



РЕЗЮМЕ НА АНАЛИЗ
на резултатите от проведено анкетно проучване за изследване
функционирането и предприетите мерки
в резидентните услуги и специализирани институции за деца
в условията на извънредно положение

Обявеното извънредно положение и извънредна епидемична обстановка и въведените ограничителните мерки в Република България, във връзка с COVID-19, породиха редица затруднения и предизвикателства както за децата и младежите във формална грижа, така също и за служителите. Социалната изолация и дистанция, дистанционната форма на обучение, спазването на строги санитарни протиепидемични мерки изискват намиране на адекватни решения за съхраняване връзката на децата и младежите с техните родители, роднини, близки, приятели и съученици, за гарантиране на достъп до дистанционно обучение чрез осигуряване на необходимите дигитални устройства.

До кметовете на всички общини на територията на страната са изпратени писма с апел за повишена бдителност към психическото и физическо здраве на децата, посочени са начини за ограничаване на епидемията от COVID-19, с приложени препоръки на Световната здравна организация, дадени са насоки за възможните пътища, чрез които децата, техните родители и близки, ръководителите на социални услуги за деца могат да получат информация, подкрепа, консултация и помощ.

Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) разработи анкета, която има за цел да изследва функционирането и предприетите мерки от социалните услуги за деца от резидентен тип и специализираните институции за деца в условията на извънредно положение, с оглед съвместно планиране на мерките за подкрепа, за да бъде съхранено физическото и психическото здраве на децата и да бъдат гарантирани техните права и интереси. Анкетното проучване е извършено в периода от 13 до 29 май 2020 година.

Анкетни са изпратени до общо 316 социални услуги за деца от резидентен тип и специализирани институции: центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания (ЦНСТДМУ) – 114 бр., центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи без увреждания (ЦНСТДМБУ) – 141 бр., центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждане с потребност от постоянна медицинска грижа (ЦНСТДМУППМГ) – 8 бр., кризисни центрове (КЦ) – 19 бр., преходни жилища (ПЖ) – 17 бр., звено „Майка и бебе“ (ЗМБ) – 11 бр., домове за деца, лишени от родителска грижа (ДДЛРГ) – 5 бр. и дом за медико-социални грижи за деца (ДМСГД) – 1 бр. Получени са общо 306 отговора. Не е постъпил отговор в указания срок от 10 обекта, в това число 5 ЦНСТДМБУ и 5 ЦНСТДМУ.

В резултат на анкетата е установено, че общият брой на потребителите, ползващи социалните услуги е 2949 бр. Най-голям е броят на децата във възрастовите граници 14 – 18 години, следван от пълнолетните потребители. Най-много потребители има в услугата ЦНСТДБУ – 1399 бр.

От постъпилата от анкетираните услугите информация е констатирано, че за децата е осигурена 24-часова грижа и наблюдение от възрастен. Дежурствата на служителите протичат по график, като при повечето услуги организацията на смените е от няколко служители през деня и по един или двама през нощта. Смените и работното време са организирани така, че да не се засичат помежду си дежурните служители, с цел да се предпазят те и потребителите от разпространение на вируса.

Преобладаващата част от услугите (236 бр.) са посочили, че имат ясни писмени регламенти за действия при такъв случай – кой се уведомява, къде се изолира, по какъв начин се осигуряват потребностите на потребителите в период на карантина, като всички служители са запознати с горепосочената разработена документация. В 44 бр. анкети е отразено, че има създадени частични регламенти, но същите не създават чувство за сигурност при създалата се ситуация. В 18 бр. анкети е попълнено, че имат нужда от допълнителни напътствия, указания и подкрепа. В един КЦ има регламентиран ясен протокол, който е приложен при установена положителна проба на COVID-19 на социалния работник на центъра, вследствие на което услугата е поставена под доброволна карантина. В една услуга (ЦНСТДБУ) няма разписани конкретни правила и последващи мерки и действия при ситуация на заразен с COVID-19.

За всички социални услуги са осигурени дезинфектанти и лични предпазни средства, като за 259 те са напълно достатъчно, а за останалите 68 е посочено, че имат необходимост от допълнителни количества. В един ДДЛРГ част от личните предпазни средства са закупени с лични финансови средства на персонала.

Относно обучението на децата е установено, че общо 2044 деца са обхванати от системата на образованието по време на обявеното извънредно положение в страната. Най-голямата част от потребителите се обучават в системата на средното образование (948 бр.), следват тези, обучаващи се в прогимназиален етап (612 бр.) и начален етап – 376 бр. Най-малък брой деца се обучават в предучилищна възраст – 65 деца.

