потребители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост

Специализираната социална услуга РГДМУ осигурява подкрепа на всяко дете/младеж за достъп до подходяща институция за предучилищно и училищно образование и възпитание, на младежите - и съдействия за включване в обучителни програми за придобиване на трудови умения и включване в подходяща трудова заетост.

Критерий 14.1: Всички деца в социалната услуга РГДМУ посещават задължителните за възрастта им форми на образование - детска градина, училище, Център за специална образователна подкрепа и/или Център за подкрепа за личностно развитие.

Индикатор	Източник на информация
156) Всички потребители посещават съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите си.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители
157) Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	– Интервюта със служители
158) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др.	– ИПГ/ИПП на потребителите
159) Всички потребители получават допълнителна подкрепа чрез подходящи за целта услуги (например консултиране, терапия и др.).	

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга подкрепя младежите в процеса на професионално ориентиране и/или включването им в обучителни курсове за придобиване на професионални умения в зависимост от техните интереси и ниво на развитие.

Индикатор	Източник на информация
160) Според възрастта, възможностите и интересите на потребителите ИПГ/ИПП включват дейности за усвояване на трудови умения, професионално ориентиране и подкрепа за търсене на работа и при приложимост, обучителни курсове за придобиване на професионални умения.	– При възможност, интервюта с потребители над 16-годишна възраст – Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите

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

Специализираната социална услуга РГДМУ създава условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на умения за самостоятелен и независим живот в максимална степен, в зависимост от възможностите и индивидуалния потенциал на децата/младежите, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и придобият доверие в себе си.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Програма за развитие на практически умения за живот на потребителите в зависимост от тяхната възраст и възможности.

Индикатор	Източник на информация
161) Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– Програма за развитие на практически умения за живот
162) При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за прояви на самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	– ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
163) Служителите могат да посочат поне	

два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	– Интервюта със служители

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания 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**
164) Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на свободното време.	– Програма за организиране на свободното време
165) Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– ИПГ/ИПП на потребителите
166) 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 детето/младежа в спортни, културни и други мероприятия
167) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето/младежа в рамките на организацията на свободното му време и ИПГ/ИПП.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 15.3: Доставчикът на социалната услуга поощрява активното общуване на потребителите с техните родители, връстници и други значими за тях хора.

Индикатор	**Източник на информация**
168) Посещенията/контактите на потребителите са регламентирани.	– Плана за действие и/или Социален доклад, и/или Становище (на ДСП) – ИПГ/ИПП на потребителите – Книга за посещенията – Записи в досиетата
169) Служителите могат да опишат осъществяваните контакти на децата/младежите с родители/семейства/значими хора.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
170) Доставчикът е създал възможност за присъствие през деня на родителите/семействата и участие в грижите за детето (например родителите и семействата на потребителите са канени на	– Записи в Книгата за посещенията – Снимков материал и други – досиета на потребителите

Индикатор	Източник на информация
всички важни събития в живота на детето – рождени дни, тържества по повод конкретно постижение на детето).	
171) При осъществяване на контактите са зачетени желанията на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители – Материали от проведени срещи

Стандарт 16: Идентичност

Специализираната социална услуга РГДМУ подкрепя децата и младежите да развиват своята идентичност и чувство на принадлежност към техните семейства, приятели, култура, религия и общност.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга създава условия децата да познават личната си история и да формират позитивна идентичност. Съществуващите социални и общностни връзки на децата/младежите се поддържат.

Индикатор	Източник на информация
172) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности за формиране и поддържане на идентичност.	– ИПГ/ИПП на потребителите
173) Доставчикът работи с детето по Книга на живота.	– Книга на живота на всяко дете
174) Значими за потребителите документи, записи на постижения, снимки и предмети със сантиментална стойност.	– Съответни документи

Стандарт 17: Взаимоотношения деца/младежи - служители

Специализираната социална услуга РГДМУ осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата/младежите и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с предизвикателно поведение на потребителите.

Критерий 17.1: Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всяко дете/младеж е резултат от обсъждането на случая му в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в резидентна грижа.

Индикатор	Източник на информация
175) Служителите споделят наблюденията си върху всяко дете/младеж и обсъждат подходите и стратегиите за справяне в екипа, преди да предприемат конкретни действия и стъпки спрямо детето.	– Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете/младеж
176) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 17.2: Доставчикът на социалната услуга РГДМУ прилага позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца/младежи, като подходът към всеки потребител е индивидуален - на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.

Индикатор	Източник на информация
177) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените потребители.	– Програма за преминато обучение

178) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 17.3: Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

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

Стандарт 18: Права и закрила на децата и младежите

Специализираната социална услуга РГДМУ създава условия за спазване на правата на потребителите, осигурява на децата и младежите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя децата и младежите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 18.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя децата и младежите да познават и осъществяват правата си.

Индикатор	**Източник на информация**
181) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Документи, доказващи, че са запознати – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности – Интервюта със служители
182) Всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степента на разбиране.	– При приложимост, интервюта с потребители – Адаптирани материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности
183) Всички младежи познават основните граждански права и задължения съобразно възрастта и степента на разбиране.	– При приложимост, интервюта с потребители – Информационни материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

Критерий 18.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на децата/младежите и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
184) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за децата/младежите начин – При приложимост, интервюта с потребители
185) Всички, подадени в последните 12 месеца, жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
186) Всички, подадени в последните 12 месеца, жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГДМУ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГДМУ – Отговор до жалбоподателя
187) 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
188) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
189) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
190) При регистрирани случаи на насилие услугата РГДМУ е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПГ/ИПП.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПГ/ИПП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
191) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата
192) На потребителите е осигурен достъп до телефон.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 18.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на детето/младежа в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя по достъпен начин участието на потребителите във вземането на решения по всички въпроси, засягащи живота им.

Индикатор	Източник на информация
193) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител
194) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 18.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
195) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите в текст, лесен за четене/разбиране.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
196) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
197) 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)

Специализираната социална услуга РГДМУ от 3 до 18/25 г. се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация (извън специализираната среда на услугата);
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

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 РГДМУ 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.

[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.

Приложение № 12 към чл. 11, ал. 1
(Изм. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
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 социалната услуга Резидентна грижа за пълнолетни лица с деменция се осигурява единствено денонощна (24 часа) интензивност на подкрепата от служителите.

В социалните услуги за резидентна грижа за лица с психични разстройства, с интелектуални затруднения, с физически увреждания и със сетивни увреждания за потребители със значителни затруднения в изпълнение на ежедневните дейности, с

тежки когнитивни нарушения, повишен здравен или поведенчески риск или с нестабилно здравословно състояние и които се нуждаят от непосредствена, постоянна грижа и наблюдение през цялото денонощие се осигурява единствено денонощна (24 часа) интензивност на подкрепата от служителите.

В социалните услуги за резидентна грижа за лица с психични разстройства, с интелектуални затруднения, с физически увреждания и със сетивни увреждания за потребители с функционална самостоятелност при изпълнение на ежедневните дейности, запазена ориентация и самоконтрол, нисък здравен и поведенчески риск и стабилно здравословно състояние и чието състояние не изисква постоянен надзор се осигурява единствено частична (12 часа) интензивност на подкрепата 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)

Индикатор	Източник на информация
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

Индикатор	Източник на информация
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
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.	– Интервюта със служители
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
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.).	– Програма за дейността на услугата
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
20) Предаването и приемането на смените се организира чрез обмяна на информация между съответните служители.	– Рапортна книга – Интервюта със 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 за предоставяне на резидентна грижа според индивидуалните потребности на потребителите, включително служители на разположение, когато е необходимо.	– Правилник за вътрешния ред – Трудови договори – Поименни графици за работа
22) Предаването и приемането на смените се организира чрез обмен на информация между съответните служители.	– Поименни графици за времето на разположение – Заповеди за положен извънреден труд по време на разположение – Наблюдение – Рапортна книга – Интервюта със 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
26) При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства.	– Книга, където се описват материалните ценности и парични средства на

	потребител, оставени на съхранение – Интервюта с потребители

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.	– Наблюдение и описание на помещенията
35) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за семейства).	– Интервюта с потребители
36) Всички помещения за живеене са обзаведени, така че да посрещнат индивидуалните нужди на потребителите.	– Регистър 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	

Индикатор	Източник на информация
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 – Документи за въвеждане в експлоатация

Индикатор	Източник на информация
58) Съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности.	на съответното съоръжение – При приложимост, интервюта с потребители
59) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване или от друг характер – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– Наблюдение и описание на средата
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
66) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите	– Наблюдение на помещенията

за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Интервюта със служители
67) Перилните и 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	– Информация, подписана от ръководителя

Индикатор	Източник на информация
служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	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	– Протоколи от проведени срещи за

други доставчици на социални услуги, организации и институции.	координация на ИПП и дейностите
80) Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – Досиета на потребителите
81) Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители

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
83) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат.	– При необходимост, материали подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и на лица с интелектуални затруднения
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	– Бюджетна бланка за разпределяне на

услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	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

Индикатор	Източник на информация
	– 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); – способност за работа с пълнолетни лица с увреждания и семейства, както и при приложимост и допълнителна квалификация според характера на уврежданията 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.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители – Автобиографии на служителите – Дипломи на служителите – Сертификати
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 социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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

Индикатор	Източник на информация
услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	целевата група – Процедура за назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
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.	○ основни специалисти: социален работник; медицински специалист (при наличие на здравен кабинет); ○ при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; трудотерапевт/ерготерапевт; гериатричен специалист; експерт от опит и други; ○ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: санитар/социален асистент и други; ○ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка и други. – Поименно щатно разписание
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*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание

Индикатор	Източник на информация
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.	
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

Индикатор	Източник на информация
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 назначаване 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 назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
109) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
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	– Програма за въвеждащо и

надграждащо обучение на служителите.	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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминати обучения (например сертификати) – Поименно щатно разписание
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	– График на супервизиите – по видове

Индикатор	Източник на информация
специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
123) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация) – При приложимост, договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

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 на 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 и съобразно индивидуалните особености и различната степен на интензивност на необходимата подкрепа.

При приемане на потребител в РГЛУ доставчикът на социалната услуга изисква от насочващия орган или лицето, което желае да ползва услугата, представяне на документи, удостоверяващи необходимостта от предоставяне на подкрепа с определена интензивност. Тази необходимост се потвърждава чрез релевантни официални медицински или други документи, издадени от компетентни специалисти или институции, които обективно отразяват актуалното функционално състояние на лицето, нивото на самостоятелност, здравния и поведенческия риск и необходимостта от наблюдение и грижа.

Индикатор	Източник на информация
126) Потребителите на услугата отговарят на профила на резидентната грижа.	– Досиета на потребителите, включващи документи за определяне интензивност на

	подкрепата – 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 на 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, например: – 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

Индикатор	Източник на информация
	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 от 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 подготовката на потребител за напускане на социалната услуга.	– Интервюта със служители
141) Съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите

Индикатор	Източник на информация
потребителите и на насочващия орган (ДСП или община).	резултати с препоръки
	– Досиета на потребители, за които е прекратено ползването на социалната услуга
142) Всяко прекратяване на ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване на 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 – Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина – 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
153) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	– Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение
154) Интервюираните потребители с потребност от рехабилитация потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до рехабилитация.	– При приложимост, интервюта с потребители
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 и 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
158) При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности.	– ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали – Интервюта със служители
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
162) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
163) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	

Индикатор	Източник на информация
164) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
165) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
166) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
167) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Предписания на ОДБХ
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	– Интервюта с потребители

участие в социални услуги за придобиване на трудови умения извън специализираната среда на резидентната грижа.	– Интервю със служители – ИПП на потребителите
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.	– Списъци на участници – При приложимост, разходооправдателни документи за закупени материали
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
175) Интервюираните потребители посочват примери за развити практически умения за независим живот.	– Интервюта със служители
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	– ИПП на потребителите

свободното време са заложени в ИПП на всеки потребител.	
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 индивидуалният подход към всеки потребител е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждането 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
190) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата – Използвани материали/подходи

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
192) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	– Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители

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, поставени под ограничено или пълно запрещение.	– Процедура за избягване на конфликт на интереси за потребители, 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

Индикатор	Източник на информация
	– 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	– Регистър на сигналите и тяхното

външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПП.	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	– ИОП/ИПП на потребителите

социален живот.	– Досие на потребителите
221) Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашна среда през последните 12 месеца.	– Интервюта с потребители
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.	– Интервюта със служители – Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от услугата

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 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.

[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.

Приложение № 13 към чл. 11, ал. 1
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания (РГВХ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Специализираната социална услуга РГВХ прилага система за управление, която насърчава култура на качеството и гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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 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 приключените 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 вземат под внимание всички обстоятелства от значение	– Интервюта със служители

за подобряване на ежедневната им работа.

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга РГВХ 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 вземане 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 възрастни хора.

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

Специализираната социална услуга РГВХ организира ежедневието в услугата, дейностите с потребителите и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация.

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 и на останалите потребители.

Индикатор	Източник на информация
10) Правилата за живот на потребителите (напр. организация на жилищното пространство; поддържане на хигиената; приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от услугата и др.) са в съответствие с Правилника за вътрешния ред на услугата.	– Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Наблюдение – Интервюта с потребители
11) В услугата има разписан дневен режим, поставен на видно място.	– Дневен режим
12) В услугата е създаден и функционира Съвет на потребителите.	– 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 се 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 участие в поддържане на хигиената (и други дейности) за поддържане на средата.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.3: Доставчикът осигурява единен подход в работата с потребителите в социалната 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.	– Индивидуални планове на потребителите – Интервюта с потребители
17) В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Интервюта със служители – Програма за дейността на услугата
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: 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
20) Предаването и приемането на смените се организира чрез обмяна на информация между съответните служители.	– Рапортна книга – Интервюта със 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
21) Разработена е процедура за съхранение и защита на материалните ценности и паричните средства на потребителите.	– Процедура за съхранение и защита на материалните ценности и паричните средства
22) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че имат достъп до оставените от тях на съхранение материални ценности и парични средства.	– Интервюта с потребители
23) 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
24) При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства.	– Книга, където се описват материалните ценности и паричните средства на потребител, оставени на съхранение – Интервюта с потребители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Специализираната среда на социалната услуга РГВХ е 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 РГВХ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
25) Средата, в която се предоставя РГВХ, 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
26) РГВХ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
27) За достъпа до РГВХ няма прегради и пречки, като бариери, забрана за спиране.	
28) Установяване на административен адрес на услугата.	– Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и Решение на общинския съвет (в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност)

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга РГВХ 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
29) 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
30) Дворното пространство е добре поддържано.	
31) 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 РГВХ, създава подходящи и устойчиви условия за живот и възможност за ефективна подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: 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 потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
32) Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	– Наблюдение и описание на помещенията
33) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за семейства).	– Интервюта с потребители
34) Всички помещения за живеене са обзаведени съобразно индивидуалните нужди на настанените потребители.	– Регистър на потребителите
35) При приложимост, съществуват условия за приготвяне на храна.	
36) Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
37) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат всички потребители.	
38) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки.	
39) Поне едно помещение, даващо възможност за предоставяне на заместваща грижа.	
40) Обособено място или помещение за	

пране и сушене на дрехи.

41) Поне едно помещение за служителите на социалната услуга.	
42) За социална услуга с над 20 потребители, наличие на здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
43) За социална услуга с над 20 потребители, здравният кабинет е оборудван съгласно нормативните изисквания.	– Наблюдение и описание на помещенията
44) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва) в офиса на служителите.	– Правила за достъп до помещенията и документацията – Наблюдение и описание
45) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

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

Индикатор	**Източник на информация**
46) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията
47) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители.	
48) Всички санитарни съоръжения (в т. ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	
49) 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 на осветление, отопление и вентилация на всички помещения.

Индикатор	**Източник на информация**
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
51) Помещенията са проветрени и нямат	– Наблюдение и описание на

специфичен мирис.	помещенията
52) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
53) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: При възможност, доставчикът осигурява условия за посрещане и грижа за потребители със специални потребности при придвижване и (само)обслужване.

Индикатор	**Източник на информация**
54) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГВХ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
55) Съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	– При приложимост, интервюта с потребители – Наблюдение и описание на средата
56) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
57) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга РГВХ осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите, според действащите нормативни изисквания, като 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**
58) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
59) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План 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
60) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на

	населението“
	– Наблюдение
61) 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**
62) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
63) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
64) Перилните, миещите 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**
65) 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
66) 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
67) 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 закрила 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**
68) 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
69) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата.	– Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата
70) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
71) 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
72) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга РГВХ 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**
73) 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 лицата и семействата им.	– Писмена политика/процедура относно защитата на личните данни и информацията за потребителите – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
74) Желаещите да ползват социалната услуга 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**
75) 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

Индикатор	Източник на информация
	правила.
76) 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 РГВХ 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 РГВХ чрез взаимодействие с други доставчици на социални, здравни, обучителни, културни и други услуги.

Индикатор	Източник на информация
77) 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
78) Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и посредничество.	– Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
79) Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на включване в занимания, според интересите им, съобразно индивидуалните им потребности и желания, организирани както в услугата, така и извън нея.	

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

Индикатор	Източник на информация
80) Информационните материали, предназначени за общността, съдържат обобщена информация и са актуални.	– Информационни материали, налични в услугата
81) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата.	
82) 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
83) 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 РГВХ.

(*) 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 РГВХ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	**Източник на информация**
84) 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
85) 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
86) 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 РГВХ от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

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

	– Разходо-оправдателни документи за внесена такса – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания (РГВХ) 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 РГВХ 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**
89) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
90) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностна характеристика, подписана от работодателя и служителите – Интервюта със служители
91) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); – способност за работа с възрастни хора и семейства, лица от уязвими групи и други; – 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.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители – Автобиографии на служителите – Дипломи на служителите – Сертификати
92) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя – Трудови досиета на всички служители – Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки

Индикатор	Източник на информация
	служител
93) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
95) 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
96) Щатното разписание е запълнено поне на 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
97) 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 услуги.	™ основни специалисти: социален работник/специалист социални дейности; медицинска сестра (при наличие на здравен кабинет); ™ при необходимост, препоръчителни специалисти: трудотерапевт/ерготерапевт; ™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: асистент; ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист;

Индикатор	Източник на информация
	шофьор/поддръжка
98) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГВХ.*	– Поименно щатно разписание – Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание
(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 15, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 120.	– Коефициент за определяне числеността на служителите (0,4)
99) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
100) 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
101) 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
102) 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
103) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
104) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в РГВХ.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
105) 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 назначаване 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
106) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
107) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
108) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
109) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
110) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга РГВХ организира 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
111) 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
112) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
113) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
114) 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
115) 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
116) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
117) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
118) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	Източник на информация
119) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социални 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
120) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГВХ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
121) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГВХ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или са осигурени от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или

доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на социалната услуга Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания (РГВХ) 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 в специализираната социална услуга РГВХ е планирано и договорено между доставчика и потребителя и е добре подготвено.

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

Индикатор	Източник на информация
122) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите
123) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГВХ, съдържащ и опис на личните вещи (с изключение на облекло, обувки, санитарни принадлежности).	– Подписан от потребителя протокол за приемане в услугата

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

Индикатор	Източник на информация
124) Потребителите на услугата отговарят на нейния профил.	– Досиета на потребителите
	– Регистър на потребителите
125) Всички служители са запознати с процедурата по прием.	– Разработена процедура по прием
	– Интервюта със служителите

Стандарт 12: Управление на случай

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

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

Индикатор	Източник на информация
126) 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
127) Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните потребности (ИОП) на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
полагането на грижи за тях и организацията на ежедневието им, напр.: – здраве (физическо, психическо, емоции и поведение); – автономност и потребност от подкрепа за самообслужване; – интереси и предпочитания за организация на ежедневието; – изградени социални отношения, които желае да продължи, и участие в дейности извън услугата; – семейни и лични връзки и приятелства, начин и интензивност на контактите; – други.	
128) 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
129) ИОП и ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПП са изработени 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 след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
130) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
131) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите
132) Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и	– Преглед на Договорите на потребителите

Индикатор	Източник на информация
потребителя.	
133) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Доставчикът планира и подготвя съвместно с всеки потребител прекратяване ползването на социалната услуга РГВХ.

Индикатор	Източник на информация
134) Потребителите напускат услугата според условията на Договора с тях.	– Договори на потребителите – Доклад до насочващия орган за оценка на постигнатите резултати – При приложимост, протоколи от процеса на обсъждане
135) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга РГВХ 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
136) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ.	– 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
137) Всички потребители имат План за здравни грижи, съобразен с потребностите им.	– ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите
138) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите
139) Всички потребители са преминали съответни профилактични прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и)

	извършени преглед(и) – Регистър на потребителите

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. Доставчикът поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.

Индикатор	**Източник на информация**
140) Осигурени основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.	– 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.)
141) Разписана и утвърдена Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти
142) Лекарствените продукти се осигуряват за потребителите 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.	– Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти - Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина - Наблюдение на мястото за съхранение
143) 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 (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
144) 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 активно проследява здравословното състояние на потребителите и своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска помощ и подкрепа, и при провеждане на лечение и/или рехабилитация.

Индикатор	**Източник на информация**
145) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите
146) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	– Документ(и) удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение – При приложимост, интервюта с потребители –

147) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза
148) При приложимост, на всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	– График – Карта за процедури
149) Интервюираните потребители с потребност от рехабилитация потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до рехабилитация.	– Интервюта с потребители

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява, съобразена с индивидуалните потребности на потребителите и след консултация с тях, здравна промоция и превенция по въпроси като здравословно хранене, здравословен начин на живот, подкрепа за прекратяване на тютюнопушенето и други.

Индикатор	**Източник на информация**
150) Доставчикът планира и осъществява дейности в подкрепа на здравословния начин на живот.	– Материали от лекции/беседи за здравословен начин на живот
151) При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности.	– ИПП/ПЗГ на потребителите – Обучителни/помощни материали

Критерий 13.5: Доставчикът осигурява на потребителите достатъчна като качество и количество храна и хидратация, като храненето и времето за хранене са приятно преживяване за тях.

Индикатор	**Източник на информация**
152) Обстановката (обзавеждане, оборудване) в местата за хранене създава условия за комуникация и взаимодействие между потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за закупени хранителни продукти – Интервюта с потребители – Седмични менюта
153) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст (и заболяване).	– Предписани диети – Седмични менюта
154) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
155) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
156) Ежеседмичното меню е съобразено с	– Наблюдение и описание на средата

Индикатор	Източник на информация
личните предпочитания на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители
157) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– Седмични менюта
158) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	
159) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Предписания на ОДБХ
160) 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 с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене – Седмични менюта
161) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Интервюта с потребители
162) 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: Програми и дейности

Специализираната социална услуга РГВХ създава условия и реализира 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, поддържат тяхната автономност и създават възможности за социално включване.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга организира Програма за различни видове дейности и ежедневни занимания (развлекателни и стимулиращи) за потребителите, като балансира индивидуалния подход с участие в групова дейност. Всички дейности са съобразени с възрастта, пола, предпочитанията, интересите и различните нива на функциониране и възможности на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
163) Разработена и разписана програма на дейностите в РГВХ.	– Програма на дейностите

164) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на дейностите, включени в програмата.	– При приложимост, протоколи от срещи за избор на дейности – Интервюта с потребители
165) Интервюираните потребители информират за техния избор за участието им в различни дейности.	– Интервюта с потребители – ИПП на потребителите – Програма на дейностите
166) Програмата е представена по подходящ начин на потребителите.	– Наблюдение
167) При приложимост, всеки потребител има възможност за включване във форма на образование и учене през целия живот.	– ИПП на потребителите
168) Поне една от седмичните дейности е в общността (извън РГВХ) или е организирана в РГВХ с участието на хора от общността.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
169) Винаги когато атмосферните условия позволяват, на потребителите се осигурява възможност за престой и участие в дейности на открито.	– Програма на дейностите

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга прави текуща оценка на уменията за независим живот на потребителите, прилага стимулиращи дейности за тяхното поддържане в областта на самообслужването, междуличностното общуване и социалното включване.

Индикатор	**Източник на информация**
170) Дейности за поддържане на умения за независимост са заложени в ИПП на всеки потребител.	– ИОП/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители
171) Интервюираните потребители посочват примери за практикуването на своята независимост в придвижване, самообслужване, общуване и социално взаимодействие.	– Интервюта със служители
172) Когато е приложимо на потребителите, които имат нужда от възстановителни програми, се предоставя подкрепа за възстановяване на умения.	
173) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за независимост.	
174) При приложимост, интервюираните потребители със затруднения при придвижване потвърждават, че са включени в дейности и ежедневни занимания съгласно Програмата на дейностите в услугата (т.е. не прекарват денонощието в едно помещение или – при по-засилена	

неподвижност – в едно положение (само в леглото или само в едно положение на тялото в леглото).	
175) Интервюираните потребители споделят за подкрепа от страна на служителите в услугата за поддържане на лични връзки/приятелства и контакти с хора извън услугата.	
176) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за социално включване.	

Стандарт 15: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга РГВХ осигурява отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. Служителите зачитат достойнството и неприкосновеността на личния живот на потребителите и уважават личността им, като прилагат стратегии за взаимодействие при отчитане на поведенческите особености, свързани със старостта. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с неприемливо поведение на потребителите.

Критерий 15.1: Стратегията за подкрепа и комуникация, и/или индивидуалният подход към всеки потребител, е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждане на случая в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в социалната услуга за резидентна грижа.

Индикатор	**Източник на информация**
177) Служителите комуникират с потребителите по начин, който е уважителен.	– Наблюдение на услугата
178) ИПП на потребителите отразяват техните лични предпочитания и договорености в общуването със служителите (напр. начин на обръщение).	– ИПП на потребителите
179) Интервюираните служители дават примери, че разбират и уважават желанието на всеки потребител – как би искал те да се обръщат към него и да си взаимодействат.	– Интервюта със служители
180) Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	
181) Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с конфликтни ситуации.	– Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал конфликт – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
182) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на значими конфликти.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	Източник на информация
183) Служителите са обучени и имат умения да общуват с възрастни хора съобразно специфичните изменения, настъпващи в комуникацията с напредването на възрастта.	– Материали от преминато обучение – Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи – Наблюдение
184) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение
185) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители

Критерий 15.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване 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, свързани с ползването и предоставянето на услугата.

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

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
189) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	– Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с

Индикатор	Източник на информация
	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 в 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

Стандарт 16: Защита правата на потребителите

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

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да упражняват своите права. На потребителите се предоставя информация за техните права в достъпен формат.

Индикатор	Източник на информация
196) Интервюираните служители дават примери за начина, по който предоставят информация на потребителите за техните права.	– Интервюта със служители
197) Интервюираните потребители потвърждават за получено съдействие/подкрепа при упражняване на своите права пред държавни и местни институции.	– Интервюта с потребители

Критерий 16.2: 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
198) ИОП и ИПП отразяват потребностите, желанията и приоритетите на потребителите.	– ИОП/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи със социалния работник
199) Работата на Съвета на потребителите е регламентирана, като са разписани въпросите/темите, които периодично или извънредно се обсъждат от Съвета.	– Правила за работа на Съвета – Протоколи от работата на Съвета – Документи от решения на доставчика, доказващи обсъждане със Съвета – Правилник за вътрешния ред
200) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби – Интервюта с потребители
201) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – Интервюта с потребители
202) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГВХ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до доставчика на услугата – Отговор до жалбоподателя
203) Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата.	– Програма за развитие на качеството на услугата – Интервюта с потребители
204) 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
205) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители

Индикатор	Източник на информация
206) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
207) 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
208) На потребителите е осигурен достъп до телефон и/или интернет.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
209) 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
210) 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
211) 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 17: Семейни, лични и социални връзки

Специализираната социална услуга РГВХ подкрепя потребителя, съобразно неговото желание, да развива и поддържа контакти със семейството си, свои близки и приятели, както и да поддържа социална мрежа за подкрепа.

Критерий 17.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да поддържат своята култура, семейна история, религия, общност и връзки, които са важни за тях. Доставчикът подкрепя потребителите при изразено от тях желание за създаване/възстановяване или поддържане на връзки със семейството им.

Индикатор	Източник на информация
212) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досие на потребителите
213) Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашна среда през последните 12 месеца.	– Интервюта с потребители – Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от услугата
214) Доставчикът не поставя ограничения за общуване и посещения, освен ако това не е поискано от потребителя или е от съображения за поверителност и безопасност.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
215) Телекомуникационните и информационните технологии се предоставят на разположение на потребителите, за да се улесни и подкрепи общуването и контактите им със семейството, приятелите и други лица.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Специализираната социална услуга РГВХ се предоставя самостоятелно или комплексно[1] с:

- информиране и консултиране - специализирана социална услуга.
- застъпничество и посредничество.

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 РГВХ 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.

[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.

Приложение № 14 към чл. 11, ал. 1
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализираната социална услуга
Резидентна грижа за младежи до 25 години

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за младежи до 25 г. (РГМ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга РГМ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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 приключените случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, (разрешени и неразрешени проблеми), 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 вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга РГМ 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 вземане 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 младежи, напуснали друга услуга за резидентна грижа или приемна грижа.

Индикатор	**Източник на информация**
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с младежи.	– 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

Специализираната социална услуга РГМ организира ежедневието на младежите, както и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и за съвместен живот на младежите.

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

Индикатор	**Източник на информация**
10) Правилата за живот на групата младежи (например организация на жилищното пространство и подреждане на домакинството; поддържане на хигиената; пазаруване и приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от услугата и др.) са определени съвместно с тях в съответствие с Правилника за вътрешния ред на услугата.	– Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Наблюдение – Интервюта с потребители
11) Правилата за живот се предоговарят при всяко ново настаняване на младеж в услугата.	– При приложимост, актуализирани и подписани от младежите Правила за живот на групата
12) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява на младежите в РГМ среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им. Младежите сами полагат грижи за поддържане на общите помещения за живеене.

Индикатор	**Източник на информация**
13) Всеки младеж има лично пространство в спалното помещение и гардероб за лични вещи.	– Наблюдение – Интервюта с потребители

Индикатор	Източник на информация
	– Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (за купувани артикули)
14) Налични са периодично изработвани графици за почистването на помещенията в мястото на живеене.	– Наблюдение – Интервюта със служители – Интервюта с потребители

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга организира подкрепата на потребителите с баланс между потребностите на отделния младеж и интересите и желанията на групата.

Индикатор	Източник на информация
15) Осигурена е индивидуална подкрепа на всеки младеж.	– Наблюдение
16) Осигурена е работата в група с младежите за решаване на конкретни проблеми.	– Протоколи от проведени групови срещи – ИОП/ИПП на потребителите
17) Служителите посещават мястото на живеене на младежите за извършване на наблюдения върху поетите от тях ангажименти и спазване на Правилата за живеене.	– Записи в досието за извършени дейности по подкрепата – Протоколи от посещения на служители в мястото за живеене

Стандарт 3: Място на предоставяне

Специализираната социална услуга РГМ 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 живот на младежите.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги - образователни, здравни, спортни, за организация на свободното време и други, както и с възможност за осигуряване на трудова заетост. Мястото на социалната услуга РГМ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
18) Средата, в която се предоставя РГМ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, магазини, предприятия и други структури за осигуряване на трудова заетост и т.н.).	– Наблюдение и описание на средата
19) РГМ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
20) За достъпа до РГМ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	

21) 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

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната социална услуга РГМ създава и поддържа специализирана среда с подходящи и устойчиви условия за живот и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
22) Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	– Наблюдение и описание на помещенията
23) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри).	– Интервюта с потребители
24) Всички помещения за живеене са обзаведени съобразно индивидуалните нужди на настанените потребители.	– Регистър на потребителите
25) Едно кухненско помещение за приготвяне на храна, оборудвано с необходимите уреди.	– Наблюдение и описание на помещенията
26) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат всички потребители.	
27) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат всички потребители.	
28) Офисът на служителите се намира извън мястото за живеене на младежите (в друга социална услуга или административна сграда).	
29) 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
30) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	

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

Индикатор	**Източник на информация**

31) При приложимост, поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка.	– Наблюдение и описание на помещенията
32) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

Индикатор	**Източник на информация**
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
34) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
35) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
36) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: При възможност, доставчикът на социалната услуга РГМ осигурява условия за посрещане и грижа за потребители със специални потребности при придвижване и (само) обслужване.

