

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

Книга Социални дейности

Том 112

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTY OF EDUCATION

Social work

Volume 112

РЕЗУЛТАТИ ОТ АПРОБАЦИЯ НА МОДЕЛ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО В ЦЕНТРОВЕ ЗА НАСТАНЯВАНЕ ОТ СЕМЕЕН ТИП ЗА ДЕЦА¹

ДАШЕНКА ВЪНЧЕВА КРАЛЕВА*

***Абстракт.** Темата за качеството на социалните услуги в последните няколко го дини показва своята актуалност както в проектите за нормативни документи, така и в практиката на социалната работа. Оценяването на качеството, като част от управлението на качеството, изисква използването на цялостни модели, предназначени за самооценка и оценка на качеството. Такъв авторски модел - моделът „Качество за права“ - беше приложен в услуги от резидентен тип за деца. Резултатите от неговото практическо прилагане са представени в настоящата студия.*

***Ключови думи:** оценяване на качеството, социални услуги от резидентен тип, качество на социалните услуги, права на децата, усъвършенстване на качеството*

¹ Настоящата студия е част от дисертационно изследване на тема „Оценяване на качеството на социални услуги за деца от резидентен тип“

* Имейл: dashat@abv.bg

„QUALITY FOR RIGHTS“ MODEL - OPINION OF PROFESSIONALS FROM FAMILY-TYPE CENTERS FOR CHILDREN ABOUT THE APPLICABILITY OF THE MODEL

Dashenka Vancheva Krалева

Abstract. *The theme of the quality of social services in the last few years shows its relevance both in the drafts of normative documents and in the practice of social work. Quality assessment, as part of quality management, requires the use of complete models designed for self-assessment and quality assessment. Such an author model, the "Quality for Rights", was applied in residential type childcare services. The results of its practical application are part of a scientific-applied study.*

Keywords: *quality assessment, residential social services, quality of social services, children's rights, quality improvement*

Увод

Към настоящия момент не съществува вече съмнение, че качеството в социалната работа е централна тема, която трябва да занимава всеки участник в процеса на оказване на помощ: както предоставящите услуги, така и потребителите на такива. Без значение къде се намира професионално ангажираният работник - на входа на услугата, в процеса на оказване на помощта или при приключването ѝ; без значение от позицията му в йерархията на системата та за социална подкрепа, той трябва да познава точно какви изисквания или стандарти съществуват за реализиране на услугата, която той предоставя. От изключително значение са и неговата подготовка и компетентности по отношение на методологията за работа, които му дават възможност да контролира процеса и да работи точно и в предвидения обем и детайли.

От голямо значение за подобряването на качеството е също така обратната връзка от потребителите, които според своите възможности могат да допринесат за създаване на обективна картина за степента на задоволяване на техните потребности. Не може да съществува система за оценяване на качеството на социална услуга, която да не предвижда търсене на мненията на клиентите, въпреки някои трудности, които биха могли да съществуват, за да се реализира този процес. Хелен Дикинсън в своя статия казва, че „хората със сложни или хронични проблеми не са в състояние за съжаление активни да оценяват качеството на услугите, които получават, или имат нищожна база за сравнение. Необходимо е тези услуги да бъдат оценявани, за да се гарантира, че хората ще имат достъп до качествени услуги, от които се нуждаят“ (Dickinson, H., Glasby, Partnership working: evaluation, 2015). С пълна сила това твърдение се отнася и

уязвимостта и незрелостта на децата те не биха могли самостоятелно да контролират и преценяват качеството си на живот и реализирането на техните права в резидентните услуги, в които живеят. Поради тази причина моделът, който авторът предлага, изследва мнението на деца и младежи над дванадесет годишна възраст.

За да е сигурно: първо, че работещите в услугите ще имат ясна представа за изискванията към тях в контекста на предоставянето на услугата, и второ - че ще бъдат гарантирани възможностите за обратна връзка от страна на клиентите по отношение на качеството. А за тази цел е важно законодателството да включва свързани с качеството правила и процедури. Освен законодателното обезпечаване, осигуряването на качеството изисква и набор от модели, които да „превеждат“ и реализират тези изисквания и възможности в практиката на социалните услуги.

В европейски контекст изискванията за качеството на социалните услуги се осигурява чрез разписване на добре структурирани стандарти, ясни индикатори (критерии), изисквания за периодично оценяване и като резултат - изработване на план за подобряване на качеството на услугата. Големите дотавчици на услуги имат специалист по качеството, който не само изготвя доклади от оценяване на качеството, но и има задължение да разработи, заедно с ръководителите на услугите, „План за осигуряване на качеството“ и да следи за неговото изпълнение.

В България още от 2003 г. има влязла в сила „Наредба за критериите и стандартите за социалните услуги за деца“; всяка услуга за деца има разработена методика за нейното предоставяне, съгласувана между председателя на Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) и Агенцията за социално подпомагане (АСП); скоро беше приет и Закона за социалните услуги, в който се предвижда създаване на специален орган - Агенция по качеството. Някои водещи неправителствени организации от няколко години вече са създали в резултат на проекти, обикновено с чуждестранно партньорство, свои собствени модели за самооценка. Тези добри практики обаче са малко - бели лъстовици на фона на общото и недостатъчно ясно говорене за качеството. Качеството обаче е винаги конкретно и е свързано със съответствие, което може да бъде измерено. За това „измерване“ или „оценяване“ са необходими добре структурирани модели, стъпили на изпитани подходи. Тъй като разработване то на такива модели тепърва предстои в нашата страна, конструирането и апробирането на този авторски модел стана основна цел на дисертационен труд „Оценяване на качеството на социални услуги за деца от резидентен тип“.

Настоящата студия има за цел да представи резултатите от апробирането на авторския модел за оценяване на качеството „Качество за права“ (Кралева, Д.,

2016) в пет центъра за настаняване от семеен тип за деца, в три населени места. Моделът беше представен не само в България, но и на международни

32

форуми (Б. К г а ^ а , FICE-International, 2017). В студията ще се анализира по стигнатото при използването на модела, но поради конфиденциалността на резултатите от оценяването на качеството, няма да се посочва конкретно за кой доставчик или услуга се отнасят. Изследователската задача ще бъде фокусирана върху възможностите, които предлага моделът, а не върху проблемите на отделните социални услуги. Изводите, които ще публикуваме в края на студията, ще имат научно-приложен характер и ще обслужват както развитието на науката за качеството, така и практиката на социалната работа.

Основни понятия и дефиниции

За целите на научно-приложното изследване приемаме следните работни дефиниции на основните понятия, свързани с проучваната проблематика: *Качество* - характеристиките на продукт или услуга, които отговарят на определен стандарт и създават възможности да задоволят установени или подразбиращи се нужди. Това определение е изведено на базата на определението, дадено от английската авторка Триш Хаворд-Лечфилд в книгата ѝ „Управление и организация на социалната работа“: „Продукт, който със свои те характеристики задоволява напълно потребностите на клиента.“ *Качество в социалната работа* според Адамс (Р. Симеонова, Д. Господинов и др., 2010) се определя като: „Отличната/съвършената социална работа е социална работа, която гарантира достъпа на хората до висококачествени услуги, които осигуряват посрещане на потребностите им.“ *Управление на качеството в социалната работа* - подход към организирането на услугата, фокусиран върху качеството, основан върху участието на членовете на екипа и целящ дългосрочен успех чрез удовлетвореност на клиента и ползи на всички членове на екипа на услугата и обществото (Симеонова, Р. и др., 2010: 31).