Най-голям брой потребители, които се обучават дистанционно са от ЦНСТДБУ – 1230 бр., следват тези от ЦНСТДМУ – 549 бр. и ДДЛРГ – 49 бр. В Кризисни центрове се обучават 61 деца, а в Преходни жилища 96 деца. Малка част от децата, настанени в резидентните услуги/специализираните институции, не са включени в образователната система, като причините за това са различни: поради нежелание за обучение; дългосрочни бягства; не обхванати до момента от училище. Част от децата, настанени в резидентните услуги за деца с увреждания, не са обучавани, тъй като спецификата на заболяванията им не позволява това. Има и изключение на дете, което е записано в самостоятелна форма на обучение. За част от анкетираните ЗМБ е установено, че не се обучават деца, като причината за това е липсата на деца в училищна възраст или няма настанени потребители. Екипите на услугите посочват, че са положили необходимите усилия, за да могат да осигурят на голям брой деца да бъдат включени в дистанционното обучение, както по отношение образователното им развитие, така и по отношение на психическото и емоционално развитие. Всичко това допринася за ангажиране времето на децата по време на социална изолация и намалява риска от отпадане от образователната система.

Броят на услугите, в които всички потребители имат достъп до дигитално устройство и са включени в образователния процес е 157. Двадесет и пет от анкетираните отговарят отрицателно, като причините за това са различни. В 62 услуги има недостиг на технически устройства. В 3 ЦНСТДМППМГ потребителите не се включват в обучение поради заболявания и тежко физическо увреждане. Друга причина е нежеланието на самите потребители да получат знания. В някои от услугите липсват потребители, които да се възползват, или пък са на самостоятелна форма на обучение и процесът протича по различен начин от този на останалите обучаващи се.

Относно получаваната подкрепа в образователния процес, 269 анкетиранни услуги са посочили, че получават помощ и съдействие. Част от анкетираните доставчици са отговорили, че не получават активна подкрепа от учители/класни ръководители при преподаването на предметите и усвояването на знания от децата. Посочените причини за това са основно – липса на заинтересованост от двете страни – ученици и учители, невъзможност на персонала да подкрепя децата, поради

спецификата на заболяванията децата/младежите не могат да боравят с електронни устройства.

В по-голяма част от услугите и институциите екипите получават необходимото съдействие от страна на доставчика и различни институции за справяне с трудности в условията на извънредното положение. Най-често съдействие и подкрепа е оказано от Общината (245 бр.), ДСП (168 бр.), РЗИ (124 бр.), МВР (114 бр.), НПО (77 бр.), РУО (40 бр.). Единични са случаите, при които съдействие и подкрепа са оказвали МЗ, АСП, МБАЛ, дарители, специалисти, доброволци от други социални услуги (ЦОП, ДЦ, КСУДС и ЦСРИ), НПО и др. Само в три услуги липсва необходимост от подкрепа.

На въпроса, касаещ увеличение на неприемливите прояви на потребителите, 192 резидентни услуги и 5 ДДЛРГ не съобщават за повишение на негативните прояви от страна на децата. В 75 услуги се посочва, че има повишение на неприемливите прояви на деца, наблюдава се вербална и физическа агресия от страна на потребителите, но са предприети необходимите мерки за тяхното овладяване. В пояснение услугите сочат, че социалната изолация и ограничителните мерки, които се изразяват в организация на ежедневието само на територията на услугата, въздействат негативно на емоционалното състояние на потребителите, което рефлектира както на интелектуалното им развитие, така и на социалните им умения за самоконтрол при спазване на определени ограничения. В отговорите си екипите сочат, че се предприемат мерки и действия за овладяването им и към момента успяват да тушират напрежението у децата. В 25 резидентни услуги екипите срещат затруднения в овладяване на неприемливите прояви на децата.

Една трета (105 бр.) от анкетираните услуги не споделят за срещани от тях затруднения в ситуацията на извънредно положение. Останалите услуги посочват различни затруднения, свързани с: Повишената емоционална възбудимост и свръхчувствителност у потребителите и трудно овладяване на поведението им. Децата проявяват агресия, създават конфликти, извършват бягства от услугата. Потребителите с увреждания по-често изпадат в кризисни състояния. Трудно се овладява нуждата на децата от контакти с родители, близки, приятели.

