

ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО

ОДОБРЯВАМ,

ЕВА ЖЕЧЕВА
ПРЕДСЕДАТЕЛ

АНАЛИЗ **ЗА** **ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2012 ГОДИНА** **НА ЛИЦЕНЗИРАНИТЕ ОТ ДЪРЖАВНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО** **ДОСТАВЧИЦИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА**

ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Едно от основните правомощия на Председателя на Държавната агенция за закрила на детето /ДАЗД/, съгласно чл. 43б, ал.1 от Закона за закрила на детето, е издаването на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца, чрез което се осъществява и предварителен контрол върху качеството на социалните услуги за деца и семейства.

Дейността на лицензираните доставчици се мониторира от Агенцията, чрез въведено през 2009 г. нормативно изискване за ежегодна отчетност. За целта е разработена специализирана информационна карта, чрез която се събира и систематизирана по определени и утвърдени показатели отчетна информация за дейността на доставчиците. Информационната карта е публикувана на интернет-страницата на ДАЗД.

Активните лицензи към 31.12.2012 г. са 281 бр. за 361 бр. социални услуги за деца, предоставяни от 241 дружества и организации. През 2012 г. са издадени и подновени общо 108 лиценза на 96 дружества и организации за 140 бр. социални услуги за деца. През отчетния период председателят на ДАЗД е отказал издаването на лиценз на 6 организации и е прекратил 7 лиценза. Отнети са 10 лиценза за предоставяне на социални услуги за деца след извършена проверка от експерти на Агенцията и установени: непредоставяне на услугата, промени в обстоятелствата, за които председателят на ДАЗД не е бил уведомен в нормативния 14-дневен срок, както и неизпълнение в срок на дадено от него задължително предписание.

В сравнителен план с 2011 г. броят на лицензираните доставчици на социални услуги за деца е намалял с 1,7% поради отнемането и прекратяването на лицензи през отчетния период.

През 2013 г. 174 лицензирани доставчици са изпратили в ДАЗД отчети за дейността си през 2012 г. Не са предоставили отчети 28% от всички лицензирани за периода доставчици на социални услуги за деца.

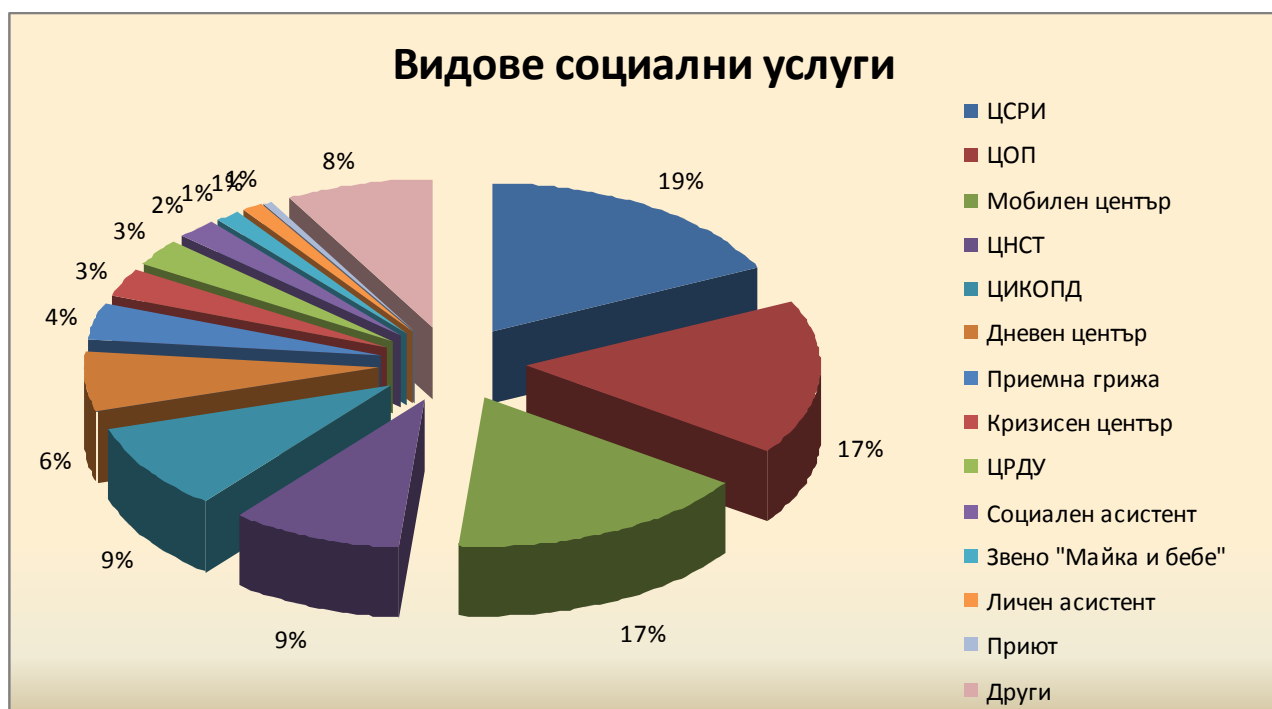
С получените в ДАЗД информационни карти се отчита дейността на 214 лиценза за общо 337 услуги за деца. Това са 72% от всички лицензирани доставчици. В сравнение с миналата година е налице увеличение в отчетността с 7% (65% от лицензираните доставчици са отчетили дейност през 2012 г. и 53% през 2011 г.)

Данните не отразяват пълната картина на действащите в страната социални услуги, предоставяни от лицензирани дружества и неправителствени организации, тъй като отчетат дейността само на 72% от доставчиците. Отчет не са предоставили новолицензирани през 2012 г. доставчици на социални услуги, които най-вероятно не са стартирали дейност по лиценз.