Индикатор	**Източник на информация**
37) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към РГМ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
38) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При приложимост, интервюта с потребители
39) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	– Наблюдение и описание на средата

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга РГМ 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**
40) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии

Индикатор	Източник на информация
41) Интервюираните служители и потребители са запознати с действията по Плана за защита при бедствия и аварии.	– Интервюта със служители – Интервюта с потребители – 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
42) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
43) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: 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
44) 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
45) 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
46) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки за служителите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.3: Доставчикът на социалната услуга гарантира 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
47) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител и при отсъствие без основателна причина или предупреждение.	– Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител и при отсъствие без основателна причина или

	предупреждение – Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
48) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
49) 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
50) Всички младежи са запознати с реда на информиране при случай на инцидент/смърт или отсъствие на потребител от услугата без основателна причина или предупреждение.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга РГМ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за младежите.

Индикатор	**Източник на информация**
51) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за младежите.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
52) Желаещите да ползват социалната услуга са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	– Подписани Декларации от младежите

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

Индикатор	**Източник на информация**
53) 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.

54) 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 РГМ допринася за социалното включване на потребителите в обществото чрез активна работа с общността и системна комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, читалища, бизнес, медии, спортни клубове и други.

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

Индикатор	**Източник на информация**
55) При приложимост, услугите за всички младежи се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите
56) Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, вкл. до пазара на труда, съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Интервюта със служители

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

Индикатор	**Източник на информация**
57) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат обобщена информация.	– Информационни материали, налични в услугата
58) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата.	
59) 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
60) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на насочващия орган.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГМ.

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

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

Индикатор	Източник на информация
61) 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
62) 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
63) 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 РГМ от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
64) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
65) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани за 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 младежи до 25 г. (РГМ) 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 РГМ 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**
66) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
67) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
68) В изискванията за заемане на длъжностите на служителите са заложени специални умения, като: – Умения за изграждане на конструктивна връзка с млади хора, независимо от техния произход; – Умения да преговарят с млади хора; – Умения за справяне с конфликти и за работа с млади хора с проблеми; – Умения за защита на интересите на младите хора пред различни институции; – Комуникационни умения и умения за работа в екип.	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители
69) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя – Трудови досиета на всички служители – Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
70) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на

Индикатор	Източник на информация
работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	услугата и на потребностите на целевата група – Процедура за назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
72) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните, както и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
73) Щатното разписание е запълнено.	– Длъжностно щатно разписание:
74) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата.	™ основни специалисти: социален работник – Поименно щатно разписание
75) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГМ.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 4, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 6.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2)
76) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
77) Всички служители са годни и правоспособни за работа с младежите 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
78) 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

Индикатор	Източник на информация
	служителите
79) 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
80) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
81) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в РГМ.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
82) 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 назначаване 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
83) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
84) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
85) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
86) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
87) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга РГМ 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

88) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, включително и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
89) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
90) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
91) 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**
92) 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
93) 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).	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
94) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
95) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	Източник на информация
96) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
97) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГМ специалист – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). 98) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГМ специалист – на всеки 4 месеца (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) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за младежи до 25 г. (РГМ) 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 в специализираната социална услуга РГМ е планирано и договорено между доставчика и потребителя и е добре подготвено.

Критерий 11.1: При настаняване на потребител в социалната услуга РГМ доставчикът на социалната услуга изисква следните задължителни документи:*

- Предварителната оценка на потребностите (ПОП) от насочващия орган;
- Медицинско удостоверение от личния лекар на младежа, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
- Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
- Лична амбулаторна карта.

(*) В изключителни случаи на спешно настаняване на потребител се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи.

Индикатор	Източник на информация
99) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи. 100) За всеки потребител – Протокол за настаняване на потребител в РГМ, съдържащ и опис на предоставения му инвентар за ползване в мястото за живеене, както и ключове/карта за осигуряване на достъп.	– Досиета на потребителите – Подписан от младежа протокол за настаняване в услугата

Стандарт 12: Управление на случай

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

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга РГМ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП), като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители, законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	**Източник на информация**
101) 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
102) Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните потребности на младежа, покриваща всички важни области, имащи отношение към воденето на самостоятелен начин на живот, например: – история на младежа; – здраве и развитие; – образование, обучение в трудови умения, трудова заетост; – емоционално и поведенческо развитие; – идентичност; – практически умения за самостоятелен живот; – семейни и социални връзки; – силни страни и ресурси на младежа; – други.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
103) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 2 – 3 потребители – Интервюта със служители
104) ИОП и ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПП са изработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване

	на желанието за ползване на услугата/настаняването (при спешно настаняване) – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
105) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– Преглед на всички ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
106) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите
107) Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя.	– Преглед на Договорите на потребителите
108) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на социалната услуга РГМ от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с потребителя, като доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

Индикатор	**Източник на информация**
109) Младежите напускат услугата при прекратяване на Договора с тях.	– Анализ на доклада за оценка на постигнатите резултати до насочващия орган при напускане на услугата от младежа – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
110) 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 РГМ съдейства на всеки младеж за достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки младеж съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги.

Младежът получава подкрепа при избор на личен лекар и дентална помощ, ако се налага те да бъдат сменени и ако той се нуждае от съдействие.

Индикатор	Източник на информация
111) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ.	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – Интервюта с потребители – 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 младежи
112) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи съобразно тяхната възраст и здравословно състояние, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите
113) Всички потребители, подлежащи на задължителни профилактични имунизации и реимунизации, са обхванати съгласно имунизационния календар на Република България от настаняването им в услугата.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации – При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител
114) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява в мястото за живеене на младежите лекарствени продукти от първа необходимост, за които не се изисква лекарско предписание.

Индикатор	Източник на информация
115) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и осигурява придружаването им за ползване на медицински услуги и лечение.

Индикатор	Източник на информация
116) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите
117) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	– Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с индивидуалните потребности на потребителите здравна промоция и превенция, както и здравно образование по въпроси, касаещи здравословно хранене, здравословен начин на живот, вредни навици, употреба на психоактивни вещества, отговорно сексуално поведение.

Индикатор	Източник на информация
118) Доставчикът разработва и прилага програма/насоки за здравословен начин на живот.	– Програма/насоки за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение
119) При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности.	– ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали

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 хранене.

Индикатор	Източник на информация
120) Обстановката и оборудването в кухнята и мястото за хранене спомага за развитие на умения за самостоятелен живот.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за закупени хранителни продукти/готова храна
121) Социалният работник, заедно с потребителя, обсъжда и изготвя списък с продукти, които той иска да закупи и използва за текущата седмица, като за целта изготвят примерно меню, което отразява принципите за здравословно хранене.	
122) Потребителите пазаруват и приготвят храната си сами или с подкрепата на социалния работник.	
123) Социалният работник, в процеса на обучение на потребителите в практически умения за самостоятелен живот, им разяснява принципите на здравословно хранене.	– Наблюдение – ИПП на потребителите – Интервюта с потребители

124) В правилата за живот на потребителите е договорено как се ползват/разпределят местата за съхранение на продукти и консумативи (например шкафове, хладилник) – съвместно или индивидуално.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители – Правила за живот на младежите

Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост

Специализираната социална услуга РГМ съдейства на потребителите за завършване на започната образователна степен, за включване в обучителни програми за придобиване на професионална квалификация и в подходяща трудова заетост.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга съдейства на младежите, които искат да продължат образованието си за завършване на образователна степен, чрез търсене на подходящо учебно заведение и форма на обучение, осигуряване на обучителни материали и др.

Индикатор	**Източник на информация**
125) При приложимост, потребителите продължават образованието си за завършване на образователна степен.	– При приложимост, интервюта с потребители
126) При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	– Интервю със служители – ИПП на потребителите
127) За всички потребители, които продължават образованието си, са осигурени необходимите учебни материали, помагала и др.	– Документи в досието на потребителя, които удостоверяват включването му в училищно или професионално обучение

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга съдейства на всеки от потребителите да бъде консултиран и регистриран в дирекция „Бюро по труда". Доставчикът подкрепя потребителите във всеки етап за тяхната трудова реализация.

Индикатор	**Източник на информация**
128) ИПП на всеки потребител включва дейности за усвояване на трудови умения и подкрепа за търсене и започване на работа.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите
129) При приложимост, социалният работник получава обратна връзка от потребителя и при възможност от трудовия посредник и/или работодателя му за адаптацията и степента му на справяне на съответното работно място.	– Интервюта с потребители – Досиета на потребителите

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

Специализираната социална услуга РГМ създава условия и подкрепя всеки потребител за придобиване на знания, развиване и надграждане на умения и готовност за самостоятелен живот.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга оценява готовността на потребителите за водене на самостоятелен начин на живот по отношение на практически умения за живот, социални и комуникативни умения, бюджетиране и др.

Индикатор	**Източник на информация**
130) Дейности за изграждане и надграждане на умения за самостоятелност са заложени в ИПП на всеки потребител.	– ИОП/ИПП на потребителите

131) Интервюираните потребители посочват примери за развити практически умения за самостоятелност.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
132) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за самостоятелност.	
133) В мястото за живеене на младежите са създадени условия за упражняване на практически умения за живот.	– Наблюдение
134) При необходимост от целенасочено обучение за придобиване на основно умение или група умения, екипът посредници на потребителите за предоставяне на специализирана социална услуга.	– ИОП/ИПП – Досиета на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители

Стандарт 16: Младежът като личност и гражданин

Специализираната социалната услуга РГМ подкрепя потребителите да познават и отстояват правата си. Услугата гарантира включването на младежа като активен участник и ключов партньор по време на предоставянето и оценката на качеството на услугата.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя и овластява потребителите да познават правата и задълженията си като граждани на Република България.

Индикатор	Източник на информация
135) Всички ИПП съдържат дейности за придобиване на знания, касаещи правата и задълженията на българските граждани.	– ИПП на потребителите – Досиета на потребителите
136) Интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права.	– Интервюта с потребители

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга включва потребителите като активни участници в процеса на предоставяне на услугата.

Индикатор	Източник на информация
137) ИОП и ИПП отразяват потребностите, желанията и приоритетите на младежа.	– ИОП/ИПП на потребителите – Интервю с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи със социалния работник
138) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за младежите начин – При приложимост, интервюта с

	потребители
139) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
140) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГМ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГМ – Отговор до жалбоподателя
141) Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата.	– Програма за развитие на качеството на услугата

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	**Източник на информация**
142) Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите	– Програма за развитие на качеството
143) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– Интервюта с потребители – Налична обобщена информация от проучването
144) 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 17: Идентичност, семейни и социални връзки

Специализираната социална услуга РГМ подкрепя младежа да приеме личната си история и да изгради положителен образ за себе си, да установи или поддържа контакти със семейството си, да изгради социална мрежа за подкрепа.

Критерий 17.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да имат ясна представа и да могат да идентифицират своята култура, семейна история, религия, общност и връзки, които са важни за тях. Доставчикът подкрепя младежите при изразено от тях желание за създаване или поддържане на връзки със семейството им.

Индикатор	**Източник на информация**
145) В ИПП на младежа са включени договорени с него цели и дейности за идентичност.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досиета на потребителите

Критерий 17.2: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да поддържат социални и общностни връзки. Доставчикът насърчава потребителите да създават нови приятелства и мрежи от контакти, да развиват хобита и интереси, както и да бъдат включвани в различни дейности, инициативи и събития в общността.

Индикатор	Източник на информация
146) В ИПП на младежа са включени договорени с него цели и дейности за разширяване на социална мрежа.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досиета на потребителите

Критерий 17.3: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите за изграждане на адекватна самооценка, както и на умения за жизнено планиране.

Индикатор	Източник на информация
147) В ИПП на младежа са включени договорени с него цели и дейности за подобряване на себепознаването и изграждане на положителен аз-образ.	– ИОП/ИПП – Досиета на потребителите
148) При необходимост от специализирана подкрепа екипът посредничи на потребителите за предоставянето є.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Стандарт 18: Боравене с финансови средства

Специализираната социална услуга РГМ предоставя ежемесечно на потребителите финансови средства за закупуване на хранителни продукти и храна, както и за хигиенни материали и консумативи.

Критерий 18.1: Доставчикът на социалната услуга запознава потребителите с процедурата за получаването, разходването и отчитането на финансовите средства, които му се предоставят за закупуване на хранителни продукти и хигиенни консумативи.

Индикатор	Източник на информация
149) В ИПП на потребителите са планирани дейности за развитие на умения за бюджетиране в изпълнение на процедурата.	– Процедура – ИОП/ИПП – Досиета на потребителите – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 18.2: Доставчикът на социалната услуга проследява и контролира използването на предоставената финансова подкрепа на потребителите само за нейните цели. При започване на работа и получаване на доход потребителите могат да ограничат или откажат финансова подкрепа.

Индикатор	Източник на информация
150) Налична е документация, която удостоверява изразходването на финансовите средства и тяхното отчитане.	– Досиета на потребителите – Документи, отчети и справки за извършените разходи, подписани от потребителя
151) Интервюираните потребители обясняват как използват финансовата подкрепа или защо са я отказали.	– Заявление от потребител за частично ползване на финансовите средства – Декларация от потребител за отказ от

получаване на финансовите средства

Специализираната социална услуга РГМ се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия - като специализирана социална услуга;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

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 специализираната социална услуга РГМ 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.

[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.

Приложение № 15 към чл. 11, ал. 2
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на интегрираната здравно-социална услуга
Резидентна грижа за деца с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи

А. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с трайни увреждания на възраст до 18 години с потребност от постоянни медицински грижи (РГДТУ с ПМГ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството, следваща най-добрите интереси на потребителите. Услугата гарантира, че целите на интегрираната здравно-социална услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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 интегрираната здравно-социална услуга прилага система за управление на качеството, която включва управление на служителите и ресурсите. Системата за управление на качеството е в съответствие с актуалните медицински стандарти.

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

Индикатор	Източник на информация
2) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служителите
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на интегрираната здравно-социална услуга 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
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо интегрираната здравно-социална услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага методи за работа, съобразени с протоколите за работа и добрата медицинска практика, както и други проучени добри практики за работа с деца.

Индикатор	Източник на информация
7) Установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца.	– Интервю с ръководителя на услугата – Създадени вътрешни документи/процедури
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 2: Организация на дейностите

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ организира ежедневието на потребителите, дейностите с тях и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и ритъм на живота на децата.

Критерий 2.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга е организирал живота на потребителите в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие.

Индикатор	Източник на информация
9) Всяко дете има индивидуален режим, съобразен с възрастта и здравословното му състояние.	– Дневен режим – Наблюдение
10) При възможност най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън услугата за резидентна грижа.	– При приложимост, интервюта с потребители
11) За всяко дете е отделено индивидуално внимание от възрастен – разходка, игра, четене на приказки и други, всеки ден.	– Индивидуален график на потребителите
12) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на децата среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

Индикатор	Източник на информация
13) Всички деца разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат осигурена възможност за непрекъснат и лесен достъп.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (закупуване на артикули)
14) В спалните помещения за всеки потребител е обособено лично пространство.	– Наблюдение – Интервюта със служители
15) За всяко дете са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор, медицински грижи и др.) при гарантиране на защита от посегателство над потребителите, включително с осигурена възможност за прегражданe с подвижни прегради (паравани или специално предвидена подвижна стена, тип „хармоника“) между леглата и мебелите за лични вещи с цел осигуряване на самостоятелност или специфични медицински грижи и манипулации.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 2.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява единен подход в работата с потребителите.

Индикатор	Източник на информация
16) Всички служители имат споделено	– Индивидуални планове на

разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставените цели в индивидуалния план и методите за постигането им.	потребителите – Протоколи от вътрешноекипни срещи по случаи
17) При приложимост, в услугата има подходящи форми на съвместно обсъждане между служители и потребители в зависимост от възрастта и степента им на разбиране, на живота в групата (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Вътрешните правила за работа и организация на дейността

Критерий 2.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, събуждане, лягане, които се установяват с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

Индикатор	**Източник на информация**
18) Служителите представят на потребителите правилата за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др.	– Дневен режим – Интервюта със служители
19) При възможност, потребителите споделят за индивидуален режим за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др.	– При приложимост, интервюта с потребители
20) При възможност, всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите.	
21) Децата познават правилата на живот в услугата.	

Критерий 2.5: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
22) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение
23) Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	– Рапортна книга
24) Информацията относно предоставяната медицинска грижа се отразява писмено.	– Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ способства за задоволяване на потребностите на настанените в услугата деца и насърчава тяхната самостоятелност.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги - образователни, здравни, терапевтични, както и за организация на свободното време и други. Мястото на интегрираната здравно-социална услуга е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
25) Интервюираните служители потвърждават, че средата, в която се намира и функционира интегрираната здравно-социална услуга, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Интервюта със служители – Наблюдение и описание на средата
26) В населеното място има следната здравна инфраструктура: а) лечебно заведение за извънболнична специализирана медицинска помощ с дейност по физикална и рехабилитационна медицина; или б) център за комплексно обслужване на деца с увреждания и хронични заболявания; в) център за спешна медицинска помощ; г) лечебно заведение за болнична помощ за активно лечение с дейности по спешна медицина, педиатрия, хирургия, нервни болести, интензивно лечение.	– Наблюдение и описание на средата – Интервю с ръководителя на услугата
27) В населеното място се предоставят социални услуги за: а) дневна грижа за деца с трайни увреждания; б) терапия и рехабилитация.	
28) Интегрираната здравно-социална услуга е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	– Наблюдение и описание на средата
29) Интегрираната здравно-социална услуга не се предоставя в лечебно заведение.	
30) За достъпа до интегрираната здравно-социална услуга няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
31) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

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

Индикатор	**Източник на информация**
32) Специализираната среда на интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и/или отдих на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
33) Дворното пространство е добре поддържано и е адаптирано спрямо нуждите на потребителите.	
34) При възможност, интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ създава и поддържа специализирана среда с подходящи и устойчиви условия за живот и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за нощувка, дневни занимания, 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 потребностите на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
35) Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане със самостоятелно легло и с минимум 8 $м^2$ полезна площ в спалните помещения за всеки потребител.	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители
36) Спалните помещения са обзаведени съобразно възрастта, пола, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители.	– Интервюта със служители – Регистър на потребителите – При приложимост, документи за предназначение на спалните помещения
37) За всеки потребител леглата са с: а) ортопедичен или антидекубитален матрак; или – при необходимост – са осигурени: б) медицински легла на колела с подвижни секции, с пластмасови помощни захвати (триъгълни) с каиш с вертикална дръжка.	– Наблюдение и описание на помещенията
38) В спалните помещения е осигурена възможност за пускане на осветлението от леглото за страничното и общото осветление на стаите.	

Индикатор	Източник на информация
39) Поне едно помещение за дневни занимания с потребителите, в което могат да се съберат поне половината потребители (по 5 $м^2$ на потребител)	
40) Всяко помещение за дневни занимания е обзаведено съобразно възрастта, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители – напр.:	
а) механично-хидравличен полулежащ медицински стол;	
б) позициониращ (терапевтичен) стол – вертикализатор с работен плот и регулируеми разстояния;	
в) шезлонг за деца;	
г) дюшек/постелка за лежане на пода с почистваща се повърхност;	
д) многофункционални модули (цилиндричен и полуцилиндричен);	
е) пуф-фотьойл.	
41) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове, обезопасени електрически контакти и др.).	– Наблюдение и описание на помещенията
42) Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
43) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители.	– Регистър на потребителите
44) Поне едно помещение, даващо възможност за предоставяне на заместваща грижа за 2-ма потребители.	
45) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
46) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
47) Поне едно помещение за временен престой на родители и/или близки, обзаведено подходящо за нощувка и престой на поне двама посетители.	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до помещенията
48) Помещението/помещенията за временен престой (на родители/близки) са обзаведени с кухненски кът с подходящо оборудване (напр.	– При приложимост, интервюта с

Индикатор	Източник на информация
мивка, печка, хладилник, маса).	потребители
49) Поне едно помещение за служителите.	– Интервюта със служители
	– Регистър на потребителите
50) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
51) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	– Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в интегрираната здравно-социална услуга са достатъчно на брой и са съобразени с възрастта, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители.

Индикатор	Източник на информация
52) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения – минимум по 1 санитарен възел на всеки две стаи.	– Наблюдение и описание на помещенията
53) При приложимост/необходимост, санитарните възли разполагат с вана, подвижни душове, снабдени с терморегулатори на водата, парапети, които позволяват самостоятелност и сигурност за потребителите.	
54) За всички кърмачета са осигурени индивидуални ванички.	
55) Всички санитарни възли са съобразени с ползването им от деца със затруднена мобилност и такива на инвалидни колички – височина на мивките, широчина и височина на седалките на тоалетните, и са снабдени с ръкохватки, монтирани на стените.	
56) Санитарните възли разполагат със специфично за обслужването на потребителите оборудване, съобразено с възрастта и потребностите им, например подвижен комбиниран тоалетен стол/шезлонг за баня (за по-големи деца), подвижна бебешка ваничка с плот, с кушетка в банята за обслужване на деца, които се нуждаят от придружител при осъществяване на дейности от ежедневието, в т.ч. извършване на тоалет.	
57) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители.	
58) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.)	

Индикатор	Източник на информация

са работещи.

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

Индикатор	Източник на информация
59) Всички помещения се отоплявaт, като се поддържа постоянна температура от 21°C (отоплението през различните годишни сезони се регулира съобразно температурата на атмосферния въздух с цел осигуряване на оптимални температурни условия и недопускане на прегряване или преохлаждане на децата).	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с потребители
60) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
61) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
62) Общите помещения и помещенията за живеене (включително и тези за нощуване) имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
63) Помещенията позволяват лесен достъп на деца с физически и/или сензорни увреждания и лесен преход от едно помещение в друго.	– Наблюдение и описание на средата
64) Разположението на мебелите и съоръженията в услугата позволява лесно придвижване на деца с физически и/или сензорни увреждания, като мебелите и съоръженията са обезопасени – имат заоблени ръбове на мебелите, или е осигурено подходящо защитно оборудване (протектори за ъглите, протектори на канали и електрически контакти и др.).	
65) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към интегрираната здравно-социална услуга.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
66) В услугата има осигурени детски инвалидни колички и универсален мобилен електрически лифт за повдигане от легнало и седнало положение.	
67) Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	
68) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, отварят се навън, по	

възможност с автоматична фотоклетка, или бравите са на достъпна за потребителите височина.	
69) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка или болнично легло.	
70) За улесняване на придвижването по коридорите и там, където е необходимо, има ръкохватки и парапети.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	**Източник на информация**
71) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
72) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План 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
73) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
74) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества и процедура за съхранение на опасни отпадъци.

Индикатор	**Източник на информация**
75) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
76) Налична писмена процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци	
77) Писмени указания за начина и дозировката	– Процедура за съхранение и

на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	предаване на опасни отпадъци – Договор за транспортиране и унищожаване на опасни отпадъци
78) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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
79) 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
80) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация, както и със своите задължения по Програмата.	– Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена Програмата – Интервюта със служители – Документ, удостоверяващ провеждане на периодичен инструктаж на служителите
81) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и други, включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	– Наблюдение на средата – Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент/смърт, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
82) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт.	– Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител
83) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
84) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Протокол от проведен инструктаж/обучение
85) При възможност всички деца и родители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт на потребител.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Интегрираната здравно-социална услуга гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за децата.

Индикатор	Източник на информация
86) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни в услугата и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители
87) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПГ/ИПП.	– Подписани Декларации

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

Индикатор	Източник на информация
88) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Вътрешни правила за архивиране с номенклатурни единици, одобрени от Държавен архив – Заповед, определяща състава на експертна комисия от служители на услугата за архивиране, съобразно вътрешните правила
89) 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 интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища, спортни клубове и други, които могат да допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя интегрираната здравно-социална услуга чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги и спортни дейности.

Индикатор	Източник на информация
90) Услугите за всички деца се реализират координирано с други доставчици на социални, здравни и образователни услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПГ/ИПП и дейностите
91) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им възможности, потребности и желания.	– Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – Досиета на потребителите
92) При приложимост, доставчикът съдейства	

на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита.	– ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта със служители

Критерий 7.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга има разработена и налична актуална информация за изпълняваните дейности за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	**Източник на информация**
93) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата
94) При приложимост, информационните материали за потребителите са в подходящ вид съобразен с възрастта и степента на развитието им.	– При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и на лица с интелектуални затруднения
95) При приложимост, служители и потребители могат да посочат примери за информационна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
96) Актуална информация за услугата се предоставя минимум веднъж годишно на ДСП и РЗИ.	– Изходяща поща

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ.

(*) Неприложим, когато услугата изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга планира и разходва финансовите средства за предоставяне на услугата законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	**Източник на информация**
97) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални и интегрирани здравно-социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
98) 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

Индикатор	Източник на информация
99) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет, а при възможност – и на Колективния трудов договор за отрасъл „Здравеопазване".	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати
100) Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Вътрешен документ, удостоверяващ изплащанията

Б. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи (РГДТУ с ПМГ) 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

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата съобразно нейната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители съобразно изискванията, определящи длъжностите и броя на служителите в социалните услуги.

Индикатор	Източник на информация
101) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
102) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
103) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, умения за адекватно поведение при работа с деца с тежки увреждания и/или с агресивно/автоагресивно поведение и други; – разбиране на различията и особеностите на деца с увреждания и познаване на особеностите в психичното развитие на деца	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители

Индикатор	Източник на информация
от различни възрастови групи; – умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие; – умения за работа и комуникация с родители, близки и роднини; – умения за разпознаване на симптоми/белези на насилие и проявите му при деца.	
104) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	– Трудови досиета на всички служители
105) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
106) Ръководителят на услугата не е осъждан за престъпление от общ характер.	– Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година
107) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните и здравните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца, Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, и Кодекса на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните	– Интервюта със служителите

Индикатор	Източник на информация
медицински специалисти.	
108) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
109) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:	™ основни специалисти: социален работник; медицински сестри/акушерки;
а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти;	™ при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; консултант по хранене; логопед; педиатър; ерготерапевт;
б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на услугата.	™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/здравен асистент;
	™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка
	– Поименно щатно разписание
110) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГДТУ с ПМГ.*	– Длъжностно щатно разписание
(*) Минимален брой на децата, ползващи социалната услуга – 6, и максимален брой деца, ползващи социалната услуга – 9, в т.ч. 2 места за заместваща грижа за всяка услуга.	– Коефициент за определяне числеността на служителите (1,9)
111) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
112) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца 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
113) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа за осигуряването на 24-часова грижа за потребителите е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители
	– Трудови договори на всички служители
	– Преглед на документи
	– Работни графици за последните 4 месеца
114) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Поименно длъжностно щатно

Индикатор	Източник на информация
	разписание – Договори за назначаване и прекратяване
115) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой.	– Договори за назначаване и прекратяване – Счетоводна документация
116) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
117) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в интегрираната здравно-социална услуга.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
118) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на интегрираната здравно-социална услуга за назначаване 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
119) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
120) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
121) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура за подбор на доброволци.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
122) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
123) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стаж – Всички стажанти са запознати с функциите, задълженията и ограниченията за всяка позиция

Стандарт 10: Развитие на служителите

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ 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 интегрираната здравно-социална услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
124) 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
125) При необходимост, доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители – Процедура/и за удостоверяване на придобитите компетентности
126) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител – Протоколи от проведени вътрешни колегиуми по предварително разработен план в началото на всяка календарна година
127) 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 интегрираната здравно-социална услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
128) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	– Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения

Индикатор	Източник на информация
129) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Процедура/и за удостоверяване на придобитите компетентности
130) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
131) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

Критерий 10.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
132) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на интегрираните здравно-социални и/или социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	– Заповед за определяне на наставник – Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на интегрираните здравно-социални и/или социални услуги – При приложимост, интервю с определения наставник и служител
133) Служителите са преминали минимум една групова супервизия – от външен за интегрираната здравно-социална услуга специалист – на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
134) Служителите са преминали минимум една индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или осигурени от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи (РГДТУ с ПМГ) 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 в интегрираната здравно-социална услуга е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика, потребителя, родителите и е добре подготвено.

Критерий 11.1: При настаняване на потребител в интегрираната здравно-социална услуга нейният доставчик изисква следните задължителни документи:

- Заповед на директора на дирекция „Социално подпомагане" за настаняване на дете в услугата (и съдебно решение за настаняване, ако то вече е постановено) в случаите на настаняване по чл. 26 от ЗЗДет;
- Искане/Заявление за ползване на услугата към доставчика и предварителна оценка на потребностите (в случаите по чл. 92 от ЗСУ);
- Специализирана експертна оценка на здравословното състояние и потребностите на детето от медицински грижи от лечебни заведения за болнична помощ, определени със заповед на министъра на здравеопазването;
- Социален доклад на дирекция „Социално подпомагане" с включена оценка на потребностите на детето;
- План за действие на дирекция „Социално подпомагане";
- Медицинско удостоверение от личния лекар на потребител, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
- Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
- Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации, лична амбулаторна карта;
- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

(*) В изключителни случаи на спешно настаняване на потребител се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи.

Индикатор	Източник на информация
135) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите
136) За всеки потребител – документ за постъпване/настаняване на потребител в интегрираната здравно-социална услуга.	
137) За всяко дете е определен персонално отговорен служител.	

Стандарт 12: Управление на случая

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ организира ефективно управление на случая за всяко дете съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Услугата осигурява участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 12.1: Предоставянето на интегрираната здравно-социална услуга се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за грижа/подкрепа (ИПГ/ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП (в случай на дете в риск), като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители, законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	Източник на информация
138) За всеки потребител на интегрираната здравно-социална услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
(над 14-годишна възраст) и/или – при възможност – от родителя/законния представител.	– Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При възможност, интервюта с потребители – При възможност, интервюта с родители/законни представители
139) ИОП за всеки потребител покрива минимум следното: – История на детето и семейството; – Области на развитие: физическо, психическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; – Идентичност; – Специални нужди и потребност от специални здравни грижи, включително специфика на храненето (напр. диети, алергии); – Силни страни и ресурси на потребителя, неговото семейство, значими хора и средата.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
140) Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
141) ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПГ/ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването – ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 28, ал. 4 от ППЗЗД/чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ – Изпратен доклад до ДСП за осъществените дейности и постигнатите резултати с детето на всеки 3 месеца

Индикатор	Източник на информация
	(ППЗЗД, чл. 22, ал. 2)
142) За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) – и/или при приложимост – родител/законен представител.	– Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) – Протоколи от процеса на обсъждане
143) Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на интегрираната здравно-социална услуга от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с ДСП, като доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
144) Индивидуалният план за подготовка на детето за напускане е съобразен с неговата възраст, здравословно състояние и с предстоящия нов начин на живот.	– Анализ на Индивидуалните планове за напускане на детето – ако е приложимо – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
145) 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

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ осигурява на всяко дете съдействие за достъп до здравни грижи и медицинска помощ, в т.ч. профилактика, лечение и рехабилитация. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

Критерий 13.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на всяко дете съдействие и придружаване за получаване на медицинска помощ и здравни грижи, както и поддържа индивидуална медицинска документация за всеки потребител.

Индикатор	Източник на информация
146) Всички потребители имат избран до 2 седмици след настаняването си личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата и осигурена дентална помощ.	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – Информация, подписана от ръководителя на услугата за ползване на дентален лекар – При приложимост, интервюта с потребители
147) Всички потребители имат План за здравни грижи (ПЗГ), съобразени с потребностите им.	– ИПГ/ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите

Индикатор	Източник на информация
148) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите
149) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи съобразно тяхната възраст и здравословно състояние, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите
150) Всички потребители, подлежащи на задължителни профилактични имунизации и реимунизации, са обхванати съгласно имунизационния календар на Република България от настаняването им в услугата.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации – При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител
151) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза
152) На всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	– График – Карта за процедури
153) Всички потребители са придружени от служител(и) на услугата и/или от родител/законен представител при посещение в лечебно заведение.	– График – при планови посещения – Рапортна книга – при спешни случаи

Критерий 13.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга способства за осигуряване възможно най-високо равнище на постоянни медицински грижи за деца с трайни увреждания.