Голямо е натоварването на служителите в извънредната ситуация. Те са заставени да се справят освен с поведението на децата и с предизвикателствата, свързани с дистанционното обучение. Полагани са усилия за мотивиране на потребителите във включването им в тази нова форма на обучение. Освен това спецификата на децата в услугите изисква проява на индивидуално внимание и подкрепа в обучението на всяко едно от тях. Има деца, които са на ресурсно подпомагане, такива, които са със сериозни пропуски в обучението. Същевременно персоналът в услугите не е квалифициран за провеждане на обучение на децата. Децата в предучилищна възраст съответно изискват по-голямо внимание докато са в услугата поради затворените детски градини. Част от анкетираните споделят за липсата на достатъчно дигитални устройства за провеждане на дистанционното обучение, за други, като напр. от ЦНСТДМУ тази форма е неприложима поради спецификата на заболяванията на потребителите.

Извънредното положение налага още редица нови ангажменти, като например постоянна дезинфекция, проследяване спазването на мерките сред децата, проследяване на здравословното им състояние. Голямото натоварване на служителите води до преумора. В част от услугите наличният персонал не може да се справи качествено с ангажиментите си. В някои от тях има текучество на служители. Често то е свързано със страх за собственото здраве или това на техни близки.

Социалната изолация и мерките по превенция изискват разходване на допълнителни средства. Част от услугите посочват, че имат недостиг на финансови

средства, тъй като са увеличени разходите за храна, дезинфектанти, предпазни средства и др.

Много от анкетиранияте услуги посочват, че децата имат необходимост от ползването на съпътстващи услуги, особено такива, които следва да се предоставят директно на място – рехабилитация, логопедична и психологическа подкрепа и др.

Основна трудност е липсата на достатъчно двигателна активност у потребителите. Не всички услуги разполагат с двор и пространство за отдых на открито. За други дворното пространство е недостатъчно, за да отговори на потребността от движение и спорт. Някои от услугите посочват затруднение с достъпа до медицински услуги, включително стоматологични. Екипите на част от услугите изпитват несигурност, като посочват, че няма единни правила и мерки от институциите спрямо тях.

Децата са информирани от служителите относно предприеманите действия и ограничителни мерки от персонала против разпространяването на коронавируса, като за целта са използвани дадените указания от доставчика на услугата, от ДАЗД, от ДСП, от РЗИ, от МЗ. Най-голям е броят на дадените указания от доставчиците на социални услуги – 237 бр., следвани от указанията, получени от ДАЗД – 230 бр. Броят на другите източници е чувствително по-малък, като 167 са посочили от РЗИ; 159 от МЗ; 145 са били информирани от ОЗД/ДСП. В част от услугите материали и указания са предоставени от НПО, Общински кризисен щаб, служба по трудова медицина, МТСП/АСП, Национален център по общественото здраве, Световна здравна организация, Уницеф. Преобладаваща част от анкетиранияте резидентни услуги и специализирани институции са посочили, че се доверяват и на медиите за информация по проблематиката.

В малка част от резидентните услуги/специализираните институции (54 бр.) или 1/5 от всички анкетирани, има деца отсъствали без разрешение, като техният общ брой е 80. Две от 8-те ЦНСТДМУППМГ не са отговорили дали има деца в нерегламентирано отсъствие. За петнадесет от КЦ е установено, че нямат такива случаи. За услугите ЗМБ и ПЖ е констатирано, че имат единични случаи на деца, отсъствали без разрешение, но са предприети конкретни действия. За малка част от децата, които са отсъствали/отсъстват без разрешение, не са уведомени органите за закрила. В преобладаващата част от случаите, след завръщане на децата в услугите/институциите са предприети действия за тяхната изолация и изследване за заразяването им с коронавирус. Установен е само един случай на дете, за което след завръщането му в резидентната услуга е отказано изследване за заразяване с COVID – 19 от здравните власти, поради което е потърсена консултация с личния лекар, който е дал конкретни указания за отделяне на детето от другите потребители и за проследяване на симптоми на вирусното заболяване.

