



## РЕЗЮМЕ

на

### Анализ на резултатите от извършена тематична планова проверка в центрове за обществена подкрепа и центрове за социална рехабилитация и интеграция през 2020 г.

Проверката в ЦОП и ЦСРИ е насочена към спазване на Конвенцията на ООН за правата на детето на достъп до социални услуги, в условия на извънредно положение или обявена епидемична обстановка и съгласно Закона за закрила на детето (ЗЗДет.), Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето (ППЗЗД), подзаконовата нормативна уредба.

**Целта** е да се проучи работата на доставчици на социални услуги в общността – ЦОП и ЦСРИ (общодостъпни социални услуги), в условията на извънредно положение и/или обявена епидемична обстановка и конкретно – как е продължен процесът на предоставяне на услугите под формата на дистанционна работа. В хода на проверката е проверено как е гарантирано спазването правото на детето на достъп до услуги, независимо от създалата се епидемична обстановка, поради съществуването на множество рискове, като например: риск от родителско отчуждение и работа по случаи на родителски конфликт, в които са въввлечени и децата; работа с деца, жертви на насилие, в т.ч. и тези, които са в риск от ранно съжителство и ранно раждане; работа с деца със затруднения, в т.ч. психологическа подкрепа, оценка на родителския капацитет и др.

Проверката е извършена **дистанционно**, с обмяна на документи чрез сигурното електронно връчване, криптирани файлове, провеждане на беседи по телефон и видеоконферентни връзки. Осъществена е в периода м. 11. – м. 12.2020 г., като събраната информация за работата на ЦОП и ЦСРИ обхваща периода от м. 04.2020 г. до м. 10.2020 г. вкл.

Използвани са няколко основни **метода** за събиране на информация:

- Проучване на начина на предоставяне на услуги в дистанционна форма, чрез онлайн платформи или друг начин.
- Проучване на документи – вътрешни правила за работа в условията на епидемична обстановка или извънредно положение; указания от доставчика за организация на работата в епидемична обстановка или извънредно положение; описание на протекла сесия с потребителя, свързана с дистанционната работа с потребителите; индивидуален план за работа с деца от различните целеви групи (при дистанционна работа);
- Провеждане на беседи и анкетно проучване с ръководители и специалисти; проведени са и беседи с потребители;
- Описание на добри практики;
- Попълване на въпросник за самооценка и въпросник към служителите;
- Събиране на информация чрез снимков материал за материалната база и за изпълнението на изискването по ЗЗДет. за поставяне на видно място на информация за Националната телефонна линия за деца (НТЛД) 116 111.

**Проверени са 47 социални услуги, в т.ч. 22 бр. ЦОП и 25 бр. ЦСРИ.** За 26 обекта доставчик на социалната услуга е съответната община, а 21 услуги се предоставят от лицензиран доставчик.

**Общият капацитет на проверените услуги е: 1756 места,** съответно ЦОП – 805 места, ЦСРИ – 951 места. Към датата на проверката услугите се ползват от 2435 потребители. **Дистанционна работа е осъществена с 1929 потребители,** от които 1787 деца от общността и 142 деца от социална услуга за резидентна грижа.

Съобразно насочеността на случаите, по които е работено, най-голям брой са свързани с: подкрепа на семейства от общността, които търсят съвети и подкрепа при отглеждането и възпитанието на децата си – 456 бр. и рехабилитация на деца с различни видове увреждания, емоционално-поведенчески проблеми и девиантно поведение, нарушения в развитието – 443 бр.; следва подкрепа на деца с проблеми в поведението и техните семейства – 267 бр.; подкрепа на деца, застрашени от отпадане или отпаднали от училище и техните семейства – 190 бр.; подкрепа на семейства с риск от изоставяне на децата за отглеждане в социална услуга от резидентен тип и семейства, които поради някаква причина са изпаднали в криза – 156 бр.; подкрепа на деца и младежи, настанени в социална услуга от резидентен тип/специализирана институция за деца – 147 бр.; оценка на родителски капацитет – 126 бр.; подкрепа на деца, настанени в приемни семейства и приемните семейства – 105 бр.; деца, въввлечени в родителски конфликти – 84 бр.; подкрепа на деца от общността, жертви на физическо и емоционално насилие и техните семейства и деца, за които родителите не полагат грижи – 69 бр.