Индикатор	Източник на информация
154) На всички потребители е осигурена постоянна медицинска грижа 24 часа в денонощието.	– 24-часов график за обслужване на децата в услугата – от медицинска сестра – Договор с лекар, гарантиращ 24-часова възможност за консултация с лекар, назначен в услугата, или Заповед/договор с лечебно заведение за осигурена 24-часова възможност за консултация с лекар от лечебното заведение за

Индикатор	Източник на информация
	болнична помощ – Налични планове за медицински грижи – Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – с отразена периодична оценка на здравословното състояние – Технически фишове
155) На потребителите се дават по график необходимите лекарствени продукти, предписани от лекар.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед, рецепта – Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти – Рапортна книга
156) Интервюираните служители са запознати със своите задължения при осигуряване на медицинска грижа за потребителите.	– Интервюта със служители относно степен на познаване на утвърдените протоколи, алгоритми и технически фишове
157) Служителите са обучени за оказване на първа помощ.	– Документ, удостоверяващ преминаване на обучение – Интервюта със служители
158) Услугата поддържа помещение за прегледи, консултации и манипулации със стандартна мебелировка, в която е включено задължително и специфично оборудване, като броят и видовете са съобразени с потребностите на потребителите: а) широка кушетка с регулираща се височина за прилагане на специализирани кинезитерапевтични методики; б) кислороден концентратор; в) ултразвуков аерозолен инхалатор; г) инфузионна помпа; д) аспирационна помпа; е) амбу детско; ж) монитор за основни жизнени функции с	– Наблюдение и описание на средата

Индикатор	Източник на информация
пулсоксиметър; з) други медицински изделия и медицинска апаратура.	

Критерий 13.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, както и създава условия за осигуряване на потребителите на лекарствени продукти, на медицински изделия и на диетични храни за специални медицински цели, заплащани напълно или частично от НЗОК.

Индикатор	Източник на информация
159) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване са налични и се съхраняват на специално място, в заключен спешен шкаф, до който децата нямат достъп.	– Налични лекарствени продукти – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани 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.)
160) Лекарствените продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели, 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, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани и отпуснати лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели – Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти - Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина - Наблюдение на мястото за съхранение

Критерий 13.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене съгласно нормативната уредба. Доставчикът насърчава развиване на умения за самостоятелност при храненето на потребителите независимо от тяхното увреждане.

Индикатор	Източник на информация
161) Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и	– Наблюдение и описание на средата

Индикатор	Източник на информация
увреждането на потребителите.	
162) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност при храненето на потребителите.	– Наблюдение (на процеса на хранене) – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
163) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта
164) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
165) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
166) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – При приложимост, предписания на ОДБХ
167) Кърмачетата се хранят съобразно здравословното им състояние (в ръцете на възрастен, а в случаи на хранене със сонда то се извършва в шезлонг извън леглото със задължително взаимодействие на възрастния с детето).	– Наблюдение и описание
168) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители
169) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество – при приложимост.	
170) На всички нуждаещи се от диетично хранене потребители се изработват индивидуални менюта след консултация със специалист и са съобразени с основното заболяване на потребителя.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Препоръка за диетично хранене – Преглед на ИПГ/ИПП с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене – Индивидуално меню

Индикатор	Източник на информация
171) Броят на служителите в смяна е съобразен с необходимостта от подкрепа за развитие на уменията на потребителите при хранене.	– Наблюдение – Седмичен график
172) Броят и организацията на храненията са съобразени с възрастта, здравословното състояние и ежедневните дейности на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Дневен режим, в който са определени часовете за хранене, според възрастта и конкретните потребности – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост - при приложимост.

Интегрираната здравно-социална услуга осигурява подкрепа на всяко дете за достъп до предучилищно и училищно образование и възпитание на децата над 16 г. - и съдействие за включване в обучителни програми за придобиване на трудови умения и включване в подходяща трудова дейност (при приложимост).

Критерий 14.1: За всички деца в интегрираната здравно-социална услуга е осигурена възможност да се обучават в задължителните за възрастта им форми на образование - училище, Център за специална образователна подкрепа и/или Център за подкрепа за личностно развитие.

Индикатор	Източник на информация
173) За потребителите е осигурена възможност за обучение в съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите им.	– Документ от съответната институция – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
174) Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	
175) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др.	
176) Всички потребители получават допълнителна подкрепа чрез подходящи за целта услуги (напр. консултиране, терапия и др.).	

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

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ създава условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на умения за самостоятелен и независим живот в максимална степен в зависимост от възможностите и индивидуалния потенциал на децата, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и придобият доверие в себе си.

Критерий 15.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга разработва и прилага Програма за развитие на практически умения за живот на потребителите в зависимост от тяхната възраст и възможности.

Индикатор	Източник на информация
177) Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– Програма за развитие на практически умения за живот
178) При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за прояви на самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	– ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
179) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	– Интервюта със служители

Критерий 15.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания 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
180) Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на свободното време.	– Програма за организиране на свободното време
181 Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– ИПГ/ИПП на потребителите
182) 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 детето в спортни, културни и други мероприятия
183) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето в рамките на организацията на свободното му време и ИПГ/ИПП.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 15.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга поощрява активното общуване на потребителите с техните родители, връстници и други значими за тях хора.

Индикатор	Източник на информация
184) Посещенията/контактите на потребителите са регламентирани.	– План за действие и/или Социален доклад, и/или Становище (на ДСП)

Индикатор	Източник на информация
	– ИПГ/ИПП на потребителите
	– Книга за посещенията
	– Записи в досиетата
185) Служителите могат да опишат осъществяваните контакти на децата с родители/семейства/значими хора.	– Интервюта със служители
	– ИПГ/ИПП на потребителите
186) Доставчикът е създал възможност за присъствие през деня на родителите/семействата и участие в грижите за детето (напр. родителите и семействата на потребителите са канени на всички важни събития в живота на детето – рождени дни, тържества по повод конкретно постижение на детето).	– Записи в Книгата за посещенията
	– Снимков материал и други – досиета на потребителите
	– При приложимост, интервюта с родители/законни представители
187) При осъществяване на контактите са зачетени желанията на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители
	– Материали от проведени срещи
188) Родителите на децата се обучават за полагането на специфични грижи за децата.	– Наличие на протоколи за проведени обучения
	– При приложимост, интервюта с родители/законни представители

Стандарт 16: Идентичност

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ подкрепя децата да развиват своята идентичност и чувство на принадлежност към техните семейства, приятели, култура, религия и общност.

Критерий 16.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга създава условия децата да познават личната си история и да формират позитивна идентичност. Съществуващите социални и общностни връзки на децата се поддържат.

Индикатор	Източник на информация
189) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности за формиране и поддържане на идентичност.	– ИПГ/ИПП на потребителите
190) Доставчикът работи с детето по Книга на живота.	– Книга на живота на всяко дете
191) Значими за потребителите документи, записи на постижения, снимки и предмети със сантиментална стойност.	– Съответни документи

Стандарт 17: Взаимоотношения деца - служители

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с предизвикателно поведение на потребителите.

Критерий 17.1: Стратегията за справяне и/или индивидуалният подход към всяко дете е резултат от обсъждането на случая му в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в услугата за резидентна грижа.

Индикатор	Източник на информация
192) Служителите споделят наблюденията си върху всяко дете и обсъждат подходите и стратегиите за справяне в екипа, преди да се предприемат конкретни действия и стъпки спрямо детето.	– Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете
193) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 17.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца, като подходът към всеки потребител е индивидуален - на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности, и нивото на развитие.

Индикатор	Източник на информация
194) Взетите решения от екипа относно справяне с проблемно поведение на дете, както и предприетите действия са добре документирани, определени са отговорник за проследяване на ефективността от предприетите действия и срокът за тяхното приложение.	– Протоколи, дневник за протичане на работната смяна
195) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за предотвратяване и справяне с предизвикателното поведение и постигане на приемливо поведение на настанените потребители.	– Програма за преминато обучение – Програма за въвеждащо и надграждащи обучения

Критерий 17.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	Източник на информация
196) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение – Програма за въвеждащо и надграждащи обучения
197) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители

Стандарт 18: Права и закрила на децата

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ създава условия за спазване на правата на потребителите, осигурява на децата закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя децата да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 18.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга подкрепя децата да познават и осъществяват правата си.

Индикатор	Източник на информация
198) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и	– Програма за въвеждащо и надграждащи

Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	обучения – Документи, доказващи, че са запознати – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности – Интервюта със служители
199) При приложимост, всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степента на разбиране.	– При приложимост, интервюта с потребители – Адаптирани материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

Критерий 18.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на децата и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
200) Утвърдена Процедура за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби
201) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата – при приложимост.	– Материали по представяне на Процедурата за подаване на жалби по достъпен за децата начин – При приложимост, интервюта с потребители
202) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
203) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГДТУ с ПМГ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГДТУ с ПМГ – Отговор(и) до жалбоподателя
204) Утвърдена Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация
205) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие

Индикатор	Източник на информация
	– Интервюта със служителите
206) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба – при приложимост.	– При приложимост, интервюта с потребители
207) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Програма за въвеждащо и надграждащи обучения
208) При регистрирани случаи на насилие услугата РГДТУ с ПМГ е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПГ/ИПП.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПГ/ИПП на потребителите
209) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата
210) На потребителите е осигурен достъп до телефон, който може да бъде използван от тях свободно, без присъствие на служители.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 18.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга създава условия за изслушване мнението на детето в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя по достъпен начин участието на потребителите във вземането на решения по всички въпроси, засягащи живота им.

Индикатор	Източник на информация
211) При приложимост, мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител
212) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 18.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
213) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите в текст, лесен за четене/разбиране.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
214) При приложимост, поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
215) 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)

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация (извън специализираната среда на услугата);
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

Услугите „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 услуги.

Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ 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.

[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.

Приложение № 16 към чл. 11, ал. 3
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)

Стандарти и критерии за качество на интегрирана здравно-социална услуга
Резидентна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи
Резидентна грижа за възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи

А. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи и възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи (РГЛ с ПМГ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на услугата:

Стандарт 1: Управление

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ прилага система за управление, която насърчава култура на качеството и гарантира, че целите на здравно-социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите, 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 интегрираната здравно-социална услуга прилага система за управление на качеството, която включва управление на служителите и ресурсите. Системата за управление на качеството е в пълно съответствие с актуалните медицински стандарти.

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
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) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на интегрираната здравно-социална услуга 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
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо здравно-социалната услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа и постоянни медицински грижи за пълнолетни лица с трайни увреждания и възрастни хора в невъзможност за самообслужване.

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

Стандарт 2: Организация на дейностите

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ организира ежедневието в услугата, дейностите с потребителите и работата на служителите според предварително изготвени правила.

Критерий 2.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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
9) Правилникът за вътрешния ред гарантира участието на потребителите във вземане 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, при възможност и др.	– Протоколи от срещи – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители
10) В услугата има разписан дневен режим, който е съобразен с индивидуалните потребности и желания на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители – Наблюдение – Дневен режим

11) В услугата е създаден Съвет на потребителите.	– Протоколи от работата на Съвета – Съответни документи – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 2.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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.

Индикатор	**Източник на информация**
12) Всички потребители разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който те имат непрестанен достъп.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители
13) 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.	– Интервюта със служители
14) При приложимост, интервюираните потребители споделят за тяхното доброволно участие в общи дейности за поддържане на средата.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в резидентната услуга.

Индикатор	**Източник на информация**
15) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
16) В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Интервюта със служители – Програма за дейността на услугата – Протоколи от срещи
17) 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: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите, в т.ч. осигурява постоянни медицински грижи.

Индикатор	**Източник на информация**
18) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав	– Одобрен месечен график

служители за обслужване, медицинска грижа и подкрепа.	– Наблюдение
19) Предаването и приемането на смените се организират чрез обмяна на информация между съответните служители.	– Рапортна книга – Интервюта със служители
20) Информацията относно предоставяната медицинска грижа се отразява писмено.	

Критерий 2.5: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява възможност при необходимост за съхранение на материални ценности и парични средства на всеки потребител.

Индикатор	**Източник на информация**
21) Разработена е процедура за съхранение и защита на материалните ценности и паричните средства на потребителите.	– Процедура за съхранение и защита на материалните ценности и паричните средства
22) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че имат достъп до оставените от тях на съхранение материални ценности и парични средства.	– При приложимост, интервюта с потребители
23) 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
24) При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства.	– Книга, където се описват материалните ценности и парични средства на потребител, оставени на съхранение – При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ е разположена на място с изградени инфраструктурни, транспортни и комуникационни връзки и различни видове обществени услуги, което способства за постигане целите на услугата и поддържане добро качество на живот на потребителите.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги - здравни, административни, културни, както и за организация на свободното време. Мястото на РГЛ с ПМГ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	**Източник на информация**
25) Интервюираните служители потвърждават, че средата, в която се намира и функционира интегрираната здравно-социална услуга, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Интервюта със служители – Наблюдение и описание на средата
26) В населеното място има следната здравна инфраструктура:	– Наблюдение и описание на средата – Интервю с ръководителя на услугата
а) лечебно заведение за първична	

Индикатор	Източник на информация
извънболнична медицинска помощ; б) лечебно заведение за извънболнична специализирана медицинска помощ с дейност по физикална и рехабилитационна медицина; в) филиал на център за спешна медицинска помощ; г) лечебно заведение за болнична помощ за активно лечение с дейности по спешна медицина, вътрешни болести, хирургия, нервни болести, интензивно лечение.	
27) В населеното място се предоставят социални услуги: а) за терапия и рехабилитация; б) за дневна грижа – за подкрепа на лица с тежки множествени увреждания.	
28) Интегрираната здравно-социална услуга е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга резидентна услуга и/или разполага със собствен вход и изход.	– Наблюдение и описание на средата
29) При възможност, интегрираната здравно-социална услуга е разположена на един етаж. В случай че е разположена в многоетажна сграда, свързването на нивата следва да съответства на изискванията за достъпна среда за хора с увреждания (нивата са свързани с вътрешна стълба и асансьор, който да е оразмерен за инвалидни колички).	
30) Интегрираната здравно-социална услуга не се предоставя в лечебно заведение.	
31) За достъпа до интегрираната здравно-социална услуга няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	– Наблюдение и описание на средата
32) Установяване на административен адрес на услугата.	– Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и Решение на общинския съвет (в случаите, когато интегрираната здравно-социална услуга е делегирана от държавата дейност)

Критерий 3.2: При възможност, интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата, и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.

Индикатор	Източник на информация
33) Интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдих на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
34) Дворното пространство е добре поддържано и е адаптирано спрямо нуждите на потребителите.	
35) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ създава подходящи и устойчиви условия за живот и възможност за ефективна грижа и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: 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 потребителите.

Индикатор	Източник на информация
36) Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане със самостоятелно легло и с минимум 10 $м^2$ полезна площ в спалните помещения за всеки потребител, за да не се затруднява обслужването им. Осигурена е възможност за предоставяне на заместваща грижа за 2-ма потребители.	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители – Регистър на потребителите
37) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за семейства или съобразно здравословното състояние на потребителите).	
38) За всеки потребител леглата са със: а) ортопедичен или антидекубитален матрак, или – при необходимост – са осигурени: б) медицински легла на колела с подвижни секции, с пластмасови помощни захвати (триъгълни) с каиш с вертикална дръжка.	– Наблюдение и описание на помещенията – Информация, подписана от ръководителя на услугата относно необходимостта и наличието на подходящи легла
39) В спалните помещения е осигурена възможност за пускане на осветлението от леглото за страничното и общото осветление на стаите.	– Наблюдение и описание на помещенията
40) Всички помещения, които се ползват от потребителите, са снабдени с леснодостъпен бутон за алармен сигнал,	

Индикатор	Източник на информация
както има осигурен алармен бутон до всяко легло.	
41) Поне едно помещение за дневни занимания с потребителите, в което могат да се съберат поне половината потребители (по 3 $м^2$ на потребител).	
42) Поне едно помещение за дневни занимания разполага с подходящи маси и столове, удобна и мека мебел, включително при необходимост, механично-хидравличен полулежащ медицински стол.	– Наблюдение и описание на помещенията – Информация, подписана от ръководителя на услугата относно необходимостта и наличието на подходящи средства/уреди
43) Поне едно кухненско помещение за приготвяне/разпределяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители
44) Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители.	– Интервюта със служители – Регистър на потребителите
45) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
46) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки.	
47) Поне едно помещение за служителите.	
48) Помещение за прегледи, консултации и манипулации.	– Наблюдение и описание на помещенията
49) Помещението е оборудвано със стандартна мебелировка, в която са включени задължително и специфично оборудване, като броят и видовете са съобразени с потребностите на потребителите: а) широка кушетка с регулираща се височина за прилагане на специализирани кинезитерапевтични методики; б) кислороден концентратор; в) ултразвуков аерозолен инхалатор; г) инфузионна помпа;	

Индикатор	Източник на информация
д) аспирационна помпа; е) набор за осигуряване проходимост на горните дихателни пътища с балон за обдишване; ж) монитор за основни жизнени функции с пулсоксиметрия; з) пръстов пулсоксиметър; и) други медицински изделия и медицинска апаратура.	
50) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва) в офиса на служителите.	– Правила за достъп до помещенията и документацията – Наблюдение и описание на помещенията
51) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация.	

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

Индикатор	Източник на информация
52) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения – минимум по 1 санитарен възел на всеки две стаи не по-малко от 5 м^2.	– Наблюдение и описание на помещенията
53) Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	
54) Разположението на санитарните прибори и площта на банята позволяват свободно опериране с комбиниран тоалетен стол и/или пациентен лифтер.	
55) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители.	
56) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	
57) Интервюираните потребители и служители потвърждават, че нуждаещите се от подкрепа потребители получават такава при поддържане на личната хигиена.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация
58) Всички помещения се отоплявaт, като се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – минимум 18-22°C, в дневната – минимум 20°C, когато се използват от потребителите, с цел осигуряване на оптимални температурни условия и недопускане на прегряване или преохлаждане на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
59) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
60) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
61) Общите помещения и помещенията за живеене (включително и тези за нощуване) имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
62) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГЛ с ПМГ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
63) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване или от друг характер – нямат прагове, отварят се навън, по възможност с автоматична фотоклетка, или бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При приложимост, интервюта с потребители
64) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка или болнично легло.	
65) Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	
66) В зависимост от потребностите на потребителите в услугата са осигурени стационарни или подвижни повдигащи устройства (пациентен лифтер). Като минимално е осигурен поне един пациентен лифтер (хидравличен или електрически).	– Наблюдение и описание на средата

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	**Източник на информация**
67) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
68) 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
69) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
70) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества и процедура за съхранение на опасни отпадъци.

Индикатор	**Източник на информация**
71) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
72) Налична писмена процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци.	– Процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци
73) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Договор за транспортиране и унищожаване на опасни отпадъци – Наблюдение на помещенията
74) Перилните, миещите 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.	– Интервюта със служители

Критерий 5.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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
75) 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
76) 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
77) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и други, 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 интегрираната здравно-социална 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
78) 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
79) 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
80) Всички служители и потребители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
81) 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

Интегрираната здравно-социална услуга гарантира защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
82) 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
83) Желаещите да ползват социалната услуга 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 интегрираната здравно-социална услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
84) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Вътрешни правила за архивиране с номенклатурни единици, одобрени от Държавен архив – Заповед, определяща състава на експертна комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила
85) 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 интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя интегрираната здравно-социална услуга чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги.

Индикатор	Източник на информация
86) При приложимост, услугите за всички потребители се реализират координирано с други доставчици на здравни, социални, културни и образователни услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
87) Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите
88) Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и	– Интервюта със служители

правна защита.

Критерий 7.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
89) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
90) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат.	
91) 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
92) При приложимост, актуална информация за услугата се предоставя поне веднъж годишно на ДСП и РЗИ.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ.

(*) Неприложим, когато услугата изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на интегрираната здравно-социална услуга законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
93) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални и интегрирани здравно-социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
94) 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

95) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет, а при възможност – и на Колективния трудов договор за отрасъл „Здравеопазване".	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати

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

Индикатор	**Източник на информация**
96) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
97) 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 Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи и възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи (РГЛ с ПМГ) 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

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	**Източник на информация**
98) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
99) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители

Индикатор	Източник на информация
100) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); – способност за работа с пълнолетни лица и семейства, възрастни хора, лица от уязвими групи и други; – 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.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители – Автобиографии на служителите – Дипломи на служителите – Сертификати
101) 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
102) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за

Индикатор	Източник на информация
	назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
103) Ръководителят на услугата не е осъждан за престъпление от общ характер.	– Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година
104) 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
105) Щатното разписание е запълнено поне на 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
106) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:	™ основни специалисти: социален работник; медицинска сестра;
а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти;	™ при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; логопед; трудотерапевт; ерготерапевт;
б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на интегрираната здравно-социална услуга.	™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: болногледач/здравен асистент ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка
	– Поименно щатно разписание
107) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГЛ с ПМГ*.	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание
(**) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 15, в т.ч. 2 места за заместваща грижа за всяка услуга.*	– Коефициент за определяне числеността на служителите (1,7)
108) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
109) 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

Индикатор	Източник на информация
	образователен ценз
110) 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
111) 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
112) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
113) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в интегрираната здравно-социална услуга.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
114) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на интегрираната здравно-социална услуга за назначаване 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
115) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
116) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
117) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– – При приложимост, процедура за набиране на доброволци
118) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
119) При приложимост, сътрудничество с	– Сключени споразумения с учебни

учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ 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 интегрираната здравно-социална услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	**Източник на информация**
120) 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
121) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– При приложимост, сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
122) Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Съответен документ за участие – Индивидуална оценка на всеки служител
123) 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 интегрираната здравно-социална услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	**Източник на информация**
124) 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
125) 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 служителите, подпомагащи	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание

функционирането на социалната услуга.

126) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
127) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

Критерий 10.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	**Източник на информация**
128) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните и/или интегрираните здравно-социални 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
129) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГЛ с ПМГ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
130) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГЛ с ПМГ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – При приложимост, договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи и възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи (РГЛ с ПМГ) 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 Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика и потребителя и е добре подготвено.

Критерий 11.1: Настаняването в интегрираната здравно-социална услуга е съобразно индивидуалните желания и потребности на потребителите и е в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

Индикатор	**Източник на информация**
131) За всеки потребител доставчикът	– Досиета на потребителите

създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Подписан от потребителя протокол за приемане в услугата
132) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГЛ с ПМГ, съдържащ и опис на личните вещи (с изключение на облекло, обувки, санитарни принадлежности).	

Критерий 11.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира прилагането на ясна процедура за прием на всички потребители в съответствие с профила на услугата за резидентна грижа.

Индикатор	**Източник на информация**
133) Потребителите на услугата отговарят на профила на услугата за резидентна грижа.	– Досиета на потребителите – Регистър на потребителите
134) Всички служители са запознати с процедурата по прием.	– Разработена процедура по прием – Интервюта със служителите

Стандарт 12: Управление на случая

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ 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 интегрираната здравно-социална услуга се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП), както и с техните желания и предпочитания. Доставчикът гарантира участието на потребителя във всеки етап от работата по управление на случай.

Индикатор	**Източник на информация**
135) За всеки потребител на интегрираната здравно-социална услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
136 Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните потребности (ИОП) на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към воденето на независим начин на живот, напр.: – социално включване, здравно-социална среда и интереси; – данни за здравно състояние; – семейни и социални връзки; – възможности за реинтеграция; – други.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
137) 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
138) 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 (при спешно настаняване) – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
139) 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
140) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите
141) 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
142) Структурата и съдържанието на договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на договорите на потребителите
143) Потребителите са включени активно във всеки етап на изготвяне на ИОП и ИПП.	– При приложимост, интервюта с потребители
144) 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 РГЛ с ПМГ по начин, който гарантира уважение на личността.

Индикатор	Източник на информация
145) 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
146) 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
147) Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с подготовката на потребител за напускане на интегрираната здравно-социална услуга.	– Интервюта със служители
148) Съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на потребителите и на насочващия орган.	– Изходяща поща
	– Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки
	– Досиета на потребители, за които е прекратено ползването на интегрираната здравно-социална услуга
149) 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

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ осигурява на всеки потребител съдействие за достъп до здравни грижи и медицинска помощ, в т.ч. профилактика, лечение и рехабилитация, и способства за осигуряване възможно най-високо равнище на постоянни медицински грижи. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

Критерий 13.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на всеки потребител постоянна медицинска грижа, както и достъп до медицинска помощ - 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**
150) На всички потребители в услугата е осигурена постоянна 24-часова медицинска грижа.	– 24-часов график за обслужването на лицата в услугата от медицинска сестра
	– Договор с лекар, гарантиращ 24-часова възможност за консултация с лекар, назначен в услугата или Заповед/договор с лечебно заведение за осигурена 24-часова възможност за консултация с лекар от лечебното заведение
	– Планове за медицински грижи
	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист с отразена оценка на здравословното

Индикатор	Източник на информация
	състояние – периодична
	– Технически фишове
151) Интервюираните служители са запознати със своите задължения при осигуряване на постоянна медицинска грижа за потребителите.	– Интервюта със служители
	– Степен на познаване на утвърдените протоколи, алгоритми и технически фишове
152) Всички потребители имат личен лекар, осигурена дентална помощ и достъп до други медицински специалисти, практикуващи в района на местоположение на услугата.	– При приложимост, интервюта с потребители
	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител
	– 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
153) Всички потребители съобразно възрастта са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител
	– Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи
	– Регистър на потребителите
154) Всички потребители имат План за здравни грижи (ПЗГ), съобразен с потребностите и здравословното им състояние.	– ИПП на потребителите
	– ПЗГ на потребителите
155) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите

Критерий 13.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира приема на лекарствени продукти от потребител според необходимостта - само при наличие на рецепта от лекар, и които се закупуват с лични средства на потребителите. Доставчикът поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, както и създава условия за осигуряване на потребителите на лекарствени продукти, на медицински изделия и на диетични храни за специални медицински цели, заплащани напълно или частично от НЗОК.

Индикатор	Източник на информация
156) Лекарствените продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели за потребителите се осигуряват по Процедура	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, на медицински изделия и на диетични храни за специални медицински

за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, на медицински изделия и на диетични храни за специални медицински цели, като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата.	цели – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани/отпуснати лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели - Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина - Наблюдение на мястото за съхранение.
157) Всеки прием на лекарствени продукти (с точен час, дата и наименование на лекарствения продукт, име на потребителя) се документира.	– Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти – Рапортна книга
158) Осигурени основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ.	– 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 т.н.)
159) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ 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 (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и т.н.)
160) Служителите са обучени за оказване на първа помощ.	– Документ, удостоверяващ преминаване на обучение

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

Индикатор	**Източник на информация**
161) Всички потребители получават своевременна медицинска помощ.	– Досиета на потребителите – Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение – ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите
162) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза

Индикатор	Източник на информация
163) На всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	– График – Карта за процедури
164) Всички потребители са придружени от служител при посещение в лечебно заведение.	– График при планови посещения – Рапортна книга – при спешни случаи
165) 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
166) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до медицинска помощ.	– При приложимост, интервюта с потребители
167) Интервюираните потребители с потребност от рехабилитация потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до рехабилитация.	

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

Индикатор	Източник на информация
168) Доставчикът разработва и прилага програма/насоки за здравна профилактика и здравословен начин на живот.	– Лекции/беседи за здравословен начин на живот
169) При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности.	– ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали – Интервюта със служители
170) 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 интегрираната здравно-социална услуга осигурява здравословно и/или диетично хранене и при приложимост - 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.

Индикатор	Източник на информация
171) Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и увреждането на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
172) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност при храненето на	– Наблюдение (на процеса на хранене)

Индикатор	Източник на информация
потребителите.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
173) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта
174) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
175) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
176) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
177) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
178) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
179) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Протоколи от проверки на ОДБХ
180) На всички нуждаещи се от диетично хранене потребители се изработват индивидуални менюта след консултация със специалист и са съобразени с основното заболяване на потребителя.	– 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
181) Броят и организацията на храненията са съобразени със здравословното състояние на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – При приложимост, интервюта с потребители – Заповедна книга (за ежедневно

Индикатор	Източник на информация
	требване храната на потребителите)

Стандарт 14: Обучение и придобиване на трудови умения - при приложимост

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ 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 интегрираната здравно-социална 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
182) При приложимост, доставчикът съдейства за достъп на потребителите до специализирани обучителни дейности извън средата на услугата за резидентна грижа.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервю със служители
183) При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на обучение.	– ИПП на потребителите
184) За обучаваните потребители са осигурени необходимите учебни материали, помагала и др.	– Списъци на участници – При приложимост, разходо-оправдателни документи за закупени материали

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

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ създава условия и подкрепя всеки потребител за придобиване на знания и развиване и надграждане на умения и готовност за независим живот.

Критерий 15.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга познава и гарантира правото на независим живот, като подкрепя изграждането, възстановяването и поддържането на практически умения за живот, социални и комуникативни умения и др.

Индикатор	Източник на информация
185) Дейности за изграждане, възстановяване и поддържане на умения за независим живот са заложени в ИПП на всеки потребител.	– ИОП/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
186) Интервюираните потребители посочват примери за развити практически умения за независим живот.	– Интервюта със служители
187) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за независимост.	

Критерий 15.2: При приложимост, доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания 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
188) Дейности за организиране на свободното време са заложени в ИПП на всеки потребител.	– ИПП на потребителите
189) 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
190) 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

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ 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 индивидуалният подход към всеки потребител е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждане на случая в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в услугата за резидентна грижа.

Индикатор	Източник на информация
191) Доставчикът е предприел мерки за запознаване на служителите с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, и Кодекс на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти.	– Интервюта със служители
192) Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, и Кодекса на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти.	
193) Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действията за справяне с етични конфликти.	– Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал етичен конфликт – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с

	потребители
194) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на етични конфликти.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

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

Индикатор	**Източник на информация**
195) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение
196) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители
197) 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 интегрираната здравно-социална услуга създава условия за изслушване 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**
198) Мнението на потребителите се изслушва и зачита – при приложимост.	– ИОП на потребителите
199) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата – Използвани материали/подходи

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

Индикатор	**Източник на информация**
200) 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

201) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	потребител – Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
202) 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
203) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите
204) 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 интегрираната здравно-социална услуга не допуска прилагане на мерки за физическо ограничаване на потребител.

Индикатор	Източник на информация
205) 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
206) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии
207) Приложените мерки при неприемливо поведение са описани в досието на съответните потребители.	– Регистър на потребителите – Досиета на потребителите

Стандарт 17: Права на потребителите

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ 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 интегрираната здравно-социална услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
208) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители

Индикатор	Източник на информация
209) 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
210) Всички ИПП съдържат дейности за упражняване на правата и спазване на задълженията на българските граждани.	– ИПП на потребителите – Досие на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
211) Интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права – при приложимост.	– При приложимост, интервюта с потребители
212) На видно място е поставена информация за спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 17.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира достъп до правосъдие и правна защита на всички потребители на услугата.

Индикатор	Източник на информация
213) Доставчикът е разработил и утвърдил процедура за избягване на конфликт на интереси за потребители, поставени под ограничено или пълно запрещение.	– Процедура за избягване на конфликт на интереси
214) 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
215) 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

Индикатор	Източник на информация
	услуга – Досиета на потребителите

Критерий 17.3: При приложимост, доставчикът на интегрираната здравно-социална 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
216) В услугата е гарантирано участието на потребителите чрез Съвет на потребителите.	– Съответни документи/записи, свързани с работата на Съвета – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
217) Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата.	– Програма за развитие на качеството на услугата – При приложимост, интервюта с потребители

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

Индикатор	Източник на информация
218) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата – при приложимост.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
219) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
220) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГЛ с ПМГ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГЛ с ПМГ – Отговор до жалбоподателя
221) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация – Регистър на сигналите и тяхното

Индикатор	Източник на информация
	развитие
	– Интервюта със служителите
222) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
223) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение
	– Интервюта със служителите
	– Информация, подписана от ръководителя на услугата
224) При регистрирани случаи на насилие доставчикът е осигурил необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или здравно-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
225) На потребителите е осигурен достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество.	– Наблюдение на средата
	– При приложимост, интервюта с потребители
226) На потребителите е осигурен безпрепятствен достъп до телефон и/или интернет.	– Наблюдение на средата
	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 17.5: При приложимост доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
227) Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите.	– Програма за развитие на качеството
	– При приложимост, интервюта с потребители
	– Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива
228) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители
	– Налична обобщена информация от проучването
	– Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива
229) Програмата за развитие на качеството	– Съдържателен преглед на Програмата за

и Годишният отчет към АКСУ отразяват констатираните резултати от проучването на удовлетвореността.	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

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ подкрепя потребителите съобразно техните желания да установяват и поддържат контакти със семейството си, да изграждат здравно-социална мрежа за подкрепа.