Относно осъществяваната социална работа с децата от страна на водещите случаи им социални работници от ОЗД/ДСП, повечето от анкетиранияте услуги посочват, че социалните работници са преустановили посещенията си до приключване на извънредното положение (199 бр.), като активно търсят и предоставят информация за децата (157 бр.) и обратно – услугата е активна и търси обратна връзка (158 бр.). В анкетите на 52 услуги е посочено, че представители на ОЗД/ДСП са канени на срещи за планиране на грижи, като от тях 21 услуги посочват, че социалните работници участват и посещават услугата, при необходимите мерки за сигурност и безопасност; 45 бр. посочват, че не се явяват, поради извънредното положение, като част от тях уточняват, че комуникацията с тях се осъществява онлайн или по телефон. Две ЦНСТДМУ заявяват, че и преди извънредното положение са канили ДСП, но те не са се отзовавали, което е изключително тревожно.

В преобладаващата част от анкетираните обекти се наблюдава сравнително спокойна среда – (221 бр.). Напрегната обстановка е отбелязана в 78 бр. от отговорите, от които с най-голям брой са ЦНСТДБУ – 36 бр., ЦНСТДМУ – 24 бр., ЦНСТДМПМГ – 2 бр., ПЖ – 8 бр., КЦ – 6 бр. и ЗМБ – 2 бр. Данни за конфликтна обстановка са посочени в 4 бр. от отговорите. Част от анкетираните са посочили, че обстановката е напрегната или конфликтна, вследствие на социалната дистанция, която следва да се спазва и забраната за излизане.

В 110 от услугите е обособено пространство за изолиране на заразен с коронавирус потребител, в 149 услуги няма такова помещение, а в 52 услуги няма, но при необходимост може да се обособи помещение, което да позволи изолация на заражено с COVID – 19 дете, чрез реорганизация на пространството.

Преобладаващата част от услугите/специализираните институции (279 бр.) получават съдействие от личния лекар на децата, като това се случва предимно чрез консултации по телефона или чрез отговорния за здравето на децата служител в ЦНСТ. При необходимост в част от случаите личният лекар посещава услугата на място. При нужда и спазване на всички епидемиологични мерки децата посещават личния лекар в кабинета му. В 22 от случаите е посочено, че личният лекар не се е интересувал от здравословното състояние на децата, като са посочени различни причини – не отзоваване на личния лекар, поради опасност от заразяване; липса на необходимост от лечение на потребителите, а 4 не са отговорили. Три от услугите са посочили, че нямат настанени потребители.

В преобладаващата част от услугите (280 бр.) има утвърдена процедура за действия при инфекциозни болести, План за действие при инфекциозни заболявания, инструкции и заповеди за действие при инфекциозни заболявания и служителите са запознати с документите. Болшинството от анкетираните са посочили конкретни действия, които следва да се предприемат от персонала в такива случаи, които най-общо се изразяват в: изолиране на детето/младежа в отделно помещение; уведомяване на ръководителя на обекта, личния лекар, РЗИ, Община и следване на препоръките на компетентните органи; информирание на членовете на екипа на социалното заведение за специфичните характеристики на инфекциозното заболяването, механизмите на заразяване, начина на предпазване и правилното поведение; наблюдение на всички контактни от екипа лица; извършване на засилена дезинфекция на всички помещения и офиси, дидактически материали, играчки, посуда, спално бельо. В малка част от социалните заведения (29 бр.) няма разработена процедура, но децата се наблюдават за респираторни симптоми и се спазват указанията на компетентните органи – МЗ, АСП, ДАЗД, щаба към Общината, Алгоритмите за поведение, вътрешни за обекта правила и заповеди. Пет от обектите не са отговорили на въпроса.

На социалните услуги/специализирани институции за деца бе дадена възможност да посочат, от каква помощ и подкрепа се нуждаят децата и работещите, която не е била предложена, а е идентифицирана като нужна. Преобладаващата част (167 бр.) от анкетираните обекти са посочили, че не са установили затруднения и нужда от помощ и подкрепа в условията на извънредно положение, или изобщо не са отговорили на въпроса. Останалите 120 бр. са заявили за различни трудности в работата и нужда от подкрепа, която най-често се изразява в: допълнителна психологическа подкрепа за потребителите и персонала за преодоляване на напрежението и стреса по време на извънредното положение; помощ от други специалисти (ресурсен учител, детски психиатър, логопед, рехабилитатор, трудотерапевт, тифлопедагог, сексолог); осигуряване на технически средства, както и на компютърни и педагогически специалисти при дистанционното обучение на децата; подкрепа и съдействие от социалните услуги в общността; увеличаване финансирането на социалните услуги/СИ; допълнително финансово стимулиране на служителите,

поради положени труд в извънредната обстановка; осигуряване на допълнителен персонал; осигуряване на допълнителни обучения и супервизии на персонала, с цел по-лесно справяне в кризисни ситуации; необходимост от допълнителни разяснителни кампании и ясно разписани правила и разпоредби за работа в условията на извънредна епидемична обстановка; дейности за преодоляване на социалната изолация на потребителите; осигуряване на дезинфектанти и лични предпазни средства.