**Общият щатен брой на персонала в проверените социални услуги е 380,5 служители.** Към датата на извършване на проверките незаети са 14,25 щатни бройки. В обектите практикуват различни специалисти, съобразно спецификата на съответната услуга, а именно: педагог; логопед; психолог; рехабилитатор, социален работник, специален педагог, кинезитерапевт; медицински специалист, масажист, трудотерапевт, музикален терапевт, семеен терапевт, арттерапевт. Назначените служители притежават необходимата квалификация, като повечето от тях са с дългогодишен опит в сферата, в която работят. Преобладаващата част от служителите на социалните услуги са със степен магистър. Съобразно предоставяния пакет социални услуги и идентифицирани потребности на целевите групи, в преобладаващия брой услуги е осигурен необходимият брой специалисти с нужната квалификация и добре представена структура на управление и степени на отговорност на персонала.

На национално ниво са дадени указания към местните органи и общините относно ползването на социални услуги в общността, резидентните услуги и специализираните институции за деца в условията на извънредното положение. В социалните услуги е създадена необходимата организация за предоставяне на дистанционна работа с потребителите или присъствена такава. В услугите са утвърдени вътрешни правила за превенция на разпространението на COVID-19, които регламентират цялостния процес по предоставяне на социалните услуги, с цел създаване на безопасна и здравословна среда за потребителите и персонала, под формата на заповеди, планове за действие в условията на пандемия, алгоритми за извършване на дезинфекция, инструкции, правила за превенция на заболяване от COVID-19, протоколи за почистване и дезинфекция, указания за провеждане на дистанционна работа. В преобладаваща част от услугите съставените правила са ясни и подробни.

В по-голямата част (42 бр.) от обектите е създадена необходимата организация и е осъществена дистанционна работа, като в някои услуги тя е комбинирана с присъствена такава. В 5 услуги не е провеждана работа от дистанция предимно поради техническа необезпеченост на потребителите (с нисък социален статус, но в тези случаи е провеждана присъствена работа на терен чрез посещения по домовете или по телефон), както и поради липса на достатъчно персонал в услугите.

По време на работата от дистанция с потребителите и техните семейства персоналят на проверените социални услуги е използвал различни начини на комуникация – чрез видео връзки по Viber, Messenger и Skype, електронна поща, по телефон, чрез Facebook страниците на услугите, включително чрез създадени отворени и затворени групи. Оценяван е напредъкът от дистанционната работа, поддържана е непрекъснатата връзка с родителите и лицата, полагащи грижи за тях. Осъществяван е обмен на информация с кметове на населени места, лични лекари, други социални услуги и социални работници от отдел „Закрила на детето“ в дирекциите „Социално подпомагане“ (ДСП). При спазване на санитарно-хигиенните изисквания, на децата са предоставяни материали за работа в домашни условия, които са събирани от специалистите и е оценяван техният напредък.

По отношение техническата обезпеченост на потребителите, при проверката е констатирано, че по-голямата част от тях разполагат с технически средства, чрез които е осъществявана дистанционна работа, но има и общности, в които поради липса на такива е било необходимо да се извършва работа на терен или комуникация по телефон. Изключение правят случаите на предоставяне от страна на проверените социални услуги на технически средства на потребителите за периода на дистанционна работа. Единствено в 3 услуги на потребителите са предоставени преносими компютри и компютърни конфигурации, осигурени чрез дарения.

В основна част от центровете са изготвяни седмични и месечни графици за индивидуална или групова работа с децата. Създадена е добра организация за работа от дистанция, както и за спазване на протоепидемичните мерки при присъствена работа в услугата – проветряване и дезинфекция на помещенията след всяка проведена среща с потребител, осигуряване на възможност за спазване на физическа дистанция и недопускане струпването на хора, осигуряване на лични предпазни средства и дезинфектанти, контрол на пропускателния режим. Осъществяван е контрол върху дейността в условията на епидемична обстановка от ръководителите и доставчиците на услугите чрез пряко наблюдение, отчети, обратна връзка от потребители.