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

Индикатор	**Източник на информация**
230) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досие на потребителите
231) Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашна среда през последните 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители – Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от услугата

Критерий 18.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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**
232) 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

РГЛ с ПМГ се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация - специализирана социална услуга, извън резидентната грижа;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

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 РГЛ с ПМГ 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.

[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.

Приложение № 17 към чл. 11, ал. 4
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на интегрираната здравно-социална услуга Резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно (високорисково[1]) поведение, включително младежи до 20 г.[2]

А. Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга Резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно поведение (РГДАПП) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството, следваща най-добрите интереси на потребителите. Услугата гарантира, че целите на интегрираната здравно-социална услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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 интегрираната здравно-социална услуга прилага система за управление на качеството, която включва управление на служителите и ресурсите. Системата за управление на качеството е в съответствие с актуалните медицински стандарти.

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
2) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служителите
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената	– Интервюта със служители

информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.

Критерий 1.2: Управлението на интегрираната здравно-социална услуга е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо интегрираната здравно-социалната услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага методи за работа, съобразени с протоколите за работа и добрата медицинска практика, както и други проучени добри практики за работа с деца.

Индикатор	Източник на информация
7) Установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца.	– Интервю с ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	– Създадени вътрешни документи/процедури
9) Утвърдена политика и процедура за осигуряване на мерки за сигурност и безопасност на настанените деца, които целят да предотвратят негативни последици от високорисково поведение.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата
10) Утвърдена процедура за овладяване на спешни и кризисни състояния на децата с цел подобряване на състоянието на детето и осигуряване на неговата безопасност и тази на околните.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП организира ежедневието на потребителите, дейностите с тях и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и ритъм на живота на децата.

Критерий 2.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга е организирал живота на потребителите в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие.

Индикатор	Източник на информация
11) Всяко дете има индивидуален режим, съобразен с възрастта и здравословното му състояние.	– Дневен режим – Наблюдение
12) При възможност, най-малко една	

дейност на потребителите седмично е в среда извън услугата за резидентна грижа.	– При приложимост, интервюта с потребители
13) За всяко дете е осигурена терапевтична подкрепа от специалист(и) извън услугата за резидентна грижа.	– Индивидуален график на потребителите
14) За детето е осигурена консултативна подкрепа.	
15) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на децата среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

Индикатор	**Източник на информация**
16) Всички деца разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат осигурена възможност за непрекъснат и лесен достъп.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители
17) За всяко дете са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор, медицински грижи и др.) при гарантиране на защита от посегателство над потребителите.	– Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (за купувани артикули)

Критерий 2.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява единен подход в работата с потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
18) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставените цели в индивидуалния план и методите за постигането им.	– Индивидуални планове на потребителите – Протоколи от вътрешноекипни срещи по случаи
19) В услугата има подходящи форми на съвместно обсъждане между служители и потребители в зависимост от възрастта и степента им на разбиране, на живота в групата (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Вътрешните правила за работа и организация на дейността

Критерий 2.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга въвежда ритуали за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, събуждане, лягане, които се установяват с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

Индикатор	**Източник на информация**
20) Служителите представят на потребителите ритуалите за събуждане, за	– Дневен режим

хранене, за подготовка за лягане и др.	– Интервюта със служители
21) При възможност, потребителите споделят за индивидуализиран режим за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др.	– При приложимост, интервюта с потребители
22) При възможност, всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите.	
23) Децата познават правилата на живот в услугата.	

Критерий 2.5: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
24) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение
25) Предаването и приемането на смените се организират чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	– Рапортна книга
26) Информацията относно възникнал здравословен проблем се отразява писмено.	– Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП способства за задоволяване на потребностите на настанените в услугата деца и насърчава тяхната самостоятелност.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги - образователни, здравни, терапевтични, както и за организация на свободното време и други. Мястото на интегрираната здравно-социална услуга е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	**Източник на информация**
27) Интервюираните служители потвърждават, че средата, в която се намира и функционира интегрираната здравно-социална услуга, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Интервюта със служители – Наблюдение и описание на средата
28) В населеното място има следната здравна инфраструктура:	– Наблюдение и описание на средата
– амбулатории за специализирана медицинска помощ по психиатрия при възможност с наличие на лекар с призната специалност детска психиатрия;	– Интервю с ръководителя на услугата
– центрове за психично здраве, лечебни заведения за специализирана психиатрична извънболнична помощ;	
– лечебни заведения за стационарна психиатрична помощ или специализирани	

Индикатор	Източник на информация
психиатрични отделения към многопрофилните болници.	
29) В населеното място се предоставят социални услуги за: а) информиране и консултиране – специализирана социална услуга; б) застъпничество и посредничество; в) терапия и рехабилитация; г) обучение за придобиване на умения – специализирана социална услуга.	
30) РГДАПП е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	– Наблюдение и описание на средата
31) РГДАПП не се предоставя в лечебно заведение.	
32) За достъпа до РГДАПП няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
33) 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: Специализираната среда (материалната база) на интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.

Индикатор	Източник на информация
34) Специализираната среда на интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и/или отдих на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата –
35) Дворното пространство е добре поддържано.	
36) При възможност, интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП създава и поддържа специализирана среда с подходящи и устойчиви условия за живот и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
37) Всички потребители нощуват в индивидуална стая с минимум 8 м^2 полезна площ.	– Наблюдение и описание на помещенията
38) Спалните помещения са обзаведени съобразно възрастта, пола, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – Регистър на потребителите
39) В спалните помещения е осигурена възможност за пускане на осветлението от леглото за страничното и общото осветление на стаите.	– Наблюдение и описание на помещенията
40) Поне едно помещение за дневни занимания с потребителите, в което могат да се съберат поне половината потребители (по 5 м^2 на потребител).	
41) Всяко помещение за дневни занимания е обзаведено съобразно възрастта, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители.	
42) „Мека стая" с площ от не по-малко от 10 м^2 (с тапицирани стени и под с минимум 5 см облицовка, без оборудване и контакти) и оборудвана само с различни по форма меки модули.	
43) Помещение за прегледи, консултации и манипулации със стандартна мебелировка и оборудване.	
44) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове, обезопасени електрически контакти; протектори за ъглите, протектори на канали и електрически контакти и др.).	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители
45) Всички прозорци и врати са обезопасени с механизми за заключване и предпазни прегради, като прозорците са от нечупливо стъкло (както и огледалата) или са облепени с противоударно фолио.	– Интервюта със служители – Регистър на потребителите
46) Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
47) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители.	

Индикатор	Източник на информация
48) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
49) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
50) Поне едно помещение за служителите.	
51) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
52) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (по възможност, във всички помещения, където пребивават постоянно деца).	– Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в интегрираната здравно-социална услуга са достатъчно на брой и са съобразени с възрастта, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители.

Индикатор	Източник на информация
53) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията
54) При приложимост/необходимост, санитарните възли разполагат с вана, подвижни душове, снабдени с терморегулатори на водата, парапети, които позволяват самостоятелност и сигурност за потребителите.	
55) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители.	
56) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

Индикатор	Източник на информация
57) Всички помещения се отоплявaт, като се поддържа постоянна температура от 21°C (отоплението през различните годишни сезони се регулира съобразно температурата на атмосферния въздух с цел осигуряване на оптимални температурни условия и недопускане на прегряване или преохлаждане на децата).	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
58) Помещенията са проветрени и нямат	– Наблюдение и описание на

Индикатор	Източник на информация
специфичен мирис.	помещенията
59) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
60) Общите помещения и помещенията за живеене (вкл. и тези за нощуване) имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: Специализираната среда, в която се предоставя интегрираната здравно-социална услуга, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
61) Помещенията позволяват лесен достъп на деца с физически и/или сензорни увреждания и лесен преход от едно помещение в друго.	– Наблюдение и описание на средата
62) Разположението на мебелите и съоръженията в услугата позволява лесно придвижване на деца с физически и/или сензорни увреждания, като мебелите и съоръженията са обезопасени.	
63) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГДАПП.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
64) Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	
65) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, отварят се навън, по възможност с автоматична фотоклетка, или бравите са на достъпна за потребителите височина.	
66) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка или болнично легло.	
67) За улесняване на придвижването по коридорите и там, където е необходимо, има ръкохватки и парапети.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	Източник на информация
68) Разработен План за защита при	– План за защита при бедствия и аварии

бедствия и аварии.

69) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План 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
70) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
71) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества и процедура за съхранение на опасни отпадъци.

Индикатор	**Източник на информация**
72) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
73) Налична писмена процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци.	– Процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци
74) Писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Договор за транспортиране и унищожаване на опасни отпадъци. – Наблюдение на помещенията
75) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата.	– Интервюта със служители

Критерий 5.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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**
76) 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
77) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план	– Документ, удостоверяващ, че на

Индикатор	Източник на информация
за действие при възникване на епидемична ситуация, както и със своите задължения по Програмата.	служителите е предоставена Програмата – Интервюта със служители – Документ, удостоверяващ провеждане на периодичен инструктаж на служителите
78) 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 средата – Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент/смърт, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
79) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт.	– Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител
80) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
81) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа медицинска помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Протокол от проведен инструктаж/обучение
82) При възможност всички деца и родители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт на потребител.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за децата.

Индикатор	Източник на информация
83) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни в услугата и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители
84) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларация за	– Подписани Декларации

Индикатор	Източник на информация
съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПГ/ИПП.	

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

Индикатор	Източник на информация
85) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Вътрешни правила за архивиране с номенклатурни единици, одобрени от Държавен архив – Заповед, определяща състава на експертна комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила
86) 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 интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища, спортни клубове и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя интегрираната здравно-социална услуга чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги и спортни дейности.

Индикатор	Източник на информация
87) Услугите за всички деца се реализират координирано с други доставчици на социални, здравни и образователни услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПГ/ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
88) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им възможности, потребности и желания.	– Досиета на потребителите – ИПГ/ИПП на потребителите
89) Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита.	– Интервюта със служители

Критерий 7.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга има разработена и налична актуална информация за изпълняваните дейности за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
90) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата

91) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид съобразен с възрастта и степента на развитието им.	– При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
92) Служители и потребители могат да посочат примери за информационна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
93) Актуална информация за услугата се предоставя минимум веднъж годишно на ДСП и РЗИ.	– Изходяща поща

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП.

(*) Неприложим, когато услугата изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга планира и разходва финансовите средства за предоставянето є законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	**Източник на информация**
94) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални и интегрирани здравно-социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
95) 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
96) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет, а при възможност – и на Колективния трудов договор за отрасъл „Здравеопазване“.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати
97) Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Вътрешен документ, удостоверяващ изплащанията

Б. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно поведение (РГДАПП) 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

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

Критерий 9.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители съобразно изискванията, определящи длъжностите и броя на служителите в социалните услуги.

Индикатор	**Източник на информация**
98) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
99) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
100) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, умения за адекватно поведение при работа с деца с увреждания и/или с агресивно/автоагресивно поведение и други; – разбиране на различията и особеностите на деца с увреждания и познаване на особеностите в психичното развитие на деца от различни възрастови групи; – умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие; – умения за работа и комуникация с родители, близки и роднини; – умения за разпознаване на симптоми/белези на насилие и проявите му при деца.	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители
101) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	– Трудови досиета на всички служители
102) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и

Индикатор	Източник на информация
дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
103) Ръководителят на услугата не е осъждан за престъпление от общ характер.	– Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година
104) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните и здравните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца, Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, и Кодекса на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти.	– Интервюта със служителите
105) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
106) 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 услугата.	™ основни специалисти: социален работник/психолог/социален/специален педагог; медицински специалисти; ™ при необходимост, препоръчителни специалисти: ерготерапевт; ™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/здравен асистент; ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист;

Индикатор	Източник на информация
	шофьор/поддръжка
	– Поименно щатно разписание
107) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГДАПП*	– Длъжностно щатно разписание
	– Коефициент за определяне числеността на служителите (3)
(*) Минимален брой на децата, ползващи социалната услуга – 6, и максимален брой деца, ползващи социалната услуга – 8.	
108) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
109) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца 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
110) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа за осигуряването на 24-часова грижа за потребителите е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители
	– Трудови договори на всички служители
	– Преглед на документи
	– Работни графици за последните 4 месеца
111) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Поименно длъжностно щатно разписание
	– Договори за назначаване и прекратяване
112) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой.	– Договори за назначаване и прекратяване
	– Счетоводна документация
113) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
114) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в интегрираната здравно-социална услуга.	– Формуляр за оценка
	– Процедура за оценка
115) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на интегрираната здравно-социална услуга за назначаване 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
116) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
117) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
118) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура за подбор на доброволци.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
119) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
120) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стаж – Всички стажанти са запознати с функциите, задълженията и ограниченията за всяка позиция

Стандарт 10: Развитие на служителите

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП 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 интегрираната здравно-социална услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
121) 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
122) При необходимост, доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители – Процедура/и за удостоверяване на придобитите компетентности
123) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна	– Програма за въвеждащо и надграждащо

Индикатор	Източник на информация
на опит и/или добри практики.	обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител – Протоколи от проведени вътрешни колегиуми по предварително разработен план в началото на всяка календарна година
124) 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 интегрираната здравно-социална услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
125) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	– Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати) – Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
126) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)
127) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
128) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Трудово досие с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)

Критерий 10.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация

129) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на интегрираните здравно-социални и/или социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	– Заповед за определяне на наставник – Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на интегрираните здравно-социални и/или социални услуги – При приложимост, интервю с определения наставник и служител
130) Служителите са преминали минимум една групова супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 2 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
131) Служителите са преминали минимум една индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 3 месец (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице или от външна организация)
132) При необходимост, извънредни екипни и/или индивидуални супервизии.	– Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно поведение (РГДАПП) 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 в интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП е планирано и договорено между органа по насочване (ДСП като орган за закрила на детето), доставчика, потребителя, родителите и е добре подготвено.

Критерий 11.1: При настаняване на потребител в РГДАПП доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга изисква следните задължителни документи:

- Заповед на директора на дирекция „Социално подпомагане" за настаняване на дете в услугата (и съдебно решение за настаняване, ако то вече е постановено);
- Специализирана експертна оценка на здравословното състояние и потребностите на детето от медицински грижи от лечебни заведения за болнична помощ, определени със заповед на министъра на здравеопазването;
- Социален доклад на дирекция „Социално подпомагане" с включена оценка на потребностите на детето;
- План за действие на дирекция „Социално подпомагане";
- Медицинско удостоверение от личния лекар на потребител, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
- Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
- Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации, лична амбулаторна карта;
- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

(*) В изключителни случаи на спешно настаняване на потребител се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи.

Индикатор	**Източник на информация**
133) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите
134) За всеки потребител – документ за	

постъпване/настаняване на потребител в интегрираната здравно-социална услуга.	
135) За всяко дете е определен персонално отговорен служител.	

Стандарт 12: Управление на случая

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП организира ефективно управление на случая за всяко дете съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Услугата осигурява участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 12.1: Предоставянето на интегрираната здравно-социална услуга се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за грижа/подкрепа (ИПГ/ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители, законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	**Източник на информация**
136) За всеки потребител на интегрираната здравно-социална услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) и/или – при възможност – от родителя/законния представител.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, интервюта с потребители – При възможност, интервюта с родители/законни представители
137) ИОП на всяко дете отразява Специализираната експертна оценка на здравословното състояние и потребностите на детето от медицински грижи.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
138) ИОП за всеки потребител покрива минимум следното: – история на детето и семейството; – области на развитие: физическо, психическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; – идентичност; – специални нужди и потребности, включително специфика на храненето (например диети, алергии); – силни страни и ресурси на потребителя,	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
неговото семейство, значими хора и средата.	
139) Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
140) ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПГ/ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването – ИОП и ИПГ на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 28, ал. 4 от ППЗЗД/чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ – Изпратен доклад до ДСП за осъществените дейности и постигнатите резултати с детето на всеки 3 месеца (ППЗЗД, чл. 22, ал. 2)
141) За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) – и/или при приложимост – родител/законен представител.	– Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – Протоколи от процеса на обсъждане
142) Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите
143) За всички потребители над 18-годишна възраст са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов родител/законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
144) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на интегрираната здравно-социална услуга от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с ДСП, като

доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
145) Индивидуалният план за подготовка на детето за напускане е съобразен с неговата възраст, здравословно състояние и с предстоящия нов начин на живот.	– Анализ на Индивидуални планове за напускане на детето – ако е приложимо – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
146) 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

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП осигурява на всяко дете съдействие за достъп до здравни грижи и медицинска помощ, в т.ч. профилактика, лечение и рехабилитация. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

Критерий 13.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на всяко дете съдействие и придружаване за получаване на медицинска помощ и здравни грижи, както и поддържа индивидуална медицинска документация за всеки потребител.

Индикатор	Източник на информация
147) Всички потребители имат избран до 2 седмици след настаняването си личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата, и осигурена дентална помощ.	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – Информация, подписана от ръководителя на услугата за ползване на дентален лекар – При приложимост, интервюта с потребители
148) Всички потребители имат План за здравни грижи (ПЗГ) съобразени с потребностите им.	– ИПГ/ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите
149) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите
150) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи съобразно тяхната възраст и здравословно състояние, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи доку- мент(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите
151) Всички потребители, подлежащи на задължителни профилактични имунизации и реимунизации, са обхванати съгласно имунизационния календар на Република	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Талон за здравословното състояние с

Индикатор	Източник на информация
България, от настаняването им в услугата.	нанесени имунизации – При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител
152) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза
153) На всички потребители е осигурено проследяване на състоянието от детски психиатър (или – при приложимост – психиатър).	– График – Карта за процедури
154) Всички потребители са придружени от служител(и) на услугата и/или от родител/законен представител при посещение в лечебно заведение.	– График – при планови посещения – Рапортна книга – при спешни случаи

Критерий 13.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, както и създава условия за осигуряване на потребителите на лекарствени продукти, на медицински изделия и на диетични храни за специални медицински цели, заплащани напълно или частично от НЗОК.

Индикатор	Източник на информация
155) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване са налични и се съхраняват на специално място, в заключен спешен шкаф, до който децата нямат достъп.	– Налични лекарствени продукти – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани 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 т.н.)
156) Лекарствените продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели, 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, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани и отпуснати лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели – Терапевтичен лист с назначени

	лекарствени продукти - Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина - Наблюдение на мястото за съхранение.
157) На потребителите се дават по график необходимите лекарствени продукти, предписани от лекар.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед, рецепта – Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти – Рапортна книга

Критерий 13.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене съгласно нормативната уредба. Доставчикът насърчава развиване на умения за самостоятелност при храненето на потребителите независимо от тяхното увреждане.

Индикатор	**Източник на информация**
158) Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и състоянието на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
159) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта
160) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
161) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
162) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – При приложимост, предписания на ОДБХ
163) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители
164) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	

Индикатор	Източник на информация
165) На всички нуждаещи се от диетично хранене потребители се изработват индивидуални менюта след консултация със специалист и са съобразени с основното заболяване на потребителя.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Препоръка за диетично хранене – Преглед на ИПГ/ИПП с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене – Индивидуално меню
166) Броят на служителите в смяна е съобразен с необходимостта от подкрепа за развитие на уменията на потребителите при хранене.	– Наблюдение – Седмичен график
167) Броят и организацията на храненията са съобразени с възрастта, здравословното състояние и ежедневните дейности на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Дневен режим, в който са определени часовете за хранене според възрастта и конкретните потребности – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП осигурява подкрепа на всяко дете за достъп до предучилищно и училищно образование и възпитание; при приложимост, на децата/младежите над 16 г. - услугата съдейства за включване в обучителни програми за придобиване на трудови умения и включване в подходяща трудова дейност.

Критерий 14.1: За всички деца в интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП е осигурена възможност да се обучават в задължителните за възрастта им форми на образование - детска градина, училище, Център за специална образователна подкрепа и/или Център за подкрепа за личностно развитие.

Индикатор	Източник на информация
168) За потребителите е осигурена възможност за обучение в съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование, съобразена с неговите здравни нужди, обучителни и поведенчески трудности.	– Документ от съответната институция – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
169) Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	
170) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия,	

Индикатор	Източник на информация
помагала и др.	
171) Всички потребители получават допълнителна подкрепа чрез подходящи за целта услуги (например консултиране, терапия и др.).	

Критерий 14.2: При приложимост, доставчикът на социалната услуга подкрепя младежите в процеса на професионално ориентиране и/или включването им в обучителни курсове за придобиване на професионални умения.

Индикатор	Източник на информация
172) Според нуждите и възрастта на потребителите ИПГ/ИПП на всички младежи включват дейности за професионално ориентиране и подкрепа за търсене на работа и/или обучителни курсове за придобиване на професионални умения.	– При приложимост, интервюта с потребители над 16-годишна възраст – Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите

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

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП създава условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на умения за живот в максимална степен в зависимост от възможностите и индивидуалния потенциал на децата, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и придобият доверие в себе си.

Критерий 15.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга разработва и прилага Програма за развитие на практически умения за живот на потребителите в зависимост от тяхната възраст и възможности.

Индикатор	Източник на информация
173) Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– Програма за развитие на практически умения за живот
174) При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за прояви на самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	– ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
175) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	– Интервюта със служители

Критерий 15.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания 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
176) Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на свободното време.	– Програма за организиране на

177) Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	свободното време – ИПГ/ИПП на потребителите
178) При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за организацията на свободното си време, съобразено с негови предпочитания.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето в спортни, културни и други мероприятия
179) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето в рамките на организацията на свободното му време и ИПГ/ИПП.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 15.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга поощрява активното общуване на потребителите с техните родители, връстници и други значими за тях хора.

Индикатор	**Източник на информация**
180) Посещенията/контактите на потребителите са регламентирани.	– Плана за действие и/или Социален доклад, и/или Становище (на ДСП) – ИПГ/ИПП на потребителите – Книга за посещенията – Записи в досиетата
181) Служителите могат да опишат осъществяваните контакти на децата с родители/семейства/значими хора.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
182) Доставчикът е създал възможност за присъствие през деня на родителите/семействата и участие в грижите за детето (напр. родителите и семействата на потребителите са канени на всички важни събития в живота на детето – рождени дни, тържества по повод конкретно постижение на детето).	– Записи в Книгата за посещенията – Снимков материал и други – досиета на потребителите – Интервюта с родители/законни представители
183) При осъществяване на контактите са зачетени желанията на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители – Материали от проведени срещи
184) Родителите на децата се обучават за полагането на специфични грижи за децата.	– Наличие на протоколи за проведени обучения – Интервюта с родители/законни представители

Стандарт 16: Идентичност

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП подкрепя децата да развиват своята идентичност и чувство на принадлежност към техните семейства, приятели, култура, религия и общност.

Критерий 16.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга създава условия децата да познават личната си история и да формират позитивна идентичност. Съществуващите социални и общностни връзки на децата се поддържат.

Индикатор	Източник на информация
185) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности за формиране и поддържане на идентичност.	– ИПГ/ИПП на потребителите
186) Доставчикът работи с детето по Книга на живота.	– Книга на живота на всяко дете
187) Значими за потребителите документи, записи на постижения, снимки и предмети със сантиментална стойност.	– Съответни документи

Стандарт 17: Взаимоотношения деца - служители

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с предизвикателно и агресивно поведение на потребителите.

Критерий 17.1: Стратегията за справяне и/или индивидуалният подход към всяко дете е резултат от обсъждането на случая му в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в услугата за резидентна грижа. Развита е култура и политика на чувствителност към травмата на детето.

Индикатор	Източник на информация
188) Служителите споделят наблюденията си върху всяко дете и обсъждат подходите и стратегиите за работа с него.	– Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете
189) Установяване на проведени обучения за разпознаване на травма на детето и подходи на работа.	– Интервюта със служители
190) Интервюираните служители споделят за приложени методи на работа за разпознаване на травмата на детето и подходи на работа.	
191) Установяване на проведени обучения за овладяване на спешни и кризисни състояния на децата.	– Интервю с ръководителя на услугата – Документи, удостоверяващи преминати обучения (например сертификати)

Критерий 17.2: Служителите на интегрираната здравно-социална услуга прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца/младежи, като подходът към всеки потребител е индивидуален - на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.

Индикатор	Източник на информация
192) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените потребители.	– Програма за преминато обучение

193) Ежеседмични екипни срещи за обсъждане на случаи на потребители.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи
194) Интервюираните потребители споделят примери за собствените си силни страни.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 17.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга разработва и прилага Политика и Процедура за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител.

Индикатор	**Източник на информация**
195) Доставчикът има разработена Политика и Процедура за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител.	– Политика за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител
196) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Политиката и Процедурата.	– Процедура за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител – Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
197) ИПГ/ИПП на потребителите съдържат информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор.	– ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
198) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и в досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите

Критерий 17.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	**Източник на информация**
199) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение – Програма за въвеждащо и надграждащи обучения
200) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители

Стандарт 18: Права и закрила на децата

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП създава условия за спазване на правата на потребителите, осигурява на децата закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност, включително правото на закрила на личността.

Услугата подкрепя децата да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 18.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга подкрепя децата да познават и осъществяват правата си.

Индикатор	Източник на информация
201) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Документи доказващи, че са запознати – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности – Интервюта със служители
202) Всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степента на разбиране.	– При приложимост, интервюта с потребители – Адаптирани материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

Критерий 18.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на децата и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
203) Утвърдена Процедура за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби
204) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Материали по представяне на Процедурата за подаване на жалби по достъпен за децата начин – При приложимост, интервюта с потребители
205) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
206) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГДАПП за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГДАПП – Отговор(и) до жалбоподателя

Индикатор	Източник на информация
207) Утвърдена Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.
208) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служителите
209) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
210) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Програма за въвеждащо и надграждащи обучения
211) При регистрирани случаи на насилие услугата РГДАПП е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПГ/ИПП.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПГ/ИПП на потребителите
212) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата
213) На потребителите е осигурен достъп до телефон, който може да бъде използван от тях свободно, без присъствие на служители.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 18.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга създава условия за изслушване на мнението на детето в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя по достъпен начин участието на потребителите във вземането на решения по всички въпроси, засягащи живота им.

Индикатор	Източник на информация
214) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител

215) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 18.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	**Източник на информация**
216) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите в текст, лесен за четене/разбиране.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
217) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
218) 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)

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП се предоставя самостоятелно или комплексно[3] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация (извън специализираната среда на услугата);
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

Услугите „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 интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП 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.

[1] vВисокорисковото поведение се разбира като всяко извършено или пропуснато действие от детето/младежа, което поставя в опасност живота и здравето му, и всяко поведение, което носи риск за здравето и интегритета/безопасността на околните.

[2] До завършване на средно образование.

[3] 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.

Приложение № 18 към чл. 12
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства (ОПБЛС) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПБЛС се прилага ефективно и цялостно, като насърчава културата на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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) Обобщена информация (справка) относно 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.) – Анкети от обратни връзки от потребители – ИПП на потребителите
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите	– Интервюта със служители

Индикатор	Източник на информация
резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ОПБЛС 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
5) 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
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 потребителите.

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

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ОПБЛС организира безопасността на подслонените в услугата потребители, дейностите с тях в периода на ограничено във времето пребиваване, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите безопасна среда за временно пребиваване (за определена част от денонощието), в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството. Потребителите се насърчават според възможностите си да участват в поддържането в добър и хигиеничен вид на помещенията, които използват.

Индикатор	Източник на информация
9) За всяко лице са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.).	– Наблюдение
10) За всеки потребител е осигурен гардероб/шкаф за съхранение на лични вещи за времето на пребиваването му в услугата. При необходимост се осигуряват облекло, обувки и тоалетни принадлежности.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (закупуване на

	артикули със средства на доставчика)
11) Интервюираните потребители потвърждават, че разполагат с индивидуално място за съхранение на лични вещи.	– Интервюта с потребители
12) Налични са периодично изработвани графици за почистването на помещенията.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга ОПБЛС въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, хигиена, режим на влизане и излизане и други и съблюдава за тяхното прилагане.

Индикатор	**Източник на информация**
13) Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата.	– Правилник за вътрешния ред
14) Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му.	– Наблюдение – Интервюта със служители
15) Потребителите са запознати с правилника и го спазват.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга организира дейностите за осигуряване на временна подкрепа на потребителите за определена (тъмната) част от денонощието за период не по-дълъг от 6 месеца през текущата календарна година.

Индикатор	**Източник на информация**
16) Във всеки момент на пребиваването в услугата е осигурено присъствието на служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение
17) Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	– Рапортна книга – Интервюта със служители
18) Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Стандарт 3: Място на предоставяне

Общността, в която е разположена специализираната социална услуга ОПБЛС, е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти, здравни, образователни и други услуги.

Критерий 3.1: Социалната услуга ОПБЛС е разположена в близост и/или с удобен достъп до местата на обичайно пребиваване на целевата група, като мястото на

социалната услуга е комуникативно и лесноотриваемо. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
19) Услугата се намира на удобно място за пешеходен достъп и/или с публичен транспорт до местата на обичайно пребиваване на бездомни лица.	– Наблюдение и описание на средата
20) Средата на ОПБЛС е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	
21) ОПБЛС е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
22) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга ОПБЛС 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
23) Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство.	– Наблюдение и описание на средат
24) Дворното пространство е добре поддържано.	
25) 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 ОПБЛС, създава подходящи и устойчиви условия за престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за нощуване, готвене/разпределяне на храна, хранене, лична хигиена и други са достатъчно на брой, достъпни и обзаведени, съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
26) За всички настанени потребители е осигурен индивидуално легло в спалните помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията
27) Налично е поне едно кухненско помещение с пространство за приготвяне на храна/разпределяне на храна, за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	– Интервюта с потребители – Регистър на потребителите

28) Налично е поне едно помещение за хранене и занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	– Правила за достъп до помещенията и документацията
29) Обособено е място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
30) Налично е поне едно помещение за служителите.	
31) При възможност, ОПБЛС осигурява условия за инцидентно настаняване на членовете на едно семейство отделно от останалите потребители.	
32) Услугата осигурява условия за обособяване на част от помещенията, с включени и санитарни такива с функции за изолиране на потребители по епидемични показания.	
33) Услугата осигурява условия за съхранение на лични вещи на потребителите по време на техния престой.	
34) Услугата има здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
35) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания.	
36) Налице са условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Правила за достъп до помещенията и документацията
37) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	– Наблюдение и описание

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПБЛС са достатъчно на брой.

Индикатор	**Източник на информация**
38) ОПБЛС осигурява бани и тоалетни отделно за жени и мъже.	– Наблюдение и описание на помещенията
39) Санитарните съоръжения са съобразени с потребностите на потребителите.	
40) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
41) Всички санитарни съоръжения са работещи.	

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

Индикатор	**Източник на информация**
42) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20 - 25°C в съответствие	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата)

с хигиенните изисквания.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
43) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
44) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
45) Общите помещения и помещенията за нощувка имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	**Източник на информация**
46) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ОПБЛС.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
47) При необходимост, има санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидни колички.	– При възможност, интервюта с потребители
48) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
49) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална ОПБЛС 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**
50) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
51) 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
52) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ – Наблюдение
53) 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**
54) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
55) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
56) Перилните, миещите 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**
57) 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
58) 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
59) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и други, 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 закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	**Източник на информация**
60) Утвърдена Процедура за уведомяване и	– Процедура за уведомяване и действие

действие при инцидент/смърт на потребител.	при инцидент/смърт на потребител – Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
61) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
62) 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
63) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт с потребител.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява защита на потребителите от външни за услугата лица.

