

2022 година

ГОДИШЕН ДОКЛАД



**СДРУЖЕНИЕ
ИНСТИТУТ ПО СОЦИАЛНИ
ДЕЙНОСТИ И ПРАКТИКИ**

Contents

РЕЗЮМЕ НА ДОКЛАДА.....	3
Раздел I АНАЛИЗ НА ДЕЙНОСТТА НА ИСДП.....	5
1.1. Обща превенция за достатъчно добра грижа и възпитание за децата и за преодоляване на практики на насилие срещу деца	5
1.1.1. Обхват на дейностите по обща превенция.	5
1.1.2. Инициативи и партньорства на местно ниво по предоставяне на услуги за обща превенция.	7
1.2. Подкрепящи и възстановителни дейности за деца в риск и техните семейства (вторична и третична превенция)	10
1.2.1. Предоставяни социални услуги, съгласно чл.15 от ЗСУ.....	11
1.2.2. Услуги за деца	12
1.2.3. Насочване на клиентите.....	13
1.2.4. Прием в социалните услуги.....	14
1.2.5. Продължителност на подкрепата.	15
1.2.6. Място на грижа.	15
1.2.7. Профил на децата според идентифицираната проблематика.....	16
1.2.8. Участие на деца в правни процедури	18
1.2.9. Деца с трудности в училище.....	18
1.2.10. Деца с трудности в поведението	19
1.2.11. Деца в контакт и конфликт със закона.....	21
1.2.12. Деца на родители в ситуации на раздяла и конфликти.....	22
1.2.13. Услуги за родители, кандидат – осиновители, приемни семейства и други полагащи грижа.....	23
1.2.14. Участие на потребителите на услугата	25
1.2.15. Анализ на обратните връзки.....	27
1.2.16. Приключили случаи за деца и за родители	28
1.2.17. Жалби	30
Раздел II КОМПЕТЕНТНОСТИ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ	30
2.1. Организация на дейностите за професионално развитие	30
2.2. Обучителни програми и дейности	32
2.2.1. Тематични области.	32
2.2.2. Обучителни програми.....	33
2.2.3. Предоставяне на обучения на специалистите в ИСДП	34
2.2.4. Предоставяне на обучения на външни за ИСДП специалисти.....	35
2.2.5. Новоназначени служители.	36
2.2.6. Обратна връзка от предоставените обучения.	37

2.2.7. Проследяване приложимостта на получените знания и умения от обучението.....	38
2.3. Супервизии	38
2.3.1. Предоставени супервизии на специалистите в ИСДП.	38
2.3.2. Заявена проблематика в супервизиите.....	41
2.3.3. Предоставени супервизии на външни за ИСДП специалисти.....	42
2.4. Методическа подкрепа	42
2.4.1. Модел на методическа подкрепа.....	42
2.4.2. Теми на методическа подкрепа.....	43
2.4.3. Развитие на управленския екип на ИСДП.	44
Раздел III МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ И ПАРТНЬОРСТВА	44
3.1. Международни партньорства за развиване на иновативни практики в социалната работа.....	45
3.2. Участие във форуми, мрежи и партньорства	46
Раздел IV ФИНАНСОВО СЪСТОЯНИЕ.....	46
Раздел V ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ.....	47
5.1.ИЗПЪЛНЕНИЕ НА СТРАТЕГИЧЕСКИТЕ ЦЕЛИ.....	47
5.2. Оперативни дейности за постигане на стратегическите цели	49
VI. ПРЕПОРЪКИ И ПРИОРИТЕТИ ЗА 2023 Г.	50
6.1. Подобряване на управлението на пилотните дейности и социалните услуги	50
6.2. Повишаване на качеството на дейностите и услугите.....	51
6.3. Приемане и прилагане на Методика, включително организация за подкрепа при разпит на дете, жертва или свидетел на престъпление (2023 – 2025).51	
6.4. Приемане и прилагане на Методика при подкрепа за изслушване, включително организация.	51

РЕЗЮМЕ НА ДОКЛАДА

През 2022 г. ИСДП продължи както развитието на нови практики и дейности в областта на превенция на насилието над и между деца в рамките на различни проекти с международно участие, така и пилотирането им в социалните услуги, които предоставя.

През 2022 г. В ИСДП са подкрепени 2356 деца и родители, от тях 1712 деца и 644 родители. В дейности по обща превенция са обхванати 1223 лица, от които 1089 деца. В дейности по вторична и третична превенция са обхванати 1133 деца в риск, жертви на насилие и техните семейства, от тях – 582 деца и 551 родители.

В кампания за противодействие на насилието в училище са достигнати над 10 000 деца и родители.

Отмяната на противоепидемичните мерки през годината оказва положително въздействие за увеличаване на дейностите в областта на първичната превенция и постепенно завръщане към групови програми насочени към деца и родители, активни действия по реализиране на информационни срещи, кампании в училища и детски градини и в общността. Всяка услуга фокусира усилията и ресурсите си в избор на различни инициативи, с които да достигне до деца и семейства и да отговори на потребностите от повишаване на знания и умения за справяне с трудни ситуации, от информиране за права и повишаване на чувствителността към темата за насилието над децата. Ръстът на обхванатите деца и семейства в дейностите по обща превенция е с 268 % увеличение в сравнение с 2021 г.

Макар и с по-малък ръст, обхванатите деца и семейства във вторична и третична превенция в специализираните услуги на ИСДП също бележат увеличение в сравнение с предходната година. В тях са обхванати общо 1133 деца и семейства за оказване на психо-социална подкрепа.

Дейностите за професионална подкрепа на специалистите през 2022 г. приоритетно бяха фокусирани върху разбиране и практическо прилагане на Закона за социалните услуги и приложимата подзаконова нормативна рамка. За целта бяха разработени нови обучителни програми за повишаване на компетенциите за предоставяне на социални услуги, съгласно чл.15 от ЗСУ. Бяха развити методологически и съдържателно начините за изготвяне на индивидуална оценка на потребностите, както и последващи етапи в работата по случай, методи за работа и за организация на екипите при предоставяне на социални услуги. През 2022 г. във форми за професионална подкрепа са обхванати около 900 специалисти. В обучителните програми на ИСДП са участвали 328 специалисти, от които 44 са служители в ИСДП, а на над 600 специалисти е предоставена индивидуална, групова и екипна супервизия.

Във връзка със стандартизиране на качеството на социалните услуги, ИСДП надгради и разви вътрешната нормативна рамка, разработвайки и утвърждавайки документация на услугите в съответствие с актуалното законодателство, включително Система за управление на качеството.

През 2022 г. отчитаме активна позиция на организацията в партньорствата на национално и международно ниво, в участието в национални и международни форуми, в колаборацията с организации от други европейски държави.

Институт по социални дейности и практики е гражданско сдружение на професионалисти, създадено през 2001 г. с мисия да допринесе за гарантиране зачитането на правата на децата в България чрез развитие и професионализация на социалната практика с деца и семейства. Постигаме нашата мисия чрез дейности, обединени в три програми: „Предоставяне на социални услуги за деца и семейства“, „Проекти и иновационни практики“ и „Център за компетентности и професионално обучение“. В ИСДП са назначени 70 служители - специализиран персонал: социални работници, психолози, педагози и сътрудници. Организацията ползва външни специалисти в областта на детското правосъдие, терапията и др. за оказване на консултативна помощ.



Схема №1 Организационна структура на ИСДП

Основна област, в която реализираме дейности в изпълнение на мисията е **децата, жертви и свидетели на насилие и пострадали от престъпления**. Насоката ни е работа по превенция. **Първичната превенция** обхваща работата в училища, детски градини, провеждането на кампании, както и превантивни дейности съгласно чл.13, ал. 1, т. 1 от ЗСУ насочени към всички деца и техните семейства. Фокусът е превенция на насилието чрез информиране, подкрепа за добро отношение в учебни и детски заведения, кампании по превенция на насилие и злоупотреба, без предварително идентифициран конкретен риск. Във **вторична превенция** се включват подкрепящи дейности съгласно чл.13 ал. 1 т. 2 от ЗСУ с деца, родители и техни близки, вследствие на идентифициран риск, или за задоволяване на специфична потребност. **Третичната превенция** обхваща превенция на повторение на проблемите, трудностите, травматичните преживявания на

децата и на техните семейства чрез възстановителни дейности, съгласно чл. 13 ал. 1 т. 3 от ЗСУ, които предлагат високоспециализирана подкрепа на деца с висока степен на риск и лица със специфични потребности.

ИСДП развива специфична експертиза и в други области, тясно свързани с основната като: деца в конфликт със закона, деца в родителски конфликти, дружелюбно правосъдие за деца и достъп до него, застъпничество за права на децата, професионализация на помагащите професии.

Раздел I АНАЛИЗ НА ДЕЙНОСТТА НА ИСДП

Целта на доклада е да представи дейността на ИСДП през събраната за 2022 г. информация и данни и въз основа на тях да очертае основни тенденции, да идентифицира процеси, предизвикателства и добри практики, които могат да допринесат за общото развитие на социалната работа.

Методологията на анализа има за критерии стандартите за добро третиране, като алтернатива на малтретирането и насилието и се основава на данни:

- От собствени проучвания и анализи в рамките на проекти и други дейности на ИСДП.
- Проучаване на обратни връзки, анкети с персонала, срещи с потребителите.
- На пилотиране на нови практики.
- На анализ на вътрешната супервизия на екипите.

Докладът представя анализ на дейността на Сдружение Институт по социални дейности и практики (ИСДП) през 2022 година, която включва: предоставяне на социални услуги, управлявани от ИСДП; предоставяне на обучения, супервизия, методическа подкрепа и други форми за професионално развитие на специалистите на секторно и междуинституционално ниво; пилотиране на нови практики и дейности в областта на превенция на насилието над деца и спазване правата на децата; провеждане на изследвания и експертни оценки; принос за развитие на политики в подкрепа на деца и семейства; национално и международно сътрудничество.

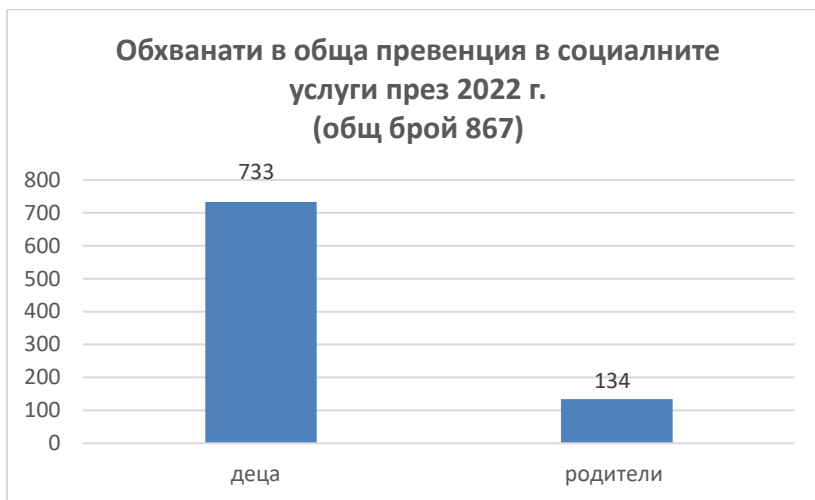
1.1. Обща превенция за достатъчно добра грижа и възпитание за децата и за преодоляване на практики на насилие срещу деца

Дейностите по обща превенция са насочени към деца и семейства без идентифициран конкретен риск с фокус информирание, обучение и подкрепа за добро отношение в училища и детски градини, повишаване на уменията на бъдещи и настоящи родители, кампании за превенция на насилие и злоупотреба над деца, увеличаване на осведомеността сред групи хора в общността.

1.1.1. Обхват на дейностите по обща превенция.

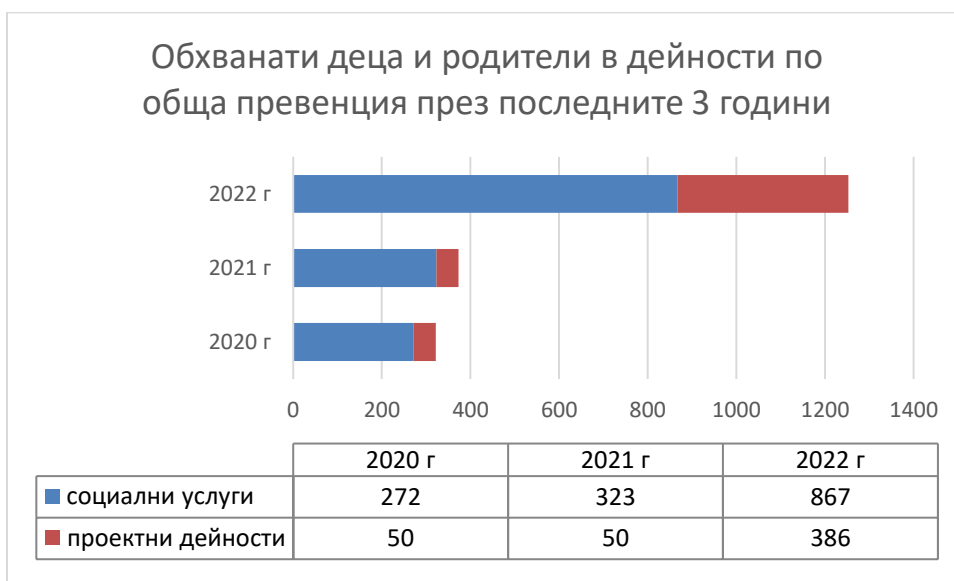
Затихването на противоепидемичните мерки в началото на 2022 г. оказва положително въздействие за увеличаване на дейностите в областта на първичната превенция, постепенното завръщане към груповите програми

насочени към деца и родители и активизиране на действия за повишена информираност посредством информационни срещи и кампании. Наблюдава се значително повишаване на броя на обхванатите деца и семейства в рамките на услугите в дейности по обща превенция в сравнение с предходната година (Фиг. 1).



Фиг. № 1. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г.