За периода на дистанционна работа с членовете на мултидисциплинарните екипи на услугите са осъществявани присъствени екипни срещи, онлайн срещи, телефонни разговори, чрез затворена Facebook група, както и по служебен имейл, на които са коментирани плановете за работа с децата. Родителите са запознавани с индивидуалните плановете за работа на децата им главно по телефон. Мнението на родителя се взема под внимание при съставяне на график за работа или индивидуален план. Констатирано е, че в голяма част от услугите плановете за грижи не са преразгледани във връзка с променените обстоятелства и в тях не са заложили дейности за извършване на работа от дистанция.

В болшинството от услугите специалистите са документирали работата си от дистанция по различни начини – дневници, протоколи, формуляри, отчетни форми. В около една трета (16 бр.) от услугите специалистите не са документирали проведените сесии.

От извършените проверки е установено, че проверените ЦОП и ЦСРИ имат добро взаимодействие с дирекциите „Социално подпомагане“ и добро партньорство с общини, училища, резидентни услуги, ЦСОП, МКБППМН, детски градини, други услуги в общността, лични лекари, други медицински специалисти. В преобладаващата част от услугите потребителите са насочвани с направления от ДСП. В 4 услуги наред с насочените от ДСП има и самозаявили се потребители; в 3 услуги няма деца, насочвани от ОЗД.

Проследяването на изпълнението на дейностите в плановете за грижи на потребителите на социалните услуги от страна на ДСП по време на извънредното положение се е извършвало по различни начини – чрез присъствени срещи, дистанционно, чрез телефонни разговори, по електронна поща, чрез конферентни

мултидисциплинарни срещи, както и чрез докладите, които се предоставят от услугата на социалната служба. В малка част от услугите не е проследявано изпълнението на дейностите в плановете за работа с потребителите от страна на ДСП.

В резултат на проведените **беседи** екипите на социалните услуги оценяват, че за периода на извънредното положение в услугите е била създадена необходимата организация за работа, съобразена с въведените протиепидемични мерки. В някои от тях, преобладаващо в малките населени места, приемът на потребители е бил преустановен. Работата с потребителите се е осъществявала предимно по телефон, в част от услугите е осъществена дистанционна работа, като са използвани предимно приложенията Messenger, Skype, Viber, електронна поща, Facebook страницата на услугата за обмен на информация. В някои услуги се е работило на терен с потребителите от общността, а при други е осъществявана работа единствено с деца, настанени в резидентна социална услуга в населеното място.

Екипите на услугите не са били подготвени за работа от дистанция, не са преминали обучения за дистанционна работа. В някои са ползвали първоначално лични технически средства и са изпитвали страх да застанат пред камера. Преобладаващата част от служителите на услугите са получили необходимата подкрепа от доставчика на услугата чрез конкретни указания за действие. На част от специалистите е била проведена супервизия.

Оказваната на потребителите подкрепа се изразява предимно в предоставяне на консултации от психолог, логопед, социален работник, оказване на материална помощ, помощ при подготовката за училище. Работата на част от специалистите не може напълно да бъде трансформирана и заменена с виртуална такава, тъй като заболяванията и специфичните потребности на голяма част от децата, предимно в ЦСРИ, налагат директен контакт с тях – деца от аутистичния спектър, деца с необходимост от рехабилитация и кинезитерапия. Осъществяването на трудотерапия и рехабилитация от дистанция е било невъзможно, както и предоставяне на услуги на деца с ментални увреждания и на деца от аутистичния спектър е било много трудно и без резултат. Установено е активно взаимодействие между специалистите и родителите на децата, които имат съществена роля при дистанционната форма на работа. Преобладаващо родителите са съдействали и не са възпрепятствали процеса на предоставяне на услугите в дистанционна среда.

В проведените разговори специалистите отчитат ниска ефективност от дистанционната работа с потребителите. Основната им задача е била да запазят постигнатите резултати от пряката дейност с тях преди извънредното положение. При някои от тях е наблюдаван регрес, забравили са наученото преди това по време на директната работа, а при други е отчетен застой в развитието. Регрес е отчетен особено при логопедичната дистанционна работа с по-малките потребители, както и при децата с увреждания.