Система за управление на качеството на социалната работа - последователност от дейности (включително анализ и оценка) и тяхното управление чрез сравняване с определени стандарти.

Оценяване на качеството - процес на сравняване на предоставяната услуга по определени стандарти и критерии със зададените, изискуеми от държавен или обществен орган, такива.

Модел за оценяване на качеството - специфично съчетание на подходи, принципи, процедури, методи и инструменти за оценяване на качеството.

Система за оценяване на качеството - система от индикатори за сравняване на предоставената услуга по определени стандарти и критерии със зададените,

изискуеми от държавен или обществен орган, такива.

33

Самооценка на резидентна услуга за деца - система за оценяване на качеството на резидентна услуга, предназначена да бъде осъществявана от работещите в нея.

Стандарти: указание/изискване за извършване на определена дейност или наличие на желана ситуация, което се базира на теоретични постулати/принципи и случаи от практиката.

Права на детето: „Правата на децата се свързват най-вече с благосъстоянието на децата и с това, че децата са хора и като всички хора - притежават права. Това, което е специално при едно дете е неговата младост и ранимост. Децата са непораснали възрастни, без възможност да се защитават сами“ (Die Bedeutsamkeit der Kinder und der Kinderrechte <https://www.humanium.org/de/kinderrechte/>).

Понятията, свързани с качеството, са много и се развиват и променят толкова бързо, че постоянното им актуализиране е наложително. Въпреки настъпващите промени в социалната работа и навлизането на все по-точни и ясни критерии за нейното оценяване понятия като оценяване, ефективност и ефикасност ще запазят смисъла си за дълго време. Това, което се очаква да се променя, е отговорът на въпроса: Какво е качествена услуга към настоящия момент, към настоящите стандарти за социална работа, към настоящото ниво на благосъстояние на обществото?

Качеството на социална услуга от резидентен тип за деца „Център за настаняване от семеен тип“ - изисквания на нормативната база

Какво казва нормативната база по отношение на качеството на социалните услуги? За да се осигури качество за социалните услуги и в частност, тези за деца, в България се изисква изпълнението на Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (НКССУД), където в чл. 2 ал. 1 се казва, че: „Стандартите за социални услуги за деца определят изискванията за качество в социалната услуга“. Ал. 2 на същия член пък дефинира индикаторите за изпълнение на стандартите или: „Критериите за социални услуги за деца са показателите, по които се оценява съответствието между предоставяната социална услуга и утвърдените с наредбата стандарти за социални услуги за деца“.

Наличието на Наредба за критериите и стандартите за социалните услуги за деца, влязла в сила още през 2003 г. и допълвана до сега многократно, на базата

на която се разработват методическите ръководства за отделните социални услуги за деца, е важна предпоставка за качество, но не е достатъчна за създаване на конкурентна среда с цел увеличаване ползите за клиентите. Разработени са двадесет и три стандарта, които обхващат всички аспекти на

34

живота на децата и професионалното развитие на персонала. Това предполага по-добро насочване и съответно по-добро качество на предоставяне на услуга. Като обобщение можем да кажем, че в Методическото ръководство за услуги за деца и реда за предоставяне на социалната услуга „Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи“ намираме описан основния метод за работа, който се използва в тази услуга, а именно развитие на случай във връзка със стандартите за социални услуги от резидентен тип: вход и изход от услугата, правила и процедури, както и документацията към тях; видове информация, видове срещи, техните цели, видове планове и работата по случай; професионалистите, техните роли и професионални компетентности, план за професионално развитие, супервизия и т.н. Предоставянето на социалната услуга е съобразено с документите, свързани с качеството на услугата, начините за нейното разкриване и функциониране, със здравно-хигиенните изисквания, благоустройство и строителство и административното управление.

Липсва обаче по-нататъшен наръчник или практическо ръководство за изпълнение на всички тези заложили стандарти и препоръки. Това създава проблем с тълкуването на стандартите, тяхното изпълнение и контрола в последствие.

В българската нормативна база не се предвижда изискване към доставчика на услугата за задължително външно оценяване от независим сертифициран оценител и представяне на оценка и доклад за функционирането на услугата. Това не създава предпоставка финансирането на услугата да бъде обвързано пряко с нейното качество.

В настоящата статия ще боравим с определения от Закона за социалното подпомагане (ЗСП) и правилника към ЗСП (ППЗСП) с последни изменения от 2017 г. В чл. 16 на ЗСП определението за социални услуги ги разглежда като дейности в подкрепа на лицата за социално включване и самостоятелен начин на живот, които се основават на социална работа и се предоставят в общността и в специализирани институции. Социалните услуги, за които е създаден авторският модел за оценяване на качеството, резултатите от чието апробиране ще изследваме, са услугите за деца от резидентен тип. В Чл. 36.(2) от Правилника за прилагане на ЗСП т. 4 са описани социални услуги от резидентен тип. Видовете Центрове за настаняване от семеен тип са:

а) център за настаняване от семеен тип (ЦНСТ);

аа) център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания; бб) (в сила от 1.01.2018 г. - ДВ, бр. 17 от 2017 г., изм., бр. 89 от 2017 г., в сила от

1.01.2018 г.) център за настаняване от семеен тип за деца и/или младежи с увреждания;

вв) (в сила от 1.01.2018 г. - ДВ, бр. 17 от 2017 г., отм., бр. 89 от 2017 г., в сила от 1.01.2018 г.).

35

Тъй като научно-приложното изследване беше реализирано в ЦНСТ за деца без увреждания, е важно да уточним, че Методическото ръководство за предоставяне на услугата ЦНСТ за деца, действащо от 2009 г., е валидно и към днешна дата. Това уточнение е необходимо във връзка с излязлото през 2014 г. Методическо ръководство, уреждащо новата форма на ЦНСТ, а имен но Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи (ЦНСТДМ). На интернет страницата на АСП е публикувано следното определение за услугата ЦНСТ: „Център за настаняване от семеен тип“ (Социални услуги, фи нансирани от държавния бюджет; Център за настаняване от семеен тип, АСП) е място за живот в среда, близка до семейната, за ограничен брой лица - не пове че от 15. Центърът може да се ползва в комбинация с други социални, здравни, образователни и други услуги и в съответствие с потребностите на настанените лица. В центъра се предоставя подкрепа на деца със/без увреждания.“ Услугата ЦНСТ за деца е „насочена към децата, които имат нужда от гри жа извън тяхното семейство. Това са социални услуги от резидентен тип, коя - то се разкрива на база на оценка на специфичните характеристики на децата в общността и потребностите от социални услуги на потенциални ползватели“ (Методическо ръководство ЦНСТ за деца, цели на методическото ръководство, АСП, 2009).

Принципите и ценностите на ЦНСТ са свързани с:

- „Гарантиране на най-добрия интерес на детето, съгласно Конвенцията на ООН за правата на детето;
- Зачитане на достойнството и личността на детето;
- Уважение на личната история и етническата и културна идентичност на детето;
- Предоставяне на възможности за пълноценно развитие на потенциала на децата, съобразно техните потребности и възможности;
- Насърчаване на взаимоотношенията между детето и значими за детето хора и външния свят;
- Подпомагане на детето за вписването му в социалната среда;
- Предоставяне на възможност на детето да прави избор и да взема решения съобразно възможностите и възрастта си;
- Поддържане на следа близка до семейната и предлагане на отношения на сигурност и доверие, трайни във времето;
- Осигуряване на значим за детето възрастен, с който детето създава значима доверителна връзка“ (Методическо ръководство ЦНСТ за деца, цели на методическото ръководство, АСП, 2009).