Ръстът в сравнение с 2021 г. е значителен и показва тенденция на мобилизиране на ресурсите на услугите, така че да отговорят на заявките на учебни и детски заведения, на индивидуални заявки за включване в програми за родители и на кампанийни инициативи в общността водещи до по-широко информиране и повишаване на знанията и уменията на деца и родители. От фиг.2 прави впечатление, че освен ръстът на обхванати деца и родители в дейности по обща превенция, реализирани от социалните услуги, значително е повишен и ръстът на децата, участници в проектни инициативи по превенция на насилието(Фиг.2).



Фиг. № 2. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г.; финален доклад по проект; годишни доклади на ИСДП за 2020 и 2021 г.

1.1.2. Инициативи и партньорства на местно ниво по предоставяне на услуги за обща превенция.

Налага се изводът, че повишеният ръст на децата включени в дейности по първична превенция през 2022 е повлиян от устойчивото партньорство на местно ниво между социалните услуги, от една страна, и училища, детски градини, университети, съд, община, от друга. Потвърждение на обобщението са осъществените дейности от екипите на услугите в гр. Шумен и гр. Монтана.

Един от примерите в тази посока са дейностите реализирани от екипа на ДЦЗП „Зона заКрила“, Шумен, където също се наблюдава значително покачване на броя на децата обхванати в дейности по първична превенция: 137 към 69 за предходната година. Интересна инициатива бе партньорството с ДГ „Звънче“ във връзка с отбелязване на Седмица на бащата под надслов „Безценно с татко“, в която отбори от дете и родител участваха в организирани игри и забавления от екипа на „Зона заКрила“. Бяха реализирани поредица от превантивни дейности като: тренинги на тема „Нека бъдем по-добри“ насочени към превенция на агресията между връстници; дискусии с ученици по темите за насилие и участие на деца в правни процедури; Ден на отворените врати в ДЦЗП, посещения на ученици в окръжен и районен съд, симулации на съдебен процес и др. Партньорството на местно ниво с ВУЗ, реализира съвместни дейности по представяне на работата в услугата „Зона заКрила“.

КСУДС, Шумен също отчита значителен ръст на обхванатите деца и родители в дейности по първична превенция: общо 419, от тях 40 родители и 379 деца, при общо 107 за преходната година.

Утвърдените добри практики, реализирани от екипа на комплекса като: „Училище за бременни“, Групи за взаимопомощ на родители – осиновители, кандидат – осиновители и осиновени, успешно се провеждат след отпадане на противоепидемичните мерки в страната. Обратната връзка на родителите е положителна и се отнася както към организацията на дейностите, така и към съотносителността на наученото спрямо собствените потребности.



През 2022 КСУДС Шумен проведе групови програми и ателиета с деца по теми: „Работа в екип, екипно взаимодействие и подобряване на взаимоотношенията“; „Толерантността и решаване на конфликти“, „Безопасен интернет“ „Гняв, контрол над гнева и развитие на асертивно поведение“.

Екипът на КСУДС активно се включи и подкрепи посредством дейности с деца кампании по превенция на местно ниво като „Денят на розовата фланелка“, „Седмица на бащата“, кампанията на Национална мрежа за децата "Едно дете чака магия - стани магьосник, подари му книга!"

КСУДС Шумен инициира и осъществи успешна кампания в града за подкрепа на самотна майка, съвместно с бъдещите майки от група на Училището за бременни. В резултат на инициативата, бяха събрани средства за подпомагане на домакинството, бе осигурено общинско жилище за майката и двете ѝ деца.

Под мотото „*Безценно с татко*“ деца, потребители на услуги, заедно със значимите мъже в живота си – татко, вуйчо, дядо представиха по креативен начин любими преживявания. Важната роля на бащата в израстването и възпитанието на всяко дете е част от значимите послания, които екипът на Комплекса отправя както в рамките на кампанията, така и в директната работа с потребителите на социални услуги.

Потвърждение за ролята на местното партньорството за реализиране на първична превенция, свързана с насилието над деца е и екипът на ДЦЗП „Зона заКрила“, Монтана. Сътрудничеството с медиатори и неформални лидери в ромската общност са основа и фокус на превантивната дейност на центъра. Общият брой деца обхванати по обща превенция са 220, като 158 са обхванати в училище, а 72 - в общността. Екипът на центъра проведе групови дискусии, беседи и информационни кампании, насочени към превенция на насилието и агресията в училище. Бе поставен акцент на превенция на насилието сред деца от ромската общност, чрез проведени дискусии и беседи в сегрегирани ромски училища в с. Габровница и кв. Кошарник, Монтана. С цел превенция на домашното насилие, специалисти от услугата съвместно с координатор по домашното насилие от ОД на МВР участваха в дискусии и беседи с жени от ромската общност, като в инициативата бяха включени общо 25 жени от общността.

Екипът на КСУДС Видин е осъществил дейности по първична превенция с родители по покана на учебни заведения и с учители от гр. Кула под формата на семинар на тема „Приемните деца и техните проблеми“. Семинарът допринесе за повишаване компетенциите на учителите, във връзка с по-доброто разбиране на травматичните преживявания, личната история и поведенческите прояви на деца, настанени в приемна грижа.

Специалистите в Център за обществена подкрепа „Славейков“, София са обхванали в



дейности по първична превенция 12 деца. Основна целева група са децата от резидентни услуги, които наред с нуждите от включване в терапевтични програми, имат потребности от развитие на умения за осмисляне на свободното време, за асертивно общуване, за справяне с предизвикателства във взаимоотношенията им с техни връстници, за по-голяма самостоятелност. С децата настанени в ЦНСТ „Детелина“ стартира групова програма „Градинарство“. Програмата е консултирана с екипа на ЦНСТ и осмислена като участие на

децата в грижите за общото и споделено пространство. Целта е чрез взаимодействие в

полагане на грижи за градината и нейното опазване, децата да взаимодействат по един конструктивен начин, да бъдат проактивни и да поемат отговорност, да трупат социален опит. Децата участват с ентузиазъм в програмата и тя се утвърждава и развива с тяхното активно участие и обратна връзка.



Дейности на деца от ЦНСТ в ателие „Градинарство“

В ЦОП „Надежда“ в дейности по първична превенция са обхванати 26 деца чрез реализиране на програма по превенция и решаване на конфликтни ситуации между връстници в рамките на 6 сесии в СУ, гр. Нови Искър. Бе приложен модел на кръга, който на практика овласти децата да споделят, да анализират, да развият критичност към



своето агресивно поведение и това на другите, да осмислят алтернативни начини като отговор на напрежение във взаимоотношенията между тях. Обратната връзка от децата в края на програмата потвърди виждането ни, че децата в училище имат нужда от пространство, в което да споделят своите преживявания, да рефлектират върху своето поведение и да променят заедно.

Сесия от групова програма с деца в училище

Наред с дейностите по обща превенция, осъществени по места от екипите на социалните услуги, в рамките на Проект „REVIS - превенция и отговор на насилието сред деца в училищна възраст“, финансиран по Програмата за права, равенство, гражданство 2014-2020 на Европейския съюз бяха обхванати общо 356 деца на възраст 12-17 години и над 20 педагогически специалисти. Бяха създадени партньорства с 10 училища от гр. София, Шумен и Ловешка област, във всяко от които бяха проведени над 15 сесии и ателиета (общо 150) с децата в рамките на Програма за промяна на социалните норми, водещи до насилие. Бе проведена широка кампания в социални мрежи и онлайн платформи, включително и чрез уебинари за професионалната общност, която достигна до над 10 000

лица. В резултат на осъществените дейности в рамките на проекта участващите деца бяха овластени да участват във вземането на решения, да предлагат собствени решения за промяна на средата, водеща до насилие, да се чувстват по-уверени в себе си и в същото време да имат способността да се намесват в случаи на насилие.

Добра практика

В заключителната конференция по проекта в Будапеща деца от едно от участващите училища представиха своя инициатива за промяна на нормите в училищната среда, водещи до насилие. Детската инициатива „Приятел за изслушване“ е насочена към изграждане на позитивна и приятелска среда, която способства децата в училище да развият своята емпатия и принадлежност към училищната среда и своите съученици¹. Децата продължават да развиват своята инициатива и след формалното приключване на проектните дейности, което е благоприятна тенденция във връзка с повишаване на разбирането на децата за значението на темата и капацитета им да развиват свои собствени стратегии за отговор на ситуации на насилие в училище.

В рамките на дейностите на ИСДП по първична превенция, темата за насилието в училищна среда продължава да бъде водеща и да адресира послания и различни подходи за превенция в зависимост от ресурсите, с които разполагат услугите по места, но и в зависимост от заявените потребности на съответната общност.

Въпреки отчетения ръст на обхванатите деца и възрастни в дейностите по обща превенция през 2022 г., можем да твърдим, че програмите и мерките в тази област са по-скоро епизодични, кампанийни, а не са част от цялостна стратегия, която да се развие на нивото на всяка социална услуга, предоставяна от ИСДП.

Като се има предвид сложността на ситуацията с насилието над деца и видимостта му най-вече в училище, подходът изисква не само промяна в отношението на децата, но и подкрепа за учители и родители, които също трябва да бъдат включени в системни дейности за формиране на собствените си норми по отношение на насилието. Отчитаме, че е изключително важно да се работи с децата от по-ранна възраст, за да има повече време за продължителна работа с тях, да се работи по-интензивно и с родителите. Това е процес, който трябва да бъде непрекъснат, но и да бъде съпътстван с по-широко информирание за проблема на ниво партньорски училища и детски градини (Шумен, София), на ниво квартали и населени места с уязвими групи хора (Видин, Монтана), на ниво местна общност.

1.2. Подкрепящи и възстановителни дейности за деца в риск и техните семейства (вторична и третична превенция)

Подкрепящите и възстановителните дейности за деца и техните семейства се осъществяват в пилотните услуги „Зона Закрила“ в Шумен и Монтана, както и в социалните услуги, делегирана държавна дейност в София, Видин и Шумен.

¹ <https://sapibg.org/bg/news/revis-23-sredno-uchilishche-frederik-zholio-kyuri-gr-sofiya>

През 2022 г. в специализираните социални услуги, управлявани от ИСДП (вторична и третична превенция) са подкрепени 1133 лица, от тях 582 деца и 551 родители (Фиг. №3).



Фиг. № 3. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г.

Броят на случаите през годината бележи ръст спрямо 2021г., когато са подкрепени 997 деца и родители, от които 542 деца и 455 родители. Можем да направим извода, че увеличеният ръст допринася разширеният достъп до социалните услуги с разпоредбите на новия ЗСУ.

Наблюдава се също баланс между подкрепените деца и родители, което е резултат от дългогодишните усилия на екипите на ИСДП да настояват за включване на всички членове на семейството при случаи на риск при детето.

1.2.1. Предоставяни социални услуги, съгласно чл.15 от ЗСУ.

Подкрепата на деца в риск и техните семейства продължава да е ключова и устойчива дейност в ИСДП. Това са дейности за реализиране на права, за превенция от раздяла, за превенция на недостатъчно добра родителска грижа, за придобиване на умения за самостоятелност, за независим живот и преодоляване на социално изключване, за терапия и възстановяване на деца, жертви на насилие, за подобряване на родителски умения, за придобиване на умения за самостоятелно справяне с проблеми и затруднения и повишаване качеството на живот на децата и семействата в трудна житейска ситуация.

Тези дейности се реализират в рамките на социалните услуги КСУДС, ЦОП, ДЦЗП, които се декомпозират в следните услуги съгласно чл. 15 от ЗСУ, за които организацията е лицензирана:

- Информиране и консултиране;
- Застъпничество и посредничество;
- Обучение за придобиване на умения;
- Терапия и рехабилитация;

- Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация;
- Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и или жертви на трафик;
- Резидентна грижа за младежи до 25 години.

1.2.2. Услуги за деца

Разпределение на децата, обхванати в съответните услуги е представено на Фиг. №4.



Фиг. № 4. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г.

Данните показват, че все още има дисбаланс при предоставяне на различните видове консултативни услуги, като се запазва подобно съотношение в сравнение с предходната година. По-малкият брой на деца обхванати в услугите за осигуряване на подслон и резидентна грижа е обясним с възможностите на капацитетите на тези услуги.

На практика услугата информирание и консултиране съдържа в себе си дейности, които са в обхвата на други услуги. Все още много дейности, които се извършват при работа със случай не се разпознават като съдържание например на услугата застъпничество и посредничество, а като дейности за междуинституционално взаимодействие и не фигурират в индивидуалните планове на потребителите като такива.

Стои въпросът също за разграничаване на дейностите по информирание и консултиране и обучение в умения, които понякога се извършват в рамките на една среща с потребителя.

Все още психологическото консултиране или работа с психолог, което преобладава в насочванията се включва в информирание и консултиране, не в терапия и рехабилитация.

Очертава се необходимост от по- задълбочено осмисляне на обхвата на дейностите според вида на социалните услуги по чл. 15 т.1 –ИК и т. 4 –ТР от ЗСУ.

Наблюдава се тенденция в практиката, социалните услуги да се ползват като комплекс по смисъла на чл. 18, т.3 от ЗСУ и интегрирано по смисъла на чл. 134, т.3 от ЗСУ. Едно дете не ползва само една консултативна услуга, като децата и младежите от услугите за осигуряване на подслон и резидентна грижа ползват и ИК, ЗП, ОПУ, ТР в зависимост от изведените области за подкрепа в ИОП и заложените дейности в ИПП.

1.2.3. Насочване на клиентите.