ПРЕДОСТАВЯНИ УСЛУГИ

За 2012 г. е отчетена дейността на 337 услуги за деца. От тях действащи са 286 бр. услуги. От разпределението им по области е видно, че най-голям е дялът на предоставяните услуги в гр. София – 71 услуги, следват област Варна – 29 услуги, областите Пловдив и Русе по 20 услуги, област Велико Търново - 18 услуги и област Бургас - 11 услуги. Предоставяните услуги в останалите области са както следва: област Пазарджик и област Габрово по 10 услуги; област Плевен и област Стара Загора по 9 услуги; областите Видин и Враца по 8 услуги; областите Шумен и Благоевград по 7 услуги; област Кюстендил – 6 услуги; областите Търговище и Силистра по 5 услуги; областите Разград и Ловеч по 4 услуги; областите Перник, Кърджали и Смолян по 3 услуги; областите Добрич, Монтана и София област по 2 услуги; област Хасково – 1 услуга. За областите Ямбол и Сливен не е отчетена дейност.

На *Графика № 1* са илюстрирани социалните услуги, за които има постъпили информационни карти в ДАЗД, по видове. **Най-голям е дялът на Центрове за социална рехабилитация и интеграция, които представляват 19% от всички отчетени услуги.** Центровете за обществена подкрепа и Мобилните центрове за работа с деца представляват 17% от услугите, следвани от Центровете за настаняване от семеен тип и Центровете за информиране, консултиране и обучение на деца, чийто дял е равен – по 9% за всяка от услугите. Дневните центрове за деца с увреждания са 6% , а услугата Приемна грижа заема 4% от общия дял на предоставяните в страната услуги.



Графика № 1

Разширяването на мрежата от социални услуги в общността доведе до намаляване на броя на децата, постъпващи в специализирани институции, оказвайки подкрепа на семействата им. Спрямо предходната 2011 г. броят на институционално отглежданите деца намалява с 633 деца или 13,3%. Подкрепата, която семействата и децата с увреждания получават, се идентифицира с големия дял на Центровете за социална рехабилитация и интеграция, които функционират в общността. Разкриването на резидентен тип услуги „Центрове за настаняване от семеен тип” /ЦНСТ/, като алтернатива на институционалната грижа, даде възможност на все повече деца да бъдат отглеждани в близка до семейната среда. **В края на 2012 г. на територията на страната функционират 102 бр. ЦНСТ с капацитет 1114 деца. От тях 98 се финансират от републиканския бюджет, като делегирана от държавата дейност, и**

само 4 бр. се финансират самостоятелно от доставчика. Доставчик на по-голяма част 75 /74%/ от ЦНСТ е общината. Останалите 27 /26%/ се предоставят от лицензирани от ДАЗД доставчици.

Паралелно с развитието на услугата „Център за обществена подкрепа” /ЦОП/ широка обхватност през 2012 г. придобива и услугата „Мобилен център за работа с деца” /МЦРД/. Необходимостта от развитие на гъвкави социални услуги за деца, които да отговарят на динамично променящите се нужди на потребителите и да се предоставят при тях, в естествената семейна среда или мястото, където се отглежда детето, в училището и др., на практика се удовлетворява именно чрез мобилните услуги. Мобилната социална работа все повече се включва като дейност в рамките на комплекса от услуги, предлагани в Центъра за обществена подкрепа.

Въпреки отчетените положителни резултати, все още немалка част от услугите не успяват да стартират. Според доставчиците основната причина е липсата на финансиране и сграда. **През 2012 г. не са предоставяни 17% от услугите, за които организациите са получили лиценз, което е с 6% по-малко в сравнение с 2011 г.**

Експерти на ДАЗД през 2012 г. са проверили 55 /19%/ от услугите. На основание чл.58, т.1 от Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето /ППЗЗД/ и във връзка с чл. 49, ал.1 и ал.2, т.1 от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца /НКССУД/ е извършена *планова проверка в 49 услуги*. По сигнал относно спазване правата на детето, регламентирани в чл. 18, т.1 и т.2 и чл.20, т.1 от Конвенцията на ООН за правата на детето и във връзка с чл.10, ал.1 от ЗЗД са *проверени 6 услуги*.

ФИНАНСИРАНЕ И ПАРТНЬОРСТВО

От предоставяните през 2012 г. общо 286 бр. социални услуги, 101 /35%/ се предоставят като делегирана от държавата дейност с финансиране от републиканския бюджет. От тях 53 бр. не ползват допълнително финансиране. Останалите 48 бр. използват така нареченото „кръстосано финансиране”, като обединяват ресурсите на делегирания от държавата бюджет с директно фондонабиране или проектна дейност. По този начин се повишава качеството на предоставяните услуги. **С проектна дейност се финансират 102 услуги /36%/, със собствени средства на доставчика, фондонабиране и дарения 65 услуги /23%/ и с общински средства 18 услуги /6%/.**

През отчетния период доставчиците са реализирали 148 проекти по ОП РЧР и др. европейски и международни фондове на стойност 14 276 182 лв., с които са стартирали или дофинансирали дейността си по услугите. С проектната дейност например се обхващат по-голям брой деца от различни възрастови групи. Провеждат се дейности основно с превантивна насоченост, което в дългосрочен план е предпоставка за бъдещо недопускане на изпадане на деца в състояние на риск. Установено е, че 43% от доставчиците /76 броя/ са реализирали проектна дейност. В рамките на тези проекти са обхванати общо 22 356 потребители, от тях деца – 14 705 и родители – 7 651. Тези доставчици кандидатстват активно и печелят европейски и международни проекти, чрез които способстват реализирането на дейностите си.

Броят на реализираните от доставчиците проекти варира от 1 до 8 изпълнявани проекти за 2012 г. Сдружение "Институт по социални дейности и практики" гр. София и Фондация „За нашите деца“ гр. София са организациите, реализирали най-много проекти през годината в подкрепа на дейностите по услугите.