Тези принципи и ценности, базирани на Конвенцията за правата на децата, служат като ориентир за създаване на модела „Качество за права“, по който по-късно ще бъде оценено качеството на пет ЦНСТ, като съответно ще се изследват шест права на децата.

36

Центърът за настаняване от семеен тип за деца осигурява подходящо място за живеене и възможност за поддържане на връзка със семейството и значимите хора на децата, когато това е в техен интерес. ЦНСТ гарантира правото на ползвателите да получават качествена услуга.

Капацитетът на ЦНСТ е до 15 деца.

Целевите групи, които могат да станат ползватели на услугата, са: деца от 3-до ^-годишна възраст, за които до момента на настаняването им в ЦНСТ няма възможност да бъдат отглеждани в биологичното им семейство, в семейството на близки и роднини, или в приемно семейство.

В ЦНСТ се разкрива в населени места, в които функционират здравни, образователни и социални услуги и са в състояние да отговорят на потребностите на децата и където има условия за осъществяване на културни и спортни дейности.

Доставчикът, който предоставя услугата, разработва и прилага процедури за мониторинг и вътрешен контрол на предоставяната услуга. *Доставчикът има писмен план за подобряване на качеството на услугата.* Контролът на услугата се осъществява от Инспектората на АСП и Главна дирекция „Контрол по правата на детето“ към ДАЗД.

За осигуряване на по-добро качество на предоставяне на социалната услуга е заложено обучение и възможности за развитие на персонала, който работи в услугата, като за целта има разработена програма. Ръководителят е длъжен да предостави на всеки член от персонала въвеждащо обучение при започване на работа, както и продължаващо такова. Всеки член на екипа, включително ръководителят, има личен план за професионално развитие. *На работещите професионалисти се осигурява професионална и методическа подкрепа и супервизия* за изпълнение целите на услугата.

Разработените двадесет и четири стандарта, които обхващат всички аспекти на живота на децата и професионалното развитие на персонала, са отразени в методическите ръководства на услугите. Това предполага по-добро качество на предоставяне на услугата.

Липсва обаче по-нататъшен наръчник или практическо ръководство за изпълнение на всички тези заложили стандарти и препоръки. Това създава проблем с тълкуването на стандартите, тяхното изпълнение и контрола в последствие. Съществуващите методически ръководства, които се основават на ЗСП, ППСЗП и НКСПСУД, подкрепят доставчиците в изясняване на техните

задължения. Изготвянето на методиката на услугата обаче остава в ръцете на ръководството и зависи от неговата компетентност поради факта, че в НКСП СУД няма стандарт, който да изисква Система за управление на качеството (СУК). В Закона за социалните услуги е упоменато, че ще бъде разработен и стандарт за качество, но това тепърва предстои.

В българската нормативна база не се предвижда изискване към доставчика на услугата за задължително външно оценяване от независим сертифициран оценител, както и представяне на оценка и доклад за функционирането на услугата. В Германия, за да бъде подновен договорът на доставчика за предоставяне на услугата, се изисква такъв доклад. Когато той е изготвен методично и от опитен одитор, неговата тежест е голяма и това подпомага вземането на положително решение от страна на финансиращия (обикновено община или регионална структура - провинция). В България липсата на изискване за външен одит и система за управление на качеството не създава предпоставка финансирането на услугата да бъде обвързано пряко с нивото на нейното качество.

Без да е наличен този стандарт, препоръките ми към Наредбата за критерии и стандарти за предоставяне на социални услуги за деца са следните: • Да се създаде стандарт за система за управление на качеството в социалните услуги с критерии за съответствие към него.

- В нея да бъдат предвидени три критерия за съответствие: S при управление на повече от 5 социални услуги от една организация за социална работа - назначаване на методически ръководител/специалист осигуряване на качеството;

S изискване за модел за самооценяване на качеството на услугата; S изискване за ежегодно външно оценяване на качеството от независим одитор.

Все още и законодателството, и практиката в това отношение са длъжници на децата в риск и техните семейства. С изключения на отделни неправителствени организации (НПО), особено тези с чуждестранно участие, доставчиците на социални услуги, в това число и такива от резидентен тип, рядко имат в своята методология за предоставяне на социалната услуга текстове, изцяло посветени на качеството, или са разработили и прилагат цялостен модел за неговото управление. В НКССУД, например, се изисква задължителна документация, представляваща правилници, процедури и формуляри; атестационни формуляри за оценяване на служителите и планове за тяхното развитие. Оценяването на качеството на услугата и постигнатите резултати обаче в българската практика се свежда предимно до контрол на услугите: от страна на общината, като принципал, инспектората на Агенцията за социално подпомагане (АСП) или Дирекцията по контрол по правата на децата към Дър

жавната агенция за закрила на детето. Поради липсата на специални ясни и точни изисквания към качеството на услугата няма и достатъчно конкурентни български модели за управление или оценяване на качеството на социалните услуги. Няма и специализирани „оценители“ в България, които да предлагат такива, доказали своята приложимост в практиката.

Регламентирането на изискване за разработване и прилагане на Систе ма за управление на качеството от доставчиците на социални услуги в бъл

38

гарското законодателство все още не съществува. Няма и така популярното в други европейски страни (Германия, Нидерландия) задължително изискване за доказване на качеството на социалната услуга пред финансиращия орган (най-често общината или структура на регионално ниво) в края на всяка календарна година. Част от това доказване се осъществява с представяне на доклад от оценяване качеството на услугата от външен оценител. „За да реализират своите задачи, свързани с помощта към деца и младежи по параграф 2, доставчиците на публични услуги имат задължение и основание да оценяват качеството и да предприемат съответните мерки за неговото постигане, що се отнася до:

- S* предоставянето на услуги;
- S* изпълнението на други задачи;
- S* процеса на оценка на риска съгласно § 8a;
- S* сътрудничество с други институции.

За тази цел се изисква разработване, прилагане и редовно преразглеждане на мерки за подобряване на качеството. Това включва изследване на качествени характеристики за гарантиране на правата на децата и юношите в услугите и тяхната защита срещу насилие. Обществените доставчици на социални услуги за деца и младежи се ръководят от професионалните препоръки на отговорните органи съгласно раздел 85 (2) на закона и от вече прилаганите принципи и стандарти за оценка на качеството...“ (Sozialgesetzbuch, 8, Jugendhilfe, 2018).

По-горе посочените причини станаха основание за създаване на модел за оценяване на качеството в услуги за деца от резидентен тип и изследване на неговата приложимост. Моделът беше създаден във връзка с разработване на докторска теза на тема „Оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца“ и като резултат на цялостен анализ на съществуващите в други, водещи в социалната работа, европейски страни и в България, като това беше добра предпоставка за използване на много чуждестранни достижения в българския контекст. Моделът беше приложен в Центрове за настаняване от семеен тип и изследването на неговата приложимост беше основната цел на планираното приложно-научно изследване.

Модел за оценяване на качеството в услуги за деца от резидентен тип „Качество за права“

Моделът „Качество за права“ е създаден от автора на студията и се базира на дългогодишния му опит в директна работа, консултиране и супервизиране на социални работници от ЦНСТ. Той е предназначен за оценяване на ЦНСТ за деца на възраст от 7 до 18 г. За да бъде използван в друга услуга от резидентен тип за деца от възрастова група: 0 - 3 или 4 - 7, както и в услуги

39

от резидентен тип за възрастни, е необходимо да бъде адаптиран инструментариумът за събиране и обработване на информацията.