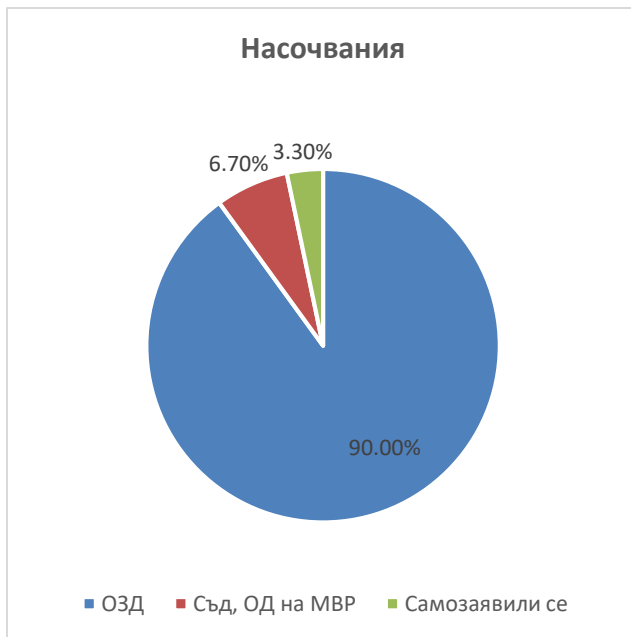
Разбирането и прилагането на разпоредбите на ЗСУ и ППЗСУ паралелно с разпоредбите на ЗЗД и ППЗЗД все още е предизвикателство пред системата за закрила на детето и поставя предизвикателства пред социалните услуги.

При анализа на насочванията от ДСП (Фиг. №5) можем да изведем чести случаи на формално изготвяне на предварителна оценка на потребностите и насочване на деца и родители с ПОП към услуги, без задълбочено изследване на заявката, трудността и очакванията на клиентите, без отчетени рискове.

Все още не се разпознават децата свидетели на насилие като деца в риск, което рефлектира към насочването чрез ПОП на деца към специализираните услуги Детски център за подкрепа и застъпничество на деца, жертви на насилие- Зона заКрила в Шумен и Монтана.

Продължава тенденцията насочването към социалните услуги да се осъществяват предимно от ДСП при реда и условията на ЗЗД при деца, за които е предприета мярка за закрила и чрез Предварителна оценка на потребностите /ПОП/ на родители заявили желание за ползване на услуга при спазване на разпоредбите на ЗСУ, ППЗСУ.

Сравнително малък брой са случаите насочени от възлагащия орган за разпит/ изслушване на деца за всичките услуги. Изключение прави КСУДС – Видин- с висок дял 13 % спрямо общото насочване.



Фиг. № 5. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г.

Като се имат предвид и данните от предоставяне на услугата застъпничество и посредничество, както и наблюденията на експертите от супервизиите, може да се направи изводът, че начинът по който се работи с полицията, съда, прокуратурата с малки изключения, не се опира на добро познаване на специфичните права на децата при участие в правни процедури, нито на дейностите за посредничество и застъпничество по тях.

Данните индикират необходимостта от усилия за приоритетно оптимизиране на взаимодействието с органите на МВР и съда за разбиране на специфика на преживяванията на децата – жертви и смисъла на навременния разпит и подкрепа за гарантиране на правата им при досег с правоохранителните и правораздавателните органи.

1.2.4. Прием в социалните услуги.

Наблюдава се тенденция на все по – осмислено прилагане на изискванията на ЗСУ и ППЗСУ относно приема, изготвянето на Индивидуална оценка на потребностите и Индивидуалния план на подкрепа в социалните услуги на ИСДП.

Относно организационната и съдържателната част от работата в ИСДП се проведеха методически и директорски срещи за обсъждане и прилагане на нормативните разпоредби на ЗСУ и ППЗСУ, Наредбата за качество на социалните услуги и стандартите за качество към нея. Годишната среща на организацията, проведена през месец септември се превърна в лаборатория за генериране на идеи от практика и методологията на организацията. Бе обсъден и приет механизъм за сформирание на екипи за прием и изготвяне на индивидуална оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа на клиентите с минимум двама специалисти, в най-честия случай – социален работник и психолог, с ясни роли и функции. Въведена беше „фигурата” на ключов специалист, който е социален работник и има задача по управление на самия случай, да координира екипа през целия процес на оценка, планиране и интервенции в социалните услуги. За

преодоляване на трудността да се спазва 20 дневния срок за изготвяне на оценка и план се възприе подход за ясно договаряне на график на първите срещи с клиентите.

1.2.5. Продължителност на подкрепата.

Очертава се сравнително изравняване на краткосрочната подкрепата до 6 месеца и средносрочната до 12 и дългосрочната над 12 месеца, с изведена нужда от интензивни и продължителни във времето интервенции и намеси за деца и родители.

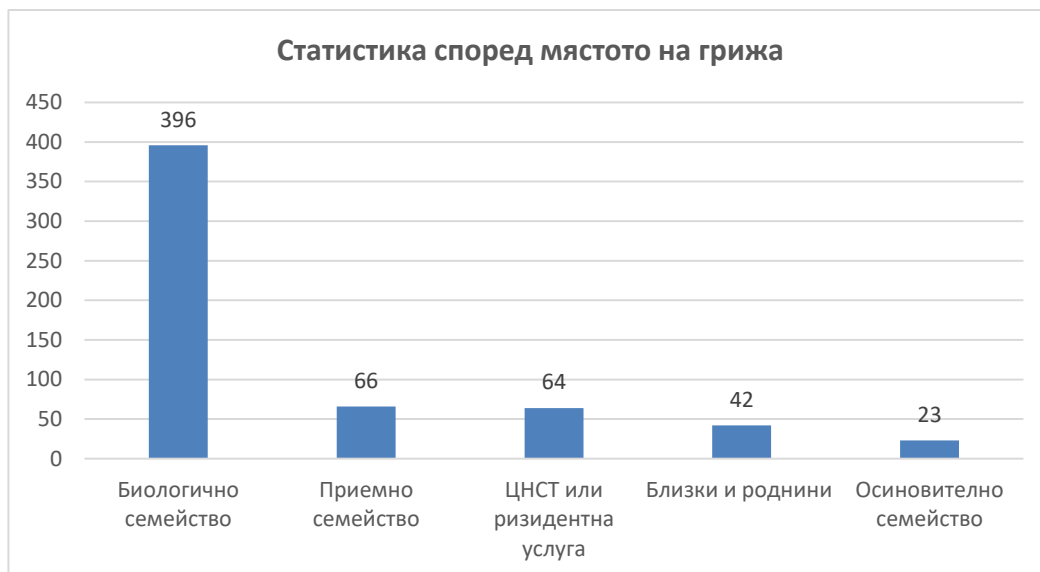
Увеличаване на продължителността на подкрепата спрямо предходните години клоняща вече към едногодишна дава възможност за провеждане на по-задълбочени и системни интервенции и намеси и постигане на въздействие и ефективност при комплексната проблематика на клиентите (Фиг. №6).



Фиг. № 6. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г

1.2.6. Място на грижа.

Статистическите данни за мястото на грижа показват, че преобладаващата част от децата, с които се работи в социалните услуги са от семейна среда, като най-много от биологични семейства (Фиг. №7).



Фиг. № 7. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г.

Големият брой деца от биологични семейства, които получават помощ в социалните услуги индикира към повишаващата се нужда от подкрепа на родителите за достатъчно добро родителство и внимание към децата.

Интерпретирането на данните е в няколко посоки. От една страна може да предположим повишено разбиране на нуждата за подкрепа на родителите и повишено доверие към психолози и социални работници от социалните услуги. От друга страна, системата за закрила на детето поставя все повече фокус към подкрепа на децата и биологичните родители. Можем да очертаем и тенденцията, че една от функциите на социалните услуги в общността е да изпълняват ролята си на инструмент за превенция на раздялата между децата и родителите.

1.2.7. Профил на децата според идентифицираната проблематика.

Децата, жертви на насилие са най – голямата група деца, с които е работено в социалните услуги, за които има ИСДП има професионално разбиране да осигури дългосрочна и интегрирана подкрепа между различни системи - социална и правораздавателна (Фиг. № 8).



Фиг. № 8. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г.

Специализираните услуги за деца, жертви на насилие Зона заКрила осигуряват непрекъснатост на съвместната междуинституционална дейност и подкрепа за деца, жертви на насилие и техните семейства по време на целия процес на работа по случай от момента на получаване на сигнала за насилие, провеждане на срещи по координационния механизъм, от започване на разследването до приключване на правните производства и процеса по възстановяване на детето жертва и неговото семейство. Ключов елемент на модела е провеждането на междуинституционални срещи - 142 в Зона заКрила Монтана и 280 в Зона заКрила Шумен и участието и овластяването на децата в управлението на своя случай.

Прави впечатление, че по-голяма част от децата жертви на насилие са деца жертви на емоционално насилие, в най-честия случай това се разпознава като позиция и място на детето в семейството, където не са посрещнати негови емоционални нужди (Фиг. №9). Наблюдава се тенденцията децата жертви на физическо насилие да са също и деца, жертви на емоционално насилие.



Фиг. № 9. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г.

Анализът на работата по случаите в специализираните услуги Зона заКрила и другите социалните услуги на ИСДП показва проведени мерки за успешно възстановяване и положителни промени в благосъстоянието на децата и техните родители/грижещи се, в степен до която децата се чувстват в безопасност и защитени, в състояние са да управляват емоциите си, да разпознават ефекта от преживяната от тях виктимизация, да започнат да вярват, че травмата вече не е определящ фактор в живота им и да се преоткрият в пълноценни взаимоотношения, да изградят нова представа за себе си и за ново бъдеще.

1.2.8. Участие на деца в правни процедури

Насочванията за подкрепа и придружаване на деца в правни процедури продължава да е дейност, която се развива с различна динамика в различните услуги, които ИСДП управлява. Наблюдава се увеличаване на проведените разпити/изслушвания в Специализираните помещения в КСУДС Видин - 22 и в ЦОП София-17.

Тази практика тълкуваме като посредничество за участие на детето в правни процедури и улесняване на разпита от подготвен специалист, както и като застъпничество за правата на детето в съдебни процедури посредством съставянето на индивидуална оценка на потребностите, която се предоставя на заявения разпита орган.

Задълбочените индивидуални оценки и становища, изготвени в Зона заКрила Шумен са високо оценявани за нуждите на правосъдието от съдии и адвокати.

Като предизвикателство можем да определим, че продължава разбирането единствено децата в наказателните процедури да се разпознават като участници в правни процедури и съответно като уязвими участници. Изслушването на деца по ЗЗДН, ЗЗД, изслушването на деца в делата за родителски права и особено изслушванията на деца за потвърждаване на настаняването не се разпознават, като правни процедури в които децата имат нужда от подкрепа, подготовка, информиране и защита на правата.

1.2.9. Деца с трудности в училище

Анализът на практиката със случаите на деца с трудности в училище показва трудности на самата училищна система да окаже релевантна подкрепа на детето за неговото развитие и посрещане на неговите нужди.

В много от случаите това са трудности, поведения при децата, които на първо място се регистрират в училище. Децата обикновено имат трудности в създаването на връзки с другия и в поведението си. Затова работата се фокусира върху цялостното функциониране на децата и силните страни, не само върху трудностите в обучението.

Трудностите на тези деца може да бъдат симптом на страдание и симптом на дисфункция на семейството и е нужно децата да бъдат подкрепени, а не санкционирани и заклеймявани като „лоши или глупави“.

В тази група се включват и децата, които са в сериозен риск от отпадане или отпаднали от образованието, които най-често са над 16 г. и имат комплексна поведенческа история. Често те са обект на полиция, съд МКБППМН, пробационна служба, и вероятно училището отново е било първото място за сигнализиране на проблем, но не са получили подкрепа. В тези случаи основно се работи по информиране – за алтернативни на редовната форма на образование, за мотивиране през определени ползи и цели, и по застъпничество и посредничество – свързване се с училища, представяне на младежите, провеждане на срещи, придружаване.

1.2.10. Деца с трудности в поведението

Продължава тенденцията децата с трудности в поведението да са една от най-голяма група деца, които се подкрепят в социалните услуги. Предизвикателството пред специалистите от различните системи е, че не свързват проблема със семейния контекст, а като проблем, генериран от самото дете.

Тази група обхваща децата от различни възрасти и с комплексна проблематика, кризи в различните възрастови периоди на развитие, деца с психично страдание, деца с многообразна поведенческа симптоматика, деца с трудности във връзките и социализацията.

Основната хипотеза тук е свързана с отсъствието на достатъчно думи, с които децата да назоват определено страдание и съответно то се регистрира на поведенческо ниво.

С децата се работи терапевтично – за разкриване на определени личностни ресурси, за насочването им в по-конструктивна посока.

Наблюдава се тенденция на разширяване на интегрираната подкрепа за деца с психични проблеми и психиатрични диагнози с включване на специалисти от здравната система. Залагаме запазване на тази тенденция и разширяване обхвата на застъпничество като в интегрираната подкрепа се включат и представители на адвокатските колегии по места.

Описание на добри практики, които показват по-ясно работата с децата със страдание и проблемно поведение

Добра практика

Момиче на 12г- Насочено с ПОП от ОЗД. Детето е с поставена диагноза Обсесивно компулсивно разстройство, преминало през консултации с психиатри и клиничен психолог, с назначена медикаментозна терапия. Майката сама прекъсва лечението, поради негативна промяна в поведението на детето, в резултат на лекарствата и решава да търси психологическа помощ. В началото симптомите се изразяваха в натрапливо миене на ръцете, постоянно плюене, страх от икони, страх от смъртта на близките, натраплива нужда от молитви, мълчание, социална изолация. Майката също започна консултации в КСУДС със специалист.

В началото на работата детето почти не говореше, трудно осъществяваше зрителен контакт, нямаше приятели, контактите му бяха ограничени само в тесния семеен кръг- майка, баба, дядо и леля.

Постепенно при момичето започнаха да се отключват активност и инициативност, започнаха пориви за развитие, породиха се различни интереси и занимания, които бяха посрещани спокойно от майката. Това от своя страна ускори процеса на отваряне към света от страна детето, повиши жизнеността му и симптомите започнаха постепенно да отпаднат. Детето създаде добри взаимоотношения със съученици и постигна добри резултати в учебния процес.