Специалистите считат, че изолацията по време на пандемията се е отразила негативно върху социализацията, емоционалното и психическо състояние на децата. Те не се чувстват особено притеснени от вируса, проявяват любопитство спрямо него, но имат необходимост от социални контакти и с желание са посещавали услугите, след периода на изолиране. Децата с ментални увреждания не са усещали промяната в ситуацията и не са могли да осъзнаят случващото се, повече са се притеснявали техните родители и близки. Служителите считат, че дистанционната работа е по-трудна за децата, тъй като тяхното внимание се задържа по-кратко, а онлайн връзката изисква повече време. Някои са на мнение, че по време на пандемията децата са станали по-изпълнителни, отговорни и загрижени за хората около тях. Служителите като цяло са изразили мнение, че онлайн комуникацията е била полезна за потребителите и техните семейства в конкретния период, тъй като контактите с външните специалисти са допринесли за намаляване на социалната изолация.

Посочени са различни затруднения при осъществяване на дистанционна работа с потребителите: липса на технически устройства и умения за работа с техника и онлайн платформи; слаба интернет връзка, липса на интернет мрежа или обхват; липсата на специализиран автомобил и ниското заплащане, които възпрепятстват работата на терен и наемането на повече служители. Специалистите не са подготвени за работа от дистанция, не са преминали обучения за дистанционна работа и не им се предоставя супервизия. Изпитват затруднения при изготвянето на индивидуалната оценка на потребностите и оценяването на постигнатите резултати. Неспазването на противоепидемичните мерки от страна на потребителите и страх от заразяване са други сочени трудности. Необходимостта специалистите да се съобразяват с работното време на родителите за осъществяването на връзка с тях и недостатъчно съдействие от страна на някои родители е създавало затруднения.

При проведени беседи с потребители на социалните услуги, родители и настойници са споделили, че са доволни от професионалното и човешко отношение на специалистите. Потребителите са заявили, че търсят специалистите за „всичко“ и по „всяко време“, чрез консултации по телефона, получават подкрепа при кризисни ситуации, специалистите участват активно в живота и ежедневието им. Според родителите, някои деца приемат нормално създалата се ситуация в страната и наложеното дистанционно обучение, но им липсва социалният контакт с връстниците им. Всички потребители, с които е разговаряно, са изразили задоволство от предоставената им подкрепа.

От проведеното **анкетизиране** се налага изводът, че служителите и потребителите оценяват положително осъществената дистанционна работа. Създадените правила за работа в условия на епидемична обстановка и/или обявено извънредно положение се познават и се прилагат. По-голямата част от служителите считат, че родителите одобряват дистанционната форма на работа, тя е възприета и подкрепена от родителите, но не я намират за пълноценен заместител на присъствената. Родителите оценяват оказаната им подкрепа, но предпочитат директната работа с децата им, тъй като прекият контакт е по-пълноценен, резултатите, постигнати при пряката работа, са по-добри от тези при дистанционната. Въпреки това е отчетено, че дистанционната форма на работа е добър вариант за децата и техните семейства в условията на пандемия. Само в една услуга е заявено, че предпочитат консултативният процес да продължи онлайн, с оглед нарастващия брой заболели от COVID-19 на територията на общината към момента на проверката.

При проверките, чрез предоставяне на **снимков материал** е установено, че сградите, в които са ситуирани услугите ЦСРИ и ЦОП, се поддържат в много добро състояние. **Материалната база** и обзавеждането са съобразени с възрастта и специфичните потребности на децата, включително с оборудвани сензорни стаи. При преобладаващата част от услугите, на видно място е поставена информация за НТЛД 116 111.

От проверките е констатирано прилагането на **различни добри практики** на екипите, с оглед повишаване на ефективността от предоставяната услуга. Работата с децата е съобразена с учебната им заетост и трудовата ангажираност на родителите, като при необходимост специалистите са работили с гъвкаво работно време. Установени са добри практики при 24 доставчици на социални услуги: В ЦСРИ в гр. Казанлък и гр. Несебър с въвеждане на извънредното положение през м. март 2020 г. ръководствата са организирали проучване сред родителите за най-удобните дигитални и други начини за продължаване на работата с децата неприсъствено. Провеждани са онлайн консултации с потребителите и семействата и са изпращани материали и напътствия. Служителите от ЦСРИ – гр. Казанлък активно са записвали лични видео уроци и упражнения, с цел създаване на комфорт на децата, които виждат познатите им лица. Отчитането на работата е извършвано в компютърна програма на ЦСРИ и в специално създаден за тази