Индикатор	**Източник на информация**
64) ОПБЛС установява пропускателен режим за външни лица.	– Процедура за пропускателния режим – Регистър на посетителите
65) При възможност, ОПБЛС осигурява физическа охрана.	– Наблюдение и описание – Договори за охрана – Интервю с ръководителя на услугата

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПБЛС гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
66) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
67) Желаещите да ползват социалната услуга са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	– Декларации на потребителите – 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
68) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Правила за архивиране на информацията – Заповед, определяща състава на Комисия от служители за архивиране
69) 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 ОПБЛС с държавни и общински служби, партньори, други доставчици на услуги и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация
70) Услугите за потребителите се реализират координирано с други социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите
71) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – ИПП на потребителите

Критерий 7.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена актуална информация за целите на външната и вътрешната комуникация.

Индикатор	Източник на информация
72) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата
73) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид.	– При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
74) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие – материали от събития и дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
75) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти 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 ОПБЛС.

(*) 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 ОПБЛС законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	**Източник на информация**
76) 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
77) 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
78) 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

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства (ОПБЛС) 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 ОПБЛС 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**
79) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики – при приложимост – с включено задължение по чл. 7, ал. 2 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
80) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
81) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – способност за работа с бездомни лица,	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители

Индикатор	Източник на информация
семейства, лица от уязвими групи и други; – 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.	
82) 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
83) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписани от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
85) Интервюираните служители са запознати с	– Интервюта със служители

Индикатор	Източник на информация
нормативната уредба в сферата на социалните услуги и с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	
86) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
87) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:	™ основни специалисти: социален работник; медицинска сестра;
а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;	™ при необходимост, препоръчителни специалисти: специалист социални дейности;
б) служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист
	– Поименно щатно разписание
88) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПБЛС.*	– Длъжностно щатно разписание
	– Поименно щатно разписание
(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 10, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 50.	– Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2, при минимална численост от 4 служители)
89) 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
90) Всеки служител е с редовна лична здравна книжка.	– Лични здравни книжки на служителите – заверени за всяка календарна година
91) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители
	– Трудови договори на всички служители
	– Интервюта с ръководителя на услугата
	– Преглед на счетоводни документи
	– Работни графици за последните 4 месеца
92) Установяване на текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание

Индикатор	Източник на информация
	– Информация, подписана от ръководителя
	– Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
93) 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
94) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
95) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПБЛС.	– Формуляр за оценка
	– Процедура за оценка
96) 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 назначаване 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
97) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
98) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители
	– Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
99) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
100) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
101) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения
	– Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПБЛС 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
102) 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
103) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
104) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
105) 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
106) 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
107) 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 и препоръчителни специалисти) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
108) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално

	развитие на всеки служител
109) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)
110) 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 10.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	**Източник на информация**
111) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения нас- тавник
112) Служителите са преминали външна групова супервизия – на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца). 113) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – най-малко веднъж на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца) и/или по-често, при заявка.	– График на супервизиите – Протоколи/отчети/доклади от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства (ОПБЛС) 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

Приемането на потребители в специализираната социална услуга ОПБЛС е съобразно желанието и индивидуалните потребности и се извършва от доставчика на социалната услуга в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

Критерий 11.1: При приемане на потребител в социалната услуга ОПБЛС доставчикът изисква следните задължителни документи:

- Искане/Заявление за ползване на услугата към доставчика;
- Предварителна оценка на потребностите (ПОП).

Индикатор	**Източник на информация**

114) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите – Входяща кореспонденция – Регистър на потребителите
115) Прилага се процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием – Интервюта със служители – Информация за услугата

Критерий 11.2: При спешно приемане на потребители в социалната услуга ОПБЛС, осъществен без предварително насочване, доставчикът уведомява незабавно ДСП/общината за приема, като изготвянето на задължителните документи от насочващия орган и предоставянето им на доставчика се извършват след това съгласно регламентирания за това ред.

Индикатор	**Източник на информация**
116) Доставчикът уведомява ДСП/общината за приема на всяко лице, за което не е била изготвена ПОП.	– Писмено информиране от доставчика до ДСП/общината за приема на лица без предварително насочване – Досиета на потребители
117) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в ОПБЛС.	– Регистър на потребителите – Протоколи за прием на потребители

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПБЛС осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител. Сумарният престой на потребител в ОПБЛС не е по-дълъг от 6 месеца за текущата календарна година.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга ОПБЛС се извършва съобразно индивидуалните оценки на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуалните планове за подкрепа (ИПП) и заложените в плана резултати.

Индикатор	**Източник на информация**
118) За всеки потребител е наличен договор (с приложен ИПП), подписан от доставчика на услугата и потребителя.	– Регистър на потребителите – Преглед на договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
119) Структурата и съдържанието на договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на договорите на потребителите
120) Всеки потребител е регистриран в услугата.	– Регистър на потребителите
121) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
	– Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
122) Процесът на актуализиране на ИОП демонстрира взаимовръзка между нея и предходните оценки, планове и доклади.	– Съдържателен преглед на активните ИОП
	– Регистър на потребителите
123) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите
	– Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители
	– Интервюта със служители
124) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– ИОП и ИПП на потребителите
	– Първите ИОП и ИПП на потребителите са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването (при спешно настаняване)
	– ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
125) 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
126) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на социалната услуга ОПБЛС става според условията на договора с потребителя.

Индикатор	Източник на информация
127) За всички случаи на прекратяване ползването на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община).	– Изходяща поща
	– Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
128) Всяко прекратяване ползването на	– Документи, удостоверяващи

услугата се документира.	прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПБЛС осигурява храна и съдействие за достъп до здравни грижи и лечение на потребителите.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на първа помощ и достъп до здравни услуги.

Индикатор	**Източник на информация**
129) При спешни състояния потребителите са получили първа помощ.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения
130) При приложимост, доставчикът е попълнил и предоставил на общината Декларация „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет".	– Декларация „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет" – на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените лица – Изходяща поща

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не се изисква лекарско предписание.

Индикатор	**Източник на информация**
131) 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 (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
132) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите 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 – Документи, удостоверяващи реда за снабдяване, съхранение и употреба на лекарствени продукти - Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина - Наблюдение на мястото за съхранени

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява хранене на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**

133) Потребителите получават храна вечер и сутрин.	– Наблюдение
134) Потребителите получават подходящи за сезона напитки.	– Разходо-оправдателни документи – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
135) Обстановката в мястото за готвене и за хранене е съобразена с броя и потребностите на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта с потребители
136) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Предписания на ОДБХ
137) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават възможност за диетично хранене.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители – Седмични менюта
138) Има ясни правила за това как се ползват общите помещения във връзка с приготвянето и/или консумирането на храна, както и складовите помещения за съхранение на продукти и консумативи (напр. шкафове, хладилник) – съвместно или индивидуално.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители – Разписани правила

Стандарт 14: Интегрирана подкрепа

Специализираната социална услуга ОПБЛС осигурява на потребителите комплексна подкрепа за посрещане на индивидуалните им и специални нужди.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга оказва съдействие на потребителите за получаване на интегрирана подкрепа в съответствие с установените потребности и заявено желание от страна на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
139) При управлението на всички случаи се осигурява синхронизиране на дейностите за подкрепа, заложени в ИПП за всеки потребител.	– Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с потребители
140) Всички нуждаещи се потребители получават информация за посрещане на	– ИПП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
специфичните им потребности и съдействие за получаване на необходимата им интегрирана подкрепа – ползване на социални и/или други услуги.	– Регистър на потребителите – Информационни материали на други услуги – Доклади/протоколи от работата по дейности за подкрепа – ПОП от ДСП/община – Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа
141) За потребителите с допълнителни потребности са заложени и изпълнявани дейности в техните ИПП.	– ИПП на потребителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Интервюта със служители

Стандарт 15: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга ОПБЛС създава условия за изграждане на отношения, основани на разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници се зачитат.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като при необходимост служителите прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации.

Индикатор	Източник на информация
142) Има ясно разписани правила за взаимодействие между служителите и потребителите.	– Разписани правила на взаимодействие между служителите и потребителите
143) Служителите са запознати с правилата за взаимодействие и ги прилагат във взаимоотношенията си с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители – примери за прилагани правила на взаимодействие
144) Потребителите са запознати по подходящ и разбираем за тях начин с правилата.	– При приложимост, интервюта с потребители – споделяне на мнение за взаимоотношенията им със служителите
145) Служителите имат необходимите знания и прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации, при необходимост.	– Интервюта със служители – примери за справяне с конфликтни ситуации – Регистрирани и докладвани инциденти, при приложимост

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
146) Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на	– Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител/Правилник за вътрешния ред

потребител.

147) Служителите в услугата са запознати с Процедурата и я прилагат при необходимост.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
148) Потребителите на услугата са запознати по подходящ начин с Процедурата.	
149) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани.	– Книга/регистър на наложените мерки – Досиета на потребителите

Стандарт 16: Права и закрила

Специализираната социална услуга ОПБЛС осигурява на потребителите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Потребителите се подкрепят да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
150) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби – При приложимост, интервюта с потребители
151) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
152) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ОПБЛС за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на ОПБЛС – Отговор до жалбоподателя
153) 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 служители
154) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители – ИПП на потребителите – планирани дейности

Индикатор	Източник на информация
155) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване 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
156) 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, както и от лични срещи с отговорния за него специалист
157) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
158) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
159) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 6 месеца или при прекратяване на услугата от всеки потребител чрез целенасочена обратна връзка.	– Интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
160) 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)

Специализираната социална услуга ОПБЛС се предоставя комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

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 ОПБЛС 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.

[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.

Приложение № 19 към чл. 12
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация (ОПЛКС) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПЛКС се прилага ефективно и цялостно, като насърчава културата на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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) Обобщена информация (справка) относно 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.) – Анкети от обратни връзки от потребители – ИПП на потребителите
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ОПЛКС 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**
5) 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
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 потребителите.

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

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ОПЛКС организира безопасността на настанените в услугата потребители, дейностите с тях, както и работата на

служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите среда за временно пребиваване, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството. Потребителите се насърчават според възможностите си да участват в поддържането в добър и хигиеничен вид на помещенията, които използват.

Индикатор	Източник на информация
9) Всеки потребител има лично пространство в спалното помещение и място за лични вещи.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (за купувани артикули)
10) За всяко лице са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.).	– Наблюдение – Интервюта с потребители
11) Всички потребители разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които се съхраняват в определен гардероб/шкаф, до който потребителят има непрекъснат достъп.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (закупуване на артикули)
12) Интервюираните потребители потвърждават, че разполагат с индивидуално място за съхранение на лични вещи.	– Интервюта с потребители
13) Налични са периодично изработвани графици за почистването на помещенията.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, хигиена, режим на влизане и излизане и други и съблюдава за тяхното прилагане.

Индикатор	Източник на информация
14) Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата.	– Правилник за вътрешния ред
15) Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му.	– Наблюдение – Интервюта със служители
16) Потребителите са запознати с Правилника и го спазват.	– Наблюдение

	– Интервюта с потребители – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред

Критерий 2.3: Доставчикът дейностите в социалната услуга ОПЛКС за осигуряване на временна подкрепа на потребителите за период не по-дълъг от 3 месеца за текущата година.

Индикатор	**Източник на информация**
17) Във всеки момент на пребиваването в услугата е осигурено присъствието на служител/охрана.	– Одобрен месечен график (включително и на охраната)
18) Предаването и приемането на дежурствата се организира чрез обмен на информация между съответните служители.	– Наблюдение – Рапортна книга
19) Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи.	– Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на социалната услуга ОПЛКС способства за постигане на целите на услугата, свързана с осигуряване на временно настаняване в безопасна среда на лица в кризисна ситуация и преодоляване на кризисната ситуация.

Критерий 3.1: Общността е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти и други ключови услуги. Мястото на социалната услуга ОПЛКС е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	**Източник на информация**
20) Средата на ОПЛКС е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
21) ОПЛКС е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
22) За достъпа до услугата няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
23) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга ОПЛКС 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
24) Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство.	– Интервюта с потребители – Наблюдение и описание на средата
25) Дворното пространство е добре поддържано.	
26) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ОПЛКС, създава подходящи и устойчиви условия за настаняване, временен престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за готвене, хранене, санитарните възли, дневна са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
27) За всеки настанен потребител е осигурено индивидуално легло в спалните помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията
28) Налично е поне едно кухненско помещение с пространство за приготвяне на храна/разпределяне на храна, за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	– Интервюта с потребители – Регистър на потребителите – Правила за достъп до помещенията и документацията
29) Налично е поне едно помещение за хранене и занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
30) Обособено е място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
31) Налично е поне едно помещение за служителите.	
32) При възможност, ОПЛКС осигурява условия за инцидентно настаняване членовете на едно семейство отделно от останалите потребители.	
33) Услугата осигурява условия за обособяване на част от помещенията с включени и санитарни такива с функции за изолиране на потребители по епидемични показания.	
34) Услугата осигурява условия за съхранение на лични вещи на потребителите по време на техния престой.	
35) Услугата има здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
36) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните	

Индикатор	Източник на информация
изисквания.	
37) Налице са условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Правила за достъп до помещенията и документацията – Наблюдение и описание
38) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПЛКС са достатъчно на брой.

Индикатор	Източник на информация
39) ОПЛКС осигурява бани и тоалетни отделно за жени и мъже.	– Наблюдение и описание на помещенията
40) Санитарните съоръжения са съобразени с потребностите на потребителите.	
41) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
42) Всички санитарни съоръжения са работещи.	

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

Индикатор	Източник на информация
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
44) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
45) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
46) Общите помещения и помещенията за нощувка имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
47) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към ОПЛКС.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
48) При приложимост, има санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с	– При възможност, интервюта с

инвалидни колички.	потребители
49) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– Наблюдение и описание на средата
50) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПЛКС 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**
51) 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
52) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
53) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

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

Индикатор	**Източник на информация**
54) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
55) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
56) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и – при приложимост – 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
57) 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
58) 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
59) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и други, 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 закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
60) 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
61) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
62) 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
63) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт на потребител.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява защита на потребителите от външни за услугата лица.

Индикатор	Източник на информация
64) ОПЛКС установява пропускателен режим за външни лица.	– Процедура за пропускателния режим – Регистър на посетителите
65) При възможност, ОПЛКС осигурява физическа охрана.	– Наблюдение и описание – Договори за охрана – Интервю с ръководителя на услугата

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПЛКС гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
66) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
67) Желаещите да ползват социалната услуга 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
68) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Правила за архивиране на информацията – Заповед, определяща състава на Комисия от служители за архивиране
69) 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 ОПЛКС с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация

70) Услугите за потребителите се реализират координирано с други социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите
71) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация
72) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
73) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид, съобразен с възрастта и степента на развитието им.	
74) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие – материали от събития и дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
75) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПЛКС.

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

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

Индикатор	Източник на информация
76) 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
77) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи към

година.	определен период
	– Информация, подписана от ръководителя на услугата
78) 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 ОПЛКС от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
79) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга
	– Разходо-оправдателен документ за внесена такса
	– Регистър на потребителите
80) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от доставчика за 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 Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация (ОПЛКС) 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 ОПЛКС 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**
81) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики – при приложимост – с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
82) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
	– Интервюта със служители
83) В изискванията за заемане на длъжностите за служителите са заложени	– Длъжностни характеристики

Индикатор	Източник на информация
специални умения, като: – способност за работа с лица в кризисна ситуация, семейства, лица от уязвими групи и други; – 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.	– Обява за набиране на служители
84) 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
85) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
86) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ	– Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност

Индикатор	Източник на информация
характер.	и за всяка календарна година
87) 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 служители
88) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
89) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:	™ основни специалисти: социален работник; медицинска сестра;
а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;	™ при необходимост, препоръчителни специалисти: специалист социални дейности;
б) служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	™ при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист; поддръжка
	– Поименно щатно разписание
90) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПЛКС.*	– Длъжностно щатно разписание
	– Поименно щатно разписание
(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 10, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 15.	– Коефициент за определяне числеността на служителите (0,35)
91) Всеки служител е с редовна лична здравна книжка.	– Лични здравни книжки на служителите – заверени за всяка календарна година
92) 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
93) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители
	– Трудови договори на всички служители
	– Интервюта с ръководителя на услугата
	– Преглед на счетоводни документи
94) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание
	– Информация, подписана от ръководителя

Индикатор	Източник на информация
	– Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
95) 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
96) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
97) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПЛКС.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
98) 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 назначаване 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
99) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
100) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
101) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
102) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
103) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПЛКС 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
104) 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
105) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
106) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
107) 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
108) 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
109) 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 и препоръчителни специалисти) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
110) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
111) Ръководителят на услугата е преминал	– Документи, удостоверяващи успешно

през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.

преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	**Източник на информация**
112) Всеки новопостъпил служители 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
113) Служителите са преминали групова супервизия на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца) и/или индивидуална супервизия по желание на служителя или по преценка на ръководителя на услугата.	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – При приложимост, договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация (ОПЛКС) 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

Приемането в специализираната социална услуга ОПЛКС е съобразно индивидуалните потребности на потребителя и се извършва от доставчика на социалната услуга в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

Критерий 11.1: При приемане на потребител в социалната услуга ОПЛКС доставчикът изисква следните задължителни документи:

- Искане/Заявление за ползване на услугата към доставчика;
- Предварителна оценка на потребностите (ПОП).

Индикатор	**Източник на информация**
114) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите

Критерий 11.2: При спешно приемане на потребител(и) в социалната услуга ОПЛКС, осъществен без предварително насочване, съгласно чл. 77, ал. 3 от ЗСУ, доставчикът уведомява незабавно ДСП за приема, като изготвянето на задължителните документи от насочващия орган и предоставянето им на доставчика се извършват след настаняването на лицето в услугата съгласно регламентирания за това ред.

Индикатор	**Източник на информация**

Индикатор	Източник на информация
115) Доставчикът уведомява ДСП за приема на всяко лице, за което не е била изготвена ПОП.	– Писмено информиране от доставчика до ДСП за приема на лица без предварително насочване
	– Досиета на потребители
116) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в ОПЛКС.	– Регистър на потребителите
	– Протоколи за прием на потребители

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител. Сумарният престой на потребител в ОПЛКС не е по-дълъг от 3 месеца за текущата година.

Критерий 12.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ОПЛКС съобразно индивидуалните оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените в Плана резултати, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни.

Индикатор	Източник на информация
117) За всеки потребител е наличен договор (с приложен ИПП), подписан от доставчика на услугата и потребителя.	– Регистър на потребителите
	– Преглед на договорите на потребителите
	– При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
118) Структурата и съдържанието на договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на договорите на потребителите
119) Всеки потребител е регистриран в услугата.	– Регистър на потребителите
120) 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
121) Процесът на актуализиране на ИОП демонстрира взаимовръзка между актуалната ИОП и предходни оценки, планове и доклади.	– Съдържателен преглед на активните ИОП
	– Регистър на потребителите
122) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите
	– Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители
	– Интервюта със служители

123) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– ИОП и ИПП на потребителите – Първите ИОП и ИПП на потребителите са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването (при спешно настаняване) – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
124) 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
125) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите

Критерий 12.2: Доставчикът планира и подготвя прекратяване ползването на социалната услуга ОПЛКС от всеки потребител съвместно с ДСП.

Индикатор	**Източник на информация**
126) Мултидисциплинарна среща с участието на потребителя или законния представител, на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата.	– Протоколи от процеса на обсъждане, подписани от потребителя и/или негов законен представител
127) Изготвяне на доклад/предложение до насочващия орган, съдържащ: а) цялостна информация по развитие на случая, б) оценка на постигнатите резултати и в) предложение за прекратяване ползването на услугата.	– Доклади/предложения за прекратяване на услугата
128) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява храна и съдействие за достъп до здравни грижи и лечение на потребителите по време на престоя им в услугата.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на първа помощ и достъп до здравни услуги.

Индикатор	**Източник на информация**

129) При спешни състояния потребителите са получили първа помощ.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения
130) При приложимост, доставчикът е попълнил и предоставил на общината Декларация „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет".	– Декларация „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет" – на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените лица – Изходяща поща

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не се изисква лекарско предписание.

Индикатор	**Източник на информация**
131) 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 (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
132) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите 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 – Документи, удостоверяващи реда за снабдяване, съхранение и употреба на лекарствени продукти - Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина - Наблюдение на мястото за съхранение

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява хранене на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
133) Потребителите получават храна вечер и сутрин.	– Наблюдение
134) Потребителите получават подходящи за сезона напитки.	– Разходо-оправдателни документи – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
135) Обстановката в мястото за готвене и за хранене е съобразена с броя и	– Наблюдение и описание на средата

Индикатор	Източник на информация
потребностите на потребителите.	– Интервюта с потребители
136) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Предписания на ОДБХ
137) Всички, нуждаещи се от диетично хранене потребители, получават възможност за диетично хранене.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители – Седмични менюта
138) Прилагат се ясни правила за ползване на общите помещения във връзка с приготвянето и/или консумирането на храна, както и складовите помещения за съхранение на продукти и консумативи (напр. шкафове, хладилник) – съвместно или индивидуално.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители – Разписани правила

Стандарт 14: Интегрирана подкрепа

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява на потребителите комплексна подкрепа за посрещане на индивидуалните им и специални нужди.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга оказва съдействие на потребителите за получаване на интегрирана подкрепа в съответствие с установените потребности и заявка от страна на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
139) При управлението на всички случаи се осигурява синхронизиране на дейностите за подкрепа, заложени в ИПП за всеки потребител.	– Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с потребители
140) Всички, нуждаещи се потребители, получават информация за посрещане на специфичните им потребности и съдействие за получаване на необходимата им интегрирана подкрепа – ползване на социални и/или други услуги.	– ИПП на потребителите – Регистър на потребителите – Информационни материали на други услуги – При възможност, интервюта с потребители – посочват поне един пример

	на съдействие – Интервюта със служители – посочват поне два примера на съдействие
141) Услугата взаимодейства активно с други социални услуги, както и с различните системи с цел ефективност и комплексност на подкрепата.	– Преглед на ИПП на нуждаещите се потребители – Доклади/Протоколи от работата по дейностите за подкрепа – ПОП от ДСП, направления (при приложимост) – Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа

Стандарт 15: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява условия за изграждане на отношения, основани на разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници се зачитат.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като при необходимост служителите прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации.

Индикатор	**Източник на информация**
142) Услугата прилага ясно разписани правила за взаимодействие между служителите и потребителите.	– Разписани правила на взаимодействие между служителите и потребителите
143) Служителите са запознати с правилата за взаимодействие и ги прилагат във взаимоотношенията си с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители – примери за прилагани правила на взаимодействие
144) Потребителите са запознати по подходящ и разбираем за тях начин с правилата.	– При приложимост, интервюта с потребители – споделяне на мнение за взаимоотношенията им със служителите
145) Служителите имат необходимите знания и прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации, при необходимост.	– Интервюта със служители – примери за справяне с конфликтни ситуации – Регистрирани и докладвани инциденти, при приложимост

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	**Източник на информация**
146) Доставчикът прилага 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
147) Служителите в услугата са запознати с Процедурата и я прилагат при необходимост.	– Интервюта със служители

148) Потребителите на услугата са запознати по подходящ начин с Процедурата.	– При приложимост, интервюта с потребители
149) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани.	– Книга/регистър на наложените мерки – Досиета на потребителите

Стандарт 16: Права и закрила

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява на потребителите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
150) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби – При приложимост, интервюта с потребители
151) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
152) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на услугата за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на услугата – Отговор до жалбоподателя
153) 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 служители
154) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители – ИПП на потребителите – планирани дейности
155) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване 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
156) 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, както и от лични срещи с отговорния за него специалист
157) При приложимост, на потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
158) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
159) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 6 месеца или при прекратяване на услугата от всеки потребител чрез целенасочена обратна връзка.	– Интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
160) 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)

Специализираната социална услуга ОПЛКС се предоставя комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения.

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 ОПЛКС 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.

[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.

Приложение № 20 към чл. 12
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца - жертви на трафик

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца - жертви на трафик (ОПДНТ), е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социалната услуга ОПДНТ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – ИПГ/ИПП на потребителите
3) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към	– Съдържателен преглед на Програмата за

Индикатор	Източник на информация
АКСУ отразяват постигнатите резултати.	развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)
4) 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 ОПДНТ 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
5) 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
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 деца, жертви на насилие и/или трафик.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата.	– Писмена обосновка за избора на избрания подход или добра практика, придружена със справка за постигнати резултати като резултат от приложения подход/практика

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ОПДНТ организира пребиваването на потребителите в услугата, дейностите с тях, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е организирал живота на потребителите в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие.

Индикатор	Източник на информация

9) За всяка група потребители по възраст има разписан дневен режим, поставен на видно място.	– Дневен режим – Наблюдение – Интервюта с потребители
10) Най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън ОПДНТ, ако това е допустимо спрямо безопасността по случая.	– Индивидуален график на потребителите
11) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява на децата в ОПДНТ среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

Индикатор	**Източник на информация**
12) Всяко дете разполага с лични вещи, облекло и обувки, които да съхранява в определен за него гардероб/шкаф, до който има непрекъснат достъп.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходооправдателни документи (закупуване на артикули)
13) В спалните помещения за всеки потребител е обособено лично пространство.	– Наблюдение – Интервюта с потребители
14) За всяко дете са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.).	– Интервюта със служители

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с децата в услугата ОПДНТ.

Индикатор	**Източник на информация**
15) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в ИПГ/ИПП и методите за постигането им.	– ИПГ/ИПП на потребителите – Протоколи от вътрешноекипни срещи
16) В услугата има регулярни форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Критерий 2.4: Доставчикът на социалната услуга въвежда правила в изпълнение на ежедневните дейности, като хранене, хигиена и други, които се реализират с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

Индикатор	Източник на информация
17) Служителите представят режима за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и други дейности.	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
18) Потребителите споделят за индивидуален режим за събуждане, хранене, подготовка за лягане и др.	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта с потребители
19) Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите и останалите потребители.	
178) Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата.	– Правилник за вътрешния ред
21) Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му.	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта със служители – представят правилата за изпълнение на ежедневните дейности

Критерий 2.5: Доставчикът на социалната услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на децата.

Индикатор	Източник на информация
22) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение
23) Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	– Рапортна книга – Интервюта със служители
24) Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи.	– Протоколи от екипни срещи – Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ОПДНТ способства за осъществяване правата на ползващите услугата деца и тяхното временно настаняване в безопасна среда.

Критерий 3.1: Общността е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти, здравни, образователни, терапевтични, спортни и други услуги. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
25) Средата на ОПДНТ е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
26) ОПДНТ е разположена самостоятелно –	

Индикатор	Източник на информация
не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
27) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности – и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ
28) Адресът/мястото на услугата не е публично, като не се указва чрез табели, знаци, не е публикуван в интернет или други обозначения.	– Наблюдение и описание на средата

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга ОПДНТ 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
29) 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
30) Дворното пространство е добре поддържано.	
31) 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 ОПДНТ създава подходящи и устойчиви условия за престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна и други са достатъчно на брой, достъпни и са обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
32) При възможност, всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	– Наблюдение и описание на помещенията
33) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри).	– Интервюта с потребители – Регистър на потребителите
34) Всички помещения за живеене, нощувка и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на настанените потребители.	
35) ОПДНТ осигурява условия за самоподготовка на децата (напр. отделно	

Индикатор	Източник на информация
помещение или достатъчно по големина спално помещение с подходящо обзавеждане).	
36) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове, обезопасени електрически контакти и др.).	
37) Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
38) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
39) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат половината потребители.	
40) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
41) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с родители и близки.	
42) При възможност, ОПДНТ разполага със склад и със стая за изолация при спешно настаняване.	
43) Поне едно помещение за служителите.	
44) Услугата има здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
45) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания.	
46) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
47) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон с камера, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	– Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПДНТ са достатъчно на брой и са в изправност.

Индикатор	Източник на информация
48) Санитарните съоръжения са съобразени с потребностите на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
49) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
50) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

Индикатор	Източник на информация
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
52) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
53) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
54) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
55) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ОПДНТ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
56) При необходимост, има санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидни колички.	– При възможност, интервюта с потребители
57) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
58) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПДНТ 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
59) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
60) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План 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
61) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
62) 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**
63) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
64) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
65) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата.	

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**
66) 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
67) 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
68) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и други, включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

услугата.

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира 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
69) 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
70) 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
71) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
72) 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
73) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява защита на децата от външни за услугата лица.

Индикатор	Източник на информация
74) ОПДНТ установява пропускателен режим за външни лица.	– Процедура за пропускателния режим – Регистър на посетителите
75) При възможност, ОПДНТ осигурява физическа охрана.	– Наблюдение и описание – Договори за охрана – Интервю с ръководителя на услугата

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПДНТ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за децата.

Индикатор	Източник на информация
76) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и

личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
77) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПГ/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
78) 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
79) 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 ОПДНТ с държавни и общински служби, партньори, други доставчици на услуги, бизнес, медии, читалища, спортни клубове и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ОПДНТ чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги и спортни дейности съобразно спецификата в състоянието на всяко дете и индивидуалните му потребности.

Индикатор	Източник на информация
80) Доставчикът координира дейностите си със структурите на ДСП, МВР, Център за спешна медицинска помощ, прокуратура, здравни и лечебни заведения, общински служби.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПГ/ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
81) Услугите за всички деца се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– ИПГ/ИПП на потребителите/Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа
82) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности, емоционално състояние и	

желания.

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

Индикатор	Източник на информация
83) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
84) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид, съобразен с възрастта и степента на развитието им.	
85) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие на събития и дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
86) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПДНТ.

(*) 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 ОПДНТ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
87) 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
88) 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
89) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати

предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.	
90) Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Вътрешен документ, удостоверяващ изплащанията

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца - жертви на трафик (ОПДНТ), 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 ОПДНТ 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 с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– 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 работа с деца, жертви на насилие и трафик и техните семейства; – 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; – прилагане на индивидуален подход и оценка на потребностите на детето; – специфични умения, свързани с необходимостта от оказване на консултации, предоставяне на подкрепа за преодоляване на последствията от травмата; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители

Индикатор	Източник на информация
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 социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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 и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
98) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
99) Доставчикът е осигурил следните категории	™ основни специалисти: социален

Индикатор	Източник на информация
служители в услугата:	работник; медицинска сестра;
а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;	™ при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; специалист социални дейности;
б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуги.	™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: сътрудник социални дейности; ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка
100) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПДНТ.* *(*) Минимален брой на децата, ползващи социалната услуга – 4, и максимален брой деца, ползващи социалната услуга – 10.*	– Поименно щатно разписание – Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,9)
101) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца 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
102) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лични здравни книжки на служителите – заверени за всяка календарна година
103) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители – Интервюта с ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи – Работни графици за последните 4 месеца
104) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от

Индикатор	Източник на информация
	ръководителя – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
105) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители – фактическо състояние по позиции и брой.	– Наблюдение и описание на средата – Счетоводна документация – Информация, подписана от ръководителя на услугата
106) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
107) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отраява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПДНТ.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
108) 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 назначаване 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
109) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
110) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др. – Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина – Наблюдение на мястото за съхранение
111) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
112) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец

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

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПДНТ 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
114) 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
115) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
116) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
117) 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
118) 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
119) 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	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание

ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	
120) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
121) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	**Източник на информация**
122) Всеки новопостъпил служители 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
123) Служителите са преминали групова супервизия – всеки месец (за последните 12 месеца). 124) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – най-малко веднъж на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца) и/или по-често при заявка.	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца - жертви на трафик (ОПДНТ), 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

Насочването/приемането в специализираната социална услуга ОПДНТ е съобразно индивидуалните потребности на детето и е извършено от ДСП координирано (при необходимост) с други заинтересовани страни - по Координационния механизъм при насилие (координатор ДСП) или Координационен механизъм за реферирание и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца - жертви на трафик, завръщащи се от чужбина (координатор: ДАЗД и МВР).