Добра практика

В Център за обществена подкрепа се работи с дете на 9-годишна възраст, момчето е с придружаваща диагноза „дефицит на вниманието и хиперактивност“. В рамките на три години се предоставя социална подкрепа, когато детето бе на бг., бе насочено с направление от ОЗД, поради симптоми в поведението на детето в детската градина: импулсивно поведение, вербална и невербална агресия спрямо връстниците и педагозите в ДГ. Подкрепата е дългосрочна, предвид трудностите на детето да отлага импулсите си, да спазва установените правила в социума, респективно затрудни процеса на адаптация в първи клас.

Работата с детето се осъществява чрез мултидисциплинарен и индивидуален подход. Родителите активно бяха включени в помагания процес, също така и педагогическия екип на училището.

Работата с детето бе съобразена изцяло с неговата вътрешна динамика и начина, по който момчето заявява себе си. Работата с детето бе насочена именно в удържане на тревожността, както и заедно с момчето да се открие начин и подход за трансформиране на тревожността, чрез разпознаване на външни, стабилни опори и дейности, които биха подпомогнали процеса на възстановяване и укрепване на вътрешния „Аз“. В хода на сесиите, специалистът бе в позицията на „асистент, придружаващ, разбиращ и приемащ“ реакциите и поривите на детето, което създава условия за позитивен обмен между детето и специалиста, както и приложените интервенции, които са съобразени с динамиката на момчето.

В процеса с детето се наблюдава прогрес, характеризиращ се в неговата способност да изслушва събеседника си, отваряйки постепенно пространство в контакта с Другия,

да разпознава усещанията в тялото и емоциите. Развиване на езика като средство за себеизразяване, което има и успокоителен ефект при детето. Считаме за ресурс това, че момчето успява да се структурира в сесиите и да „каналзира“ адекватно емоционалното напрежение. През настоящата учебна година, детето е формирало устойчиви отношения с връстниците, спазва правилата в рамките на учебните часове, не се наблюдават агресивни прояви спрямо другите деца.

Добра практика

В ЦОП постъпва дете на 4г възраст /момче/, с проявяващите се симптоми, характерни за наличие на генерализирано разстройство в развитието. Видимо детето е с нарушена обща моторика / като върви често се бута в стените на коридора в ЦОП; при замах на ръцете – ръкомахане – се удря в странични предмети. Наличие на недоразвита координация; липса на фина моторика; липса на умения за захват / слаб захват и движението характерно за хвърляне на предмет отсъства/. Речевата дейност отсъства изцяло, като детето умее да посочва с ръка предмет който иска да получи. Липса на умения за диференциране на цветовия спектър / не познава основните и вторични цветове /; липса на умения за разпознаване на числата от 1 до 10 и букви от азбуката. В директната работа се използват техники от Когнитивно-поведенческия модел: стимулите са в посока на психомоторика / в.т.ч обща и фина моторика /; логически отношения между действие и резултат / избор на определено поведение или решения резултира в друга област /.

В процеса на работа един от родителите участва като наблюдател, с цел да бъде запознат с терапевтичния модел и да бъде преповторен от родителя в домашни условия.

Към момента са постигнати положителни резултати в посока на: обща и фина моторика; логическо разбиране на причина – следствие / характерно за възрастта /; ориентираност в пространството; наличие на математическа логика като съумява да борави с числа; съумява да изписва букви и срички, като умее да ги отнася до предварително зададен цветови и звуков фон; извършва набор от задачи / сходни и диференцирани / по предварително зададена условие, самостоятелно.

1.2.11. Деца в контакт и конфликт със закона

Работата с децата в контакт със закона предполага работа в мрежа от професионалисти, регулярно взаимодействие и обмен на информация със съдии, прокурори, адвокати и вещи лица. Има недостиг на протоколи и механизми за мултидисциплинарно взаимодействие в тези случаи.

В допълнение на дейностите по застъпничество и посредничество, интервенциите при работа с тази целева група деца са насочени към подобряване на социализацията и социалното функциониране, чрез комбинация от обучение в умения, придружаване и социално учене. В определени случаи при подобен тип дейности се наблюдава освен педагогически и терапевтичен ефект от работата.

Децата в конфликт със закона са деца във висока степен на риск и системата за закрила на детето не разпознава нуждите от подкрепа за тези деца. Историите на

децата показват, че преди да стигнат до наказателната система са били жертви на насилие, родителско negliжиране, трудно детство и др.

Това са деца, които имат наложени наказания „пробация“ или пробационни мерки, включени в присъдата, с образувано досъдебно производство, и деца с наложени възпитателни мерки.

По отношение на децата с наложени наказания в ЦОП - София продължава сътрудничество с ГД“ИН“, които насочват деца за изпълнение на програми за въздействие, които се предоставят в рамките на социалните ни услуги. По смисъла на ЗСУ тези деца биват насочени с ПОП, което показва negliжиране от системата за закрила на цялостния проблем при тези деца. Основните дейности са за информиране за правата /не само свързани с наказанието, а и тези свързани с ползването на другите универсални услуги/, застъпничество и посредничество за намиране на подходящо училище, за започване на работа и др. Като добра практика в тези случаи следва да изтъкнем, че добър резултат дават социално-педагогическите дейности.

Добра практика

Като добра практика можем да представим ситуация по случай на момче на вече навършени 18г., което е изпратено за изпълнение на пробационна мярка, включена в присъда със срока на отлагане от 2г. През 2022г. момчето ползваше услуга при нас, през която измина една от двете наложени години, в които следва да посещава. В края на годината бе направен преглед на случая в рамките на екипна среща с него, ЦОП и Пробационна служба, и според постигнатите добри резултати от страна на пробационния инспектор на момчето бе предложено през втората година да посещава друг курс, който да приключи за по-малко от 1г- и който да посещава с нисък интензитет. Момчето избра да продължи да посещава услугата при нас, поради добрата връзка със специалиста, усещането, че е инвестирал и е добре приет, като не отказа другия курс, който пък ще му предостави определена квалификация

1.2.12. Деца на родители в ситуации на раздяла и конфликти

Наблюдава се устойчива тенденция на повишаване на случаите на родители в конфликт и случаи на деца в „родителско отчуждение“. Прави впечатление, че все по-често тези случаи се разпознават, като случай на деца в риск, но все пак специалистите от системата за закрила на детето възприемат ролята си като „консултантска“, не защитаваща правата. Съдебните процедури са бавни, понякога отнемат години, време в което психо-социалните травми на детето, свързани с нарушаването на неговите права и неговия най-добър интерес остават незащитени.

Ефективността на работата в тези случаи е ниска, изпитват се значителни затруднения и се причинява сериозен психо-емоционален дискомфорт на всички участници.

Като основно предизвикателство за екипите се очертаха случаите на остри родителски конфликти с множество правни процедури и затруднени или липсващи контакти на децата с родителя, който не упражнява родителските права.

Трудности при работата с родители в процес на раздяла и развод, се дължи и на факта, че родителите са насочени към услугата на доста късен етап, отношенията са изключително конфликтни и ерозирани, родителите са несъдействащи в процеса на работа. Те ползват услугата не защото имат лична заявка и идентифицират необходимост от това, а по принуда по силата на съдебно решение или друг тип административен акт на ДСП, което създава трудност да се работи с клиентите.

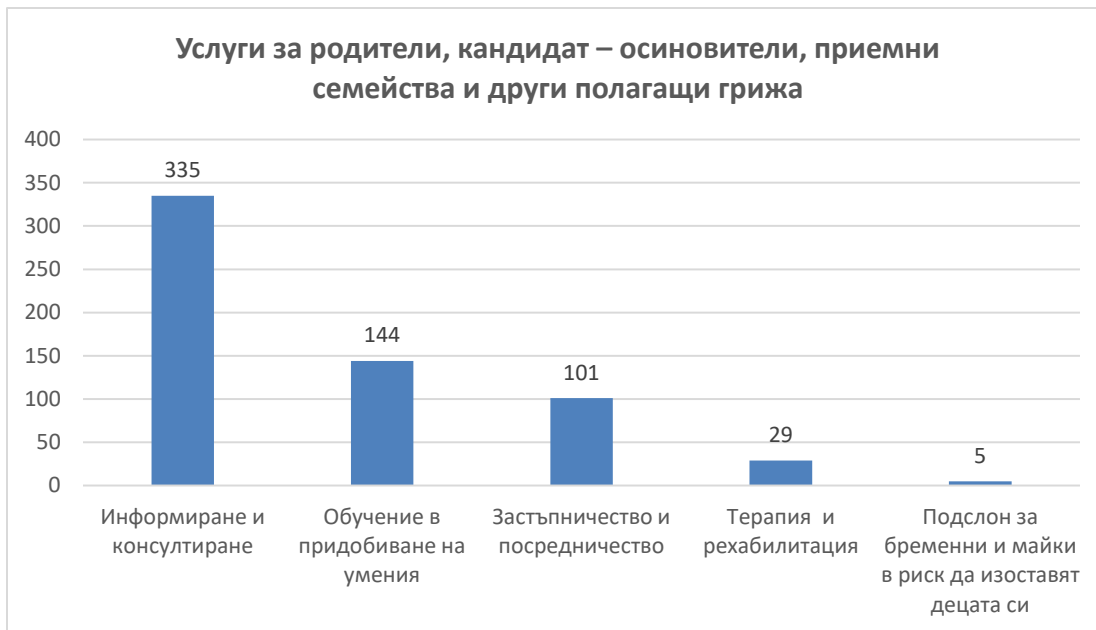
В тези случаи, които визираме, родителите са в тежки родителски войни, в които са въввлечени децата и не са доброволни клиенти в социалната услуга. Интеракционите роли в ескалацията на конфликтния цикъл на отношения са отчуждаващ родител, лоялно дете към него, и отчужден родител, който настоятелно се „бори“ за срещи с детето си, въвличайки всички ангажирани институции. Обичайно практиката е да са насочени от съд, ОЗД. Родителите не виждат смисъл от услугите ИК, ТР, ОПУ и проявяват съпротиви. Отчуждаващият родител обикновено не желае услуга за себе си и за детето, като възможно обяснение какво стои зад това е страх и заплахата някой специалист да не доведе детето до друга гледна точка и родителят да загуби контрол над ситуацията по начина по който го прави. При отчуждения родител очакванията са сведени до поддържане на контакт с детето най-често в изпълнение на режим на съдебно решение, а функциите и възможностите на услугата са други. В срещите пред специалистите и двамата родители вербално или на друго ниво заявяват, че не искат услуга, всеки е в позицията, че другият има нужда от услуга, а не той. В този смисъл посещават услугата рядко и изобретяват всевъзможни аргументи да отлагат посещенията. В най-общият случай социалната услуга се превръща в сцена в която те засилват конфликта си.

Но най-неблагоприятно се оказва въздействието върху деца, които вече са въввлечени в конфликта и са заели страна на единият родител. Прави впечатление, че децата предимно говорят за факти около раздялата на родителите си, избягват други теми, използват думите с които говорят възрастните, които са заучени. Най-голямо безпокойство предизвиква, че децата преживяват посещението в социалната услуга и срещата със специалистите като насилие, проявяват враждебност към специалиста и услугата. Целият този процес води до обезмисляне на психологическата и социалната работа и специалистите трудно могат да повлияят на динамиката на създадения порочен цикъл в отношенията между родителите и децата.

В търсене на отговор за преодоляване на описаните предизвикателства ИСДП разви методика и стартира предоставянето на услугата Контактен център.

Контактният център функционира като част от лицензираните услуги на Институт по социални дейности и практики за деца и семейства, като създава условия за по-качественото им предоставяне за да отговорят на специфичните потребности на семействата при раздяла и развод. Контактният център е безопасно, сигурно и уютно място, в което децата на разделени родители могат да прекарват време и упражняват правото си на контакт с родителя, с когото не живеят.

1.2.13. Услуги за родители, кандидат – осиновители, приемни семейства и други полагащи грижа



Фиг. № 10. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г.

Обобщено дейностите към родители, осиновители, приемни семейства или за полагащи грижи лица представляват: информиране за права, консултиране за родителство, развитие на родителски умения, придобиване на познания за възрастово развитие на детето, консултиране по въпроси, свързани с кризи, рисково поведение, конфликтни взаимоотношения, превенция на родителско отчуждение, превенция на раздялата между дете и родител, развиване на умения у родителите да разбират децата си, да преработят и интегрират травми от миналото, да бъдат ефективни и полезни при изпълнение на дейностите от ежедневието, да осмислят собствените ресурси и силни страни, които да поставят като основа за добро родителство.

Анализът на работата с родителите на деца жертви насилие показва провеждане на психологическо и психопедагогическо консултиране, терапевтични и психологически намеси за разбиране и осмисляне на последиците от травмата, за промяна на функцията от немалтретиращ към разбиращ родител влиянието на травматичното събитие върху поведението и преживяванията на детето, от насилник към родител, който може да контролира гнева си и поставя граници по уважаващ достойнството на детето, и на другия партньор, от жертва към родител който осмисля различни варианти за вземане на решение, на ползите и вредите от всяко от тях, за вземане на решения в най-добрия интерес на детето и осигуряване на среда без насилие.

Добра практика

Подкрепа на майка, която силно negliжира двете си непълнолетни деца. При оценка на нуждите за едното дете се изведе нуждата от индивидуална работа с майката. При започване работата с нея заявява, че желае да влезе в ролята си на родител и двете деца „да ми казват мамо”. Екип от специалисти изготвиха индивидуална оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа. Изведе се нужда от предоставяне на дейности от социалната услуга „Информирание и консултиране” и „Обучение в

придобиване на умения” за период от шест месеца. Договори се и периодичността на срещите, съобразно ангажиментите ѝ, поставиха се цели, насочени към повишаване познанията на майката, свързани с осмисляне на трудностите и възможностите за справяне. Специалистите прилагаха Програмата за позитивно родителство, запознаха майката с техники за активно слушане и стратегии за общуване, които може да използва ежедневието си общуване с децата.. В края на периода на услугата майката сподели, че на този етап комуникацията между нея и синът ѝ и дъщеря ѝ се подобрява. Като промяна, която е настъпила при нея, тя посочи: „ Говоря по- тихо. Обръщам внимание на външния им вид и на храната. Опитвам се да ги разбирам.”