Данните, получени при анализиране на информационните карти за 2012 г., показват, че доставчиците на социални услуги не са активни в посока обединяването на капацитет и ресурси с общини и други НПО. Установено е, че основна част от услугите 190 /66%/ се предоставят самостоятелно от доставчиците. **Подкрепени от местната власт са 53 /19%/ от услугите. В партньорство с друго НПО се предоставят 35 услуги или 12%.** Само 3% от доставчиците на социални услуги посочват партньорства, различни от гореизложените. Най-често те си партнират с учебни заведения.

Прави впечатление, че не всички доставчици на социални услуги разпознават ОЗД/ДСП като партньор. Това обстоятелство противоречи на задължителното изискване да работят в

партньорство с ОЗД/ДСП, което те заявяват като свой ангажимент при кандидатстването си за издаване на лиценз.

ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГИТЕ И ЕФЕКТИВНОСТ

От анализа на данните, постъпили в Държавната агенция за закрила на детето е видно, че **общият брой потребители на социални услуги за 2012 г. е 25 284 деца и техните родители, приемни родители или осиновители.**

Необходимо е да се отбележи, че в този брой потребители на услуги не влизат клиентите на Националната телефонна линия за деца 116 111. Телефонната линия е анонимна и достъпна услуга, която предлага консултиране и подкрепа на нуждаещите се деца и родители от цялата страна. Тя е ситуирана в ДАЗД, финансира се от републиканския бюджет и се управлява от лицензиран доставчик след спечелен конкурс за управление на линията, обявен от ДАЗД по ЗОП. Общата стойност на финансовите разходи за издръжка на НТЛД през 2012 г. е 143 465 лв. В услугата има утвърден план за обучение на екипа, като за периода са проведени 5 бр. специализирани обучения. Съгласно договора за управление на линията са провеждани по две групови супервизии месечно, в които са обхванати 16 специалисти. **Клиентите на НТЛД през 2012 г. са общо 20 409, от тях 19 541 деца и 868 родители и близки.** Работни случаи на ОЗД/ДСП са станали 279 от подадените на линията сигнали, като е предприета необходимата мярка за закрила на децата по реда на ЗЗД.

През отчетния период общо 17 207 деца са били потребители на социални услуги. С направление/заповед от ДСП или съдебно решение към услугите са били насочени 5 253 /31%/ деца. Останалите 11 954 /69%/ деца са ползвали услугите като доброволни клиенти без съдействието на ОЗД/ДСП. В сравнителен план с 2011 г. се отчита намаление със 7% на дела децата, ползвали услуги като доброволни клиенти.

От предоставяните услуги са се възползвали общо 8077 родители, приемни родители или осиновители на деца от целевите групи. Само 2417 /30%/ от тях са ползвали услугите с направление или заповед от ОЗД/ДСП. Останалите 5660 /70%/ родители са ползвали социални услуги без съдействие на ОЗД/ДСП или са посетили лично доставчика като самозаявил се клиент. В сравнителен план с 2011 г. се отчита увеличение с 5% на дела родителите, ползвали услуги като доброволни клиенти.

От общия брой потребители през 2012 г. само 30% са били насочени от ОЗД/ДСП към услугите. Тук следва да се отбележи, че всяко издадено направление може да се ползва от няколко потребители – деца и техните семейства, приемни родители или осиновители, за които обикновено се издава едно направление. Тези данни не показват абсолютната стойност на ползваните направления, а само броя потребители, които са били насочени от ОЗД/ДСП. В сравнение с 2011 г. се отчита увеличение с 9% на потребителите на услуги, насочени от ОЗД/ДСП.

Общият брой случаи, по които доставчиците на социални услуги подали информационни карти са работили, е 13 989, като 6 175 или 44% са били новите случаи за 2012 г. Приблизително за половината от случаите работата продължава от предходната година.

Общият брой приключени случаи за 2012 г. е 5613, което е 40% от общия брой случаи, по които са работили доставчиците на социални услуги. От тях **затворени с положителен ефект за клиента са 4715 /84%/ от всички приключени случаи, като при 3160 от тях е отпаднал рискът за детето.** В сравнение с 2011 г. се отчита увеличение в ефективността с 13% /за 2011 г. е 71%/. Приключените случаи поради отказ на клиента да сътрудничи са 11% или с 5% повече в сравнение с 2011 г. За останалите 5% липсва подадена информация. За 561 от случаите е извършена промяна в мярката за закрила, като промяната е била по-благоприятна за детето.

ПЕРСОНАЛ НА УСЛУГИТЕ ЗА ДЕЦА, ОБУЧЕНИЕ И СУПЕРВИЗИЯ

Повишаване на професионалните умения и мотивация на персонала, ангажиран в предоставянето на услуги за деца, е важно условие за качество и ефективност на работата.

Обучението на персонала е системен процес на обогатяване на знанията, уменията и нагласите на екипите на услугите с цел да се усъвършенства тяхното трудово представяне в длъжностите. То има смисъл само ако е насочено към конкретните нужди, за това през 2012 г. с отчетните карти е проследено планирането в обучението на екипа в услугата. **Установено е, че при 196 услуги /69%/ има утвърден годишен план за обучение на персонала.**

През 2012 г. регулярно са провеждани въвеждащи, поддържащи и надграждащи обучения с екипите, пряко предоставящи услугите за деца. **Установено е, че под една или друга форма е провеждано обучение на персонала на 214 услуги /75%/.** В тази група попадат и проведените въвеждащи обучения на новоназначени специалисти.

За отчетния период са осъществени общо 1077 обучения или два пъти повече в сравнение с 2011 г. когато са били проведени 628 обучения. В тях са участвали от един специалист или ръководител до цели специализирани екипи на услуги за деца.