цел регистър, като по същия начин е осъществяван контрол на работата на служителите с потребителите. В ЦСРИ – гр. Елхово рехабилитаторът е провеждал дистанционни сесии с потребители, като на деца с двигателни проблеми е предоставен кинезитерапевтичен комплекс от специални упражнения, които децата сами или с помощта на родител да изпълнят у дома. В ЦСРИ „Рада Киркович“ – гр. Пловдив и в ЦОП – гр. Габрово са създадени затворени Facebook групи за потребители и родители, в които се публикуват тематични материали, създадени са различни рубрики, провеждат се дискусии, анализират се коментари. В ЦСРИ „Рада Киркович“ – гр. Пловдив в групата участват и експерти на ДСП, водещи случаи, като по този начин и органът по закрила има достъп до осъществявана подкрепа от страна на доставчика. В ЦОП – гр. Габрово са организирани две специализирани сесии с деца от различни класове от учебно заведение в гр. Габрово, където с помощта на педагогическия съветник на учебното заведение са проведени дебати на тема: „За или против електронните игри“. Специализираните сесии са осъществени чрез платформата Класрум, където е създадена виртуална класна стая. ЦСРИ – гр. Видин е осъществил пълен достъп на потребителите до всички услуги на центъра, като са използвани всички възможни източници на комуникация – телефонна връзка, приложения като Messenger и Viber; закупена е онлайн платформа „Умни дечица“, създадена е група за работа и организиране на мероприятия във Facebook страницата на центъра, което е дало възможност за социална интеграция и предотвратяване на изолацията на потребителите.

Като добра практика в част от услугите е посочена **мобилната работа** – плащане на сметки, закупуване на хранителни продукти, лекарства, памперси и др. по поръчки на потребителите; предоставяне на маски и дезинфектанти от дарители; възможност за ползване от служители и потребители на бързи антигенни тестове при поява на симптоми на заболяване; оказване на съдействие за получаване на помощно-технически средства от ДСП и при попълването на документи за ползване на социални услуги в общността; осигуряване на дигитални устройства със средства от дарения; предоставяне на топъл обяд на социално слаби семейства; съдействие пред учебните власти за осигуряване на мобилни устройства за потребители в училищна възраст. Предоставени са на потребители велотренажори, уреди за фина моторика, уреди за вгнездяване, адаптивни средства, комплекти с арт материали, настолни игри, книги и др., във връзка с необходимостта от продължаване на работата с тях.

Служителите на ЦОП „Столипиново“ – гр. Пловдив и ЦОП – гр. Смолян са извършвали **предоставяне на услугата в домовете на потребителите** при спазване на противоепидемичните мерки. Проследявани са полагащите грижи за децата, както и спазване на даваните съвети относно поддържането на лична и битова хигиена. Проучвани са възможностите и е търсено съдействие за включване на безработни родители в предстоящи програми за заетост, предоставяни от дирекция „Бюро по труда“. Оказвана е педагогическа подкрепа на деца от 3 до 13 г., настанени в ЦНСТ, по-голямата част от които са на ресурсно подпомагане и срещат сериозни затруднения при овладяване на учебния материал. В ЦОП „Междупоколенческа къща“ – гр. Стара Загора е направена оценка за децата в риск от отпадане от училище и такива, останали без дом, във връзка с кампания за събаряне на 97 незаконни къщи през лятото на 2020 г. Оказано е съдействие на семейства с деца за настаняване в общинско общежитие. В ЦОП към КСУДС – гр. Пазарджик не е спирана пряката работа с потребителите в случаи на насилие.

Като добра практика може да се посочи **подобряване на взаимодействието с институциите на местно ниво** – кметове на села или кметски наместници, лични лекари, учители, ДСП, общностен център, ДЦДУ, ОЕПГ, МКБППМН, инспектори Детска педагогическа стая, здравни медиатори, външни специалисти. Например в ЦОП – гр. Хасково екипът е провел супервизия по случай на дете, в която са включени и специалисти от други институции – ДСП и ОЕПГ, извършвано е консултиране с клиничен психолог и детски психиатър по конкретни случаи.