Моделът „Качество за права“ оценява качеството на предоставяне на услугите според степента на познаването на *Конвенцията за правата на дете то (КПД)* и реализирането на следните шест права от нея: ^ *право на сигурна и безопасна среда на развитие;*

^ *право на здравеопазване;*

^ *право на образование;*

^ *право на защита от дискриминации;*

^ *право на семейство;*

^ *право на участие.*

Избраните права са базисни, посочени в Конвенцията за правата на детето. За да бъде направен извод за степента на реализиране на съответното право, се изследва *документацията на услугата и работата по случай, процеса*

съм на работата с клиентите и резултатите от предоставената услуга.

Времево обезпечаване на оценяването на качеството: извършването на *фактическото събиране на информация*, свързано с оценяването, е предвидено да има продължителност от 12 часа (един работен ден и половина): 4 часа - преглед на документация, 4 часа - провеждане на стандартизирани интервюта и 4 часа наблюдение на директна работа с клиенти. За *обработка нето на информацията и изготвянето на Доклад* с препоръки са предвидени 32 часа (четири работни дни).

Човешки ресурси: оценяването се извършва от екип: един оценител и един асистент, които работят паралелно, като си разпределят задачите, свързани с реализиране на основните етапи от оценяването.

Работни задачи на оценителя: извършва преглед на документацията, попълва формулярите за събиране на информацията, обработва попълнените данни с Инструмента за обработване на информацията, анализира резултатите и изготвя Доклад от оценяване на качеството. Оценителят има ръководна функция в екипа.

Работни задачи на асистента: провеждане на анкетиране на предвидените в модела, целеви групи, по въпросниците за клиенти, персонал, родителите и представители на институции.

Необходими компетентности на членовете на екипа:

Оценител:

Образование: магистър или бакалавър по социална работа, психология или педагогика; предимство: завършена магистратура в областта на управлението на социални услуги; задължително завършено обучение в прилагането на модела по оценяване на качеството „Качество за права“.

40

Професионален опит: минимум 2-годишен опит в услуга за деца или лица от резидентен тип; участие като асистент на оценител на минимум две социални услуги за деца от резидентен тип.

Компетентности - умения за:

^ общуване с деца и възрастни;

^ наблюдение и регистриране на информация от наблюдение; ^ анализ и синтез на информация;

^ обобщаване и извеждане на заключения;

^ изготвяне на доклади и др. писмени документи.

Асистент:

Образование: магистър или бакалавър по социална работа, психология или педагогика, социология; завършено обучение в прилагането на модела по оценяване на качеството „Качество за права“.

Професионален опит: минимум 3-месечен стаж в услуга за деца или лица от резидентен тип.

Компетентности - умения за:

^ общуване с деца и възрастни;

^ наблюдение и регистриране на информация от наблюдение; ^ провеждане на интервю;

^ точно изпълнение на инструкции и технологията на оценяването. Всяко оценяване на социална услуга се извършва на място, в услугата. Винаги се стартира с въвеждащ разговор с ръководителя на доставчика в рамките на половин час. За провеждане на разговора се използва „Въпросник за персонала“, тъй като на по-късен етап отговорите на ръководителя на доставчика ще бъдат съпоставени с тези на управителя на услугата и член на персонала. Ако отговорите се разминават и не съвпадат, това би било признак за липса или изкривяване на информацията между отделните йерархични нива и признак на недобра екипна работа.

Това означава, че:

^ комуникацията между различните йерархични нива е на много добро ниво - информацията се предава успешно отдолу - нагоре и отгоре - надолу; ^ изградено е общо разбиране за предоставянето на услугата; ^ всеки специалист на своето ниво е запознат с основните документи на услугата и получава навременна информация за промени в законодателството то, нови изисквания и инструкции за изпълнение на конкретна дейност. Методи за събиране на информация, свързани с оценяването: • *Проучване на документация:* реализира се чрез фактически преглед на цялостната документация на услугата: Методика за предоставяне на услуга, както и всички приложения към нея: правилници, процедури, заповеди. Проучват се две произволно избрани досиета на клиенти като част от оби

41

чайно прилаганата документация за работа по случай. В тях се проследява реализирането на методологията на доставчика в практиката и се проследява качеството на попълването на предвидените документи. Основната цел на използването на този метод е да се открият *създадените условия от доставчика на услугата* за реализирането на изследваното право, както и отразените мероприятия, които вече са се случили в тази връзка.

При извършване на прегледа на документацията се използва методът на дедукцията: от общото към частното. Стартираме изследването от документа, който има по-широк обхват:

1. Методология на доставчика за предоставяне на услугата ЦНСТ; 2. Етичен кодекс;
3. Правилник за вътрешен ред;
4. Други правилници;
5. Процедури;
6. Документация, свързана с изпълнение на процедурите: книги, формуляри и др. за организиране на ежедневието;
7. Документация за работа по случай;
8. Документация, свързана с функционирането на персонала. *Провеждане на интервю* с работещите в услугата, клиентите, членовете на техните семейства, представители на други институции, работещи по случаите на деца, отглеждани в ЦНСТ.

За интервюирането на клиенти, персонал, ръководители и други са разработени *въпросници*, които са различни за всички целеви групи и включват въпроси, свързани с изследването на предвидените в модела права. Интервюират се:

- ръководител - представител на доставчика на социалната услуга (служител с ръководна длъжност, отговарящ в НПО за социалните услуги, директор на КСУДС, ръководител на социални услуги в общината);
- управител на ЦНСТ;
- двама членове на екипа, директно работещи с деца: възпитатели, соци

ални работници, социални терапевти, детегледачи;

- двама клиента;
- двама родители на клиенти;
- двама представители на институции, работещи по случаи на клиенти на СУДРТ.

Въпросниците за горепосочените целеви групи са разработени за: • деца между 12-18-годишна възраст, живеещи в услугата не по-малко от 6 месеца;

- ръководни кадри - представляващи доставчика на услугата;
- ръководни кадри - управители на услугата;
- членове на екипа на услугата: педагози, психолози и социални работници, работещи в нея не по-малко от 3 месеца преди оценяването на качеството;

42

• родители и членове на семействата на деца на възраст от 12-18-годишна възраст, ползващи услугата за не по-малко от 6 месеца;

• представители на ОЗД, ДПС, училище и дрги партньори на услугата; НПО, общини и др. доставчици на социални услуги в ролята на експерти. Въпросниците съдържат шест групи въпроси, насочени към: *познава нето на КПД; познаване и реализиране на правото на сигурна среда на раз витие; познаване и реализиране на правото на здравеопазване; познаване и реализиране на правото на образование; познаване и реализиране на правото на защита от дискриминация; право на семейство; право на участие.* Интервюто се осъществява от асистента на оценителя в рамките на пред видените 4 часа, както следва:

Ръководител - представител на доставчика на услугата 30 м. Управител на услугата 30 м. Член на персонала 20 м. Клиент 1 20 м. Клиент 2 20 м. Родител 1 20 м. Родител 2 20 м. Представител на институция 20 м. Представител на институция 20 м. **Резерва: разпределени по преценка на анкетиращия 30 м.**

Резервните минути се предвиждат, защото невинаги интервюирането може да се проведе в рамките на предвиденото поради различни фактори като: постигане на добро разбиране на въпроса (допълнителни обяснения) или трудно разбиране на български език, и т.н.