Добра практика

Случай на дете, на 10 години, отглеждано от 9г. в приемно семейство, което бе вписано в регистър за осиновяване. Случаят на детето бе показателен за трудността на специалистите от ОЗД за вземане на категорични решения, когато родителите в продължение на години не предприемат стъпки за промяна на обстоятелствата, позволяващи основание за реинтегриране, а подхождат с неясни аргументи към позицията си на отказ да подпишат декларация за съгласие за осиновяване, с което задържат детето продължително в мярка за закрила с временен характер, каквато е настаняването в приемно семейство. Отглеждането на дете от бебешка възраст, в продължение на години в едно и също семейство е ключова предпоставка за възникване на отношения между детето и членовете на приемното семейство, характерни за членовете на биологичните семейства. След направеното застъпничество за най-добрия интерес на детето от страна на специалистите от КСУДС по случая на детето бяха планирани конкретни действия в посока осигуряване на трайна грижа чрез предприемане на осиновяване като най-добрата форма за грижа за детето в неговата ситуация. Изследвани са нагласите на приемното семейство за осиновяване и създадените връзки с детето отново се явяват ресурс, който улеснява избора на семейство за детето, тъй като членовете на ПС категорично заявявиха желание за осиновяването му и предприеха консултирани от специалистите процесуални действия.

1.2.14. Участие на потребителите на услугата

Децата и родителите са въввлечени като активен партньор и участник в целия процес на предоставяне на социалните услуги, което е израз на овластяване, уважение и зачитане на мнението им.

Специалистите се стремяха към активно включване на децата и родителите чрез информиране на подходящ език и по подходящ начин, участие във всички етапи на интервенцията – посрещане, проучване, планиране, предоставяне на услугата, обратна връзка за проследяване на степен на удовлетвореност и постигната промяна, участие в екипни срещи.

Добра практика

По проект Промис 3 бяха предложени възможности и форми, които стимулираха участието на децата от ДЦЗП Зона заКрила. Три деца от специализираните услуги

ДЦЗП Зона заКрила участва в консултиране на част от стандартите на Барнахус като разработиха алтернативни форми за представяне пред деца. През месец декември заедно с представители от ИСДП децата участва в международен форум в Стокхолм съвместно с деца от Ирландия и Германия. По време на организираното събитие децата имаха възможност да споделят своето виждане за стандартите пред специалистите и да дискутират с тях различни въпроси.

Стандарт 2 Право на детето да бъде изслушано и да получи информация



Стандарт 6 Разпити

So : When the questioning of the child happens in this way, in such a special place, according to this special document called "Protocol" and by a person who is well trained in questioning children, more positive results are achieved:



Стандарт 8 Терапевтични услуги

What does therapy do?

- *The therapy is always provided by a trained specialist- a psychologist. They know how to talk to children and help them feel better.*
- *Some children think that psychologists heal children with medicine, but that is not entirely true.*

1.2.15. Анализ на обратните връзки

Прегледът на обратните връзки на родителите и децата в социалните услуги показва висока степен на удовлетвореност и постигане на ефективност и резултатност от предоставените услуги. Във всички обратни връзки на деца и родители прави впечатление, че са имали възможността да изразят мнението си на всеки един етап от работата и специалистите са го взели предвид.

Родителите изразяват своята удовлетвореност от получената подкрепа и споделят, че са имали възможност да разсъждават върху трудности, проблеми, получили са алтернативна гледна точка, много полезни за тях са били разговорите, насоките от

специалистите, които са им помогнали да се чувстват по-уверени, по-спокойни и са подобрили комуникацията и отношенията си с децата. Преобладават мненията, че най-важно за тях е, че са получили отношение на приемане и разбиране, емоционална подкрепа, информирание и консултиране. Отговарят за удовлетвореността си и през промяната при детето, изразяваща се в успокояване, промяна в поведението, промяна в общуването в семейството и с връстници. В някои от случаите, родителите споделят за повишена чувствителност към емоционалните реакции на детето.

Децата оценяват ефекта от работата на специалистите като посочват, че за тях най-важното е отношението към тях, чувстват се приети и разбрани, спокойни, могат да говорят със своя специалист по теми, които ги вълнуват, подобрили са отношения с родители и връстници, научили са нови неща, повишила се е тяхната инициативност и увереност. На ниво процес децата дават обратна връзка с начина по който посещават услуга и как участват- деца които посещават услугата с желание и деца, които отказват /най-често това са децата в родители в родителски конфликт/. Тази обратна връзка служи на специалистите да вземат различни решения, да сигнализират или да осмислят това като оценка на действителната ситуация на детето.

1.2.16. Приключили случаи за деца и за родители

Анализът на резултатите при приключване работата с клиентите показва като преобладаващата тенденция постигнати резултати, изпълнение на целите, договорени в индивидуалните планове за подкрепа. Като резултати може да посочим:

Подобряване на взаимоотношенията между родители - деца;

Повишено разбиране на поведението на децата, повишена чувствителност към възрастовите особености на децата от страна на родителите и предлагане на алтернативни родителски подходи;

Преодоляване на социална изолация на децата в училищна среда, подобряване на взаимоотношения с връстници.

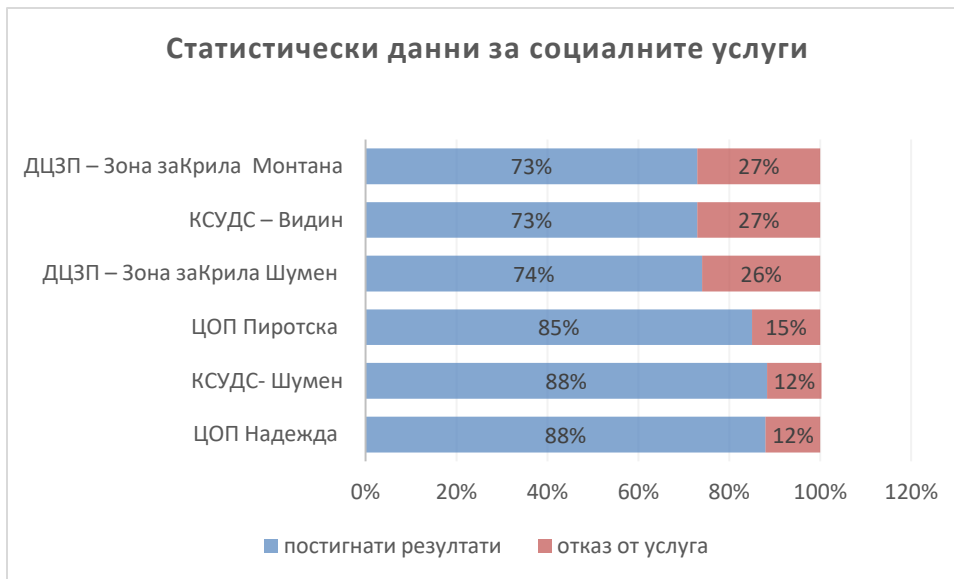
Подобрено функциониране в ежедневието на децата.

Подобрено психоемоционалното състояние на деца и родители, овладяване на установените проблеми и симптоми.

Подобрено функциониране на деца, жертви на насилие, интегрирали своя травматичен опит и „нормализирали“ своето психо- социално развитие.

Превенция на депресия и социално изключване през откриване на силните страни и насърчаване на занимания по интереси.

Наблюдава се нова тенденция през годината на увеличаващ се отказ от клиенти от услугите на ниво стартиране на услугата, на ниво оценка (Фиг. №11).



Фиг. № 11. Източник: Статистически данни на социалните услуги за 2022 г.

Анализът на причини за отказ от социалните услуги в Зона заКрила в Шумен и в Монтана показва:

- Родители в остри родителски конфликти, които не съдействат и сътрудничат;
- Случай на жена, жертва на домашно насилие с две деца, самозаявила се като клиент, след което се е отказала от услугата и жалбата си за домашно насилие и се е върнала при насилника. ОЗД са изразили мнение, че това не са деца в риск.
- Последващо пренасочване от ОЗД към други услуги.
- Промяна на местоживеенето на хората.

Социалните услуги предполагат една по-продължителна ангажираност за постигане на набелязаните цели. Част от клиентите обаче имат нереалистични очаквания, свързани с времето за постигане на начален напредък, както и за размера на личната си ангажираност в този процес. По тази причина често настъпва демотивация преди да бъде постигнат резултат. Всеки клиент има предварителна представа за срока на договора си, така че не отчитаме липсата на предварителна информация като недостатък.

Има случаи, в които по време на работата със съответния/ите клиент/и настъпва промяна в средата и тази промяна прави заявката вече неактуална, което е причина услугата да бъде прекратена – (извън)съдебно споразумение, подобряване на комуникацията и др.

Социално - битови причини също са сред факторите, оказващи влияние върху постигането на целите на социалните услуги. Сред тях можем да посочим смяна на местоживеенето, на жилище, училище и т.н., безработица.

Други причини са нереалистичните очаквания от социалната услуга – тя бива възприета като начин да бъде наказан другия родител или да бъде принуден да се промени.

Спецификата на социалните услуги – думата „услуги“ съдържа едно очакване за ползване на нещо, което общността предоставя. Тук е налице една специфика, а именно, че е необходима една немалка лична ангажираност с процеса и желание за промяна.

Често това или не се разбира, или самите клиенти не разполагат с благоприятна подлежаща психична организация да посрещнат това, поради което прекъсват ползването на услугата.

Обективна невъзможност социалната услуга да постигне целите, заложиени от ОЗД. В най-честия случай това са клиенти, при които са нанесени непоправими щети върху техния психичен свят или върху взаимоотношенията им в социума.

1.2.17. Жалби

Всички получени жалби към служители на ИСДП през годината са при случаи на родителски конфликти, при които има идентифицирано от специалистите въвличане и злоупотреба с детето в тях, което се приема враждебно от единия или другия родител, а понякога и от двамата.

През изтеклата година в ДЦЗП „Зона заКрила“ – Шумен са депозирани **6 жалби, 5** от които от един родител – майка, която твърди в изложение от 101 страници, че услугата е неефективна за нея и детето ѝ, при условие, че я посетил еднократно и друг родител-баща, който е депозирал жалба касаеща несъгласие с изготвен доклад от изслушване на детето му.

В КСУДС – Шумен е постъпила една жалба от същата майка, която беше пренасочена за работа след приключване на услугата в Зона заКрила.

В ЦОП София са постъпили три жалби от родители за несъгласие с работата на специалистите.

Всичките родители, жалбоподатели са родители в казуса на тежки родителски конфликти. Жалбите са разгледани по надлежния ред съобразно Процедурата за жалби и не са установени нарушения от страна на служителите на социалните услуги.

Раздел II КОМПЕТЕНТНОСТИ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

2.1. Организация на дейностите за професионално развитие

Основен приоритет в организационните политики на ИСДП е професионалното развитие, което е развитие на професионални компетентности на специалистите през ясни концептуални рамки, водещи до разбиране на хората-потребители на услугите, идентифициране на проблема и заявката им за подкрепа, интервенционни методи и постигнати резултати.

Професионалното развитие е един от основните критерии за качество на социални услуги, към което се стремим както по отношение на услугите предоставяни от ИСДП, така и по отношение на качество в работата на помагашите специалисти, които ползват услуги за професионална подкрепа, също предоставяни от ИСДП.

Като тенденция за 2022 г. очертаваме високата интензивност на дейностите за професионална подкрепа поради предизвикателствата, стоящи пред работещите в

социалната сфера в резултат на новото законодателство - Закон за социалните услуги и приложимата подзаконова нормативна база. Изискванията на актуалната нормативна рамка, а също и очерталата се тенденция към по-трайна промяна в профила на потребителите на социални услуги допринесе за развитие на нови обучителни програми и прилагане на подходи за професионална подкрепа, които да отговорят на нуждите от специализиране в области на теоретичното познание, клинична практика и методология.

Дейностите за професионалното развитие на ИСДП се осъществяват на няколко нива, в групови и индивидуални форми, които се допълват и комплексно допринасят за повишаване на професионалните компетенции на екипите, насърчават професионалната любознателност, подпомагат превенцията на професионалното прегаряне (Схема №2).

Професионалното развитие на специалистите се осъществява чрез обучения, обучителни семинари и работилници, супервизии, методическа подкрепа. Една доста успешна форма за професионално развитие, реализирана в предходни години е лабораторията, в която нивото на участие е междуинституционално и интерпрофесионално. За съжаление, през изминалата година, на това ниво лаборатории не успяха да се проведат и по-скоро моделът на провеждането им (през конкретен случай) се пренесе в някои от обученията на специалистите от ИСДП, като по този начин потвърди нуждата от по-широкото ѝ прилагане.



Схема № 2 Програма „Компетентности и професионално развитие“

Центърът за професионално обучение (ЦПО) към ИСДП, който е сертифициран по международен стандарт за качество ISO 9001:2015 осъществява дейностите за професионално развитие в рамките на Програма „Център за компетентности и професионално развитие“, Реализирането на всички дейности в ИСДП по програмата е

планиран процес, който се базира на периодичен анализ на външната и вътрешната среда, на анализ на потребностите на специалистите в организацията и на заинтересованите страни, на периодични прегледи на актуалното договаряне с възложители и на текущите проектни дейности и инициативи. Годишните анализ и планиране са залегнали в документи *Контекст и анализ на факторите на ЦПО за 2022 г. и Цели по качеството на ЦПО за 2022 г.*, както и в изведените годишни приоритети на организацията. Краткосрочното и оперативно планиране е част от плановете на управленския екип на организацията: изпълнителен директор, директори на услуги, програмни директори, ръководители на проекти.