В ЦОП към КСУДС – гр.Търговище са провеждани ежеседмични общи екипни срещи с работещите в отделните услуги, вследствие на което всички са запознати със спецификата на работа в тях и могат да бъдат при нужда взаимозаменяеми.

В ЦСРИДРАС – гр. Пловдив, ЦСРИ – гр. Благоевград и ЦСРИ „Подкрепа“ – гр. София е изведена като добра практика в работата с потребители в извънредна обстановка **ежедневната комуникация с родителите и роднините от разширеното семейство** и изградената доверителна връзка с тях. Адаптирани са програми за дистанционна работа с всеки потребител спрямо индивидуалните потребности и нужди.

В част от услугите са организирани **различни мероприятия**: ден на отворени врати за родители и близки и обучаването им, какво да правят, когато са вкъщи и когато пътуват; привличане на музикален терапевт за работа в услугата, както и използването на допълнителните материали, изготвени специално от специалистите за работа вкъщи по време на извънредното положение и обучението на родителите относно прилагането им; реализиране на проекти за работа с уязвими групи, участие в библиотека на открито; участие на деца в световния ден на физическата активност; екопоход по стъпките на природозащитника; работилница за родители „Да пораснем заедно“ по лиценз на УНИЦЕФ.

Посочените практики са показател за гъвкавостта на доставчиците на социални услуги и за решимостта за работа в най-добрия интерес на детето. Всички екипи въз основа на своя опит и познания за целевата група, на която предоставят услуги, са успели да достигнат до тях, така че да бъдат полезни в трудната и тревожна ситуация в страната по време на пандемия.

**В резултат на извършената планова проверка е установено, че в 39 от проверените обекти са гарантирани правата на детето, регламентирани в чл. 3, т. 3 и чл. 18, т. 2 от Конвенцията на ООН за правата на детето, както и правото на закрила, регламентирано в чл. 10, ал. 1 от Закона за закрила на детето. В 4 обекта са създадени предпоставки за нарушаването им. В 4 услуги са констатирани нарушения на изследваните права на децата.**

За отстраняване на установени при плановите проверки пропуски и нарушения, на ръководителите **на 7 от проверените обекти са дадени задължителни предписания с общо 17 изисквания**, които са придружени с методически указания за тяхното отстраняване и механизъм за взаимодействие между отговорните институции. На седем от проверените обекти не са давани задължителни предписания и препоръки.

Част от задължителните предписания касаят индивидуалните планове за работа с децата. Изискано е плановете да бъдат разработени от мултидисциплинарен екип с участието на социален работник от дирекция „Социално подпомагане” и да се актуализират при преминаване в дистанционна форма на работа. Периодично (на шест месеца) да се извършва преглед за изпълнение на дейностите, заложи в тях. Друга част от предписанията се отнасят до разработване на допълнителни правила в социалните услуги за работа при извънредна епидемична обстановка, вкл. и дистанционна работа с децата, както и да се търси съдействие от общините за осигуряване на допълнителни технически средства за обезпечаване на нуждите на специалистите и потребителите. Единични предписания са в посока: документиране от специалистите в услугите на проведените сесии по време на дистанционна работа с потребителите и постигнатите резултати; регламентиране и прилагане на пропускателен режим; осъществяване на контролна дейност от страна на ръководителите на социални услуги; поставяне на видно за децата, родителите и персонала място информация за номера и функциите на Национална телефонна линия за деца 116 111.

За резултатите от всички извършени проверки, приключили със задължително предписание, са уведомени висшестоящите органи на управление и за съдействие по отношение на тяхното изпълнение.

За подобряване организацията на работа в социалните услуги в условията на извънредна епидемична обстановка, на ръководителите на проверените обекти **са дадени и 64 препоръки, в посока:** включване на екипите на услугите в надграждащи обучения за работа в дистанционна среда, обмяна на опит, осигуряване на супервизии за подкрепа; проучване на чужд опит, вкл. чуждестранен такъв, за дистанционна работа; използване от специалистите в услугите на разнообразни материали и техники на работа за постигане на по-добри резултати; изследване мнението на родителите за извършваната дистанционна работа и изискване на обратна информация от тях за резултатите от осъществяваната работа с децата им; обмяна на информация с образователните институции във връзка с образователната подкрепа на децата; съвместна работа с образователните медиатори и с ДСП за подкрепа на децата и техните семейства и др.