Броят на предоставените от доставчиците обучения варира от 1 до 19 за екип на услуга. Преобладаващи са обученията за придобиване на функционални компетенции на специализирания персонал по теми и проблеми свързани с предоставяните услуги. Тяхната продължителност е от едnodневни до няколкодневни обучителни модули, провеждани както на място с персонала, така и с откъсване от работния процес.

В най-много обучения са участвали специалисти от услуги за деца, предоставяни от следните организации: Сдружение „Евроинтеграция” – 37 обучения; Фондация „Карин дом” - 36 обучения; Фондация „Радост за нашите деца” – 25 обучения и Сдружение „Българска асоциация на лица с интелектуални затруднения” гр. Плевен /БАЛИЗ – Плевен/ – 21 обучения.

Основно финансови са причините в 25% от услугите да не се провежда обучение на персонала. Използваните източници за обучения през отчетния период са външно финансиране, чрез допълнително реализирани проектни дейности. Според лицензираните доставчици, делегираният бюджет е недостатъчен като финансов еквивалент за обезпечаване на тази важен процес – обучението на персонала.

Супервизията е успешна форма за планирана помощ на професионалиста в работата. В съответствие с изискванията на Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца е необходимо ежесечно провеждане на супервизия на екипите на услугите. Супервизиите се провеждат както от представители на организацията доставчик, в случаи че са оторизирани за тази дейност, така и от външни специалисти – супервизори.

За отчетния период е установено, че специалистите, предоставили супервизия на екипите на услугите, са психолози, клинични психолози, психотерапевти, фамилни терапевти, както и супервизори от фондация "Асоциация Анимус", сдружение "Институт по социални дейности и практики", фондация "Международна социална служба – България", Сдружение за педагогическа и социална помощ за деца ФИЦЕ – България, Българска асоциация на лица с интелектуални затруднения - БАЛИЗ, сдружение „Деца и юноши”, Нов български университет – гр. София, СУ „Св. Климент Охридски”, ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий” и др., както и социални работници-консултанти на частна практика с богат опит в сферата на управление и супервизия на екипи на различни социални услуги.

Почти половината от доставчиците /48% или 84/ са осигурили през 2012 г. външна супервизия на екипите на услугите, които управляват, като са проведени общо 1316 бр. или два пъти повече супервизии в сравнение с 2011 г. /674 бр. групови външни супервизии за 2011 г./ . Освен групови са провеждани и индивидуални супервизии – 1393 бр., както и множество интервизии. Броят на предоставените от доставчиците супервизии обаче силно варира от 1 до 12 за екип на услуга. Регулярни ежесечни супервизии на екипите са били осигурени за едва 72 бр. /25%/ от услугите, докато само веднъж годишно са провеждани супервизия в 29 бр. /10%/ от услугите. В сравнителен план с 2011 г. се отчита увеличение с 6% на дела на регулярно провежданите супервизии на екипите в услугите за деца.

Основно супервизии се предоставят чрез финансиране по проектна дейност, а не от средствата за издръжка на услугите. Важно е да се търсят финансови механизми, които да позволят ежемесечна супервизия на екипите, предоставящи социални услуги за деца в риск.

През 2012 г. доставчиците са включвали специалисти от екипите на услугите в различни форми за обмяна на опит, участия в кръгли маси, тематични семинари, както и национални и международни конференции.

Текущото на персонала е важен индикатор на организационна ефективност. Приема се като един от критериите за ефективност и като фактор, който влошава организационното изпълнение. Феноменът е проследен през 2012 г. чрез информационната отчетна карта. **Установено е най голямо текущо на социални работници в услугите за деца.** За 2012 г. са напуснали 32 социални работници /29 по свое желание и 3 поради съкращения в щата/. На второ място напускат услугите психолози и възпитатели. За 2012 г. са напуснали 9 психолози и 9 възпитатели. Ръководителите на услуги също биват подменяни – 8 напуснали през 2012 г. Следват специалисти като логопеди – 5 напуснали, медицински сестри и педагози – по 3 напуснали, по 1 кинезитерапевт, ерготерапевт и арт терапевт. През отчетния период в 25 /9%/ услуги е увеличен персоналят. Намаление в персонала е отчетено при 21 /7%/ от услугите за деца.

ПРОБЛЕМИ В РАБОТАТА НА ДОСТАВЧИЦИТЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПРОМЯНА

Отчетени са затруднения в работата на общо 124 /43%/ от предоставяните през отчетния период услуги, свързани с:

Финансиране на услугите за деца

Най-често доставчиците срещат трудности при осигуряване на устойчивостта на услугите, чието предоставяне се финансира на проектен принцип. Дори в случаите, когато проектите предвиждат устойчивост в предоставянето на услугата, нейното финансиране след тяхното приключване остава несигурно. Някои от организациите успяват да набавят нужните им средства по различни програми, които понякога финансират само частично дейности от услугата. Тези варианти обаче те определят като временни и неособено ефективни, защото често са свързани с трудности при създаването на екип от постоянно ангажирани специалисти, промяна в местонахождението на вече познатите в общността услуги, а в някои случаи дори с реструктуриране на предлаганите услуги спрямо изискванията на съответните програми или проекти.

Държано делегираният бюджет е по-стабилна форма на финансиране, но пък средствата, с които доставчиците на делегирано финансирани услуги разполагат, се оказват недостатъчни. Недостигът на средства за покриването на нуждите на държавно делегираните дейности се отразява на работата както по отношение на хората, които са заети в предоставянето на услугите, така и по отношение на материалната обезпеченост. Доставчиците споделят, че броят на специалистите, които участват в екипите им, не е достатъчен, но в рамките на целевия бюджет те не биха могли да си позволят да наемат допълнителен персонал. Ниското заплащане на труда на специалистите не е мотивиращо и води и до голямо текучество. Почти невъзможно е да бъдат отделени средства за обучение на екипа на услугата. Материалната база, с която разполагат организациите, е много ограничена, въпреки усилията, които екипите полагат. Най-често необходимите материали и специализирано оборудване се осигуряват благодарение на доброволен труд, дарения или други външни източници на финансиране. Предоставените на организациите помещения също не винаги са подходящи: често сградите са неподдържани и в лошо състояние, не разполагат с нужния брой помещения, отдалечени са от града или от целевата група или в тях едновременно се провеждат несъвместими помежду си дейности.