Кариерното развитие на специалистите е ключов показател за качеството при предоставяне на социални услуги. В ИСДП се прилага се система за кариерно развитие на персонала в три професионални степени - специалист, експерт и консултант. Преминаването от една степен в друга се насърчава чрез ясни стъпки за израстване посредством участие във формите за професионално развитие, водене на тези форми, натрупан опит за водене на случай, наставничество като подкрепа за новоназначени специалисти, атестация, специализация. Специалисти от ИСДП повишиха своите експертни компетенции чрез специализирани обучения и форми на методическа подкрепа, нови специалисти преминаха в позиция на обучители и супервизори по различни обучителни програми в съответните тематични области.

В тази връзка през последната година се засили тенденцията към разширяване на експертния състав на организацията с вътрешни и външни експерти с цел по-голяма гъвкавост и осигуряване на ресурс, който да отговори на нарастващите нужди от професионално развитие: обучения и супервизии. от специалистите са на ниво експерт и консултант, като от тях са преминали по-високо ниво на кариерно развитие през отчетната година.

Част от дейностите за професионално развитие се провеждаха в онлайн среда, което даде възможности за повишаване и усъвършенстване на специфични компетенции за работа в електронна среда. Съчетаването на присъствени, тип outline и online форми на професионални срещи подобри честотата и взаимодействието на специалистите от различните услуги, както вътре в организацията, така и с други външни за организацията, допринесе за по-интензивното споделяне на знания, опит и обмен на практики.

2.2. Обучителни програми и дейности

2.2.1. Тематични области.

Реализиране на обучителни програми, които обхващат различни нива на специализация, от по-обща към по-конкретни, е основен начин за повишаване на професионалните компетенции. Запазва се тенденцията обучителните програми да поставят акцент върху концептуализиране на социалната подкрепа чрез реферирание към теоретични школи и подходи и развиване на умения за осмисляне на всеки конкретен случай през тях.

Обучителните програми на ЦПО са структурирани в няколко тематични области:

- Въведение и теоретични основи в социалната работа

- Техники, методи и основни дейности в социалната работа
- Превенция на насилието
- Работа със случаи на насилие
- Правосъдие за деца
- Деца в родителски конфликти и раздяла
- Професионални компетенции

Всяка област съдържа различни теми, които се развиват и обогатяват, като съдържание и като подходи и методи на обучение.

2.2.2. Обучителни програми.

През отчетната година, бяха развити нови обучителни програми:

- В съответствие с клиничната практика, която ИСДП има, бе актуализирана обучителната програма в област „Правосъдие за деца“ по тема: *„Подкрепа за разпит на деца, участници в правни процедури“* и допълнена с модул *„Изслушване на деца“*, по който бяха обучени както специалисти в ИСДП, така и други в подготовката им по темата.
- В края на годината отново във връзка с развитие на тази тематична област бяха разработени две обучителни програми, които ще се реализират през 2023 г. Първата е предназначена за специалисти и общностни медиатори от уязвими общности и цели повишаване знанията и уменията им за застъпничество при участие на деца в правни процедури като жертви на престъпления и извършители, или при участието им във възпитателни дела. Втората програма е пряко свързана с първата и цели повишаване на компетенциите и овластяване на родителите на деца в контакт със закона, така че достъпът до правосъдие и правата на децата да бъдат добре гарантирани.
- В две от тематичните области бе развит модел на професионална работилница по ключови теми: *„Криминалистично интервю“* (м. ноември) и *„Консултиране на деца и семейства“* (м. декември).
- По заявка на външна организация, по тематична област *„Професионални компетенции“* бе разработена и предоставена обучителна програма за обучение на специалисти от екипи за подкрепа за личностното развитие на децата и учениците със СОП за оказване на методическа подкрепа на специалисти, родители и екипи в образователните институции.

В сравнение с предходни години, през 2022 г. се наблюдава нова тенденция на развитие и пилотиране на обучителни програми, които повишават разбирането и компетенциите на специалистите за предлагане на услуги, регламентирани в новата нормативна рамка като съдържание и механизми на предоставяне.

В съответствие с тази тенденция, бяха разработени и пилотирани изцяло нови обучителни програми в тематична област *„Техники, методи и основни дейности в*

социалната работа“ със следните теми:

- Предоставяне на социална услуга Застъпничество и посредничество
- Предоставяне на социална услуга Информирание и консултиране
- Предоставяне на услуги в Контактен център за деца и родители след раздяла, в процедура на развод или след развод

Програмите имат за цел да задълбочат специфични познания, да подобрят умения за прилагане на техники и методи в директната работа (застъпническа, консултативна, терапевтична); да задълбочат развиването на професионални помагачи нагласи.

2.2.3. Предоставяне на обученията на специалистите в ИСДП

В проведените обучителни форми през последната година, все повече се наложи моделът за обучение, заимстван от методическите срещи, в който след представяне на теоретично съдържание по темата, участниците в обучението представят клиничен случай и разсъждават по него от гледна точка на новопридобитото знание.

Според конкретното съдържание, всяка обучителна тема умело съчетава възможността за рефлексия на собствения практически опит през теоретични опори, развиване на умения и нагласи за интегриране на новото знание в професионалната практика на специалиста.

Всички специалисти, работещи в организацията са участвали във въвеждащи и/или надграждащи обучения, като утвърденият стандарт за обучение на персонала от поне 20 часа годишно е спазен за 100 % от служителите (Фиг. №12).

В сравнение с предишния отчетен период (2021 г), където 78 % от специалистите са участвали в над 20 часа обучения, то въпреки текучество на социални работници и психолози в някои от услугите, през 2022 г. всичките 46 специалисти са покрили изисквания стандарт. Наблюдава се по-висока интензивност на развитие на професионалните компетенции в обучителни форми-обучения, семинари и работилници, където 67 % (31) специалисти от ИСДП са участвали в повече от 48 часа обучения.



Фиг. № 12. Източник: Статистически данни на ЦПО към ИСДП за 2022 г.

Периодично всеки специалист се включва в надграждащи и специализирани обучения, които развиват придобитите компетенции за директна работа, специализират познанието в определена област на интервенции, задълбочават разбирането и осмислянето на помагането и терапевтичната работа с клиентите.

Основното тематично направление в обученията на персонала на ИСДП запазва тенденцията от последните няколко години, а именно все по-тясното специализиране за работа с деца, жертви и свидетели на насилие, включително и насилие, породено от родителски конфликти и развод.

Обученията в тези тематични области се реализираха чрез няколко подхода: обучителни програми на ИСДП; предоставени обучения по текущи проекти, финансирани от ЕК; външни обучители. След участие в обучение, в екипите на услугите се споделят новите знания, демонстрират се новите техники и се обсъжда приложението им в актуалните случаи, по които се работи. Подходът на споделяне на новопридобитите компетенции в екипа помага да се осмислят нови идеи, да се направи връзка между теорията и практиката и заедно да се обмислят алтернативи с цел търсене на по-добър ефект.

През м. октомври, експертен екип на ИСДП проведе обучение в Брюксел на тема „Компетенции за комуникация“ в рамките на Проект ИНТЕРПРО по Програма Еразъм, в което участваха специалисти от сферата на предоставяне на социални услуги, студенти и преподаватели по социална работа от 4 европейски държави.

2.2.4. Предоставяне на обучения на външни за ИСДП специалисти.

Центърът за професионално обучение към ИСДП устойчиво се разпознава и утвърждава като специализиран център за продължаващо обучение в няколко тематични области.

Представените данни във Фиг. № 13 показват, че през 2022 г. са обучени общо 328 специалисти, от които почти половината (48 %) са служители в социални услуги на други доставчици; ¼ са специалистите от Областните екипи по приемна грижа и Комисии по приемна грижа от областите Видин, Монтана, Враца, Шумен и Стара Загора. Друга група, които ползват обучения, предоставени от ЦПО са педагогически специалисти, обучени по програми, утвърдени в Регистъра на одобрените програми за обучение за повишаване на квалификацията на педагогическите специалисти към Министерство на образованието и науката. В сравнение с предходните три години, броят на обучените специалисти в последната група е намалял почти наполовина, което очертава негативна тенденция. Годишният анализ на контекста и факторите на средата посочва, че въпросните програми, предназначени за педагогически специалисти се нуждаят от актуализиране, така че да отговорят в най-голяма степен на актуалните нужди на работещите в образователните институции, което бихме могли да очертаем като приоритет през следващия период.



Фиг. № 13. Източник: Статистически данни на ЦПО към ИСДП за 2022 г.

Заявяваните обучения от външни възложители и специалисти по теми, отнасящи се до деца жертви и свидетели на насилие и подкрепа за преодоляване на травмите от него се явява като устойчива тенденция за отчетната година.

В тази област обучение са получили над 100 специалисти, като най-голям интерес все още има към обучение на специалисти за подкрепа за разпит и изслушване на деца и участието им в правни процедури. Вероятно тази тенденция ще се запази и ще увеличи обхвата на желаещите да се включат в това обучение, което предполага приоритетно да се заложи разширяване на обучителния екип по темата. Интересът към темата е показател за важността на връзката на обучителните програми с актуалните практики, касаещи работата в социалните услуги за гарантиране правата на децата.

С въвеждане на новото законодателство в сферата на социалните услуги се повишават изискванията към развитие на компетенциите на работещите в тях и разбирането за необходимостта от професионална подкрепа. Теми, за които също се наблюдава високо търсене на пазара на обучителни услуги са обучения на супервизори, на обучители, на екипи предоставящи методическа подкрепа, по които обучения са получили около 55 специалисти, както от ИСДП, така и от външни организации.

Във връзка с повишените изисквания и утвърдените стандарти за качество при предоставяне на социални услуги, приоритетно залагаме по-интензивно промотиране и предоставяне на обучителните програми, касаещи съдържание и методи на социални услуги, регламентирани в чл.15 на ЗСУ.

2.2.5. Новоназначени служители.

Критерии за качество на предоставяните социални услуги в ИСДП е системата за въвеждане и подкрепа на нови служители, която значително се разви и подобри през изминалата година.

Всеки новоназначен служител е придружаван интензивно от експерт в услугата, под наблюдението на директор в продължение на 6 месеца. В този период, служителят

преминава две нива на въвеждащо обучение, състоящи се от 36 обучителни часа, съгласно Програма за въвеждащо обучение. Целта е да се гарантира минимален стандарт на общи познания и умения на новоназначените служители, в съответствие с анализа и естеството на работата в социалните услуги. През 2022 г. в програмата са обхванати 11 новоназначени служители.

2.2.6. Обратна връзка от предоставените обучения.

Оценката на специалистите за участието си в обучителните форми за подкрепа изразява високо ниво на удовлетвореност и приложимост, което подчертава значението на прилагания в ИСДП подход на концептуализиране на помагането и интегриране на основни теоретични познания в практиката с клиентите.

От една страна, интересът и удовлетвореността от темите, свързани с въвеждане на новото законодателство е показател за ориентиране на социалните услуги към актуални проблеми на целевите групи, свързани със застъпничество за права, най-вече правата на децата в правни процедури и мястото на детето в семейната система като право на пълноценен контакт с двамата родители.

От друга страна, съществува връзка между високия относителен дял на случаи на насилие и симптоми на травма и специализираните обучения за консултативна, застъпническа и терапевтична работа по тези случаи, за които обучените специалисти изразяват най-високо ниво на удовлетвореност.

От гледна точка на методическите въпроси, висока удовлетвореност специалистите изразяват по отношение на теми, свързани с професионалните роли и разпределението им в екипите по случаи, насоки за изготвяне на индивидуална оценка на потребностите, планиране на интервенции в подкрепата.

Развитието на практиката в работата по конкретни случаи, по мнение на специалистите е силно повлияна от преминалите обучения. В най-голяма степен, специалистите отчитат приложение на новите и подобрени знания и умения при използване на техники и инструменти в консултативна и терапевтична работа; в застъпнически дейности; във взаимоотношенията и комуникацията с клиентите и по-доброто разбиране на механизмите за промяна у човека според индивидуалната ситуация; в екипното взаимодействие и разпознаване на професионалните роли.

„Ключово в нашата работа е застъпничеството за хората, с които работим чрез изготвяне на професионални становища, застъпването за щадящо изслушване, оказване на подкрепа да отстояват правата си, овластяване и развиване на умения за самозастъпничество.“

„Екипното взаимодействие и услугите в контактния център са темите които най- активно ползвам към момента в практиката си. Всичко прилагам и се опитвам да прилагам, всички обучения са свързани с пряката ни работа и с процеса на преход.“

„Да се говори за трудностите и добрите практики е много полезно, тъй като позволява да се надграждат уменията, придобити по време на първото обучение, както и по време на самите разпити през годините.“

„Работилницата ни даде възможност да общуваме с колегите, да обменяме идеи и да имаме представа каква теоретична рамка прилага всеки в работата си. Много ценно по отношение на формиране на работни хипотези по случаите, а и по отношение на фасилитиране на работата ни като екип.“

Източник: Данни от проучване на ЦПО към ИСДП през 2022 г.

2.2.7. Проследяване приложимостта на получените знания и умения от обучението.

Анализът на осъществявания текущ мониторинг на работата по случай в съдържателно отношение предполага извода, че в сравнение с предходни години, има значително подобрение на механизма за проследяване на използването на новите знания и умения в директната работа по случай на специалистите в ИСДП.

Прилагането на новопридобитите компетенции от специалистите намира израз в набиране на информация за клиентите, реферирането ѝ към теоретична концепция, анализа на информацията и професионалното становище на специалиста, резултатите по всеки конкретен случай и търсената обратна връзка от клиентите. Въпреки отчетения напредък, този аспект от професионалната подкрепа на специалистите в ИСДП се нуждае от продължаващо развитие.

2.3. Супервизии

Супервизията е ключова интервенция за подкрепа на специалиста в клиничната практика с клиенти, която дава възможност за рефлексия и осмисляне на собствената практика, на връзката с клиента, както и допринася за превенция на професионално прегаряне. В ИСДП са приети стандарти, според които всеки специалист получава поне 4 супервизии годишно, както и всеки случай на дете, жертва на насилие се работи под супервизия.

Супервизиите се предоставят от експерти-супервизори на ИСДП, както и от супервизори, външни за организацията, според заявената проблематика.