• *Наблюдение* на ежедневието на клиентите и работата с тях. Друг метод за събиране на информация за оценяването на качеството по Модела “Качество за права“ е наблюдение на ежедневието на клиентите и работата с тях. То се извършва в продължение на 4 часа от оценителя, като включва следните обекти на наблюдение:

^ *наблюдение на материалната среда в ЦНСТ:* местоположение, стаи за спане, общи помещения, санитарни помещения. Наблюдението се извършва по два критерия: *безопасност и развиваща среда;*

^ *наблюдение на отношенията между възрастни и деца, между деца и техни връстници*, по отношение на: сигурност, спазване на дневен ритъм и правила;

^ *дейности с деца: групови и индивидуални работи*;

^ *визуализация в ЦНСТ*;

^ *екипна среща на работещите*.

Наблюдението на пряката работа с клиентите се извършва чрез наблюдение и регистриране на информация във Формуляр за събиране на информация.

43

В него са описани конкретни ситуации - индикатори за изпълнение на определен критерий. Важно при наблюдението е оценителят да отбелязва конкретно какво наблюдава, без да се влияе от разкази и интерпретации на служителите.

За извършване на събирането на информация са разработени *формуляри*. Формулярът съдържа следните групи изследвани ситуации:

А - Ситуации, свързани със структурата на услугата;

Б - Ситуации, свързани с процеса на работа с клиентите;

В - Ситуации, свързани с резултатите.

Всяка група съдържа 10 изследвани ситуации с три възможности за отговор: С1, С2 и С3. Възможните наблюдавани ситуации са конструирани върху възможностите за С1 - реализиране на изследваното право, С2 - средна степен на реализиране и С3 - слаба степен на реализиране. В отделна колона е зададен индикатор, който насочва към извод по отношение на реализирането на правото. В края на формуляра е предвидена формула за изчисляване на резултата по отношение на цялостното реализиране на правото.

Индикаторите за оценка са изработени във връзка с процентно наличие на ситуации С1, С2 и С3, като се започва от максимална степен на реализиране, средна степен и ниска степен, свързана с нарушаване и нереализиране на дадено право.

Направените изводи след изследване на реализирането на всяко право са важна част от оценяването на качеството и основа за изработване на препоръки за неговото подобряване.

Всеки формуляр изследва общо 30 ситуации с по три възможни индикатора за изпълнение (вж. Приложение 2).

Попълват се следните формуляри:

1. Формуляр за събиране на информация за прилагането на КПД в ЦНСТ; 2. Формуляр №1 за събиране на информация за реализиране на правото на сигурна среда на развитие в ЦНСТ;

3. Формуляр №2 за събиране на информация за реализиране на правото на здравеопазване в ЦНСТ;

4. Формуляр №3 за събиране на информация за реализиране на правото на

образование в ЦНСТ;

5. Формуляр №4 за събиране на информация за реализиране на правото на защита от дискриминация в ЦНСТ;

6. Формуляр №5 за събиране на информация за реализиране на правото на семейство в ЦНСТ;

7. Формуляр №6 за събиране на информация за реализиране на правото на участие на децата в ЦНСТ.

• *Анализ на резултатите с помощта на Инструмент за обработване на данните.*

44

Инструментът за обработване на данните е разработен в Excel и служи за нанасяне на резултатите от ситуациите в табличен вид, като в края се изчислява процентът на реализиране на съответното изследвано право. На база на този процент се констатира дали правото е реализирано в максимална степен (между 50 и 100%), в средна (между 25 и 50%) или не е реализирано (под 25%), като това се отразява на качеството на услугата: ако правото не е реализирано - качеството на услугата е незадоволително и благополучието на клиентите е заплашено, ако е в средна степен - качеството е задоволително, но правата на клиентите са реализирани в минимална степен; а ако правото е реализирано в максимална степен - над 50% - качеството на услугата е високо и правата на клиентите са реализирани.

В последния етап от реализирането на Модела "Качество за права", се осъществява *анализ* на резултатите и се изготвя *Доклад*, съдържащ констатации за нивото на реализиране на всяко от изследваните права и препоръки за подобряване на работата в услугата. На базата на резултатите от изследването на документацията, анкетирането и наблюдението се прави ситуационен анализ във връзка с реализирането на правата в съответното ЦНСТ и се правят изводи за качеството на социалната услуга. Във втората част на доклада се дават конкретни препоръки по отношение на правата и съответно - за повишаване благосъстоянието на клиентите и повишаване качеството на услугата.

Апробиране на модел за оценяване на качеството в социални услуги за деца от резидентен тип ЦНСТ „Качество за права“

Апробирането на модела беше част от научно-приложно изследване на неговата приложимост.

Цел: Апробиране на модел за оценяване на качеството "Качество за права" в социални услуги от резидентен тип за деца.

Задачи на апробирането:

1. Разработеният модел за оценяване на качеството „Качество за права“ да бъде представен на екипите на пет ЦНСТ.
2. Качеството на предоставяните услуги да бъде оценено при използване на модела.
3. Да бъде проучено мнението на работещи в ЦНСТ за приложимостта на модела.

За да бъде разработена настоящата научно-приложна работа, особено съ действие оказаха ръководители и социалните работници от петте социални услуги, които се включиха в изследването. Не можем да ги назовем, поради конфиденциалния характер на информацията, която ще се представи по отношение качеството на предоставяните от тях услуги. Специални благодарнос

45

ти и на колегите от Международната федерация на възпитателните общности - ФИЦЕ-Интернационал, за предоставените материали и възможност за дос тъп до много техни публикации, свързани с изследвания проблем.

Представяне и анализ на резултатите от научно-приложното изследване

Научно-приложното изследване беше проведено в периода от март до декември 2018 г. в пет услуги за деца от резидентен тип, а именно в Центрове за настаняване от семеен тип за деца, доставяни от доставчици общини или не правителствени организации, намиращи се в различни по големина населени места (в много малък град, среден и много голям град) (Списък на градовете в България, Уикипедия). С промяна в Закона за устройството на територията, одобрена от Министерския съвет на 26 март 2009 г., определението за големи ната на градовете, където е проведено изследването, е следното: „много мал ки градове“ - с население под 10 хил. жители; „средни градове“ - с население от 30 хил. до 100 хил. Жители, и „много големи градове“ - с население над 200 хил. жители.

В таблица 1 са показани данни за социалните услуги, които участваха и бяха оценени по модела „Качество за права“. Техни представители бяха за познати с модела, интервюирани по време на реализиране на оценяването, прочетоха доклада от оценяването и в последствие дадоха обратна връзка за неговата приложимост.

Таблица 1. Участници - персонал в проведеното оценяване

Вид	на услугата	Доставчик на СУ	Заемани
	Населено място	Брой участници	длъжности
ЦНСТ 1 много малък	град		

	и социален работник	обществена полза
ЦНСТ 2 много малък град	1 Директор КСУДС ЦНСТ 3 много голям град	Фондация в обществена полза
много малък град	много голям град	Фондация в обществена полза
	ЦНСТ 4 средно голям град	1 Ръководи тел екип, възпитател и социален работник Управител социални ус луги
46 Община Част от Комплекс за со циални услуги за деца и семейства (КСУДС)	ЦНСТ 5 средно голям град	3 Ръководител екип, социа лен работник, социален те рапевт
Община Част от КСУДС	средно голям град Частен доставчик на социална услуга - фон дация	3 Ръководител екип, социа лен работник, възпитател
Община Част от КСУДС 3 Ръководи тел екип, възпитател и социален работник 3 Ръководи тел екип, възпитател	Частен доставчик на со циална услуга -фондация Фондация в	1 Координатор социални ус луги

Етапи на провеждане на апробацията на модела:

Първи етап: Представяне на модела на ръководителите на организацията за социална работа и ръководителите на услугата.