Доставчиците виждат проблеми и в често нерационалното разпределение на финансирането на услугите в една община. Държавните средства се предоставят на структури и така в случаите, когато семействата решават да изберат ползването на социална услуга извън финансираните структури, няма никакви държавни или общински средства, чрез които да бъде отговорено на това желание.

Проблемът с финансирането е особено осезаем в Центровете за настаняване от семеен тип, където липсата на достатъчно средства за издръжка прави изключително трудно поддържането на стандартите за качество на грижа на необходимото ниво.

По отношение на Центровете за работа с деца на улицата проблем се оказва издръжката на услугата, която се определя от броя потребители на услугата. При непълен капацитет издръжката намалява, но се запазва 24-часовият режим на работа на услугата и броят на заетия персонал, което води до финансови трудности за тези центрове.

Център спешен прием /ЦСП/, който функционира като кризисен център в рамките на услугата Център за обществена подкрепа, продължава да не се финансира и да не се отчита при определяне на капацитета на ЦОП с действащ ЦСП. Все пак, няколко от организациите споделят своето удовлетворение от факта, че през 2013 г. отпада препоръчителното процентно разпределение на бюджета на делегираните дейности. Според тях, това осигурява по-добри възможности за организация на управлението на дейностите, особено що се отнася до Центровете за обществена подкрепа.

Да бъдат преразгледани и въведени нови критерии за финансиране на проекти по европейски програми за НПО, работещи за деца и лица с интелектуални затруднения и др. уязвими и маргинализирани групи, предлагат доставчици на социални услуги. Да се промени процентното съотношение на авансово и финално плащане, т.е. да се превежда финансирането на такива организации по следната схема – 80% авансово и 20% финално плащане. По досега действащия механизъм на плащане 20 на 80%, НПО нямат подобен финансов ресурс, изключително трудно е положението с банковото кредитиране на НПО, които нямат печалби, което води до много трудно реализирането на проекти, т.е. тези НПО, са неравностойни на Общини, частен бизнес и др. бенефициенти.

Капацитет на услугите за деца

Съществува пряка връзка между недобрите условия на финансиране и невъзможността да бъде отговорено на необходимостта от разширяване на капацитета на услугите. Най-често именно бюджетът ограничава дейността на доставчиците на социални услуги за деца. Някои от доставчиците споделят за чувствително нарастване на броя на децата, имащи потребност и желание да се възползват от предлаганите услуги, спрямо утвърдения капацитет, което поражда условия за неравнопоставеност и ограничения. Често специалистите са претоварени, което влияе на качеството на работата им.

Нормативни документи

Доставчиците са изправени и пред проблеми от нормативен характер. Все още липсва каквато и да е нормативна база относно изискванията за хигиена и хранене в социалните услуги в общността от резидентен тип, основно за Центровете за настаняване от семеен тип за деца. Когато извършват проверки в услугите за опазване и контрол на общественото здраве, Районните инспекции продължават да налагат здравните норми за детски ясли, градини и др.

Отчетена е необходимост от преразглеждане на Наредбата за условията и реда за осъществяване на мерки за предотвратяване на изоставянето на деца и настаняването им в институции, както и за тяхната реинтеграция, която е в сила от 2003 г. и не е актуализирана нито веднъж. Оттогава насам системата на социалните услуги за деца, както и нормативната рамка, свързана с нея, са претърпели много промени, което налага и промяна в текстовете на Наредбата. Във връзка с този нормативен проблем, трябва да бъде спомената и липсата на бързи финансови инструменти за подкрепа на семейства, при които съществува риск от изоставяне на деца по икономически причини. Според работещите специалисти технологичното време, което се изисква за оказване на такъв вид подкрепа е прекалено дълго.

Някои от организациите виждат необходимост от нормативни промени и по отношение на социалната услуга „Център за работа с деца на улицата”. Те смятат, че целевата група на услугата трябва да бъдат разширени по посока на включване в нейния обхват на деца, с които да се работи по превенция на negliжирането в грижите, отпадането от училище и попадането на улицата. Направено е предложение за включване на услуга „Център за превантивна работа с деца на улицата” в списъка на социалните услуги, които се предоставят в общността.

Доставчиците обръщат внимание на *липсата на стандарти за работа с деца*, чийто родители са разделени или в процес на раздяла/развод. Липса на адекватна оценка и законова

намеса при проблеми, свързани със спазване на законовия защитник – съдебното решение при спор за родителски права, като е отчетена високо конфликтна социална среда на семейно и извън семейно отглеждане и възпитание на децата в Р България.

Продължават да липсват и стандарти за работа с деца с хранителни разстройства, което е в компетентностите на Министерство на здравеопазването.

Отчетени са проблеми, свързани с *методиките на услугите за работа с деца*. Отбелязана е липсата на унифицирана методика за предоставяне на социалната услуга „Дневен център”. Действащата методика се отнася единствено до деца с увреждания и не включва деца от други рискови групи, въпреки необходимост от разширяване на целевата група. Липсват и указания за изчисляване на разходите за издръжка за ползване на услугата от потребители, които посещават само почасово дневните центрове.

Лицензираните организации предлагат в методиките да бъдат разработени ясни критерии за качеството на работа в конкретните услуги за деца и постигнатите резултати в развитието на всяко дете.