2.3.1. Предоставени супервизии на специалистите в ИСДП.

Фигура № 14 представя данни за броя на получените от специалистите на ИСДП супервизии. На пръв поглед, немалък е процентът на служителите не участвали в супервизии, 7 на брой. Анализът на процесите през изминалата година показва, обаче, че това са новоназначени служители, които до края на 2022 г. са били в процес на въвеждане и обучение и не са работили по случаи като ключови специалисти, което обяснява тези данни.

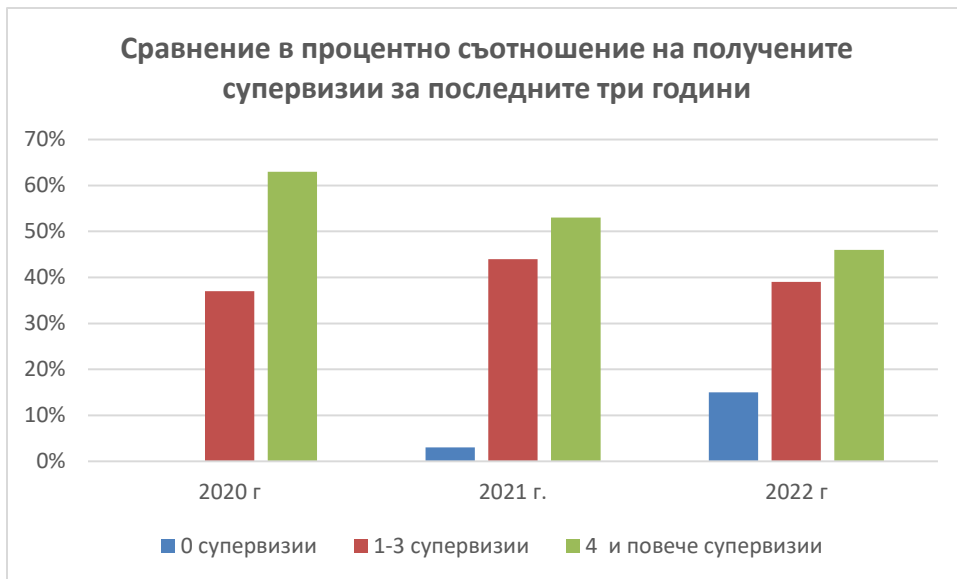


Фиг. № 14. Източник: Статистически данни на ЦПО към ИСДП за 2022 г.

Тревожна е тенденцията, която се очертава при сравнение на данните в процентно съотношение по показател брой получени супервизии през последните 3 години, според която намалява средния брой супервизии, предоставени на специалистите.

От Фиг. № 15 е видно, че с всяка изминала година утвърденият стандарт за получени супервизии не се спазва и докато през 2020 г. 63 % от специалистите са участвали в повече от 4 супервизии, то през 2022 г. този процент е спаднал на 46 %, т.е. тази тенденция касае по-малко от половината служители. Процентът на служителите, които варират като участие в между 1 и 3 супервизии остава сравнително постоянен.

Данните от двете фигури показват негативни тенденции в организацията и изискват задълбочен анализ, предвид предположението, че понижаването на интензивността на подкрепата чрез супервизии може да окаже сериозно влияние върху мотивацията за работа на специалистите, което вероятно ще даде отражение в дългосрочен аспект и на качеството на предоставяните услуги за потребителите.



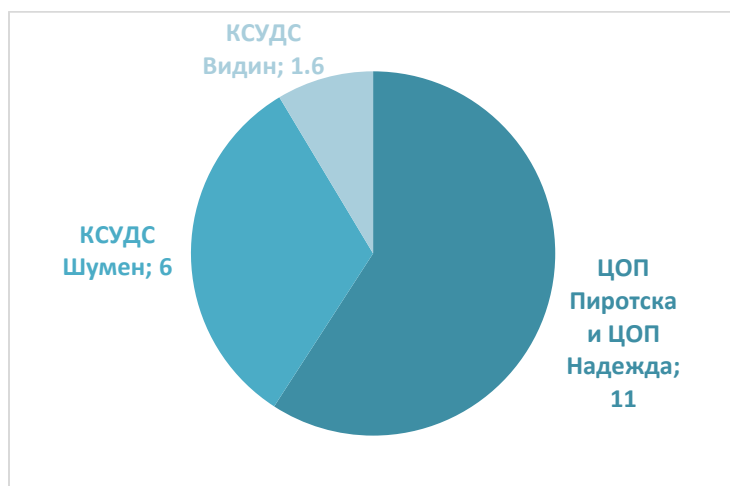
Фиг. № 15. Източник: Статистически данни на ЦПО към ИСДП за 2022 г.; годишни отчети на ИСДП за 2020 и 2021 г.

При анализа на данните, следва да се вземе под внимание и друга тенденция по отношение на супервизиите, която е отразена във Фиг. № 16, а именно, че данните в услугите предоставяни от ИСДП по градове са коренно различни. От фигурата е видно, че стандартът за брой получени супервизии се спазва изцяло в ЦОП Пиротска и ЦОП Надежда, с изключение на 2-ма служители, които са назначени в края на годината. Средният брой супервизии за всеки специалист е 11 за годината (виж Фиг 17). В КСУДС Шумен от общо 14 служители, 6 са покрили стандарта, а средният брой супервизии на човек са 6. В останалите услуги по-голяма част от специалистите са получили под 3 супервизии. На този етап, можем да кажем, че както външни, така и вътрешни фактори са вероятната причина за тази тенденция като: профил на клиентите, специализация в услугата, вътрешен мониторинг на процеса и предприети мерки, достатъчно добро разбиране на супервизията като професионална подкрепа от страна на специалистите и др.

Във всеки случай, един от приоритетите, който се очертава по това направление е да се направи анализ съвместно с директорите на услуги и да се развие система за планиране и текущ мониторинг на предоставяните супервизии със съответните отговорности.



Фиг. №16. Източник: Годишни отчети на услугите, предоставяни от ИСДП за 2022 г.



Фиг. № 17. Източник: Годишни отчети на услугите, предоставяни от ИСДП за 2022 г.

2.3.2. Заявена проблематика в супервизиите.

Случаите на деца, жертви на насилие и случаите на деца в родителски конфликти преобладават в заявките за супервизии на специалистите поради комплексния им характер и в повечето случаи, поради изискването за междуинституционална работа по случаите и застъпнически интервенции.

Извеждането на тази тенденция показва, че въпреки високата си специализация по посочените теми, специалистите имат дълбоки преживявания и срещат редица трудности, които касаят професионални граници, липса на лична заявка от клиента, недоброволност и липса на сътрудничество от негова страна, въпроси от етичен характер.

В обратна връзка, 100 % от специалистите споделят, че препоръките и насоките, дадени в супервизиите са им помогнали в работата в насока разширяване разбирането на ситуацията за клиента, промяна на подхода, по-добро структуриране на работата, поглед

върху други възможности и перспективи в помагането и интервенциите, подкрепа и насърчаване. Във всяка супервизия, ценни за специалистите са насоките за формулиране на хипотези по случай или работа по съществуващите.

Тенденцията, в която специалистите дават приоритет на груповите супервизии става все по-устойчива. Съвместното обсъждане на случаи, се отразява благоприятно върху развитието на някои специфични умения в екипите, както и върху задълбочаване в проблематиката и хипотезирането, в паралела между теоретичния и практически аспект.

Предоставяната супервизия дава възможност на специалистите да бъдат по-уверени и задълбочени в работата по случая, но също така им позволява да развиват професионална рефлексия по отношение на собствената си практиката и компетенции.

2.3.3. Предоставени супервизии на външни за ИСДП специалисти.

Предоставяните услуги по супервизии от ЦПО към ИСДП на външни доставчици на услуги запазва своя обхват през 2022 г., от една страна в резултат на продължаващи взаимоотношения с общини и други доставчици на социални услуги, от друга, поради високото ниво на удовлетвореност и приложимост, споделено от участниците.

Съгласно дългосрочни договори бяха предоставени над 300 часа супервизии на специалистите от Център за ранно детско развитие – Дупница, Центровете за обществена подкрепа в гр. Нови Пазар, Лясковец и Търговище, ЦНСТ в градовете Исперих и Разград.

Над 600 часа супервизии бяха предоставени на професионални приемни семейства и на социалните работници от ОЕПГ в областите Видин, Монтана, Враца, Стара Загора и Шумен.

Според обратна връзка от възложителите, в резултат на предоставените супервизии, съчетани в някои от услугите и с обучителни форми за подкрепа, е постигната значителна промяна в прилагане на нови форми, техники и инструменти в директната работа; в екипното взаимодействие и взаимоотношенията с клиентите на услугата; в постигане на заложените цели и очаквани резултати от екипите, в приложимостта на дадените препоръки и насоки.

Самите специалисти, получили супервизии споделят, че са напълно удовлетворени от оказаната подкрепа и от високото ниво на професионализъм и компетентност от страна на експертите от ИСДП.

2.4. Методическа подкрепа

2.4.1. Модел на методическа подкрепа.

Методическата подкрепа на специалистите в ИСДП се утвърди като ефективно средство за повишаване на професионалните им компетенции, за обмен и усъвършенстване на нови професионални идеи, за осмисляне на психо-социалната практика с деца и семейства. В резултат на планирани теми и честота на

методическите срещи в услугите и участието на външни специалисти, можем да измерим повишаване качеството на работа с клиентите и по-задълбочено осмисляне на оказваната подкрепа.

Два пъти месечно, по услуги, се провеждат срещи за методическо обсъждане на актуални теми, където през дискусия по научни текстове и други материали се представят случаи от практиката и се анализират през съответното научно познание.

Моделът на провеждане на методическата подкрепа в екипите е различен, понякога съчетава няколко подхода. В някои от екипите един или двама специалисти се подготвят по конкретна тема и я представят пред останалите като се стимулира четенето на текст, обсъждане за достигане до общи разбирания по него и след това обсъждане на възможностите му за прилагане в работата със случаи. Това е един от подходите за преодоляване на пасивността у някои специалисти. В други екипи, методическата подкрепа се води от външен специалист-консултант, който също представя или насърчава четене на предварително подготвени материали, които се дискутират и анализират през случаи.

2.4.2. Темы на методическа подкрепа.

Обобщеният анализ на темите, дискутирани в методическите срещи показва съответствие с водещата проблематика на случаите, която се свежда до няколко основни области:

- Родителски конфликти и родителско отчуждение; Контактен център;
- Юношество и идентичност;
- Терапевтични модели: травма-фокусирана терапия, когнитивно-поведенческа терапия;
- Психосоциални интервенции при деца, жертви на насилие;
- Гранични разстройства;
- Дефиниране на заявката от клиента.

Специалистите в ИСДП определят методическите срещи като подкрепяща и надграждаща форма за развитие на професионалната компетентност, за задълбочаване на осмислянето по случая.

„Тези срещи, в крайна сметка, след дълъг процес, успяха да намерят място в работата ни по начин, който да ни подкрепя като професионалисти и да поддържа интереса и мотивацията ни.“

„Улеснява работата ми по случаи и положителните резултати, основани на силните страни на потребителите.“

„Методическата подкрепа беше много хаотична за нас последните години, след като започнаха да се водят от външен специалист ХХ, срещите се структурираха по теми, които са свързани с актуални проблеми от случаите. Говорим едновременно за патологиите, с които се сблъскваме от по-клинична

гледна точка и същевременно говорим и за процеси в екипа, за роли, нещо, което до сега е било малко засегнато по многобройни причини.“

„Методическата подкрепа според мен помага и за това да разпознаваме лимитите на социалната услуга, да знаем до къде можем да действаме, и къде е добре да пуснем отговорността.“

Източник: Данни от проучване на ЦПО към ИСДП през 2021 г.

Данните показват, че има нагласа за прилагане на получените познания в практиката при работа по случай. Все повече се проявява влиянието на методическите срещи върху формиране на общо професионално разбиране и използване на общ професионален език, което доказва тяхната ефективност в социалната работа.

Анализът на обратните връзки на специалистите, относно участието им в различните форми за професионално развитие извежда и очертава на преден план тенденция за задълбочаване по теми, съотнесени към актуалната проблематика на случаите: деца в родителски конфликти, динамика на семейните отношения, терапевтична работа с деца жертви на насилие; застъпничество и придружаване.

Идентифицираните теми от специалистите като потребност за продължаваща подкрепа продължават да бъдат обект на различните форми на професионално развитие и през 2023 г.

2.4.3. Развитие на управленския екип на ИСДП.

Практиката за професионална подкрепа на управленските екипи на услугите под формата на ежемесечни директорски срещи се разви и утвърди устойчиво в организационната култура на ИСДП.

Директорските срещи се утвърдиха като ефективен модел, допринасящ за доброто управление на услугите, поради възможността им да се провеждат онлайн и оперативно да се дискутират както текущи въпроси, свързани с управление на услугите, така и организационните въпроси на дневен ред през годината: прилагане на ЗСУ и трансформиране според изискванията на нормативните промени.

В рамките на ежемесечните срещи на директорите се осъществиха тематични обучения, предназначени за ръководителите на социални услуги по тема: *„Организация и управление на социалните услуги в съответствие с изискванията на Закона за социалните услуги и приложимата подзаконова нормативна база“*

Раздел III МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ И ПАРТНЬОРСТВА

Фокусът на международната дейност и партньорствата на ИСДП продължава да бъде ориентиран към развитие на нови практики и модели за подкрепа на деца и семейства и за превенция на насилието, както и приложение на различни международни документи в България: Конвенцията на ООН за правата на детето, Насоките за алтернативна грижа на ООН, Конвенцията на Съвета на Европа за борба

със сексуалното насилие и сексуалната експлоатация на деца, Директива 29/2012/ЕС за установяване на минимални стандарти за правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления, Директива 800/2016/ЕС относно процесуалните гаранции за децата, които са заподозрени или обвиняеми в рамките на наказателното производство, Директива 2011/92/ЕС относно борбата със сексуалното насилие и със сексуалната експлоатация на деца, както и с детската порнография и др.