Втори етап: Реализиране на процеса на оценяване на място в ЦНСТ. *Трети етап:* Изготвяне на доклад от оценяването с препоръки относно подобряването на качеството на услугата.

Четвърти етап: Представяне на доклада на ръководителите на организа цията за социална работа и ръководителите на услугата.

За реализиране на етапа „Представяне на модела на вниманието на ръ ководителите на организацията за социална работа и ръководителите на

услугата “ беше изготвена мултимедийна презентация и писмена информация за модела за оценяване „Качество за права“. Възможността за безвъзмездно извършване на оценяването от изследователите беше предложена на организации за социална работа, които управляват резидентни услуги за деца. Моделът беше представен на ръководителите на организациите-доставчици по отделно. Директорите на две фондации - доставчици приеха с благодарност и интерес, а директорът на общинските услуги покани на представянето на модела не само управителите на ЦНСТ, а и всички работещи: психолог, социални работници и възпитатели.

Моделът беше представен в рамките на работна среща с продължителност от един до два часа. По време на представянето стана ясно, че всички са любо

47

питни да получат външна оценка: „тъй като обикновено ние си виждаме само дефицитите“, „може пък да ни похвалите“ (изказвания на социални работници), „ние управляваме от разстояние - добре е някой да ни информира обективно какво се случва“, „чакаме препоръките най-вече“ (изказвания на ръководите ли на организации за социална работа, доставчици на услуги) и т.н. И в петте услуги - ЦНСТ, беше дадена възможност да бъдат разгледани въпросниците за деца, за да стане ясно, че въпросите са подходящи за възрастта на децата и не са насочени към компрометиране на организацията-доставчик.

Реакцията на участниците в представянето по отношение на това, че моделът е базиран на изследване на реализирането на правата на децата в услугата, беше противоречива: по-голямата част споделиха силно разпространеното мнение, че „децата все права имат, а не задължения“, а други реагираха, че „е важно някой да им помогне да разберат дали наистина разбират прилагането на правата“.

По-късно при провеждането на оценяването някои от работещите в услугите споделиха, че са се притеснили от тази „външна оценка“, но пък това ги е накарало да потърсят информация по въпросите на качеството. Всички обаче разказваха, че са се вълнували и замислили над различни казуси, свързани с „представянето“ пред оценителя. Това ни показва, че оценяването на качеството като събитие и мярка за подобряване на качеството стимулира работещите в услугата да мислят и да се подготвят за самия процес, което само по себе си е положително. Т.е. оценяването може да бъде разглеждано като процес на констатиране, контролиране, подкрепяне и подобряване на качеството.

Реализиране на апробирането на модела/оценяването на качеството на място в ЦНСТ

Във всяко ЦНСТ прилагането на модела за оценяване „Качество за права“ се реализира в рамките на предварително заложените и посочени в описанието

на модела параметри. *Фактическото събиране на информация*, свързано с оценяването с продължителност от 12 часа (един работен ден и половина): 4 часа - преглед на документация, 4 часа - анкетиране и 4 часа наблюдение на директна работа с клиенти, след което за *обработването на информацията* и *изготвянето на Доклад* с препоръки в модела бяха предвидени 32 часа (четири работни дни), но те се оказаха недостатъчни и се наложи да бъдат увеличени средно с 8 часа за всеки един доклад.

Във всички ЦНСТ оценяването за целите на изследването се извърши от оценителя, като в бъдещото прилагане на модела ще бъде използвана и помощта на асистент-оценител, както е предвидено.

48

Оценителят (в случая авторът на модела и провеждащ изследването) е магистър по педагогика, познаващ много добре концептуалния модел, с осемгодишен опит като екипен ръководител на услуга от резидентен тип за деца.

Следвайки последователността на използваните методи за събиране на информация, свързана с оценяването, оценителят започна с въвеждащ разговор с ръководителя на услугата, като отново му обясни методите, които ще бъдат използвани.

- *Проучването на документация* беше извършено от оценителя в рамките на предвиденото време от 4 часа.

При изследване на стратегическите документи на доставчиците на социални услуги: Общинска стратегия за закрила на детето (общинските ЦНСТ), устав на фондация и стратегически документ, беше констатирано, че на първо място е декларирано, че КПД на ООН е основен водещ документ в политиките за закрила на детето. Този факт удовлетвори нашето търсене дали КПД е основен документ, на който се основават политиките на изследваните организации. В четирите от оценените пет ЦНСТ документацията на услугата беше изрядно подредена, следваща структурата и указанията на Методическото ръководство за предоставяне на социална услуга ЦНСТ за деца (Методическо ръководство ЦНСТ за деца, цели на методическото ръководство, АСП, 2009), въпреки че то е само препоръчително, а именно:

- В Глава I на Методиката за предоставяне на услугата ЦНСТ на всеки доставчик беше описана определена цел, задачи, целеви групи, принципи и ценности, място в системата на услугите, както и процедура за разкриване на социалната услуга. Именно в частта за принципите и ценностите, всички доставчици на услуги бяха декларирали, че КПД на ООН, както и Закона за закрила на детето (ЗЗД) са водещи при предоставяне на услугата. В методиките те на изследваните ЦНСТ (или концептуален модел) бяха споменати изрично и спазването на правата на детето на:

^ пълноценен, самостоятелен и достоен живот; развитие съобразно особеностите и желанията му - пряко кореспондиращо с търсенето от нас реализиране на „Правото на сигурна среда за развитие“;

^ запознаване и поддържане на личната му история, етническа и културна идентичност, отглеждане в семейна среда - отнасящо се до реализирането на „Правото на семейство“;

^ недискриминация по пол, етническа принадлежност, здравословно състояние, възраст и пр. - в пряка връзка с „Правото на защита от дискриминация“; информираност и право да изразява мнение по всички въпроси, които го засягат - „Право на участие“;

^ качествено образование, професионално ориентиране и професионална подготовка, както и право на отдих и културни и спортни занимания, ду

49

ховно и личностно усъвършенстване - свързано с изследваното от нас „Право на образование“;

^ и не на последно, но на второ място в ранжирането на правата по скалата на модела „Качество за права“ - „Право на здравеопазване“, упоменато като право на достъп до здравеопазване, медицинска и социална рехабилитация.

• В Глава II „Развитие на случая в ЦНСТ“ във всички методики на оценяваните услуги бяха налични всички процедури, свързани с: ^ настаняване на дете в ЦНСТ: предварителна подготовка, необходима документация, видове срещи и начин на въвеждане в детската група; ^ работа по случай в ЦНСТ: ролята на ключовия социален работник с неговите функционални задължения; изготвянето на оценката на потребностите и плана за грижа, вкл. тяхната специфика; прегледа на плана за грижа; съвместната работа с ОЗД; досие на детето в ЦНСТ - документи и тяхната подредба; право на детето на достъп до досието;

^ за прекратяване на настаняването на детето в ЦНСТ: при извеждане в семейна среда, при навършване на пълнолетие; удължаване на настаняването и проследяване на случая след напускане на ЦНСТ.