С оглед установените затруднения и необходимост от подкрепа в условията на извънредно положение/извънредна епидемична обстановка, и за подобряване организацията на работа в социалните услуги/специализирани институции за деца и взаимодействието с други институции, ДАЗД обобщил следните предложения:

- Да се постави на вниманието на кметове и на началници на РУО възможността за пренасочване на възпитатели от училищата, които се посещават от децата в ЦНСТ, в подкрепа на екипите за оказване на системна помощ на децата за справяне в учебния процес в условията на извънредно положение или ситуация.

- Да се постави на вниманието на доставчиците на социални услуги възможността за пренасочване на служители от една услуга в друга в случай на тежест или при необходимост от допълнителен човешки ресурс. Така например от подкрепящите услуги в общността, които са затворени, поради влошената епидемиологична обстановка, към социалните услуги от резидентен тип. Това е особено наложително и поради голямото натоварване, свързано с дистанционния обучителен процес и повишаване на неприемливите прояви от потребители.

- Да се осигурят и организират допълнителни супервизии за потребителите и служителите, с оглед споделянето от ръководителите на услугите за повишено емоционално и психическо напрежение.

- Да се подобри взаимодействието със социалните услуги в общността, като се обсъдят начините за предоставянето им на потребителите онлайн.

- Да бъде поставен на вниманието на министъра на труда и социалната политика въпросът относно възможността за увеличаване на допълнителния разходен стандарт за резидентните социални услуги.

- Министерството на труда и социалната политика да актуализира заложените бюджетни средства за финансиране на социалните услуги предвид повишените разходи, свързани с пандемията. Проучване на възможността екипите в услугите да бъдат допълнително материално стимулирани за работа в кризисна ситуация.

- Да бъде поставено на вниманието на министъра на здравеопазването въпросът относно необходимостта от изготвяне на национално ниво на указания за предоставяне на социални услуги за деца с увреждания, така че да се гарантира ползването на съпътстващи услуги в извънредна епидемиологична обстановка.

- Да се потърси съдействието на кметовете на общини за осигуряване на достатъчно дезинфектанти и лични предпазни средства за екипите на услугите, заявили такава необходимост.

- Да бъде потърсено съдействие от АСП и РУО за осигуряване на допълнителни дигитални устройства за провеждане на дистанционно обучение за нуждите на децата в социалните услуги, в които е констатирана такава необходимост.

- Да бъде поставено на вниманието на министъра на здравеопазването необходимостта от изготвяне на конкретни указания, разпоредби, алгоритъм за действията на персонала в социалните заведения в условията на извънредно положение/извънредна епидемична обстановка.

- Доставчиците на социалните услуги да окажат подкрепа и съдействие на екипите на услугите за ангажиране свободното време на децата пълноценно, например

чрез арт- и трудо-терапия, по възможност ангажиране на децата в поддържане на дворните пространства и др.

- С цел подкрепа и предоставяне на пространство за споделяне, относно да предоставим информация на услугите за алтернативни канали за помощ и напътствия: чрез съвети, консултации и психологическа подкрепа от консултантите на Националната телефонна линия за деца 116-111, която се управлява от Държавната агенция за закрила на детето и е денонощна, безплатна, с покритие на територията на цялата страна; в рубриката „Питай тук COVID-19“, налична на сайта на ДАЗД за въпроси от страна на децата и лицата, полагащи грижи за тях по този глобален проблем, на които ще получат компетентни отговори от психолози; за предпазване от кибертормоз и зловредно интернет влияние, подкрепа, помощ и съвети могат да получат от Главна дирекция „Борба с организираната престъпност” на интернет адрес: <http://www.cybercrime.bg/bg>, или от Центъра за безопасен интернет: <https://www.safenet.bg/>

За резултатите от осъщественото анкетно проучване ДАЗД информира социалните услуги/специализирани институции за деца, както и МЗ, МТСП, МОН, МП, кметовете на общини, за предприемане на действия по компетентност.

1051 София, ул. „Триадица“ № 2
тел.: +359 2 933 90 11, факс: +359 2 980 24 15
sacp@sacp.government.bg; www.sacp.government.bg