Реализирането на партньорства и международна дейност правим чрез проектна дейност, изследвания, кампании, обмен на добри практики, обучения, семинари, членство в национални и международни организации.

3.1. Международни партньорства за развиване на иновативни практики в социалната работа

Проектната дейност на ИСДП е основен ресурс за обмен, развиване на нови модели в социалната работа и пилотирането им в практиката.

През 2022 г. активно и целенасочено бяха постигнати резултати в рамките на следните проекти:

„REVIS - превенция и отговор на насилието сред деца в училищна възраст“, финансиран по Програмата за права, равенство, гражданство 2014-2020 в партньорство с организации от Унгария, Румъния, Хърватска и Сърбия .

Резултати: описани в т.1.1. на отчета.

„Обучителни предизвикателства на междупрофесионалността в социалната интервенция – ИНТЕРПРО“, финансиран от ЕС по Програма Еразъм +, Стратегически партньорства в партньорство с Университет Париж Нантер, Франция, Университет Лисабон, Португалия, Висше училище по социална работа Брюксел, Белгия; университета Шербрук, Канада.

Резултати:

- Създадени и експериментирани в практиката 6 обучителни модула и ресурси към тях по темата: Компетенции за интерпрофесионално взаимодействие“;
- Проведени две изследвания (през 2021 г) като част от международен доклад Предизвикателства на междупрофесионалността в социалната интеграция;
- Представяне на обучителните модули пред академичните среди и други ЦПО;
- Обучени и практикуващи експерти на ЦПО за преподаване на модулите.

PROMIS 3, финансиран по Програмата за права, равенство, гражданство 2014-2020 на ЕС

Резултати:

- Постигане на устойчивост в европейското Барнахус движение и изграждане на мрежа;
- Проведени тренинги и обучения; работилници със специалисти работещи в услугите на ИСДП;

Достъп до справедливост, финансиран по МГС на Програма „Правосъдие“ на Норвежкия финансов механизъм 2014-2021.

Резултати: Проектът е насочен към подобряване възможностите на уязвими деца от ромската общност да получат справедлив и съобразен с правата им достъп до правосъдие чрез развиване и внедряване на специализирана социална услуга "Достъп до справедливост", която се основава на интегриран подход. Проектът се изпълнява до 2024 г.

3.2. Участие във форуми, мрежи и партньорства

ИСДП е член на: Юрочайлд; Национална мрежа за децата-България; член-съосновател на мрежата „Промис - Барнахус“ (обединява усилията на различни професионалисти в борбата с насилието над деца). През 2022 г., организацията стана съчредител и член на европейска мрежа Child-Friendly Justice European Network (CFJ-EN), която има за цел да подкрепи европейските държави-членки при адаптирането на техните съдебни системи към принципите на съобразеното с детето правосъдие.

ИСДП е надежден и търсен партньор на международно ниво с организации като: Съвета на страните от Балтийско море, PENAL REFORM INTERNATIONAL, националните секции на Тер деЗом в Унгария, Испания, Румъния и Гърция, висши учебни заведения от Франция, Белгия, Португалия и Канада, Министерство на правосъдието в Словения, НПО от Хърватска, Сърбия, Белгия, Македония, Румъния, Испания, Португалия, Кипър, Ирландия, Финландия, Полша.

Професионалисти и деца, ползвали услуги на ИСДП взеха участие във финален Барнахус форум в Стокхолм, където представиха свои идеи и резултати (декември, 2022 г.).

Експерти от ИСДП взеха участие в международна конференция на тема: „Развитие на интерпрофесионалните компетенции за работа в екип“, проведена в гр. Брюксел (октомври, 2022 г.).

Раздел IV ФИНАНСОВО СЪСТОЯНИЕ

Финансов източник на дейностите, извършвани в ИСДП са: средства за финансиране на проекти по Програми на ЕС, УНИЦЕФ България, участие в обществени поръчки, предоставяне на платени услуги (обучения, супревия, изследвания), както и от държавния бюджет за финансиране на социални услуги за деца и семейства в риск в София, Видин и Шумен.

През 2022 г. годишният оборот от държавно делегираните дейности на ИСДП е 1 942 226 лева, а оборотът от финансиране по проектна и стопанска дейност е 738 546 лева (приходите от стопанска дейност са 124 099 лева). Съотношението между държавно финансиране за делегирани дейности и други е около 72 % към 28 %. Независимият

финансов одит показва че „приложеният финансов отчет на ИСДП представя достоверно, във всичко съществени аспекти, финансовото състояние на Дружеството към 31 декември 2022 г. и неговите финансови резултати от дейността и паричните му потоци за годината, завършваща на тази дата, в съответствие с Националните счетоводни стандарти приложими в България.“

Раздел V ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ

5.1. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА СТРАТЕГИЧЕСКИТЕ ЦЕЛИ

5.1.1. Повишаване на стабилността и независимостта на организацията.

През 2022 г. бяха осъществени редица дейности по изпълнение на тази стратегическа цел чрез системно развитие на нови обучителни форми в рамките на стопанската дейност, основно онлайн формите, което е стъпка напред и трябва да продължи през следващите години.

Изпълнението на заложените резултати по Проект „Достъп до справедливост“, финансиран по МТС на НФМ, на който ИСДП е водеща организация, също се надяваме да допринесе за самостоятелността на организацията чрез развиване на нова социална услуга.

Закупуването на собствен офис с кабинети за консултиране и подкрепа е също условия за развитие на собствената стопанска дейност.

Разработването и получаването на лицензи за предоставяне на социалните услуги в съответствие с новата нормативна рамка, също е в посока стабилност на организацията, която е и доставчик на социални услуги.

Определено може да се каже, че имаме и напредък по отношение на групиране на методическите ресурси, но тази дейност следва да продължи.

5.1.2. Подобряване на организацията на работа и комуникацията на дейностите на ИСДП.

През изминалата 2022 г. въведохме и подобрихме в организацията и управлението на ИСДП:

- Подобрени правила за организиране, ефективно наблюдение, контрол на дейностите на ниво организация, на ниво проекти и програми, на ниво услуги в ИСДП.
- През месец февруари беше актуализиран Правилника за вътрешния трудов ред (ПВТР). Като допълнение се въведоха условията и редът за прилагане на смесен режим на работа от служителите, включващ работа от работните помещения на ИСДП и работа от разстояние на посочен от служителя адрес. С цел оптимизиране работата на организацията към ПВТР се разработиха, обсъдиха и приеха Правила за подобряване на организация на работата, които включват конкретни дейности,

конкретни отговорности на служителите в определени позиции, срокове за изпълнение в следните области:

- възлагане на задачи на работещите в централното звено за управление и организация;
- наблюдение контрол на дейностите на услугите;
- наблюдение контрол на дейностите на ръководители проекти и програми;
- провеждане на работни срещи по проекти и програми;
- провеждане атестации на служителите;
- условия за заплащане на допълнителен труд;
- работно време;
- добро стопанисване на сградата;
- **етични правила.**

5.1.3. Подобрена връзка между проектна дейност и предоставяне на социални услуги. Запазване и разпространение на продуктите от проектна дейност.

Критерии за подобрена връзка могат да бъдат например участието на специалисти от социалните услуги както в изпълнението, така и в подготовката и управлението на проектите, формирането на смесени екипи, съвместните екипни срещи. В тази насока също има известен напредък. Подготовката на повечето проекти беше направена чрез съвместни екипи, екипните срещи по проекти все повече се провеждат с всички участници в тях, не само със специалистите от звеното за управление, както беше преди. Ангажираха се хора от услугите в ръководенето на дейности по проекти, например в дейностите по обучение в проект ПРОМИС, както и осмислянето на резултатите от обучението през прилагането им в практиката.

Системно експерти на организацията проследяват разпространението и прилагането на продуктите от проектната дейност, ползите и резултатите от подкрепата при прилагането им.

От друга страна е важно да се отбележи тенденцията на по-близка професионална връзка с екипа на ЦОП в София, чрез ангажиране на специалисти от офиса в работа по случаи, съвместни екипни срещи, срещи на методическа учебна година, супервизии и пр. Много е важно тази тенденция да продължи.

5.1.4. Преструктуриране на предоставянето на социални услуги в съответствие с изискванията на ЗСУ

Фокус на работата през годината беше да проследяваме и запознаваме с новоприетите нормативни документи и да привеждаме своевременно и в съответствие с тези промени организацията на дейностите и документацията в ИСДП.

Социалните услуги, които ИСДП управлява бяха декомпозирани с обхвата на дейности според вида социални услуги по чл. 15 от ЗСУ, а именно:

Център за обществена подкрепа и Зона закрила в: Информирание и консултиране;

Застъпничество и посредничество; Обучение за придобиване на умения; Терапия и рехабилитация;

Център за работа с деца на улицата в Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация;

Кризисен център за деца, жертви на насилие в Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и или жертви на трафик;

Наблюдавано жилище в Резидентна грижа за младежи до 25 години.

В края на годината директорите на социалните услуги подадоха данни и показатели за включване на социалните услуги д.д.д в Националната карта на социалните услуги в съответните общини - Шумен, Видин и Столична община.

Като предизвикателство все още се очертава да работим в две паралелни нормативни регулации, от една страна реструктуриране на социалните услуги съгласно чл. 15 от ЗСУ, от друга договорните отношения с общините и държавното финансиране за услугите ЦОП, КЦ, НЖ,ЗМБ, ЦРДУ.

В съответствие с разпоредбите на НАРЕДБА за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет, се актуализираха заплатите на основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги; препоръчителни специалисти в зависимост от вида на социалната услуга; служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите на социалната услуга; служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.

Във връзка с приетите отделни Стандарти и критерии за качество за специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация кандидатствахме и получихме съответния лиценз.

5.2. Оперативни дейности за постигане на стратегическите цели

Във връзка с прегледа на оперативните дейности през 2022 г. за постигане на стратегическите цели, изводите са:

- 1) Приемане на годишни планове за изпълнение на стратегическия план на ИСДП-предстои изпълнение.
- 2) Разработване и мониторинг на Планове на изпълнителния директор, на директорите на направления и на услуги – прилага се шестмесечно планиране и мониторинг на изпълнението.
- 3) Въвеждане на програмен подход при предоставяне на услугите и реструктуриране им според изискванията на ЗСУ – изпълнено е, но предстои да се направят щатни разписания според новите услуги, когато се приеме Националната карта на услугите.
- 4) Разработване на насоки за водене на случай, според изискванията на ЗСУ. Разработване на насоки за групова работа. Разработени са, обсъдени и приети насоки за изготвяне на индивидуална оценка и ИПП в съответствие с изискванията на ППЗСУ. Предстои изготвяне на насоки за групова работа.

- 5) Провеждане на дейности и доразвиване на документацията в съответствие с изискванията на новоприетата Наредба за качество на социалните услуги и Стандартите за лицензираните услуги, които предоставя ИСДП – *изпълнено е.*
- 6) Участие в работни срещи за създаване на нормативни документи, писане на становища, застъпничество и посредничество. *Експертите от организацията са участвали в работни срещи и са изготвили становища през 2022 г. Тенденцията е добре да продължи.*
- 7) Разработване на Правила за подобряване на организацията на работа – *изпълнено е.*
- 8) Актуализиране на длъжностните характеристики - *изпълнено е.*
- 9) Подобряване на работата на ЦПО по отношение на самостоятелност при финансирането, на работещите в него. *Наблюдава се тенденция на подобряване в тази насока, която продължава и през 2023 г.*
- 10) Подобряване на мониторинга на работата на организацията по приемна грижа. *Наблюдава се тенденция на подобряване в тази насока, която продължава и през 2023 г.*
- 11) Разработване и провеждане на обучителни програми по застъпничество и посредничество, по изслушване на деца, с екипите, предоставящи услуги – *изпълнено е.*
- 12) Подобряване на механизма за проследяването на нови знания и умения от обучения в директната работа. *Наблюдава се през 2022 г., но има нужда от подобрене и през следващата.*
- 13) Целенасочено развитие на превантивни дейности за деца и родители. *Необходимо е целенасочено планиране и изпълнение на ниво услуга и подобряване на партньорствата на местно ниво за целта.*

VI. ПРЕПОРЪКИ И ПРИОРИТЕТИ ЗА 2023 Г.

6.1. Подобряване на управлението на пилотните дейности и социалните услуги

- 6.1.1. Набиране на данни, анализ и планиране – (2023 г.)
- 6.1.2. Ясна рамка (критерии и индикатори, както и ежегоден план за осъществяване) на мониторинг на развитието на социалните услуги и качеството на тяхната работа (2023 г.)
- 6.1.3. Концепция за продължаване на Зона Закрила (2023 г.)
- 6.1.4. Концепция за разпространение на Зона Закрила застъпничество пред УНИЦЕФ
- 6.1.5. Зона Закрила + в София (2024 г.)

6.1.6. Групови програми за деца и за родители, включително обща превенция (2023 г.)

6.2.Повишаване на качеството на дейностите и услугите

6.2.1. Стандарт за въвеждащо обучение (2023)

6.2.2. Планове за кариерно развитие (2023)

6.2.3. План график и отчети за мониторинг на качеството на социалните услуги.

6.2.4. Проследяване на прилагане на програмите ЗП, ИК (2023 -2025)г.

6.2.5. Проследяване на въвеждането на услугите ФУ и ТР(2023 -2025)г

6.2.6. Преглед, анализ и препоръки към услугите с настаняване – КЦ, ЗМБ, НЖ (2023 г.-2024)

6.3. Приемане и прилагане на Методика, включително организация за подкрепа при разпит на дете, жертва или свидетел на престъпление (2023 – 2025).

6.4. Приемане и прилагане на Методика при подкрепа за изслушване, включително организация.

Годишният доклад е приет на Общо събрание на ИСДП, проведено на 26.06.2023 г.

Председател на УС на ИСДП:

Проф. Нели Петрова-Димитрова