По отношение на методиката за работа на услугата „Център за социална рехабилитация и интеграция”, доставчиците са на мнение, че отчетната документация е изключително много и нейното ежедневно попълване затруднява работата им.

Изведена е необходимостта от нови критерии за подбор на родители на деца с интелектуални затруднения по Програмата „Личен асистент” в посока да бъде ограничен достъпът до програмата на родители, които сами имат интелектуални затруднения или нямат квалификация да бъдат лични асистенти на децата си. Според доставчиците, участието на такива родители в програмата по същество представлява отнемане на шанса за развитие на техните деца. Доставчиците добавят, че тази програма трябва да бъде използвана като алтернатива само в населените места, в които липсват развити социални услуги за деца с интелектуални затруднения.

Доставчиците все още виждат *услугата „Приема грижа”* като ориентирана приоритетно към нуждите на приемните родители, а не на децата, доколкото приемните родители не са запознати със специфичните случаи на децата, които приемат в семействата си и не могат да им осигуряват адекватни грижи. Като минус е отчетена и липсата на национални форуми за обсъждане на проблемите, които възникват при предоставянето на услугата. Важен проблем е и липсата на възможности за кризисно настаняване на деца при приемни родители. Доставчиците смятат, че причина за това са административни неуредици относно функционирането на приемната грижа като алтернатива за кризисно настаняване. Агенциите по международно осиновяване често имат неадекватно поведение спрямо интересите на децата в процеса на извеждане на децата от приемните семейства. Недостатъчен е размерът на издръжката на дете, настанено в приемно семейство, особено за деца със специфични заболявания и нужди (не всички медицински изследвания и процедури се поемат от здравна каса).

Нормативните проблеми в работата на услугата *Звено „Майка и бебе”* най-често са свързани с това, че повечето потребители, които биват настанени в много от случаите по спешност, са с прекъснати здравноосигурителни права и без направени задължителни изследвания. Това означава, че нужните изследвания и медицински консултации се правят след настаняването и със средства от издръжката на услугата, което не е съобразено в методиката за работа в нея. Затруднения има и при настаняването на майките след напускане на услугата. Нормативното изискване е представянето на нотариален акт на имота, в който ще живее семейството, което, според работещите специалисти, сериозно ограничава възможностите за настаняване. Друг проблем е, че в някои случаи шестмесечният период на настаняване се оказва прекалено кратък срок за намирането на адекватен изход от затрудненото положение на жените, които ползват услугата. Ангажираните екипи са от няколко различни институции и понякога трудно синхронизират действията си. Направено е предложение да бъде предвидена възможност за дневни услуги за майка с деца, което, според доставчиците, би допринесло за по-ефективното използване на базата и ресурсите на Звено „Майка и бебе”.

Специално внимание трябва да бъде отделено на трудностите, които доставчиците срещат при работа си с *деца жертви на насилие*. Специалистите отбелязват, че болшинството от социалните работници от ОЗД не са обучени да идентифицират случаи на насилие и твърде

често не се справят с това. Неадекватната оценка на риска от насилие, от своя страна, понякога води до омаловажаване на ситуацията, което се превръща в пречка за вземането на навременни мерки. Според доставчиците, социалните работници все още се въздържат да прилагат всички мерки по Закона за закрила на детето, насочени към родители, които извършват насилие над децата си и има случаи, в които отказват да съдействат за извеждане на детето от семейната среда.

Сериозен проблем, който много от доставчиците отбелязват, е недостигът на социални услуги за деца жертви на насилие. Както беше споменато по-горе, оказва се, че приемната грижа не е възможност за кризисно настаняване на такива деца. Изобщо няма услуги за консултиране и подкрепа на деца жертви на насилие, които нямат потребност от настаняване, а от психологическа, правна или социална помощ. Единствената описана в нормативните документи услуга, която покрива такъв вид дейности, остава „Център за социална рехабилитация и интеграция”, ето защо в момента децата получават нужната им подкрепа именно в рамките на тази услуга. Специалистите обаче са категорични, че дейностите по консултиране на жертви на насилие са специфични и би трябвало да се извършват в специализиран център.

Голяма част от децата жертви на насилие, които са с противообществени прояви и в конфликт със закона, все още са извън системата за закрилата на детето и няма ресурс сред съществуващите социални услуги в страната, чрез който да им бъде предоставена нужната подкрепа. В повечето случаи тези деца попадат във възпитателни или наказателни институции, където не получават помощ.

По отношение на кризисното настаняване, доставчиците на услугата „Кризисен център” споделят проблеми, свързани с достъпа до медицинско обслужване и учебни заведения на потребители, които са от населени места, различни от това, на което се намират Центровете. Обърнато е внимание на необходимостта да бъде дадена нормативна възможност за настаняване на потребители, които сами правят заявка за това. Според доставчиците е нужна промяна в регламентирания срок за настаняване, защото, според наблюденията на специалистите, дългият период на престой провокира у потребителите прояви на институционално поведение. Някои от доставчиците смятат, че е би било добре услугата да бъде извадена от списъка на услугите от резидентен тип.

Взаимодействие между институциите

Недоброто взаимодействие между институциите е следващият голям източник на проблеми при доставчиците на социални услуги за деца. Оказва се, че в голяма част от случаите липсват формално разписани механизми за сътрудничество между отговорните институции – доставчиците на социални услуги, ОЗД/ДСП, училищата, полицията, съда и др. Моделите за партньорство в общността са недостатъчно развити, което е основна пречка за успешна работа.

Много от доставчиците на услуги, които не се предоставят с държавно делегиран бюджет, със съжаление споделят, че местните институции не смятат тяхната дейност за легитимна. Не малко организации са отчели в информационната си карта, че през годината не са работили с нито едно дете, насочено към услугата от ОЗД на местната ДСП. Доставчиците отбелязват, че именно те са активната страна в търсенето на междуинституционално сътрудничество: някои от тях са инициирали работни срещи и/или са сключили споразумения за съвместна работа с държавните и общински институции.