• В четири от услугите формулярите за Оценка на потребностите, План за грижи, Протоколи от разговори с дете, родители, специалисти и т.н. бяха част от методиката за предоставяне на услугата, само в едно от изследваните ЦНСТ - те не бяха приложени, което би могло да бъде възприето като *липса на зъдължителност* или *използване на различни формуляри от персонала*. Това пък може да затрудни контрола както на ръководителя, така и на представителите на Инспектората на АСП или ДАЗД, което само по себе си не дава разумна увереност за ефективността на работата. В доклада от оценяването на качеството за тази социална услуга *специално бяха дадени препоръки по отношение на конкретизирането на процедурите, представянето на различ*

ните формуляри за Оценка на потребностите, План за грижи, протоколи и др. като приложения на методиката за предоставяне на услугата. В Глава III на всичките пет методики беше описан обхватът на услугата (концепцията, моделът на организация на живота на децата в ЦНСТ), пред ставен по стандарт 4, отнасящ се до осигуряване на основните жизнени по требности на децата, като изрично беше споменато, че персоналът осигурява участието на децата в избора на меню, което позволи да открием и в петте ЦНСТ, регламентации за реализиране на „Правото на участие“ на децата. В подробни текстове в три от ЦНСТ беше представено храненето на децата в „семейна атмосфера“, както и приготвянето на храната в собствена кухня с помощта на децата; в два от ЦНСТ - в документацията се упоменавахе, че се приготвя в кухня-майка, а децата приготвят ястия в почивните дни в кухните на услугата. „Правото на участие“ беше отбелязано ясно и в избора на дрехи,

50

лични вещи, участието в дейности по поддръжка и обслужване, свързани с хигиената на ЦНСТ.

Във връзка с изпълнението на тази глава от методиката беше прегледан и Правилникът за вътрешния ред в ЦНСТ, който беше наличен във всички ус луги и показваше ясно волята на доставчика на услугата и ръководството на ЦНСТ да се организира дневен ритъм, близък до семейната среда, при спаз ване на шестте изследвани права. Тази информация, обаче, по-късно трябва ше да бъде „валидирана“ и потвърдена чрез другите методи, използвани за оценяването на качество, а именно: интервю с клиенти, персонал, родители и представители на други институции, работещи по случаи на деца, настанени в ЦНСТ, както и от извършване на пряко наблюдение на работата с децата и отношенията както в детската група, така и между деца и възрастни.

По отношение на грижата за здравето и в петте методики бяха описани подробно организирането на този тип грижи, като изрично бяха предвидени и задължителни здравни лагери за децата. По отношение на лекарствата и тяхното съхранение, два от ЦНСТ имаха разписана *Процедура за раздаване и съхранение на лекарства* и те бяха съхранявани в заключен шкаф без въз можност за достъп на деца. В два от ЦНСТ беше предвидено всеки нов член на персонала да преминава задължително курс по Първа помощ. Във всички ЦНСТ имаше *Процедура за осигуряване на здравни грижи*. В два от ЦНСТ на пълен щат беше предвидено назначаването на *медицинско лице*. В останалите три - се разчиташе на личния лекар и бърза помощ, което е разбираемо за семеен модел на живеене.

Във всички методики беше отразено подробно изпълнението на Стан дарт 6, свързан с осигуряване на психологическа помощ и подкрепа, като само в два от

ЦНСТ беше предвидено назначаване на психолог, а в остана лите три - ползване на такъв специалист почасово. За всички деца се пред виждаше психиатрична и психотерапевтична помощ при необходимост. Като цяло „Правото на здравеопазване“ и в петте услуги беше отразено докумен тално в детайли, системно и в цялост, което е добра основа за наличие на високо качество на услугата.

Във всички пет ЦНСТ методически „Правото на образование“ беше обезпе чено чрез записване на децата в съответстващо на техните потребности, учебно заведение; помощ при подготовка на уроците; както и в два от ЦНСТ - специ ално назначен възпитател с учителска правоспособност и специалист по работа с деца с обучителни затруднения, което говори за отлично качество на услугите. В три от ЦНСТ имаше специална процедура за избор на училище, което отново е предпоставка за повишаване на жизнените перспективи на децата. И в петте изследвани услуги се предвиждаше подкрепа на децата при подготовката им за кандидатстване във висши учебни заведения или курсове по професии.

51

По отношение на уменията за самостоятелен живот, препращащи към пра вото на „сигурна среда на развитие“, в четирите услуги имаше програми за под готовка и изграждане на социални умения за самостоятелен живот, а в петата - не беше представена такава, поради това, че децата бяха на възраст под 15 г.

„Правото на семейство“ в документацията на услугата беше отразено в препратките към даване на съгласие на родител или попечител на детето във връзка със здравни процедури, избор на училище, работа по историята на живо та и бъдещото „семейство“ на детето. *Поддържането на контакт с родителите или близките на детето обаче не беше конкретно регламентирано в нито една от методиките, а по-скоро имаше „пожелателен“ характер, което беше по-късно отбелязано в четири от оценъчните доклади като препоръка.*

Включването на децата в занимания през свободното време по желание беше регламентирано във всички методики.

Стандарт 9: Работа с родителите и семейството, беше отразен подробно в документите на една от услугите, като се наблягаше на домашните посеще ния и подкрепа на семейството като мобилна работа на ЦНСТ. В четири от методиките беше изрично отбелязано, че за връзка със семейството ще бъдат ползвани и други услуги в общността. И в петте ЦНСТ беше предвидено да се ползват биографични методи като „Книга на живота“ и др., което по-късно трябваше да бъде потвърдено и доказано в интервютата с клиентите и персона ла, както и в прякото наблюдение на работата.

Стандарт 10, свързан с включване на децата в живота на общността, беше отразен в методиките за участие в различни мероприятия, празници, спортни и други състезания и т.н.

На стандартите, свързани с материалната база, няма да се спираме подробно, но единственото, което ще отбележим, е, че и в петте методики съществуваше указанието за „домашна обстановка“, „семеен модел“ и т.н. По отношение на сигурността във връзка с материалната база - в нито едно ЦНСТ концептуално не се предвиждаше децата да спят в самостоятелни стаи, което е винаги минус в осигуряване на правото на сигурна среда. Два от ЦНСТ се намират в населено място без възможност за избор на училище, поради съществуването на само едно такова. Това по себе си е нарушаване на „Правото на образование“.

Всички пет ЦНСТ имаха Процедури за придружаване на деца на обществени места, външни посетители, излизане на деца и т.н. Във всички беше предвидено заключване на външната врата и процедури при кризисна ситуация и инцидент, изчезване на дете или посещение на агресивни посетители. Тези процедури даваха ясни указания за действие на персонала.

В Глава V: Управление на ЦНСТ, във всички методики се третираше въпросът за реализирането на четирите управленски функции: анализ, планиране, реализиране и контрол, както и въпросът за качеството. Четири от петте ЦНСТ имаха План за развитие на услугата, ръководството на петото докладва,

52

че е в процес на разработване. Този план в голямата си част всъщност повтаряше Концептуалния модел или Методиката на ЦНСТ и оценителят отбелязва *липсата на стратегическото планиране и в петте услуги. Нямахме данни и в плана да са участвали децата и техните семейства.*

В методическото ръководство на услугата ЦНСТ за деца в Глава V е отбелязано, че в Плана за развитие на услугата трябва да бъдат представени „политиките и процедурите за мониторинг, оценка и контрол върху качеството на предоставяната услуга“ (Методическо ръководство ЦНСТ за деца, цели на методическото ръководство, АСП, 2009). И в петте ЦНСТ бяха посочени конкретни процедури за вътрешен контрол и атестация на персонала. В два от ЦНСТ беше разработена и апробирана система за самооценка, но в нито едно от тях не беше предвидено извършване на външно оценяване. Това беше причината и тези ЦНСТ да желаят да се включат в изследването, тъй като и в петте ръководителите търсеха конкретните измерения на изискването за „мониторинг и оценка“, което до този момент беше извършвано само от ръководителите на различните нива в организациите-доставчици. Моделът „Качество за права“ като един от първите цялостни модели за оценяване на качеството в бъдеще ще запълни тази празнина.