Критерий 11.1: При приемане на потребител в ОПДНТ, доставчикът на социалната услуга изисква от насочващия орган следните задължителни документи:*

- Заповед на директора на дирекция „Социално подпомагане";

- Социален доклад на дирекция „Социално подпомагане" с включена оценка на потребностите на детето;

- План за действие на дирекция „Социално подпомагане";

- Удостоверение за завършен клас, степен на образование;

- Медицинско удостоверение от личния лекар на потребител, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;

- Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации и лична амбулаторна карта;

- При приложимост, документи, удостоверяващи увреждането на потребител, налични епикризи;

- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

(*) В изключителни случаи на спешно настаняване се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи и документи от образователната система.

Индикатор	**Източник на информация**
125) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите – Регистър на потребителите
126) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в ОПДНТ.	– Протоколи за прием на деца

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПДНТ организира ефективно управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване. Престоят на дете в ОПДНТ е не е по-дълъг от 6 месеца за текущата година.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга ОПДНТ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за грижа/подкрепа (ИПГ/ИПП) и заложените в синхрон с Плана за действие на ДСП резултати, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (при приложимост - родители/законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	**Източник на информация**
127) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
128) ИОП покрива минимум следното: – История на детето и семейството; – Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; – Идентичност; – Специални нужди и потребност от	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите

специални здравни грижи; – Силни страни и ресурси на детето/младежа, неговото семейство и средата.	
129) Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
130) ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПГ/ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
131) За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) и/или – при приложимост – от негов родител/законен представител.	– Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
132) Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите
133) Установяване на продължителност на престой за всяко дете в ОПДНТ.	– Регистър на потребителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга планира и подготвя съвместно с всеки потребител и с ДСП прекратяването на ползването на социалната услуга ОПДНТ.

Индикатор	**Източник на информация**
134) Индивидуалният план за подготовка на детето за напускане е съобразена с неговата възраст, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот.	– Анализ на Индивидуалните планове за напускане на детето/младежа – ако е приложимо – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
135) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяванията на ползването на

	социалната услуга – Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява храна и достъп до здравна профилактика, здравни грижи и лечение на потребителите по време на престоя им в нея.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всяко дете съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. До 2 седмици след настаняването на дете в ОПДНТ за него се избира личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата и се осигурява достъп до дентална помощ.

Индикатор	**Източник на информация**
136) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ.	– При приложимост, лична здравно-осигурителна книжка на всеки потребител – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Декларация „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет" – на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените лица – Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения
137) При необходимост всяко дете е преминало в срок до 48 ч. след настаняването медицински преглед, вкл. и при специалист.	– Лична амбулаторна карта на всеки потребител – Регистър на потребителите
138) Потребителите, подлежащи на имунизация/ваксинация от постъпване в социалната услуга, са с поставена такава – според техния здравен статус и съобразно имунизационния календар на Република България.	– Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации или лична амбулаторна карта

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не се изисква лекарско предписание.

Индикатор	**Източник на информация**
139) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което децата нямат достъп.	– 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.)
140) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени

лекарствени продукти.	продукти – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и при необходимост, при възникнали здравословни проблеми, осигурява придружаването им за ползване на медицински услуги, както и закупува лекарствени продукти по предписание.

Индикатор	Източник на информация
141) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите
142) При приложимост интервюираните потребители потвърждават, че са придружавани от служител при посещение на лекар.	– Документ(и), удостоверяващ(и) закупуване на лекарствени продукти за лечение, предписани от специалист (копия на рецепти) – При възможност, интервюта с потребители

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с възрастта на потребителите здравна промоция и превенция, както и здравно образование по въпроси, касаещи здравословно хранене, здравословен начин на живот, вредни навици, употреба на психоактивни вещества и отговорно сексуално поведение.

Индикатор	Източник на информация
143) Доставчикът разработва Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение и я прилага съобразно спецификата в състоянието на детето. 144) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности, включени в Програмата.	– Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение – ИПГ/ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали

Критерий 13.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене, съгласно нормативната уредба.

Индикатор	Източник на информация
145) Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на потребителите. 144) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – чрез участие в пазаруване, приготвяне на храна, сервиране, отсервиране и др.	– Наблюдение и описание на средата
146) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване. 148) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата. 149) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като	– Предписани диети – Седмични менюта – Протоколи от проверки на РЗИ

осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
150) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
151) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
152) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
153) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Предписания на ОДБХ
154) Всички, нуждаещи се от диетично хранене потребители, получават диетично хранене след консултация със специалист.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – ИПГ/ИПП на всички, нуждаещи се от диетично хранене потребители – Седмични менюта
155) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – При възможност, интервюта с потребители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 14: Образование и обучение

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява подкрепа на всяко дете за достъп до подходяща институция за предучилищно и училищно образование и възпитание и съдействия за включване в обучителни програми за придобиване на умения.

Критерий 14.1: Всички деца в социалната услуга ОПДНТ посещават задължителните за възрастта им форми на образование - детска градина, училище, Център за специална образователна подкрепа и/или Център за подкрепа за личностно развитие.

Индикатор	**Източник на информация**
156) Всички потребители посещават съответните институции в системата на	– Наблюдение

предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите си.	– Интервюта с потребители
157) Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
158) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др.	

Критерий 14.2: При констатирано изоставане в развитието на потребител в услугата ОПДНТ доставчикът на социалната услуга съдейства за адекватна подкрепа за посрещане на специалните потребности.

Индикатор	Източник на информация
159) Всички потребители с изоставане в развитието са преминали своевременна оценка и са определени терапевтични действия.	– ИОП на потребителите – При приложимост, съответен документ за извършена оценка
160) Нуждаещите се потребители получават консултиране, терапия и/или рехабилитация от друга специализирана услуга.	– ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, направление за ползване на услуга за подкрепа – Регистър на потребителите – При приложимост, съответни документи от специалисти – Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа

Стандарт 15: Умения за живот, отдих и свободно време

Специализираната социална услуга ОПДНТ създава условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на практически умения за живот в зависимост от техните възможности и индивидуален потенциал, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и придобият доверие в себе си.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Програма за развитие на практически умения за живот на децата в зависимост от възрастта им.

Индикатор	Източник на информация
161) Дейности от програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– Програма за развитие на умения за живот
162) При приложимост/възможност, Програмата се изпълнява с участието на други (социални) услуги.	– ИПГ/ИПП на потребителите
163) В разказ за ежедневието потребителят посочва поне два примера за прояви на самостоятелност, взимане на лични решения и правене на избори.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
164) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване на потребителите в развитието на умения за	

самостоятелност, вземане на лични решения
и правене на избори.

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга организира свободното време на потребителите по начин, който насърчава личностното им развитие и който им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност.

Индикатор	Източник на информация
165) Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на свободното време.	– Програма за организиране на свободното време
166) Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– ИПГ/ИПП на потребителите
167) В разказ за ежедневието потребителите включват поне два примера за организация на свободното им време, съобразено с техните предпочитания.	– Интервюта с потребители – При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето в спортни, културни и други мероприятия
168) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето в рамките на организацията на свободното му време и ИПГ/ИПП.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители

Стандарт 16: Взаимоотношения потребители - служители

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

Критерий 16.1: Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всяко дете е резултат от обсъждането на случая му в екип и се съобразява с етичните принципи на работа с деца.

Индикатор	Източник на информация
169) Служителите споделят наблюденията си върху всяко дете и обсъждат подходите и стратегиите за справяне в екипа, преди да предприемат конкретни действия и стъпки спрямо детето.	– Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете
170) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика и процедура за възпитание и дисциплина, както и за подкрепа на потребителите в отговор на предизвикателно поведение.

Индикатор	Източник на информация
171) Доставчикът има разработена политика и процедура за възпитание и дисциплина.	– Политика за възпитание и дисциплина
172) Общите правила за поведение и съответните дисциплиниращи мерки са разработени и договорени с участието на всички потребители.	– Процедура за възпитание и дисциплина – Правилник за вътрешния ред

	– Интервюта с потребители
	– Интервюта със служители
173) Всички потребители знаят за какви нарушения на дисциплината, какви дисплиниращи мерки се прилагат.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
174) Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите

Критерий 16.3: Служителите на социалната услуга ОПДНТ прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца, като подходът към всеки потребител е индивидуален - на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.

Индикатор	**Източник на информация**
175) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените потребители.	– Програма за преминато обучение
176) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии
177) Екипни срещи за обсъждане на случаи на деца с предизвикателно поведение.	– Протоколи от проведени екипни срещи

Стандарт 17: Права и закрила на децата

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява на децата закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя децата да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 17.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
178) Процедурата за подаване на жалби е представена по достъпен начин на потребителите.	– Процедура за подаване на жалби – Интервюта с потребители – При приложимост, материалът е адаптиран за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения
179) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Интервюта с потребители – Постъпили жалби от потребители – Регистър на жалбите
180) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – Интервюта с потребители

181) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ОПДНТ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на ОПДНТ – Отговор до жалбоподателя
182) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	– Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служителите
183) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– Интервюта с потребители
184) При необходимост, служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
185) При регистрирани случаи на насилие услугата ОПДНТ е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПГ/ИПП.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПГ/ИПП на потребителите
186) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 17.2: Децата се подкрепят и овластяват да познават правата си.

Индикатор	**Източник на информация**
187) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
188) Всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степен на развитие.	– Интервюта с потребители – Адаптирани материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

Критерий 17.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на детето 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 – ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител
190) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 17.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	**Източник на информация**
191) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
192) При напускане на услугата за всеки потребител се провежда допитване за неговата удовлетвореност от получената подкрепа.	– Интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
193) 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)

Специализираната социална услуга ОПДНТ се предоставя комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

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 ОПДНТ 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.

[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.

Приложение № 21 към чл. 12
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Осигуряване на подслон за лица, пострадали от домашно насилие, и лица - жертви на трафик

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за пълнолетни лица, пострадали от домашно насилие, и лица - жертви на трафик (ОПЛНТ), е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПЛНТ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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 социална 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 ръководител на услугата
2) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, разрешени и неразрешени проблеми, общи тенденции и др.) – Анкети от обратни връзки от потребители

	– ИПП на потребителите
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ОПЛНТ 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**
5) 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
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 лица, жертви на насилие и/или трафик.

Индикатор	**Източник на информация**
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	– Писмена обосновка за избора на избрания подход или добра практика, придружена със справка за постигнати резултати като резултат от приложения подход

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ОПЛНТ организира пребиваването на потребителите в услугата, дейностите с тях, както и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им, като потребителите сами полагат грижи за поддържане на общите помещения за живеене.

Индикатор	Източник на информация
9) Всеки потребител има лично пространство в спалното помещение и място за съхранение на лични вещи.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходооправдателни документи (за купувани артикули)
10) За всяко лице са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.).	– Наблюдение
11) Интервюираните потребители потвърждават, че разполагат с индивидуално място за съхранение на лични вещи.	– Интервюта с потребители
12) Налични са периодично разработвани графици за почистването на помещенията.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите, като зачита правата и интересите им.

Индикатор	Източник на информация
13) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в ИПП и методите за постигането им.	– ИПП на потребителите – Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи
14) 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.).	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, хигиена и други и съблюдава за тяхното прилагане.

Индикатор	Източник на информация
15) Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата.	– Правилник за вътрешния ред
16) Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му.	– Наблюдение – Интервюта със служители
17) Потребителите за запознати с Правилника и го спазват.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Документ, удостоверяващ, че потребителите са запознати с Правилника за вътрешния ред

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

Индикатор	Източник на информация
18) Във всеки момент на денонощието е осигурено присъствието на служители.	– Одобрен месечен график
19) Предаването и приемането на смените се организират чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	– Наблюдение – Рапортна книга – Интервюта със служители
20) Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи – Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ОПЛНТ способства за осъществяване правата на ползващите услугата лица и тяхното временно настаняване в безопасна среда.

Критерий 3.1: Общността е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти, здравни, образователни и други услуги. Мястото на социалната услуга ОПЛНТ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
21) Средата на ОПЛНТ е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
22) ОПЛНТ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
23) 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
24) Адресът/мястото на услугата не е публично, като не се указва чрез табели, знаци, не е публикуван в интернет или други обозначения.	– Наблюдение и описание на средата

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга ОПЛНТ 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
25) Специализираната среда на социалната услуга	– Наблюдение и описание на

разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдих на потребителите.	средата
26) Дворното пространство е добре поддържано.	
27) 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 ОПЛНТ, създава подходящи и устойчиви условия за престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределение на храна и други са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
28) Всички помещения за нощуване и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на настанените потребители.	– Наблюдение и описание на помещенията – Интервюта с потребители
29) Налично е поне едно кухненско помещение с пространство за приготвяне на храна, за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди и обособено място за хранене.	– Регистър на потребителите – Правила за достъп до помещенията и документацията
30) Налично е поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
31) Обособено е място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
32) Налично е поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
33) Налично е поне едно помещение за служителите.	
34) Услугата има здравен кабинет. 35) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания.	– Наблюдение и описание на помещенията
36) Налице са условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва). 37) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изиск- вания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПЛНТ са достатъчно на брой и са в изправност.

Индикатор	**Източник на информация**

38) Санитарните съоръжения са съобразени с потребностите на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
39) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
40) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

Индикатор	Източник на информация
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
42) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
43) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
44) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
45) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (например асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ОПЛНТ.	– Наблюдение и описание на средата
46) При необходимост, има санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидни колички.	– Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
47) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При възможност, интервюта с потребители
48) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПЛНТ 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

49) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
50) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План 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
51) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
52) 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**
53) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
54) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
55) Перилните, миещите 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**
56) 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
57) 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
58) 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 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**
59) 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
60) 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
61) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
62) 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
63) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина или предупреждение.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява защита на потребителите от външни за услугата лица.

Индикатор	**Източник на информация**
64) ОПЛНТ установява пропускателен режим за външни лица.	– Процедура за пропускателния режим – Регистър на посетителите
65) При възможност, ОПЛНТ осигурява физическа охрана.	– Наблюдение и описание – Договори за охрана – Интервю с ръководителя на услугата

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПЛНТ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
66) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
67) Желаещите да ползват социалната услуга 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**
68) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Правила за архивиране на информацията – Заповед, определяща състава на Комисия от служители за архивиране
69) 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 ОПЛНТ с държавни и общински служби, партньори, други доставчици на услуги, бизнес, читалища, спортни клубове са съобразени със спецификата на целевата група и допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	**Източник на информация**
70) Услугите за потребителите се реализират координирано с други социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите
71) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – ИПП на потребителите

Критерий 7.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена актуална информация за целите на външната и вътрешната комуникация.

Индикатор	Източник на информация
72) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата
73) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид.	– При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
74) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие – материали от събития и дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
75) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПЛНТ.

(*) 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 ОПЛНТ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
76) 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
77) 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
78) 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

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за пълнолетни лица, пострадали от домашно насилие, и лица - жертви на трафик

(ОПЛНТ), 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 ОПЛНТ 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**
79) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7, ал. 2 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
80) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
81) В изискванията за заемане на длъжностите на служителите са заложени специални умения, като: – способност за работа с лица, жертви на насилие и трафик, с деца, семейства, лица от уязвими групи и други; – умения за предоставяне на подкрепа за преодоляване на последствията от травмата; – 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.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители
82) 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

Индикатор	Източник на информация
83) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
85) Интервюираните служителите са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служители
86) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%. 87) 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.	– Длъжностно щатно разписание: ○ основни специалисти: социален работник; медицинска сестра; ○ при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; специалист социални дейности; ○ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: сътрудник социални дейности; ○ при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание

Индикатор	Източник на информация
88) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПЛНТ.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 6, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 10.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,9)
89) 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
90) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
91) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители – Интервюта с ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи – Работни графици за последните 4 месеца
92) Установяване на 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
93) 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
94) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
95) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПЛНТ.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка

Индикатор	Източник на информация
96) 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 назначаване на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост доставчикът на социалната услуга привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
97) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
98) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
99) При приложимост подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
100) При приложимост функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
101) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПЛНТ 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
102) 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
103) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
104) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
104) 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**
106) 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
107) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
108) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
109) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	**Източник на информация**
110) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социалните услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
111) Служителите са преминали групова супервизия – всеки месец (за последните	– График на супервизиите

12 месеца).	– Протоколи/отчети/доклади от проведените супервизионни сесии
112) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – най-малко веднъж на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца) и/или по-често при заявка.	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за пълнолетни лица, пострадали от домашно насилие, и лица - жертви на трафик (ОПЛНТ), 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

Насочването/настаняването в специализираната социална услуга ОПЛНТ е съобразно индивидуалните потребности на потребителя и е извършено от ДСП, координирано (при необходимост) с други заинтересовани страни.

Критерий 11.1: При приемане на потребител в социалната услуга ОПЛНТ доставчикът на социалната услуга изисква следните задължителни документи:*

- Искане/Заявление за ползване на услугата към доставчика;
- Предварителна оценка на потребностите (ПОП);
- При приложимост, Направление за ползване на социални услуги на директора на дирекция „Социално подпомагане" - при настаняване на родител с дете/деца;
- При приложимост, Социален доклад на дирекция „Социално подпомагане";
- При приложимост, План за действие на дирекция „Социално подпомагане".

(*) В изключителни случаи на спешно настаняване се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи.

Индикатор	**Източник на информация**
113) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите – Входяща кореспонденция – Регистър на потребителите

Критерий 11.2: При спешно настаняване на потребител в социалната услуга ОПЛНТ, осъществено без предварително насочване от насочващ орган съгласно чл. 77, ал. 3 от ЗСУ, доставчикът уведомява незабавно ДСП за приема на пълнолетно лице заедно с придружаващите го деца съгласно чл. 9 от ППЗСУ, като изготвянето на задължителните документи от насочващия орган и предоставянето им на доставчика се извършват след това съгласно регламентирания за това ред.

Индикатор	**Източник на информация**
114) Доставчикът уведомява ДСП за приема на всяко лице, за което не е била изготвена ПОП.	– Писмено информиране от доставчика до ДСП за приема на лица без предварително насочване – Досиета на потребители
115) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в ОПЛНТ.	– Регистър на потребителите – Протоколи за прием на потребители

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПЛНТ организира процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и осигуряване на безопасна среда. Престоят на потребител в ОПЛНТ не е по-дълъг от 6 месеца.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга ОПЛНТ се извършва съобразно индивидуалните оценки на потребностите на потребителите (ИОП), индивидуалните планове за подкрепа (ИПП) и заложените в Плана резултати, както и при придружаващи непълнолетни лица - в синхрон с резултатите в Плана за действие на ДСП, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители/законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	**Източник на информация**
116) За всеки потребител е наличен Договор (с приложен ИПП), подписан от доставчика на услугата и потребителя и/или от негов законен представител.	– Регистър на потребителите – Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори – При приложимост, анекси/приложения към Договорите – за дете/деца, придружаващи потребителя
117) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите
118) Всеки потребител е регистриран в услугата.	– Регистър на потребителите
119) При приложимост, установяване на уведомления към МВР – при настаняване на потребител в непосредствена опасност за живота му. 120) При приложимост, установяване на уведомления към ДСП – при спешно настаняване.	– Изходяща кореспонденция – Информация, подписана от ръководителя на услугата
121) 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
122) Процесът на актуализиране на ИОП демонстрира взаимовръзка между нея и предходните оценки, планове и доклади.	– Съдържателен преглед на активните ИОП – Регистър на потребителите
123) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно

Индикатор	Източник на информация
	избрани ИПП на поне 5 потребители
	– Интервюта със служители
124) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– ИОП и ИПП на потребителите
	– Регистър на потребителите
	– Интервюта със служители
	– Първите ИОП и ИПП на потребителите 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 (при спешно настаняване)
	– ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 и чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
125) 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
126) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите
127) Ползването на социалната услуга от дете, заедно с негов родител, се извършва въз основа на направление от ОЗД към ДСП (по реда на ЗЗДет за деца в риск).	– Направление
	– Социален доклад
	– План за грижа
128) За всички деца – потребители на услугата, които я ползват заедно със свой родител, са налични оценка на потребностите и ИПП, които се изготвят и са актуализирани в срок.	– Съдържателен преглед на всички ИОП и ИПП
129) Установяване на продължителност на престой за всяко дете в ОПЛНТ.	– Регистър на потребителите
	– Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга планира и подготвя съвместно с всеки от потребителите прекратяването на ползването на услугата - според условията на договора.

Индикатор	Източник на информация

130) За всички случаи на прекратяване ползването на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП).	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
131) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПЛНТ осигурява храна и достъп до здравна профилактика, здравни грижи и лечение на потребителите по време на престоя им в нея.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги, като оказва подкрепа при избор на личен лекар и достъп до дентална помощ в случай, че се налага да бъдат сменени и той се нуждае от съдействие.

Индикатор	**Източник на информация**
132) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ.	– При приложимост, лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Декларация „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет" – на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените лица – Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не се изисква лекарско предписание.

Индикатор	**Източник на информация**
133) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ 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 (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
134) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите 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	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти – Документи, удостоверяващи реда за снабдяване, съхранение и употреба на

момента услугата.	лекарствени продукти – Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина – Наблюдение на мястото за съхранение

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и при необходимост, при възникнали здравни проблеми, своевременно им съдейства за достъп до медицинска помощ и за провеждане на предписаното лечение при невъзможност това да се извърши самостоятелно от потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
135) Всички потребители получават своевременно необходимата им специализирана медицинска помощ и лечение, включително и чрез прием в лечебно заведение, при необходимост.	– Досиета на потребителите – Документи, удостоверяващи проведено лечение, прием в здравно заведение, закупуване на лекарствени продукти за лечение, предписано от специалист или копия на рецепти – При възможност, интервюта с потребители – Интервюта със служители
136) При необходимост, доставчикът заплаща от средствата на бюджета медицински прегледи, изследвания и други здравни услуги.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения – Документ за платена такса за преглед, изследване, проведено лечение и/или оказана дентална помощ
137) Доставчикът заплаща от средствата на бюджета лекарствени продукти, изписвани по рецепта, при необходимост.	– Документи, удостоверяващи закупуване на лекарствени продукти за лечение, предписано от специалист – Копия на амбулаторни/карти/листи или рецепти

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява хранене на потребителите в зависимост от тяхната възраст, здравни потребности, нужда от подкрепа и предпочитанията им (при приложимост - и на придружаващите ги дете/деца).

Индикатор	**Източник на информация**
138) Обстановката в мястото за готвене и за хранене е съобразена с броя и потребностите на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта с потребители
139) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта

помещенията, които са в досег с нея.	– Предписания на ОДБХ
140) Всички, нуждаещи се от диетично хранене потребители, получават възможност за диетично хранене.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители – Седмични менюта
141) Има ясни правила за това как се ползват общите помещения във връзка с приготвянето и/или консумирането на храна, както и складовите помещения за съхранение на продукти и консумативи (напр. шкафове, хладилник) – съвместно или индивидуално.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители – Разписани правила

Стандарт 14: Интегрирана подкрепа

Специализираната социална услуга ОПЛНТ осигурява на потребителите комплексна подкрепа за посрещане на индивидуалните им и специални нужди.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга оказва съдействие на потребителите за получаване на интегрирана подкрепа.

Индикатор	**Източник на информация**
142) При управлението на всички случаи се осигурява синхронизиране на дейностите за подкрепа, заложени в ИПП за всеки потребител.	– Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с потребители
143) Всички нуждаещи се потребители получават информация за посрещане на специфичните им потребности и съдействие за получаване на необходимата им интегрирана подкрепа – ползване на социални и/или други услуги.	– ИПП на потребителите – Регистър на потребителите – Информационни материали на други услуги
144) Нуждаещите се потребители получават съдействие за ползване на подкрепящи услуги (информиране и консултиране, застъпничество и посредничество, терапия и рехабилитация, обучение за придобиване на умения и други социални услуги).	– При възможност, интервюта с потребители – посочват поне един пример на съдействие – Интервюта със служители – посочват поне два примера на съдействие
145) Услугата взаимодейства активно с други социални услуги, както и с различните системи с цел ефективност и комплексност на подкрепата.	– Преглед на ИПП на нуждаещите се потребители – Доклади/Протоколи от работата по дейностите за подкрепа

Индикатор	Източник на информация
	– ПОП/направления от ДСП – Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа
146) За потребителите с допълнителни потребности са заложени и изпълнявани дейности в техните ИПП.	– ИПП на потребителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Интервюта със служители

Стандарт 15: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга ОПЛНТ осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници и особености се зачитат.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като при необходимост служителите прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации.

Индикатор	Източник на информация
147) Има ясно разписани правила за взаимодействие между служителите и потребителите.	– Разписани правила на взаимодействие между служителите и потребителите
148) Служителите са запознати с правилата за взаимодействие и ги прилагат във взаимоотношенията си с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители – примери за прилагани правила на взаимодействие
149) Потребителите са запознати по подходящ и разбираем за тях начин с правилата.	– При приложимост, интервюта с потребители – споделяне на мнение за взаимоотношенията им със служителите
150) Служителите имат необходимите знания и прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации – при необходимост.	– Интервюта със служители – примери за справяне с конфликтни ситуации – Регистрирани и докладвани инциденти, при приложимост

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
151) 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
152) Служителите в услугата са запознати с Процедурата и я прилагат при необходимост.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
153) Потребителите на услугата са запознати по подходящ начин с Процедурата.	

154) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани.	– Книга/регистър на наложените мерки – Досиета на потребителите

Стандарт 16: Права и закрила

Специализираната социална услуга ОПЛНТ осигурява на потребителите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
155) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби – При приложимост, интервюта с потребители
156) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
157) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ОПЛНТ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на ОПЛНТ – Отговор до жалбоподателя
158) 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 служители
159) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители – ИПП на потребителите – планирани дейности
160) При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
161) При регистрирани случаи на насилие услугата ОПЛНТ е осигурила	– Регистър на сигналите и тяхното развитие

Индикатор	Източник на информация
необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПП.	– Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПП на потребителите
162) На видно място е поставена информация за спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на детето 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
163) 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 на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител
164) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
165) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребителите – Програма за развитие на качеството
166) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 6 месеца.	– Интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
167) 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)

Специализираната социална услуга ОПЛНТ се предоставя комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

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 ОПЛНТ 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.

[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.

Приложение № 22 към чл. 12
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация - бременни жени и майки в риск

А. Доставчикът на специализираната социалната услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация - бременни жени и майки в риск (ОПБМР), е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПБМР се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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) Обобщена информация (справка)	– Попълнена форма с обобщена

относно резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – Анкети от обратни връзки от потребители – ИПП на потребителите
3) 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)
4) 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 ОПБМР 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**
5) 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
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 бременни жени, майки в риск и деца.

Индикатор	**Източник на информация**
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с бременни жени, майки в риск и деца.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ОПБМР организира работата в услугата, пребиваването на потребителите в услугата, дейностите с тях, както и работата на

служителите според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е договорил и организирал дейностите с всички бременни жени/майки по начин, който е съобразен с техните потребности и желания, както и с тези на детето/децата им, и който отчита правата и интересите и на останалите потребители в услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
9) Правилата за живот на бременните жени/майките в услугата (например грижи за децата, поддържане на хигиената в спалните и общите помещения; пазаруване и приготвяне на храна; посещение на значими лица; временно отсъствие от услугата и др.) са определени в разписан Правилник за вътрешния ред на услугата.	– Правилник за вътрешния ред – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Наблюдение
10) Всеки потребител е запознат с Правилника за вътрешния ред.	– Интервюта с потребители

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява на бременните жени/майките и децата среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им. Майките сами полагат грижи за децата си, както и за поддържане на предоставените им помещения за живеене.

Индикатор	**Източник на информация**
11) Всяка майка и нейното бебе/деца има собствено помещение, което осигурява възможност за уединение и възможности за развиване на връзката майка – дете.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
12) Налични са периодично изработвани графици за почистването на общите помещения в мястото на живеене.	– Наблюдение – Интервюта със служители – Интервюта с потребители

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга оказва подкрепа на бременните жени/майките за организиране на дейностите и пребиваването в услугата на техните деца в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности.

Индикатор	**Източник на информация**
13) За всяко дете е изготвен индивидуален дневен режим и е поставен на видно място в стаята на майката.	– Дневен режим – Наблюдение – Интервюта с потребители
14) Майката е подкрепена за изпълнение на дейностите, заложени в ИПП.	– Индивидуални досиета на майките и децата – ИОП и ИПП на потребителите

Критерий 2.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в ОПБМР.

Индикатор	**Източник на информация**

15) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им.	– Индивидуални планове на потребителите – Протоколи от вътрешноекипни срещи по случаи
16) В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители на живота в услугата (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.5: Дейностите в социалната услуга ОПБМР са организирани да осигуряват 24-часова подкрепа на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
17) Във всеки момент на денонощието е осигурено присъствието на служители.	– Одобрен месечен график
18) Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	– Наблюдение – Рапортна книга
19) Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социалната услуга ОПБМР способства за задоволяване на потребностите на ползващите услугата бременни жени и майки в риск и насърчава тяхната самостоятелност.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги - здравни, при възможност - образователни, за организация на свободно време и др. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	**Източник на информация**
20) Средата на ОПБМР е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
21) ОПБМР е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
22) 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 ОПБМР 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
23) 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
24) Дворното пространство е добре поддържано.	
25) 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 ОПБМР, създава подходящи и устойчиви условия за престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна и други са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
26) Услугата осигурява условия за съхранение и приготвяне на храна от майките с необходимото оборудване.	– Наблюдение и описание на помещенията – Интервюта с потребители – Регистър на потребителите
27) На всяка майка се предоставя набор от съдове и прибори за готвене и хранене.	
28) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
29) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
30) Поне едно помещение за служителите.	
31) Всички настанени майки/бременни нощуват само- стоятелно в стая.	
32) В стаите за нощувка се осигурява легло за майката, детско креватче за бебето, гардероб, друго подходящо обзавеждане (например стол, маса).	
33) При възможност стаите за нощувка в услугата осигуряват допълнително легло – при необходимост от настаняване на друго дете заедно с майката.	
34) Интервюираните потребители потвърждават, че разполагат с индивидуално място за съхранение на лични вещи.	
35) Услугата има здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
36) Здравният кабинет в услугата е оборудван	

Индикатор	Източник на информация
съгласно нормативните изисквания.	
37) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
38) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	– Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПБМР са достатъчно на брой и са в изправност.

Индикатор	Източник на информация
39) Всяка майка (с нейните деца) ползва самостоятелно санитарно помещение.	– Наблюдение и описание на помещенията
40) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
41) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

Индикатор	Източник на информация
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
43) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
44) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
45) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
46) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (например асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ОПБМР.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение – При възможност, интервюта с потребители

Индикатор	Източник на информация
	– Наблюдение и описание на средата
47) При необходимост – съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидни колички.	
48) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
49) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПБМР 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
50) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
51) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План 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
52) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението"
53) 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
54) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
55) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите	– Наблюдение на помещенията

за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Интервюта със служители
56) Перилните, миещите 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**
57) 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
58) 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
59) 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 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**
60) 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
61) 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
62) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
63) 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
64) Всички потребители (включително и деца) са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина или предупреждение.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПБМР гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
65) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
66) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/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**
67) 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
68) 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 ОПБМР със социални услуги, с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация
69) Услугите за потребителите се реализират координирано с други социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите
70) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация
71) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
72) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата.	
73) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие – материали от събития и дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
74) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПБМР.