Лицензираните доставчици на социални услуги за деца открито заявяват своето убеждение, че работата по случаи би била по-лесна, ако службите, които имат отношение към тази дейност, комуникират по-добре помежду си. Затрудненото взаимодействие води до забавяния в обслужването на потребителите, но по-важно е, че заради това не винаги случаите могат да бъдат разрешени по най-добрия начин.

Един проблем, с който центровете за кризисно настаняване често се сблъскват, е неразбирането от социалните служби за диференциацията на центровете. Тези звена са специализирани в работата с конкретни целеви групи, които понякога се оказват напълно изместени, понеже центровете са принудени да приемат заявки за настаняване на деца с друг вид проблеми.

Според доставчиците, чести са случаите при които потребностите на новите клиенти на услугите, установени при оценката на ОЗД, са неясно описани, което чувствително затруднява работата. В някои случаи оценката и планът за действие от ОЗД/ДСП изглеждат формални и съставени без добро разбиране за мястото на доставчика в развитието на случая, често самите потребители не виждат защо е нужно да ползват услугите и какво могат да очакват от тях (този проблем е особено осезаем в Центровете за обществена подкрепа). Във връзка с предварителното договаряне на услугите, някои от доставчиците са на мнение, че по отношение на заявките на ОЗД за оценка на родителския капацитет и психологическо консултиране, липсва целенасоченост и визия за това, какво се очаква от доставчика. Вероятно това е част от обяснението защо в много случаи въпреки, че на отделите бива предоставена обратна информация по случая, не се предприемат никакви мерки.

Доставчиците отчитат факта, че социалните работници от ОЗД имат много служебни ангажименти и това възпрепятства активното им участие в работата по конкретни случаи. Социалните работници от ОЗД често са възпрепятствани да присъстват при планирането и договарянето на услугите, при прегледите на случаите и на заключителните срещи за обсъждане на резултатите, дори и когато те самите правят заявка за предоставяне на услуги. По този начин доставчиците влизат в ролята на водещи по случаите, замествайки социалните служби, което допълнително натоварва работата им с очаквания като към орган по закрила какъвто те не са.

Липсата на координация и обмен на информация за паралелната работа на специалисти с едно и също дете в социалната услуга, детската градина/училището и местния ресурсен център също е проблем за някои доставчици.

Доставчици на услугата „Център за обществена подкрепа” споделя своето притеснение, че въпреки провежданите срещи с ръководителите на училищата, те умишлено не подават информация за застрашени от отпадане ученици, когато това би било в тяхна вреда по някакъв начин. Често застрашените от отпадане от училище деца така или иначе попадат в услугата по други причини (проблеми в семейството, насилие или противообществени прояви) и чак тогава става ясно, че те имат и образователни проблеми.

Комуникацията между семействата на децата и подкрепящите институции

Редица трудности са свързани и със затруднената комуникацията между семействата на децата и подкрепящите институции. Нерядко родителите явно не желаят да съдействат на услугите или не са мотивирани да участват в консултативния процес. Едно обяснение за тази липса на сътрудничество са отрицателните нагласи към хората, ползващи определен вид услуги, които все още битуват в общностите, особено в по-малките населени места.

Доставчиците срещат трудности при работата с родители на деца с интелектуални затруднения. Често самите родители имат психически увреждания или интелектуални дефицити, което прави трудно осигуряването на тяхното съдействие. Те забравят дадените съвети или не разбират добре това, което специалистите им обясняват.

Трудност, на която много от доставчиците обръщат специално внимание, е прехвърлянето на отговорността за подобряването на състоянието на децата върху специалистите на услугата. В тези случаи родителите сякаш отказват да осъзнаят собствената си роля в процеса на възстановяване и обучение на децата си и имат нереалистично очаквания към помощта, която могат да получат от специалистите в услугите. Възможност за решение на този проблем някои от организациите виждат в предоставянето на нови, комбинирани услуги, които да са едновременно за родителите и техните деца.

ОСНОВНИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

Активните лицензи към 31.12.2012 г. са 281 бр. за 361 бр. социални услуги за деца, предоставяни от 241 дружества и организации. В сравнителен план с 2011 г. броят на лицензираните доставчици на социални услуги за деца е намалял с 1,7% поради отнемането и прекратяването на лицензи през отчетния период. Основната причина е нестартиране на дейност в изпълнение на лиценза поради липса на финансиране.

В сравнение с предходната година е налице увеличение в отчетността със 7%. През 2013 г. 174 лицензирани доставчици са изпратили в ДАЗД отчети за дейността си през 2012 г. по 214 лиценза за общо 337 услуги за деца. Това са 72% от всички лицензирани доставчици. Установено е, че отчети не са предоставили новолицензирани през 2012 г. доставчици на социални услуги, които най-вероятно не са стартирали дейност по лиценза.

Най-голям е дялът на предоставяните услуги в големите градове София, Варна, Пловдив и Русе. За областите Ямбол и Сливен не е отчетена дейност, което извежда необходимостта от извършване на проверка на лицензираните доставчици в двата региона.

Освен утвърдени услуги, регламентирани в чл. 36 на ППЗСП, доставчиците са предоставяли мобилни и интегрирани услуги, като са приложили нови програми, механизми и дейности, целящи ефективна превенция и подкрепа за децата от рисковите групи. За втора поредна година е отчетен висок ръст на предоставянето на услугата Център за социална рехабилитация и интеграция. От всички отчетени услуги най-голям /19%/ е дялът на Центрове за социална рехабилитация и интеграция, следвани от Центровете за обществена подкрепа /17%/ и Мобилните центрове за работа с деца /17%/. Необходимостта от развитие на гъвкави социални услуги за деца, които да отговарят на динамично променящите се нужди на потребителите и да се предоставят при тях, в естествената семейна среда или мястото където се отглежда детето, в училището и др., на практика се осъществява именно чрез мобилните услуги. Мобилната социална работа все повече се включва като дейност в рамките на комплекса от услуги, предлагани в Центъра за обществена подкрепа.