**На база на извършените проверки експертите на ДАЗД обобщиха следните предложения:**

#### **За нормативни промени**

➤ В Наредбата за качеството на социалните услуги да бъде регламентирано изискване към доставчиците на социални услуги да включат във вътрешните си правила описание/процедура относно условията и начина на предоставяне на дейностите в дистанционна форма в случаи на обявено извънредно положение в страната или наличие на обстоятелства, които налагат социална работа от дистанция, без да се посещава социалната услуга (при заразни болести, по време на епидемия, пандемия, природни бедствия с разрушителен характер, кризисни ситуации и други), както и когато за предоставянето им не се изисква директно взаимодействие дете – специалист.

#### **За подобряване на междуинституционалното сътрудничество**

➤ Чрез съдействието на ДАЗД да се използва ресурсът на висшите учебни заведения в страната за разработване на програми/курсове за обучение на екипите на социалните услуги за работа от дистанция. С помощта на ВУЗ-те в страната да бъдат разработени учебни материали за работа от дистанция на различните специалисти в социалните услуги – социални работници, специални педагози, логопеди, психолози, рехабилитатори, трудотерапевти, арттерапевти и др.

➤ Да се осигури подкрепа от общинските администрации чрез осигуряване на интернет свързаност и в най-малките населени места, чрез използване ресурсите на местната администрация, училище, детска градина, читалище и др., на потребителите на социални услуги, даващи възможност на специалистите от услугите за работа с тях от дистанция. На потребителите на социални услуги да бъдат предоставени мобилни устройства, ако не разполагат и нямат друга възможност да се снабдят с такива.

➤ От доставчиците на социални услуги да бъдат разширени каналите за общуване, позволяващи видеоконферентна връзка на екипите на социалните услуги както с потребителите, така и с всички възможни партньори, като ДСП, образователна институция, община, НПО, медицински специалисти, психолози и др.

**За проучване и популяризиране на добри практики, включително чуждестранен опит**

➤ Държавната агенция за закрила на детето да проучи чуждестранен опит, практики за работа на социалните услуги от дистанция, като се използва ресурсът на 4-те трудови аташета към Министерството на труда и социалната политика (във Великобритания, Германия, Гърция и Испания, първите три от които отговарят съответно и за Ирландия, Австрия и Кипър) и в други държави чрез ресурсите на УНИЦЕФ, Световната здравна организация и др., с цел прилагането им от доставчиците в България за постигане на по-добри резултати и удовлетвореност от потребителите.

➤ Чрез електронната страница на ДАЗД и нарочно създадена платформа за споделяне между доставчиците на социални услуги да се популяризират установените в социалните услуги добри практики за работа с потребители от дистанция.

**Към доставчиците на социални услуги и екипите им**



➤ Периодично провеждане на проучване от доставчиците на услуги за мнението на потребителите и техните родители (лица, които полагат грижи за тях) относно удовлетвореност от предоставяните услуги, за споделяне на идеи за по-удобна и по-успешна работа от дистанция, с цел индивидуализирането на подхода и методите за интервенция от страна на екипите на социалните услуги.

➤ Разработване от екипите на социалните услуги на модели на дистанционна работа с децата за постигане на максимално възможните за тях резултати, с минимално участие и ангажиране на родителите (лицата, които полагат грижи за тях).

➤ Създаване и развиване от екипите на социалните услуги на затворени Фейсбук групи с виртуални стаи за деца и за родители, в които се публикуват материали, адаптирани за деца, с превантивна насоченост от различни видове зависимости – алкохол, тютюневи изделия и наркотични вещества и сродни на тях, интернет игри, за превенция на трафика, за рисковете и безопасното поведение в социалните мрежи и интернет, както и материали за родители – за особеностите в детското развитие в различните възрасти, как да се държим с тийнейджъра и др.

➤ Държавната агенция за закрила на детето да предостави на екипите на социалните услуги информационни материали за Националната телефонна линия за деца 116 111 и за безопасно поведение в интернет.