(*) 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 ОПБМР законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
75) 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
76) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната	– Бюджетна бланка за разпределяне на

бюджетна класификация за съответната година.	разходите – Отчет на направените разходи – Информация, подписана от ръководителя на услугата
77) 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 – Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които са финансират от държавния бюджет
78) Доставчикът е в състояние да предложи и прилага – според необходимостта – подходяща финансова схема за подкрепа на всяка майка.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи – ИПП на потребителите – Разходооправдателни документи

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

Индикатор	**Източник на информация**
79) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходооправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
80) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани през последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходооправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация - бременни жени и майки в риск (ОПБМР), 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 ОПБМР 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
81) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
82) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
83) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като: – способност за работа с лица в кризисна ситуация, семейства, лица от уязвими групи и други; – 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.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители
84) 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
85) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна

Индикатор	Източник на информация
работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група – Процедура за назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
87) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служители
88) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
89) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти; б) служители, подпомагащи функционирането на социалната услуги.	○ основни специалисти: социален работник; медицинска сестра; ○ при необходимост, препоръчителни специалисти: специалист социални дейности; ○ при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист – Поименно щатно разписание
90) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителките (бременни жени и майки) в ОПБМР.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 4, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 6.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,8)
91) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
92) 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

Индикатор	Източник на информация
	служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за образователен ценз
93) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители – Интервюта с ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи
94) Установяване на 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
95) 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
96) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
97) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПБМР.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
98) 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 назначаване 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
99) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
100) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни

	характеристики и др.
101) При приложимост подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
102) При приложимост функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
103) При приложимост – сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения
	– Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПБМР 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**
104) 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
105) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове
	– Автобиографии на обучители
106) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
	– Индивидуална оценка на всеки служител
107) 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**
108) 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
109) 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 минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
110) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
111) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	**Източник на информация**
112) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
113) Служителите са преминали ежемесечна групова супервизия за последните 12 месеца и индивидуална супервизия по желание на служителя или по преценка на ръководителя на услугата.	– 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

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация - бременни жени и майки в риск (ОПБМР), 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

Насочването в специализираната социалната услуга ОПБМР е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика, потребителя, родителите/законните представители (при непълнолетни потребители).

Критерий 11.1: При приемане на потребител в ОПБМР доставчикът на социалната услуга изисква следните задължителни документи:*

- Направление/Заповед за ползване на социални услуги/ПОП на директора на дирекция „Социално подпомагане";
- Социален доклад на дирекция „Социално подпомагане" (при деца в риск);
- План за действие на дирекция „Социално подпомагане" (при деца в риск);
- Медицинско удостоверение от лекуващия лекар на бременната, детето или майката за моментното здравно състояние, наличие на хронични заболявания, както и че не са били в контакт със заразно болни/заразоносителство, придружени от резултатите от изследвания за:

о кръвни изследвания - сифилис, СПИН, хепатит;

о бацилоносителство;

- При настаняване в ОПБМР на майка с бебе, изписана от родилно отделение, се представят резултатите от изследванията, направени в лечебното заведение и епикриза.

(*) В изключителни случаи на спешно настаняване на потребител се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи.

Индикатор	**Източник на информация**
114) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите
115) За всеки потребител – Протокол за приеамане на потребител в ОПБМР.	– Регистър на потребителите – Протоколи за приемане на потребители

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПБМР осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител. Сумарният престой на потребител в ОПБМР не е по-дълъг от 6 месеца за текущата календарна година.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга ОПБМР се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП), индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП (при деца в риск), като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (при непълнолетни - родители/законни представители) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	**Източник на информация**
116) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от родител/законен представител.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
117) ИОП включва като минимум следните области:	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите

За майката:

– История на семейството;

Индикатор	Източник на информация
– Оценка на връзката майка – дете (виж стандарт 14); – Родителския капацитет на майката; – Оценка на специфични нужди; – Силни страни и ресурси на потребителя/средата. За бебето/децата: – Базисни потребности; – Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; – Специални нужди и потребност от специални здравни грижи.	
118) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 2 потребители – Интервюта със служители
119) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– ИОП и ИПП на потребителите – Първите ИОП и ИПП на потребителите 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 (при спешно настаняване) – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
120) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя и/или – при приложимост – от родител/законен представител.	– ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Индикатор	Източник на информация
121) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите
122) За всички пълнолетни потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
123) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга планира и подготвя съвместно с всеки потребител и с ДСП прекратяването на ползването на социалната услуга ОПБМР.

Индикатор	Източник на информация
124) Мултидисциплинарна среща с участието на потребителя или родител/законен представител (при непълнолетни), на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата.	– Протоколи от процеса на обсъждане, подписани от потребителя и/или родителя/законния представител
125) Изготвяне на доклад/предложение до ДСП, в който се прави оценка на постигнатите резултати и се прави предложение за прекратяване.	– Доклади/предложения за прекратяване на услугата
126) При изпълнение на поставените цели в ИПП на потребителя услугата предоставя доклад на ДСП за необходимостта и типа на последваща подкрепа, от която се нуждае детето и неговото семейство.	– Доклади към ДСП – Досиета на потребителите
127) При невъзможност за постигане на поставените в ИПП цели и при наличие на риск за развитието на детето доставчикът на услугата предоставя доклад на ОЗД с цялостна информация по развитие на случая.	
128) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПБМР способства за правилното развитие на бременността, за поддържане на здравето и дееспособността на майките и за нормалното развитие на детето/децата.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на двойката майка - дете/деца достъп до здравна профилактика, здравни грижи и лечение.

Индикатор	Източник на информация
129) В ИПП на майката са заложени	– Съдържателен преглед на всички

Индикатор	Източник на информация
дейности, касаещи осигуряване на подкрепа и придружаване за достъп до здравни грижи и профилактика, както и за развиване на умения за полагане на базови грижи за собственото здраве.	активни ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с майките
130) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи съобразно тяхната възраст и здравословно състояние.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите
131) Всички потребители, подлежащи на задължителни профилактични имунизации и реимунизации, са обхванати съгласно имунизационния календар на Република България от настаняването им в услугата.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации – При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител
132) В ИПП за бебето/детето са заложени дейности за осигуряване на достъп до здравни грижи и медицинска помощ, както и дейности за развитие на родителския капацитет на майките в тази сфера (придобиване на знания и развиване на умения за самооценка на здравословното състояние на детето и оказване на базисни здравни грижи).	– Съдържателен преглед на всички активни ИПП на децата – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
133) При възможност майките посочват поне един пример за получена подкрепа и придружаване за осигуряване на достъп до личен лекар/дентална помощ, преглед при специалист, за провеждане на профилактичен преглед на бебето/детето, за проведено обучение в практически умения за полагане на базисни здравни грижи за себе си и своето дете/деца.	– Интервюта с потребители

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не е нужно лекарско предписание.

Индикатор	Източник на информация
134) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско	– Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред

обслужване се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп.	за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
135) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите 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", а в колона „Източник на информация.	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти – Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина – Наблюдение на мястото за съхранение

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и при необходимост осигурява придружаването им за ползване на медицински услуги и лечение.

Индикатор	**Източник на информация**
136) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите
137) Ако майката не е в състояние да закупи лекарствени продукти за детето си, те се осигуряват от ОПБМР.	– Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение
138) При приложимост интервюираните потребители потвърждават, че при необходимост са придружавани от служител при посещение на лекар.	– Рапортна книга – Интервюта с потребители

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга предоставя информация, дава насоки и подкрепя майката/бременната жена за осигуряване на здравословно хранене за нея и нейното дете.

Индикатор	**Източник на информация**
139) В ИПП на бременната/майката са заложени дейности, касаещи осигуряване на здравословно хранене и при необходимост обучение в практически умения за пазаруване и приготвяне на основни ястия.	– Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с потребители
140) В ИПП за бебето/детето са заложени дейности, осигуряващи неговото хранене в зависимост от възрастта и здравното му състояние, както и дейности за развитие на родителския капацитет на майките в тази сфера.	– Съдържателен преглед на всички активни ИПП на децата – Интервюта със служители
141) При възможност майките посочват поне един пример за получена подкрепа и придружаване от страна на социалната	– Интервюта с потребители

услуга ОПБМР за осигуряване на здравословно хранене за тях и децата им и развиване на умения.

Критерий 13.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява средства и условия за хранене на потребителките и на техните деца.

Индикатор	Източник на информация
142) Обстановката в мястото за готвене и за хранене е съобразена с броя и потребностите на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта с потребители
143) Съблюдават се нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Протоколи от проверки на ОДБХ – Наблюдение – При приложимост, седмични менюта – Предписания на РЗИ
144) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават възможност за диетично хранене.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители – При приложимост, седмични менюта
145) Има ясни правила за това как се ползват общите помещения във връзка с приготвянето и/или консумирането на храна, както и складовите помещения за съхранение на продукти и консумативи (напр. шкафове, хладилник) – съвместно или индивидуално.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители – Разписани правила

Стандарт 14: Развиване връзката майка - дете

Специализираната социална услуга ОПБМР предоставя индивидуална подкрепа на всяка потребителка по пътя към приемането на ролята на майка, така че тя да може да осигури на детето си развитие в съответствие с неговите потребности.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на майката подкрепа за създаване или укрепване на привързаността и за подобряване на уменията й за грижи за детето.

Индикатор	Източник на информация
146) В ИОП на майката е направена детайлна оценка на взаимодействието майка – дете и на развитието на връзката им.	– Съдържателен преглед на всички активни ИОП на майките – Интервюта със служители
147) В ИПП на майката са заложени дейности, насочени към укрепване и подобряване на връзката майка – дете и за	– Съдържателен преглед на всички активни ИПП на майките

подобряване на уменията за грижи за детето.	– Интервюта със служители
148) При възможност майките посочват поне два примера за получена подкрепа от служителите за разбиране на потребностите на детето и развиване на уменията им за полагане на грижи за него, както и за подпомагане на връзката им с детето.	– Интервюта с потребители

Стандарт 15: Социално включване

Специализираната социална услуга ОПБМР подкрепя майката за изграждане/възстановяване и поддържане на социална мрежа и развитие на умения за самостоятелен живот.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява подкрепа на майките в процеса на изграждане, поддържане или възстановяване на взаимоотношенията им със значими за тях лица (биологичен баща на детето, партньор, роднини, други).

Индикатор	**Източник на информация**
149) В ИПП на майките са заложени дейности за изграждане или възстановяване на връзката им със значими лица.	– Дневник за посещения на външни лица – Наблюдение
150) В специализираната услуга има място за осъществяване на срещи на майката и децата с близки и роднини.	
151) При приложимост потребителите посочват поне един пример за получена подкрепа от служителите за възстановяване на връзката и осъществяване на срещи със значими лица.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга подкрепя майката по време на целия є престой в услугата за развиването на индивидуален проект за самостоятелен живот.

Индикатор	**Източник на информация**
152) Дейности за изграждане и надграждане на умения за самостоятелност са заложени в ИПП на всяка майка.	– ИОП/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
153) В специализираната среда на услугата са създадени условия за упражняване на практически умения за живот.	– Наблюдение
154) При необходимост от целенасочено консултиране или обучение за придобиване на основно умение или група умения, за получаване на психологическа подкрепа и терапия, екипът посредничи на потребителите за предоставяне на специализирана услуга.	– ИОП/ИПП – Досие на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 15.3: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите (майки и деца) за продължаване на образованието им в подходяща форма и начин. Доставчикът съдейства на майката в търсенето и намирането на подходяща работа.

Индикатор	Източник на информация
155) Всички деца посещават съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите си.	– Наблюдение – Интервюта с потребители
156) Всички ИПП на децата съдържат специфични дейности за подкрепа в процеса на образование.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите
157) При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на майките в процеса на образование.	– Документи в досието на потребител, които удостоверяват включването му в училищно или професионално обучение
158) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др.	

Критерий 15.4: Доставчикът на социалната услуга съдейства на майките, при изявено желание и при необходимост, да бъдат консултирани и регистрирани в дирекция „Бюро по труда" и да започнат работа.

Индикатор	Източник на информация
159) При приложимост, ИПП на майките включва дейности за усвояване на трудови умения и подкрепа за търсене и започване на работа.	– Интервюта със служители
160) При приложимост, социалният работник получава обратна връзка от потребителя и посредника от дирекция „Бюро по труда" и при възможност от работодателя за адаптацията и степента му на справяне на съответното работно място.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Досие на потребителите

Стандарт 16: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга ОПБМР създава среда и условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници и особености се зачитат.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга ОПБМР разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като при необходимост служителите прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации.

Индикатор	Източник на информация
161) Има ясно разписани правила за взаимодействие между служителите и потребителите.	– Разписани правила на взаимодействие между служителите и потребителите
162) Служителите са запознати с правилата за взаимодействие и ги прилагат във взаимоотношенията си с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители – примери за прилагани правила на взаимодействие
163) Потребителите са запознати по подходящ и разбираем за тях начин с правилата.	– При приложимост, интервюта с потребители – споделяне на мнение за

Индикатор	Източник на информация
	взаимоотношенията им със служителите
164) Служителите имат необходимите знания и прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации, при необходимост.	– Интервюта със служители – примери за справяне с конфликтни ситуации – Регистрирани и докладвани инциденти, при приложимост

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
165) 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
166) Служителите в услугата са запознати с Процедурата и я прилагат при необходимост.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
167) Потребителите на услугата са запознати по подходящ начин с Процедурата.	
168) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани.	– Книга/регистър на наложените мерки – Досиета на потребителите

Стандарт 17: Права и закрила

Специализираната социална услуга ОПБМР създава условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Услугата информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 17.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите. Майките се запознават с основните права на детето.

Индикатор	Източник на информация
169) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
170) 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
171) Услугата информира майките за основните права на децата и следи за тяхното спазване.	– Интервю с ръководителя

Критерий 17.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
172) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби – При приложимост, интервюта с потребители
173) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
174) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ОПБМР за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на ОПБМР – Отговор до жалбоподателя
175) 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 служители
176) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
177) Майките са запознати с негативния ефект на насилието над децата.	– ИПП на потребителите – планирани дейности
178) При необходимост, служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
179) При регистрирани случаи на насилие, услугата ОПБМР е осигурила 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
180) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 17.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения 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
181) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
182) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
183) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнението си по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	– Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист – Използвани материали/подходи

Критерий 17.4: Доставчикът на социалната услуга ОПБМР търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
184) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
185) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители – Налична обобщена информация от проучването
186) 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)

Специализираната социална услуга ОПБМР се предоставя комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

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 ОПБМР 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.

[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.

Приложение № 23 към чл. 12
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация[1]

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация (ОПДКС) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПДКС се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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) относно потребителите – активни и приключени случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, разрешени и неразрешени проблеми, 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 вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ОПДКС 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 вземане 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 деца.

Индикатор	**Източник на информация**
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца.	– 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

Специализираната социална услуга ОПДКС организира дейностите с децата, тяхната безопасност в периода на ограниченото им във времето пребиваване, както и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е организирал дейностите в услугата на потребителите в зависимост от тяхната възраст и индивидуални потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие в зависимост от възрастовите групи - 6-14-годишни и 15-18-годишни.

Индикатор	**Източник на информация**
10) За всяка възрастова група потребители е разписан дневен режим, поставен на	– Дневен режим

видно място.	– Наблюдение
	– Интервюта с потребители
11) За всеки потребител, в зависимост от възрастта и индивидуалните му потребности (въз основа на ИОП и ИПП), е изготвен индивидуален график за работа за времето на ползване на услугата.	– ИПП на потребителите – Дневен режим
12) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организация на дейностите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в услугата ОПДКС.

Индикатор	**Източник на информация**
13) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в ИПП и методите за постигането им.	– ИПП на потребителите – Протоколи от вътрешни екипни срещи по случаи
14) В услугата има подходящи форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (според възрастта и възможностите на децата) на програмата на групата (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Програма за развитие на качеството на услугата

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, помощни занимания, занимания по интереси и др., които се реализират с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

Индикатор	**Източник на информация**
15) Служителите представят правилата за хранене, занимания и др. (например как определят менюто, как се провеждат отделните занимания, има ли определен час за хранене заедно).	– Наблюдение на различни режимни моменти от ежедневието в услугата – Интервюта със служителите
16) Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите.	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта със служителите
17) Наличен утвърден Правилник за вътрешния ред в услугата.	– Правилник за вътрешния ред – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред
18) Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му.	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта със служители – представят правилата за изпълнение на ежедневните

дейности

Критерий 2.4: Доставчикът организира дейностите в социалната услуга ОПДКС за осигуряване на временна подкрепа на потребителите за определена част от денонощието. Дейностите в ОПДКС са организирани да осигуряват почасова подкрепа на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
19) Дейностите на служителите са разпределени съобразно ИПП на всеки потребител.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите
20) Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа.	– Седмичен график за работа на служителите
21) Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група.	– Индивидуални графици на потребителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ОПДКС способства за задоволяване на потребностите на ползващите услугата деца и насърчава тяхната самостоятелност.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги - образователни, здравни, терапевтични, спортни, за организация на свободно време и/или други. Мястото на социалната услуга ОПДНТ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
22) Средата, в която се предоставя ОПДКС, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
23) ОПДКС е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
24) 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 ОПДКС 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
25) Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдих на потребителите.	– Интервюта с потребители – Наблюдение и описание на средата
26) Дворното пространство е добре поддържано.	
27) Интервюираните потребители потвърждават, че	

дворното пространство е достъпно за тях.

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ОПДКС, създава подходящи и устойчиви условия за дневен престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна и други са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
28) Всички помещения за приготвяне/разпределяне на храна, хранене, индивидуална и групова работа и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията – Интервюта с потребители – Регистър на потребителите
29) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове, обезопасени електрически контакти и др.).	
30) Поне едно помещение за приготвяне на храна/хранене, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
31) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
32) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
33) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с родители и близки.	
34) При възможност, поне едно помещение за служителите.	
35) Услугата има здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
36) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания.	
37) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до помещенията и документацията
38) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон с камера, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПДКС са достатъчно на брой и са в изправност.

Индикатор	**Източник на информация**

39) Санитарните съоръжения са съобразени с възрастта на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
40) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
41) Всички санитарни съоръжения (в т. ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	
42) Условия (помещение, при необходимост) за обезпаразитяване и дезинфекция при първоначално влизане в услугата на децата.	

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

Индикатор	Източник на информация
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
44) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
45) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
46) Общите помещения и помещенията за пребиваване имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
47) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (например асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към ОПДКС.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
48) При необходимост, санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидна количка.	– При възможност, интервюта с потребители
49) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
50) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПДКС 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
51) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
52) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План 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
53) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
54) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

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

Индикатор	Източник на информация
55) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
56) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
57) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата.	

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
58) 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
59) Всички служители са запознати с	– Документ, удостоверяващ, че на

разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	служителите е предоставена програмата. – Документ, удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж – Интервюта със служители
60) 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 закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, включително и предписани действия на служителите при напускане на услугата от дете без предупреждение (в разрез с правилата, установени в Правилника за вътрешния ред).

Индикатор	**Източник на информация**
61) 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
62) Утвърдена Процедура за действие при напускане на услугата от потребител без предупреждение.	– Процедура за действие при напускане на услугата от потребител без предупреждение
63) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
64) 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
65) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и/или при отсъствие на потребител от услугата без предупреждение.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПДКС гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за децата.

Индикатор	**Източник на информация**
66) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и

личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
67) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите) 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
68) 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
69) 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 ОПДКС с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация
70) Услугите за всички деца се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, здравни и образователни услуги и други организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
71) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация
72) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за	– Информационни материали, налични в

услугата.	услугата
73) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид, съобразен с възрастта и степента на развитието им.	– При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
74) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие на събития и дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
75) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПДКС.

(*) 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 ОПДКС законосъобразно, ефективно, отговорно и отчетно.

Индикатор	**Източник на информация**
76) 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
77) 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 – Информация, подписана от ръководителя на услугата
78) 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

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация (ОПДКС) 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 ОПДКС 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**
79) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
80) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
81) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като: – умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); – способност за работа с деца, включително в кризисна ситуация, семейства, лица от уязвими групи и други; – 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.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители
82) 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
83) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя

Индикатор	Източник на информация
науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
85) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служители
86) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
87) 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.	○ основни специалисти: социален работник; медицинска сестра; ○ при необходимост, препоръчителни специалисти: специалист социални дейности; ○ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач; ○ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
88) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на	– Длъжностно щатно разписание

Индикатор	Източник на информация
потребителите в ОПДКС.*	– Поименно щатно разписание
(*) Минимален брой на децата, ползващи социалната услуга – 15, и максимален брой деца, ползващи социалната услуга – 30.	– Коефициент за определяне числеността на служителите (0,35)
89) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
90) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца 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
91) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лични здравни книжки на служителите – заверени за всяка календарна година
92) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители – Интервюта с ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи
93) 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
94) 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
95) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
96) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПДКС.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
97) 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 назначаване 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
98) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
99) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
100) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
101) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
102) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПДКС 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
103) 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
104) При необходимост, доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
105) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
106) 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
107) 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
108) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
109) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
110) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)

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

Индикатор	Източник на информация
111) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
112) Служителите са преминали ежемесечна групова супервизия за последните 12 месеца и индивидуална супервизия по желание на служителя или по преценка на ръководителя на услугата.	– График на груповите супервизии – 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 специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация (ОПДКС) 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

Насочването в специализираната социална услуга ОПДКС е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика, потребителя, родителите.

Критерий 11.1: При приемане на потребител в ОПДКС доставчикът на социалната услуга изисква следните задължителни документи:

- Направление за ползване на социални услуги на директора на дирекция „Социално подпомагане" (в случаите, при които не може да се постигне контакт или няма заявено желание от страна на родителите, попечителите, настойниците или лицата, които полагат грижи за детето, ползването на социална услуга се извършва въз основа на административна заповед по реда на чл. 20, ал. 4 от ППЗЗДет.);
- Социален доклад на дирекция „Социално подпомагане";
- План за действие на дирекция „Социално подпомагане";
- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

Индикатор	**Източник на информация**
113) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПДКС осигурява ефективно управление на случая за всяко дете. Сумарният престой в социалната услуга ОПДКС за последните 12 месеца е не по-дълъг от 6 месеца.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга ОПДКС се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители/законни представители и др.).

Индикатор	**Източник на информация**
114) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
115) ИОП за всеки потребител покрива минимум следното: – Области на развитие: здраве, физическо, познавателно и образователно и	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите

професионално, емоционално и социално развитие; – Семейни и социални взаимоотношения; – Условия на живот; – Икономика на домакинството.	
116) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
117) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
118) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст), или – при приложимост – от негов родител/законен представител.	– Преглед на всички ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – Протоколи от процеса на обсъждане
119) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите
120) Налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
121) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на пот- ребителите

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга планира и подготвя съвместно с всеки потребител и с ДСП прекратяването на ползването на социалната услуга ОПДКС.

Индикатор	**Източник на информация**
122) Проведена мултидисциплинарна среща с участието на родител/законен	– Протоколи от процеса на обсъждане, подписани от родителя/законния

Индикатор	Източник на информация
представител, на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата.	представител
123) За всички случаи на прекратяване ползването на услугата, съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП).	– Изходяща поща – Доклади/предложения за прекратяване на услугата ОПДКС на потребители – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
124) Прекратяване на договор за ползване на социалната услуга ОПДКС съвместно с родителя/законния представител на детето.	– Договори на потребителите – Регистър на потребителите в социалната услуга
125) 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 ОПДКС съдейства за подкрепата на всяко дете за профилактика, съдействие за лечение и текущо наблюдение на индивидуалния статус на децата. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всяко дете съдействие за получаване на медицинска профилактика, както и достъп до здравни услуги.

Индикатор	Източник на информация
126) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ, като при необходимост родителите/законните представители на децата са подкрепени в избора им.	– Личните досиета на потребителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Интервюта с потребители
127) Всички деца имат проведени профилактични прегледи в зависимост от възрастта им.	– ИПП на потребителите
128) Всички родители/законни представители са информирани относно значението на имунизациите за предпазване от инфекциозни заболявания при децата.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с родители/законни представители

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.

Индикатор	Източник на информация
129) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално	– Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за

място, до което децата нямат достъп.	вътрешния ред, заповед и/или др.)
130) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите 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 – Документи, удостоверяващи реда за снабдяване, съхранение и употреба на лекарствени продукти – Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина – Наблюдение на мястото за съхранение

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите при престоя им в социалната услуга и при възникнали здравословни проблеми уведомява родителя/законния представител, при необходимост закупува лекарствени продукти, когато родителите не са в състояние да ги осигурят.

Индикатор	**Източник на информация**
131) Всички потребители получават своевременна медицинска помощ.	– Досиета на потребителите – Документ(и), удостоверяващ(и) закупуване на лекарствени продукти за домашно лечение, предписани от специалист (копия на рецепти) – Интервюта с потребители

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с възрастта на потребителите здравна промоция и превенция, както и здравно образование по въпроси, касаещи здравословно хранене, здравословен начин на живот, вредни навици, употреба на психоактивни вещества и отговорно сексуално поведение.

Индикатор	**Източник на информация**
132) Доставчикът разработва и прилага Програма за обучение в здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение.	– Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение – ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали

Критерий 13.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности съгласно нормативната уредба.

Индикатор	**Източник на информация**
133) Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
134) Насърчено е развитието на умения за	

самостоятелност на потребителите – чрез участие в сервиране, отсервиране и др.	
135) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст.	– Предписани диети
136) Ежеседмичното меню се изготвя с участието на потребителите и медицинската сестра и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Седмични менюта – Протоколи от проверки на РЗИ
137) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
138) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
139) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
140) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
141) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Предписания на ОДБХ
142) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители – При приложимост, седмични менюта

Стандарт 14: Умения за живот

В специализираната социална услуга ОПДКС се създават условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на умения за живот, в зависимост от възраст, потребности и индивидуален потенциал, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и да придобият доверие в себе си.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Програма за развитие на умения за живот на децата в зависимост от възрастта им (6 - 13 г. и 14 - 18 г.).

Индикатор	**Източник на информация**
143) Дейности от програмата са заложени в	– Програма за развитие на умения за

ИПП на всеки потребител.	живот
144) В разказ за участие в дейности на услугата потребителите посочват поне два примера за придобити нови знания и умения.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители
145) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване на потребителите в развитието на умения.	– Интервюта със служители

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга организира времето на потребителите в услугата ОПДКС по начин, който насърчава личностното им развитие и който им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност.

Индикатор	**Източник на информация**
146) Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на занимания по интереси	– Програма за организиране на занимания по интереси
147) Дейности от Програмата са заложени в ИПП на всеки потребител.	– ИПП на потребителите
148) В разказ за участие в дейности на услугата, потребителите включват поне два примера за организация на занимания, съобразени с техните предпочитания.	– Интервюта с потребители – При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето в спортни, културни и други мероприятия
149) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето в рамките на организацията на занимания по интереси.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите – Интервюта с потребители

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга поощрява активното включване на родителите/семейството в съвместни дейности с децата им в рамките на предоставяне на услугата ОПДКС.

Индикатор	**Източник на информация**
150) Създадени са условия за включване на родителите/законните представители в съвместни дейности с децата им.	– ИПП на потребителите – Книга за посещенията – Документация по предоставяне на услугата (протоколи, развитие на случая, др.) – в личните досиета на потребителите – Анкети за обратни връзки от родители/законни представители
151) Водещите служители могат да опишат включването на родители/семейство в дейности по предоставянето на услугата.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите

Стандарт 15: Взаимоотношения деца - служители

Специализираната социална услуга ОПДКС създава среда и условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с предизвикателно поведение на потребителите.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика и процедура за възпитание и дисциплина, както и за подкрепа на потребителите в отговор на предизвикателно поведение.

Индикатор	Източник на информация
152) Доставчикът има разработена политика и процедура за възпитание и дисциплина.	– Политика за възпитание и дисциплина – Процедура за възпитание и дисциплина
153) Общите правила за поведение и съответните дисциплиниращи мерки са разработени и договорени с участието на всички потребители.	– Правилник за вътрешния ред – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
154) Всички потребители знаят за какви нарушения на дисциплината какви дисциплиниращи мерки се прилагат.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
155) Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са описани в досието на потребителите.	– Досиета на потребителите

Критерий 15.2: Служителите на социалната услуга ОПДКС прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на децата, като прилагат индивидуален подход към всеки потребител на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности, и нивото на развитие.

Индикатор	Източник на информация
156) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на потребителите.	– Програма за преминато обучение
157) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Стандарт 16: Права и закрила на децата

Специализираната социална услуга ОПДКС осигурява на децата закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. В услугата децата се подкрепят да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на децата и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
158) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за децата начин – Интервюта с потребители
159) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за	– Регистър за жалбите

жалбите.	– Интервюта с потребители
160) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ОПДКС за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на ОПДКС – Отговор до жалбоподателя
161) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	– Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служителите
162) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– Интервюта с потребители
163) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
164) При регистрирани случаи на насилие, услугата ОПДКС е осигурила 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
165) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 16.2: Децата се подкрепят и овластяват да познават правата си.

Индикатор	**Източник на информация**
166) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето, както и националното законодателство в областта на правата и закрилата на детето.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
167) Всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степента на развитие.	– Интервюта с потребители – Адаптирани материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на детето в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях.

Индикатор	Източник на информация
168) 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 на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист
169) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 16.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
170) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
171) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– Интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
172) 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)

Специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация се предоставя комплексно[2] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- общностна работа;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

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 ОПД 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.

[1] Сред целевите групи на услугата са: избягали от дома си или от услуга за резидентна грижа, в която са били настанени; необхванати от образователната система или отпаднали от нея деца в предучилищна и училищна възраст; скитащи, упражняващи различни тежки форми на детски труд и/или водещи начин на живот, който създава условия на риск от увреждане на физическото, психическото, нравственото, интелектуалното или социалното им развитие; жертви на злоупотреба, насилие, експлоатация или всякакво друго нехуманно, унизително отношение или наказание във или извън семейството; употребяващи инхаланти и/или други упойващи вещества.

[2] 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.

Приложение № 24 към чл. 13
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Асистентска подкрепа

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Асистентска подкрепа (АП) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Специализираната социална услуга АП прилага система за управление, която насърчава култура на качеството и гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите 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) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой

Индикатор	Източник на информация
приключените случаи.	обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – ИПП на потребителите
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация
5) 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
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане 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 потребителите.

Индикатор	Източник на информация
7) 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
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга АП организира дейностите с потребителите и работата на служителите според извършена оценка на риска и предварително изготвени правила за подкрепа в домашни условия и/или в общността. Дейностите на услугата са организирани да осигуряват почасова грижа и подкрепа на потребителите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е организирал почасово дейностите с всеки потребител по начин, който е съобразен с неговите потребности и желания и с извършената оценка на риска.

Индикатор	Източник на информация

Индикатор	Източник на информация
9) Извършената Оценка на риска включва потенциални рискове по отношение на безопасността на средата и взаимодействието между потребителя и асистента.	– Оценка на риска
10) При приложимост, План за намаляване на идентифицираните рискове.	– Оценка на риска – План за намаляване на идентифицираните рискове
11) Правилата за подкрепа на потребителите (напр. помощ при хранене, самообслужване, придвижване, пазаруване, лична хигиена и др.) са в съответствие с Правилника за вътрешния ред на услугата.	– Правилник за вътрешния ред на услугата – Наблюдение – Интервюта с потребители
12) Доставчикът гарантира регламентиран достъп в дома на потребителя и – при приложимост – съхранение на предоставени му вещи за достъп (напр. ключове, кодове/чипове/карти за достъп и др.).	
13) Дейностите на асистентите са организирани да осигуряват почасова подкрепа на потребителите съобразно индивидуалните потребности на потребителите.	– Месечни графици за работа на служителите за последните 12 месеца – ИПП на потребителите
14) При приложимост, за потребителите е осигурена подкрепа в почивни/празнични дни.	– Правилник за вътрешния трудов ред – Поименни графици за работа – ИПП на потребителите
15) Дейностите на асистентите се документират в Дневник на потребителя/дейностите.	– Дневник на потребителя/дейностите, подписан от двете страни – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга зачита правото на лично пространство и предпочитания на потребителите в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

Индикатор	Източник на информация
16) Дейностите на всеки асистент са съобразени с дневния ритъм на потребителите.	– Наблюдение
17) Дейностите на всеки асистент са съобразени с актуалните лични предпочитания на потребителите.	– Интервюта с потребители
18) Асистентите се съобразяват с възрастовите, религиозните, етническите, културните, физическите, психическите и други различия на потребителите.	– Интервюта със служители
19) Асистентите оказват подкрепа по деликатен и	

ненатрапчив начин (обличане, събличане, лична хигиена и др.).

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга е предприел мерки за защита на имуществото и отговорно боравене с паричните средства на всеки потребител в процеса на предоставяне на услугата.