Финансирането на услугите за периода е основно както чрез проектна дейност така и от републиканския бюджет /71%/. Със собствени средства на доставчика, фондонабиране и дарения се издържат 23% от услугите за деца, а изцяло с общински средства – едва 6%. Доставчиците са реализирали 148 проекти по ОП РЧР и др. европейски и международни фондове на стойност 14 276 182 лв. Не са предоставяни 17% от услугите, за които организацията са получили лиценз, което е с 6% по-малко в сравнение с 2011 г.

Основна част /66%/ от услугите се предоставят самостоятелно от доставчиците. Подкрепени от местната власт са 19% от услугите, а в партньорство с друго НПО се предоставят 12%. Само 3% от доставчиците на социални услуги посочват партньорства, различни от гореизложените. Най-често те си партнират с учебни заведения.

Общият брой потребители на социални услуги за 2012 г. е 25 284 /17 207 деца и 8 077 родители, приемни родители, осиновители/. В този брой не влизат клиентите на Националната телефонна линия за деца 116 111. Работено е по 13 989 случаи на деца в риск, от които нови - 6 175 /44 %/. Приблизително за половината от случаите работата продължава от предходната година. Приключени са 5613 случаи, което е 40% от общия брой случаи, по които са работили доставчиците на социални услуги. От тях затворените с положителен ефект за клиента са 4715 /84%/ от всички приключени случаи, като при 3160 от тях е отпаднал рискът за детето. В сравнение с 2011 г. се отчита увеличение в ефективността с 13% /за 2011 г. е 71%/. Приключените случаи поради отказ на клиента да сътрудничи са 11% или с 5% повече в сравнение с 2011 г. За останалите 5% липсва подадена информация. В 561 от случаите е извършена промяна в мярката за закрила, по-благоприятна за детето.

Клиентите на НТЛД през 2012 г. са общо 20 409, от тях 19 541 деца и 868 родители и близки. Работни случаи на ОЗД/ДСП са станали 279 от подадените на линията сигнали, като е предприета необходимата мярка за закрила на децата по реда на ЗЗД.

Важно условие за качество и ефективност в работата е повишаването на професионалните умения и мотивация на персонала, ангажиран в предоставянето на услуги за деца. През 2012 г. регулярно са провеждани въвеждащи, поддържащи и надграждащи обучения с екипите, пряко предоставящи услугите за деца. Специализираният персонал в общо 214 услуги /75%/ е бил обучаван под една или друга форма, като при 69% от услугите проведените обучения на персонала са предварително планирани. Почти половината от доставчиците /48% или 84 броя/ са осигурили през 2012 г. външна супервизия на екипите на услугите. Регулярни ежемесечни супервизии на екипите си са били осигурени за едва 72 бр. /25%/ от услугите. В сравнителен план с 2011 г. се отчита увеличение с 6% на дела на регулярно провежданите супервизии. Основно обученията и супервизиите се предоставят по проектна дейност, а не от

средствата за издръжка на услугите. Важно е да се търсят финансови механизми, които да позволят ежемесечна супервизия на екипите, предоставящи социални услуги за деца в риск.

Друг важен фактор за организационна ефективност е текучеството на персонала. За отчетния период в 25 /9%/ услуги е увеличен персоналят, основно поради увеличаване на капацитета или осигурено допълнително финансиране. Намаление в персонала е отчетено при 21 /7%/ от услугите за деца. По собствено желание напускат социални работници, психолози и възпитатели, неудовлетворени основно от заплащането.

Като добри практики и опит през 2012 г. е отчетена дейността на 43% от представилите отчети лицензирани от ДАЗД дружества и организации. Въведени в практиката са нови мобилни и интегрирани услуги, програми, механизми и дейности, целящи ефективна подкрепа на децата от рисковите групи, както и добра работа в мултидисциплинарни екипи.

Затруднения в работата са отчетени при 43% от услугите. Основните проблеми, които доставчиците на социални услуги за деца идентифицират в работата си през 2012 г., са свързани с финансовото обезпечаване на дейността им, необходимостта от разширяване на капацитета на услугите, проблеми от нормативен характер, недоброто взаимодействие между институциите, затруднена комуникацията между семействата на децата и подкрепящите институции. Другите важни проблеми, които остават актуални и трябва да бъдат споменати, са липсата на временни убежища за настаняване на цели семейства и трудностите при намирането на квалифицирани специалисти в малките населени места.

Безспорно един от най-сериозните и конкурентни доставчици на социални услуги са нестопанските организации: освен че техните идеални цели стоят близо до социалния аспект на услугите, те работят на терен, познават добре проблемите и нуждите на потребителите, осигуряват лесен достъп до услугите, гъвкави са и не на последно място – често успяват да привлекат допълнителен ресурс, който повишава качеството на услугите и тяхната многообразност. От друга страна застъпничеството на отделни лица и организации в подкрепа на деца и хора в неравностойно положение влияе позитивно и върху нагласите на общността. Нещо повече, те често са инициатори на „обществения контрол“ върху предоставянето на услугите и защита на правата на потребителите.

Направените от доставчиците предложения за промени в нормативни документи, увеличение на финансови стандарти за издръжка на услуги за деца, гъвкав капацитет на услугите, ориентиран към потребността, по-добро взаимодействие между институции и др. е необходимо да бъдат представени на вниманието на всички отговорни институции по закрила на детето за предприемане на действия по компетентност.