Индикатор	Източник на информация
20) Асистентите прилагат правила за защита на имуществото и боравене с парични средства на потребителите.	– Правила за защита на имуществото и боравене с парични средства – Интервюта с потребители
21) Служителите са запознати с утвърдени от доставчика забрани за: а) приемане на подаръци (над минимална стойност); б) използване на документи на потребителя без негово знание и разрешение; в) използване на имуществото на потребителя за лични цели, продажба и изхвърляне на вещи на потребителя без негово разрешение; г) въвличане на потребителя в рисково поведение (хазартни игри, зависимости); д) заемане на пари от потребителя; е) съгласие за отговорно пазене на ценности на потребителя; ж) водене на други хора без съгласие на потребителя.	– Документ на доставчика, съдържащ изброените минимум забрани – Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за управление на специализираната социална услуга АП е на територията на съответната община, като услугата се предоставя в домашната среда на потребителите и/или в общността.

Критерий 3.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява адекватни средства за мобилно предоставяне на дейностите и достъп на асистентите до потребителите в общността и е установил добри условия за водене и съхранение на документи по управлението на случаите на потребителите. Услугата има административен адрес.

Индикатор	Източник на информация
22) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители
23) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до документацията
24) 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

Стандарт 4: Безопасност и сигурност

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

Критерий 4.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява в максимално възможна степен безопасност за служителите при работа в условията на аварийна и пожарна ситуация.

Индикатор	**Източник на информация**
25) Интервюираните служители са запознати със своите задължения за работа при настъпване на аварийна или пожарна ситуация.	– Интервюта със служители – Инструктаж за защита при бедствия и аварии
26) Интервюираните служители са запознати със своите задължения при настъпване на епидемична ситуация.	– Интервюта със служители – Инструктаж за реакция при настъпване на епидемична ситуация
27) При приложимост, асистентите информират доставчика за наличие на рискови фактори в домашната среда на потребителите.	– Интервюта със служители – Досиета на потребителите – При приложимост, доставчикът предприема действия – съобразно правомощията си – в отговор на установените рискови фактори

Критерий 4.2: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите на услугата.

Индикатор	**Източник на информация**
28) 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
29) 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
30) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 4.3: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
31) 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
32) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
33) 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 5: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга АП гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 5.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
34) Всички служители са запознати с политиката/процедурата за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията, касаеща потребителя и неговото семейство.	– Писмена политика/процедура относно защитата на личните данни и информацията за потребителите – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
35) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/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 5.2: Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
36) 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

37) 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 6: Работа с общността

Специализираната социална услуга АП допринася за социалното включване на потребителите в обществото чрез активна работа с общността и системна комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други.

Критерий 6.1: Доставчикът предоставя социалната услуга АП чрез взаимодействие с други доставчици на социални, здравни, обучителни, културни и други услуги.

Индикатор	**Източник на информация**
38) 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
39) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на включване съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Интервюта със служители – Интервюта с потребители

Критерий 6.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	**Източник на информация**
40) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация.	– Информационни материали, налични в услугата
41) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата.	
42) 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
43) При приложимост, актуална информация за услугата се предоставя поне веднъж годишно на насочващите органи (общини).	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 7: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга АП.

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

Критерий 7.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга АП законосъобразно, целесъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
44) 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
45) 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 – Информация, подписана от ръководителя на услугата
46) 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
47) Доставчикът прилага мерки за недопускане на двойно финансиране на дейности.	– Процедура за недопускане на двойно финансиране на дейности – Доказателства (например писма), съдържащи информация от доставчици на други социални услуги на територията на общината, организации, програми и др.

Критерий 7.2: При приложимост, дължимите такси за ползване на социалната услуга АП от пот- ребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
48) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
49) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от доставчика за 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 Асистентска подкрепа (АП) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 8: Структура и квалификация на служителите

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

Критерий 8.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	**Източник на информация**
50) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
51) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
52) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – способност за работа с пълнолетни лица с трайни увреждания или лица в надтрудоспособна възраст в невъзможност за самообслужване; – 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.	– Длъжностни характеристики – Интервюта със служители
53) 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
54) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) актуален образователен ценз на ръководителя в

Индикатор	Източник на информация
на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
55) 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
56) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги, както и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
57) Щатното разписание е запълнено поне на 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
58) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата; б) основни специалисти, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги (служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите).	○ основни специалисти: социален работник; ○ основни специалисти, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги (служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите): асистент – Поименно щатно разписание
59) 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
60) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи,

Индикатор	Източник на информация
	ведомости за работни заплати на служителите
61) 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
62) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
63) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в АП.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
64) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 8.2: Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за назначаване на служителите, която 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
65) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
66) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
67) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
68) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
69) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 9: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга АП организира ефективна система за управление на служителите, като прилага подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие при условия за учене през целия живот.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
70) 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
71) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
72) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
73) 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 9.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите по Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.

Индикатор	Източник на информация
74) 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
75) 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, и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите).	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати) – Поименно щатно разписание
76) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
77) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

Критерий 9.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
78) 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
79) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за АП специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
80) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за АП специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Асистентска подкрепа (АП) 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 10: Управление на случай

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

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга организира предоставянето на социалната услуга съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите и индивидуален план за подкрепа (ИПП).

Индикатор	Източник на информация
81) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя/неговия законен представител.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
82) Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните потребности (ИОП) на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към полагането на грижи за тях и организацията на ежедневието им, например: – здраве (физическо, психическо, емоции и поведение);	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите

– автономност и потребност от подкрепа за самообслужване; – интереси и предпочитания за организация на ежедневието; – изградени социални отношения, които желае да продължи, и участие в дейности извън домашната среда; – семейни и лични връзки и приятелства, начин и интензивност на контактите; – други.	
83) 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
84) 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 – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
85) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя/неговия законен представител.	– ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
86) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите
87) Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя/неговия законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите
88) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга подготвя съвместно с всеки от потребителите прекратяване на ползването на услугата според условията на договора.

Индикатор	**Източник на информация**
89) За всички случаи на прекратяване ползването на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите

препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган.	резултати с препоръки – на случаен принцип
90) Всяко прекратяване ползването на услугата от потребител на АП се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 11: Самостоятелност и активност

Потребителите на специализираната социална услуга АП получават необходимата подкрепа за самообслужване при удовлетворяване на ежедневните им потребности, както и за развитие и/или поддържане на основни практически умения за самостоятелност съобразно възрастта, здравословното състояние и индивидуалните особености. Доставчикът насърчава активността и социалното включване на потребителите.

Критерий 11.1: Доставчикът на социалната услуга организира изпълнението на дейностите по предоставяне на услугата от асистентите с активното участие на потребителите (а не вместо тях), когато това не излага на риск здравето или безопасността им.

Индикатор	**Източник на информация**
91) При приложимост, в разказ за ежедневието потребителят посочва пример за прояви на самостоятелност/активност в домашна среда и/или в общността.	– Интервюта с потребители – ИПП на потребителите
92) Служителите могат да посочат пример, с който да представят насърчаване на потребителите в развитието на умения за самостоятелност/активност в домашна среда и/или в общността.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите

Критерий 11.2: 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**
93) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за социално включване.	– ИПП на потребителите – При приложимост, материали от участия
94) При приложимост, интервюираните потребители посочват пример за получена подкрепа за осъществяване/поддържане на социални и общностни връзки.	– Интервюта с потребители

Стандарт 12: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга АП съдейства на потребителите за достъп до здравни грижи и услуги, и при необходимост - подкрепа при хранене.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга инструктира и организира съдействието на асистентите за прием на лекарствени продукти от нуждаещите се потребители (само при наличие на рецепта от лекар), които се закупуват с лични средства на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**

95) Доставчикът има актуална информация за личните лекари на потребителите.	– ИОП
96) При приложимост, асистентите оказват съдействие за периодичното изписване на лекарствени продукти от личните/лекуващите лекари на потребителя.	– Досиета на потребителите
97) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че са получили подкрепа при прием на лекарствени продукти.	– Интервюта с потребители – Дневник на дейностите/потребителя – ИПП на потребителите
98) Всеки прием на лекарствени продукти с помощта на асистент се документира.	– Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти – Дневник на дейностите/потребителя

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга активно проследява здравословното състояние на потребителите и своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска подкрепа и при провеждане на лечение.

Индикатор	Източник на информация
99) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите
100) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	– Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 12.3: Доставчикът на социалната услуга инструктира и организира съдействието на асистентите за оказване на съдействие на нуждаещите се потребители при хранене.

Индикатор	Източник на информация
101) При приготвяне на храна от асистентите се спазват хигиенните норми.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта с потребители
102) 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 13: Дейности за подкрепа

Специализираната социална услуга АП организира дейности в ежедневието на потребителите според здравословното им състояние, индивидуалните им потребности и заявени интереси.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга инструктира и организира съдействието на асистентите за изпълнение на дейности в подкрепа на потребителите съобразно индивидуалните им потребности, желания и възможности.

Индикатор	Източник на информация
103) Асистентите общуват с потребителите по	– ИПП на потребителите

подходящ за възрастта им начин, спазвайки етичните норми.	– Интервюта с потребители
104) Асистентите оказват необходимата подкрепа на потребителите в домакински дейности – в обитаваното помещение.	– Интервюта със служители
105) Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при пазаруване с лични средства на потребителите.	– Дневник на дейностите/потребителите
106) Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при приготвяне на храна.	
107) Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при хранене.	
108) Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при придвижване.	
109) Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при промяна и поддържане на позицията на тялото.	
110) Асистентите придружават заинтересованите потребители при взаимодействие с институции.	
111) Асистентите помагат на заинтересованите потребители за участие в дейности в общността.	
112) Асистентите насърчават и помагат на потребителите за разходки и/или престой на открито.	

Стандарт 14: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга АП осигурява отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. Служителите зачитат достойнството и неприкосновеността на личния живот на потребителите и уважават личността им, като прилагат стратегии за взаимодействие при отчитане на поведенческите особености.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира, че усилията за подкрепа и комуникация и/или индивидуалният подход към всеки потребител са резултат от процеса на оказвана грижа, наблюдения и обсъждане на случая в екип.

Индикатор	**Източник на информация**
113) Интервюираните потребители потвърждават, че асистентите комуникират с тях по уважителен начин.	– Интервюта с потребители
114) Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служители
115) Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с конфликтни ситуации.	– Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал конфликт – Интервюта със служители – Интервюта с потребители

Индикатор	Източник на информация
116) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на значими конфликти.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	Източник на информация
117) Служителите са обучени и имат умения да общуват съобразно специфичните изменения, настъпващи в комуникацията с напредването на възрастта.	– Материали от преминато обучение – Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи – Наблюдение
118) При приложимост, служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение
119) При приложимост, служители прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване 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
120) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
121) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Използвани материали/подходи

Стандарт 15: Права на потребителите

Специализираната социална услуга АП създава условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Доставчикът осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност от страна на служители на услугата. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите

Индикатор	Източник на информация
122) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, Конвенцията на ООН за правата на детето и Европейската конвенция за предотвратяване на	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители

изтезанията и нечовешкото или унизително отнасяне.

123) 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

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
124) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Процедура за подаване на жалби – Регистър за жалбите
125) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на доставчика за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до доставчика – Отговор до жалбоподателя
126) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	– Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служители
127) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
128) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 15.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
129) Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите.	– Програмата за развитие на качеството

	– Интервюта с потребители – Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива
130) 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
131) 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)

Специализираната социална услуга АП може да се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга;
- дневна грижа (асистентска подкрепа не се предоставя за времето, през което се ползва заместваща или целодневна грижа).

Доставчикът на социалната услуга АП 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.

[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.

Приложение № 25 към § 2, ал. 1 от преходните и заключителните разпоредби
(Изм. и доп. - ДВ, бр. 70 от 2026 г., в сила от 01.01.2028 г.)
Стандарти и критерии за качество на предоставяните социални услуги във:
Дом за пълнолетни лица с психични разстройства Дом за пълнолетни лица с интелектуални затруднения Дом за пълнолетни лица с физически увреждания Дом за пълнолетни лица с деменция Дом за пълнолетни лица със сетивни увреждания

А. Доставчикът на услуги в Дом за пълнолетни лица с увреждания (ДПЛУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление:

Стандарт 1: Управление

В ДПЛУ се прилага система за управление, която гарантира, че индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин.

Критерий 1.1: Доставчикът прилага система за управление на служителите и ресурсите.

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 дома
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 дома

Критерий 1.2: Доставчикът управлява ДПЛУ по ясно определена структура, като управляващото лице е назначено за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услуги в дома.

Индикатор	**Източник на информация**
3) Дейността на дома се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо дома – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на дома
4) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (органиграма)

Стандарт 2: Организация на дейностите

Доставчикът организира работата в дома, дейностите с потребителите, както и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация.

Критерий 2.1: Доставчикът 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**
5) Правилникът за вътрешния ред гарантира участието на потребителите във вземане на решения по отношение на правилата на живот в дома, в т.ч. организация на жилищното пространство; поддържане на хигиената; приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от дома и др.	– Протоколи от срещи – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Наблюдение

	– Интервюта с потребители
6) В дома има разписан дневен режим, който е съоб- разен с индивидуалните потребности и желания на потребителите.	– Интервюта с потребители – Наблюдение
7) В дома е гарантирано участието на потребителите чрез Съвет на потребителите.	– Съответни документи/записи, свързани с работата на Съвета – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът осигурява на потребителите среда на живот, 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**
8) 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
9) 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.	– Интервюта със служители
10) 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 осигурява единен подход в работата с потребителите в дома.

Индикатор	**Източник на информация**
11) 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
12) При приложимост, в дома има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Интервюта със служители – Програма за дейността на дома
13) В дома се провеждат ежемесечни екипни срещи за обсъждане на работата с потребителите, организация и планиране на дейностите в оперативен порядък.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи – Интервюта със служители

Критерий 2.4: Доставчикът организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите.

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

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

Индикатор	Източник на информация
16) 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
17) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че имат достъп до оставените от тях на съхранение материални ценности и парични средства.	– Интервюта с потребители
18) 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
19) При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства.	– Книга, където се описват материалните ценности и парични средства на потребител, оставени на съхранение – При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 3: Среда за предоставяне на услуги в ДПЛУ

Услугите в ДПЛУ се предоставят в среда с подходящи условия за живот и възможност за ефективна подкрепа на потребителите.

Критерий 3.1: Доставчикът предоставя помещения за живот (спални, дневни или други общи помещения за социални контакти, работа с потребителите, за хранене) - достатъчно на брой, достъпни, обзаведени и оборудвани в съответствие с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
20) Поне едно кухненско помещение за приготвяне/разпределяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	– Наблюдение и описание на помещенията – Интервюта с потребители
21) Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители.	– Регистър на потребителите
22) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината	

Индикатор	Източник на информация
потребители.	
23) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки.	
24) Оборудвано място или помещение за пране и сушене на дрехи и постелен инвентар.	
25) Поне едно помещение за служителите.	
26) Наличие на помещения за склад (храна, инвентар и др.).	– Наблюдение и описание на помещенията
27) За домовете с над 20 потребители – наличие на здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
28) При приложимост, здравният кабинет е оборудван съгласно нормативните изисквания.	– Наблюдение и описание на помещенията
29) 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
30) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 3.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в ДПЛУ са достатъчно на брой, като тоалетните и баните позволяват диференциране на ползването им по пол.

Индикатор	Източник на информация
31) При приложимост, поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности.	– Наблюдение и описание
32) Служителите ползват баня и тоалетна, различни от тези на настанените потребители.	
33) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	
34) 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 3.3: Доставчикът осигурява спазване на санитарно-хигиенните изисквания по отношение на отопление, осветление и вентилация.

Индикатор	Източник на информация
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.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в дома)

	– Интервюта със служители – Интервюта с потребители
36) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
37) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
38) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

Стандарт 4: Безопасност и сигурност

В ДПЛУ се 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 4.1: Доставчикът осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	**Източник на информация**
39) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
40) 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
41) Установяване наличие на авариен изход и работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
42) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 4.2: Доставчикът прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

Индикатор	**Източник на информация**
43) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
44) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията
45) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални	– Интервюта със служители

за това места, които са недостъпни за потребителите.

Критерий 4.3: Доставчикът прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите в дома.

Индикатор	Източник на информация
46) 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
47) 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
48) 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 дома.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 4.4: Доставчикът 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
49) Разработена Процедура за действие при инцидент, включително при смърт на потребител и при случай на отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.	– Процедура за действие при инцидент, включително при смърт на потребител и при случай на отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение
50) Всички служители и потребители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Интервюта с потребители – Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
51) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на дома – Протокол от проведен инструктаж/обучение

Стандарт 5: Поверителност и сигурност на информацията

В ДПЛУ се гарантира защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 5.1: Доставчикът разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация

Индикатор	Източник на информация
52) 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 дома
53) 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 5.2: Доставчикът архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
54) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Правила за архивиране – Заповед, определяща състава на Комисия от служители на дома за архивиране съобразно вътрешните правила.
55) 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 6: Работа с общността

ДПЛУ допринася за социалното включване на потребителите чрез активна работа с общността и системна комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и др.

Критерий 6.1: Доставчикът на услуги в ДПЛУ взаимодейства с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги и осигурява участие на потребителите в спортни дейности според интересите и възможностите им.

Индикатор	Източник на информация
56) При приложимост, дейностите с всички потребители се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции, включително за осигуряване на спортни дейности.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
57) При приложимост, доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите
58) При приложимост, доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита.	– Интервюта със служители

Критерий 6.2: Доставчикът има разработена и налична актуална информация за целите на вът- решна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
59) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за дома и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат.	– Информационни материали, налични в дома – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и за лица с интелектуални затруднения
60) При приложимост, актуална информация за дома се предоставя поне веднъж годишно на насочващите органи.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в дома – Информация, подписана от ръководителя на дома

Стандарт 7: Финансов ресурс

Добро финансово управление на ДПЛУ.

Критерий 7.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства на дома законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
61) 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
62) 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 – Информация, подписана от ръководителя на дома
63) 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 7.2: При приложимост, дължимите от потребителите такси се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на дома.

Индикатор	Източник на информация
64) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
65) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от	– Установяване на брой и размер на

доставчика през последните 12 месеца.	дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на услуги в ДПЛУ е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите:

Стандарт 8: Структура и квалификация на служителите

В ДПЛУ се осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно изпълнение на дейностите, съобразно профила/спецификата на потребителите.

Критерий 8.1: Доставчикът осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	**Източник на информация**
66) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
67) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
68) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като: – умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); – способност за работа с пълнолетни лица и семейства, лица от уязвими групи и други; – 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.	– Автобиографии на служителите – Дипломи на служителите – Сертификати – Длъжностни характеристики
69) 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

Индикатор	Източник на информация
	изпълнението на длъжността за всеки служител
70) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование в областта на социалните науки (социални дейности, социална педагогика, психология, социология и други), здравеопазването, педагогическите, стопанските, правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и потребностите на целевата група, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес и осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. За заемане на длъжността се изисква минимален професионален опит от най-малко 2 години в областта на социалните услуги, социалната работа, управлението на екипи или друга релевантна дейност.	– Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя – Автобиография на ръководителя – Документ(и), удостоверяващ(и) 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 назначаване на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за назначаване на служители) – Документи, отразяващи начина на назначаване на ръководителя
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
72) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги, както и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
73) Щатното разписание е запълнено поне на 75%.	– Длъжностно щатно разписание: (специалисти и служители съобразно специфичните потребности на потребителите):
74) Доставчикът е осигурил следните категории служители в дома: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на дома, и препоръчителни специалисти; б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на дома.	○ основни специалисти: социален работник; рехабилитатор (извън медицинската рехабилитация) /кинезитерапевт/трудотерапевт/психолог/ медицинска сестра/фелдшер; ○ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: санитар и други, съобразно специфичните потребности на потребителите; ○ при необходимост, подпомагащи служители: готвач/помощник-готвач, работник

Индикатор	Източник на информация
	кухня/хигиенист/домакин/огняр/шофьор/общ работник
	– Поименно щатно разписание
75) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ДПЛУ.	– Длъжностно щатно разписание
	– Поименно щатно разписание
	– Коефициент за определяне числеността на служителите според профила на ДПЛУ:
	○ сетивни увреждания: 0,5
	○ физически увреждания: 0,54
	○ интелектуални затруднения: 0,56
	○ психични разстройства: 0,6
	○ деменция: 0,6
	– Съотношение специалисти/общи длъжности – 40/60
76) Всеки служител е с редовна лична здравна книжка.	– Лични здравни книжки – заверени за всяка календарна година
77) Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в дома.	– 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
78) 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
79) 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 дома
80) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за	– Трудови досиета

Индикатор	Източник на информация
предоставяне на определена услуга.	
81) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в работата.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
82) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 8.2: Доставчикът прилага процедура за назначаване на служителите, която описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите, както и със стажантите и доброволците.

Индикатор	Източник на информация
83) Процедурата за назначаване се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за назначаване на служителите
84) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
85) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
86) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
87) При приложимост, осъществено е сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 9: Развитие на служителите

В ДПЛУ се организира ефективна система за управление на служителите, като се прилагат подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 9.1: Доставчикът осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
88) 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
89) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– При приложимост, сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
90) Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит	– Съответен документ за участие

и/или добри практики.	– Индивидуална оценка на всеки служител
91) 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 9.2: Доставчикът осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите по Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.

Индикатор	**Източник на информация**
92) 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
93) 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 служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати) – Поименно щатно разписание
94) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
95) Ръководителят на дома е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)

Критерий 9.3: Доставчикът осигурява професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	**Източник на информация**
96) 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 дома – При приложимост, интервю с определения наставник
97) Служителите са преминали групова	– График на супервизиите – по видове

супервизия – от външен за ДПЛУ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
98) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за ДПЛУ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация) – При приложимост, договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на услуги в ДПЛУ е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 10: Настаняване в дома

Настаняването в дома е планирано и договорено между доставчика и потребителя.

Критерий 10.1: Настаняването в ДПЛУ е съобразно индивидуалните желания и потребности на потребителите и е в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

Индикатор	**Източник на информация**
99) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите – Подписан от потребителя протокол за приемане в дома
100) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в ДПЛУ, съдържащ и опис на личните вещи (с изключение на облекло, обувки, санитарни принадлежности).	

Критерий 10.2: Доставчикът гарантира прилагането на ясна процедура за прием на всички потребители в съответствие с профила на дома.

Индикатор	**Източник на информация**
101) Потребителите на дома отговарят на нейния профил.	– Досиета на потребителите – Регистър на потребителите
102) Всички служители са запознати с процедурата по прием.	– Разработена процедура по прием – Интервюта със служителите

Стандарт 11: Управление на случая

В ДПЛУ се организира процесът по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване.

Критерий 11.1: Доставчикът организира предоставянето на дейностите в ДПЛУ съобразно индивидуалните желания и предпочитания, по индивидуална оценка на потребностите (ИОП) и индивидуален план за подкрепа (ИПП). Доставчикът гарантира участието на потребителя във всеки етап от работата по управление на случай.

Индикатор	**Източник на информация**
103) За всеки потребител има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисцип- линарния екип и потребителя.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
	– Документ, определящ членовете на мултидисцип- линарния екип
104) Доставчикът е утвърдил формат за ИОП на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към воденето на независим начин на живот, например: – социално включване, социална среда и интереси; – данни за здравно състояние; – семейни и социални връзки; – възможности за реинтеграция; – други.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
105) 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
106) 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 (при спешно настаняване) – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
107) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисцип- линарния екип и потребителя.	– ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
108) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите
109) Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика и потребителя и/или негов законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите
110) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Индикатор	Източник на информация
на нормативната уредба.	
111) Потребителите са включени активно във всеки етап на изготвяне на ИОП и ИПП.	– Интервюта с потребители
112) Всеки потребител има копие от Договора и ИПП във формат, разбираем за него	

Критерий 11.2: Доставчикът планира и подготвя съвместно с всеки потребител напускането на ДПЛУ по начин, който гарантира уважение на личността и създава условия за преход към новия начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
113) Не по-късно от една година преди закриването на дома за всяко настанено лице се изготвя план за извеждането му от дома и за подготовка за реинтеграция в домашна среда или за ползване на социална или интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа.	– Индивидуални планове за извеждане и за подготовка за реинтеграция
114) Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с подготовката на потребител за извеждане от дома.	– Интервюта със служители
115) Всяко прекратяване на ползването на услугите в дома от потребител се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяванията на ползването на услугите в дома – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Здраве и хранене

В ДПЛУ се осигурява на всеки потребител съдействие за достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация.

Критерий 12.1: Доставчикът 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
116) Всички потребители имат личен лекар, осигурена дентална помощ и достъп до други медицински специалисти – при необходимост.	– 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 дома за здравно неосигурените потребители
117) Всички потребители, съобразно възрастта, са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи, включително дентални	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи

Индикатор	Източник на информация
прегледи.	документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите
118) Всички потребители имат План за здравни грижи (ПЗГ), съобразен с потребностите им.	– ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите
119) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите

Критерий 12.2: Доставчикът гарантира приема на лекарствени продукти от потребител според необходимостта (само при наличие на рецепта от лекар) и които се закупуват с лични средства на потребителите. Доставчикът поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване при спешни състояния.

Индикатор	Източник на информация
120) 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 т.н.)
121) 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 - Документи за връщане или унищожаване на лекарствени продукти съгласно наредбата по чл. 274, ал. 2 от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина – Наблюдение на мястото за съхранение
122) 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 (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и т.н.)
123) Всеки прием на лекарствени продукти (с точен час, дата, наименование на лекарствения продукт и името на потребителя) се документира.	– Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти – Рапортна книга

Критерий 12.3: Доставчикът наблюдава 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
124) Всички потребители получават своевременна медицинска помощ.	– Досиета на потребителите
125) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	– Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение – При приложимост, интервюта с потребители
126) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза
127) При приложимост, на всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	– График – Карта за процедури
128) Всички потребители са придружени от служител при посещение в лечебно заведение.	– График при планови посещения – Рапортна книга – при спешни случаи
129) 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 12.4: Доставчикът осигурява необходимата по количество и качество храна, отчитайки индивидуалните потребности на потребителите и съблюдавайки принципите на здравословно/диетично хранене. Доставчикът насърчава развиване/поддържане на умения за самостоятелност при храненето на потребителите, независимо от тяхното увреждане.

Индикатор	Източник на информация
130) Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и увреждането на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
131) Насърчено е развитието на умения за само- стоятелност при храненето на потребителите.	– Наблюдение (на процеса на хранене) – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
132) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта
133) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и	– Протоколи от проверки на РЗИ

одобрява от ръководителя на дома.	
134) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
135) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
136) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
137) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
138) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – При приложимост, предписания на ОДБХ
139) 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
140) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите)

Стандарт 13: Отдих и организация на свободно време

В ДПЛУ се създават условия и подкрепа на всеки потребител за включване в дейности за осигуряване на отдих и организация на свободното време, с които се поддържа неговата автономност и се създават възможности за социално включване.

Критерий 13.1: Доставчикът 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 благоприятстват тяхното физическо, емоционално и социално развитие.

Индикатор	**Източник на информация**
141) Дейности за организиране на свободното време са заложени в ИПП на	– ИПП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
всеки потребител.	
142) 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
143) 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
144) Дейностите за организиране на трудотерапия са заложени в ИПП и при възможност се осъществяват извън ДПЛУ.	– ИПП на потребителите – Трудово-терапевтичен лист – Интервюта с потребители
145) ИПП на всеки потребител включва съответните терапевтични и/или рехабилитационни дейности, подходи и формата им на предоставяне (индивидуална, групова или чрез социална услуга за терапия и рехабилитация).	– ИПП на потребителите
146) Всеки потребител участва в обучителни дейности – групово или индивидуално, съобразно своите потребности и желание.	– ИПП на потребителите – При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на потребителя в обучителни дейности

Стандарт 14: Взаимоотношения потребители - служители

В ДПЛУ се осигуряват 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 14.1: 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 дома.

Индикатор	Източник на информация
147) Доставчикът е предприел мерки за запознаване на служителите в ДПЛУ с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служители
148) Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	

149) 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
150) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на етични конфликти.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 14.2: Доставчикът прилага ефективна система за комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	**Източник на информация**
151) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение
152) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители
153) 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 вид
154) Доставчикът осигурява на потребителите достъп до информация и консултация по въпросите, които пряко ги касаят, включително относно възможностите за ползване на социални и други подходящи услуги.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители

Критерий 14.3: Доставчикът създава условия за изслушване мнението на потребителите в дома, като гарантира, че изразените от тях мнения 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**
155) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
156) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в дома – Използвани материали/подходи

Критерий 14.4: Доставчикът 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, агресия.

Индикатор	Източник на информация
157) 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
158) Има писмени доказателства, че потребителите на дома и техните близки са запознати с Процедурата – при приложимост.	– Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
159) 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
160) 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 дома

Критерий 14.5: Доставчикът не допуска прилагането на мерки за физическо ограничаване на потребител.

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

Стандарт 15: Права на потребителите

ДПЛУ подкрепя потребителите да познават и отстояват правата си. Доставчикът гарантира включването на потребителите като активни участници и ключови партньори по време на предоставянето и оценката на качеството на услугите, предоставяни в дома.

Критерий 15.1: Доставчикът познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
164) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, както и Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи, Конвенцията за предот- вратяване на	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители

Индикатор	Източник на информация
изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унизително отнасяне или наказание.	
165) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите в дома.	– Информационни материали – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя
166) При приложимост, интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права.	– Интервюта с потребители

Критерий 15.2: Доставчикът гарантира достъп до правосъдие и правна защита на всички потребители в дома.

Индикатор	Източник на информация
167) Доставчикът е разработил и утвърдил процедура за избягване на конфликт на интереси за потребители, поставени под ограничено или пълно запрещение.	– Процедура за избягване на конфликт на интереси
168) Лицата, поставени под ограничено или пълно запрещение, имат законни представители извън кръга на служителите на дома.	– Регистър на потребителите – Информация, подписана от ръководителя на дома – Интервюта със служители – Досиета на потребителите
169) При всички случаи на конфликт между настойника/законния представител 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 дома – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Съответни записи от предоставена социална услуга – Досиета на потребителите

Критерий 15.3: Доставчикът гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
170) Интервюираните потребители	– Процедура за подаване на жалби,

Индикатор	Източник на информация
познават Процедурата за подаване на жалби в дома.	представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
171) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
172) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ДПЛУ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на ДПЛУ – Отговор до жалбоподателя
173 Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служителите
174) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
175) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на дома
176) 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
177) На потребителите е осигурен достъп до телефон и/или интернет.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители
178) На видно място е поставена информация за спешна телефонна линия	– Наблюдение на средата

Индикатор	Източник на информация

112.

Критерий 15.4: Доставчикът търси активно мнението на потребителите при предоставянето на услугите в дома и при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
179) Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите.	– Интервюта с потребители – Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива – Програма за развитие на качеството
180) 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
181) Годишният отчет към АКСУ отразява постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	– Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Стандарт 16: Семейни и социални връзки

Потребителите в ДПЛУ се подкрепят, съобразно техните желания, да установяват и поддържат контакти със семейството си, да изграждат социална мрежа за подкрепа.

Критерий 16.1: Доставчикът подкрепя потребителите да развиват и поддържат връзки със семейството и приятелския кръг. Доставчикът подкрепя потребителите при изразено от тях желание за създаване/възстановяване или поддържане на връзки със семейството им.

Индикатор	Източник на информация
182) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досие на потребителите
183) Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашна среда през последните 12 месеца.	– Интервюта с потребители – Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от дома
184) Членове на семейството и приятели участват в живота на потребителя, в съответствие с неговото желание.	– Записи в досието на потребителя – Книга за посещенията

ДПЛУ не може да се предоставя със социалните услуги „дневна грижа", „резидентна грижа", „осигуряване на подслон" и „асистентска подкрепа", тъй като и четирите 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 услуги в ДПЛУ може да привлича/включва в дейността на дома доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

Разпоредби към ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 389 на МС от 07.11.2024 г. за изменение и допълнение на нормативни актове на Министерския съвет (ДВ, бр. 96 от 12.11.2024 г.)

§ 4. В Наредбата за качеството на социалните услуги, приета с Постановление № 135 на Министерския съвет от 2022 г. (ДВ, бр. 48, 49 и 50 от 2022 г.), навсякъде в § 1 от преходните и заключителните разпоредби думите „До приемането на Националната карта на социалните услуги" се заменят с „До влизането в сила на стандартите за финансиране на социалните услуги, определени по чл. 45 от Закона за социалните услуги".