Изпълнението на Стандарт 15, свързан с организацията на работа в ЦНСТ - в два от ЦНСТ беше изложен като модел за работа и организация „Живот в малка група“, в други два - „Терапевтичен модел за работа с деца“, и в едно - без специфично име, при спазване на всички изисквания на стандарта. Всички

изискуеми по стандарта книги, журнали, процедури и други бяха налични и в петте услуги, което всъщност беше предпоставка за доброто качество на услугите. *Оценителят препоръча електронно водене на част от документацията, с цел: ясна следа за отбелязването, актуализирането и служителят, който е нанесъл информацията. Електронната документация, особено ако е свързана в система на специализиран софтуер, би била много по-съвременен и ефективен начин за документация на социална услуга.*

Стандарт 17, свързан с финансовата отчетност, не беше обект на оценяване чрез модела.

Стандарт 18, който е свързан със система за наблюдение и повишаване на качеството, като в тази система се изискват вече по-горе посочените дейности по мониторинг и контрол, обработване на жалби и план за повишаване на качеството. В две от изследваните ЦНСТ беше представена такава система, в останалите три - не присъстваше. План за повишаване на качеството не беше наличен в три от петте ЦНСТ. Това означава, че все още тези абстрактни изисквания се нуждаят от изясняване и превръщане в реалистични практически мероприятия. Най-често срещаната мярка в петте ЦНСТ беше, както вече казах: извършване на контролни дейности от ръководителите на различните нива.

53

Глава VI Управление на човешките ресурси бяха спазени всички изисквания за документация, образование на персонала, длъжностни характеристики, графици, продължаващо обучение, супервизии и т.н. В два от ЦНСТ беше предоставен *Доклад за външно оценяване на развитието на персонала*, във връзка с качеството на предоставяната услуга, завършващ с препоръки към всеки един работещ. Това говори за изключително мотивираното отношение на доставчици, по отношение на повишаването на качеството на услугата. Всички прегледа ни документи, бяха свързани с изискванията на Стандарт 19, 20, 21 и 22, посочен като основание в Методическото ръководство за ЦНСТ за деца. Глава VII в методиките за предоставяне на съответната услуга тип ЦНСТ, включени в изследването, беше посветена на защита от злоупотреба и насилие. В изпълнение на Стандарт 23, който е пряко свързан с предотвратяването или реакцията в случаите на насилие, всички ЦНСТ имаха надлежно разработени програми, политики, процедури и т.н., които са изискуеми. На ниво документация - всички посочени критерии бяха изпълнени. Оценителят се запозна и с начина на записване на информацията в Дневника на работната смяна и установи, че в два от ЦНСТ, благодарение на изработен чеклист за записване, с подробно указание за попълваната информация, е постигнат максимален ефект и сигурност на предаваната информация (на пример: брой деца; деца, които са болни; външни посещения; телефонни разговори;

информация от училище; важни задачи; съобщения от ОЗД и т.н.). В останалите ЦНСТ беше използван свободен текст, което доведе до препоръка за създаване на указания за вписване на информация, както и необходимост от вътрешни обучения.

Изводите, които бяха направени от оценителя, след прилагането на този метод на събиране на информация, а именно: преглед на документацията, свързана с предоставяне на услугата, са следните:

- във всички услуги КПД е посочено като водещо спазването на принципите на КПД;
- документацията за предоставяне на услугата са застъпени всички изследвани права: право на сигурна среда на развитие, право на здравеопазване, право на образование, право на защита от дискриминация, право на семейство и право на участие;
- в две от услугите е разписана система за самооценка на качеството; • в една от услугите има и иновация: външно оценяване на развитието на персонала, с изработен доклад с препоръки;
- всички ЦНСТ са изпълняват в документално отношение изискванията на стандартите за предоставяне на социални услуги за деца, отнасящи се до резидентен тип.

Втората част на проучване на документацията беше свързана с проучване на две произволно избрани досиета на клиенти като част от обичайно при

54

лаганата документация за работа по случай. Във всички изследвани ЦНСТ досиетата на клиентите съдържаха изискуемите документи, подредени по изискванията на методическото ръководство. В едно от изследваните ЦНСТ оценителят даде *предложение за подобряване на формулярите за Оценка на потребностите и План за грижи, както и за създаване на формуляр за чална страница: „Информационен лист“ за бързо и лесно намиране на информация с цел подобряване на работата по случай. Друг посочен проблем беше липсата на документиран разговори с клиенти, проведени от определения за ключов работник, представител на персонала. Констатирана беше и противоречива информация във връзка със случая, подадена от други институции, извън ЦНСТ, която е копирана и води до заблуждение и объркване. Препоръката към персонала на услугата беше да изиска изясняване на обстоятелствата, което може да се отрази на стратегията за работата по случай и съответно услугите, които се предлагат на клиента.*

Изследваните базисни права бяха намерили отражение в документацията за работа по случай, подредена в досиетата на клиентите. Тази информация, обаче, трябваше да бъде валидирана от другите източници на информация: наблюдение и интервю с персонал, клиенти, родители и представители на

институции.

Изследването на документация, свързана с функционирането на персонала, и в петте услуги беше направено още по време на проучването на документацията за предоставяне на услугата, тъй като се оказа, че този вид документация: длъжностни характеристики, резултати от атестация, протоколи от инструктажи и т.н., спадат към административната такава.

Провеждане на интервю с работещите в услугата

В петте ЦНСТ беше проведено интервю с работещи в организацията-доставчик или директно в услугата, както беше посочено по-горе. Въпросите за интервюто, разделени в шест групи, бяха еднакви за всички длъжности.

Провеждането на интервютата с работещите в услугите имаше следните специфики:

По отношение на мотивацията и възприемането на оценяването: ръководителите - представители на доставчика на услугата - бяха много мотивирани и заинтересовани; не показваха притеснение, а по-скоро любопитство и професионален интерес към процедурата на оценяването; другите интервюирани членове на персонала изразяваха мотивираност, но в същото време и притеснения, поради това, че „тяхната работа ще бъде оценявана“.

55

Резултатите от провеждането на тези интервюта (три в услуга), като разглеждаме изследваните променливи - познаване на даденото право и прилагането му в ЦНСТ, са следните:

По отношение на познаването и прилагането на Конвенцията на правата на децата: всички интервюирани познават КПД и интерпретират прилагането в практиката на основните права. В три от ЦНСТ служителите са преминали специализирани обучения, а в две такива предстояха да бъдат проведени. Всички интервюирани са отговорили, че децата се обучават периодично и им се предоставя информация за КПД, но в нито една услуга не беше намерена информация за предстоящо обучение.

Изследването на познаването и прилагането на *Правото на сигурна среда за развитие* в ЦНСТ доведе до извода, че в петте ЦНСТ това право се дефинира от работещите като: „среда без насилие, конфликти, както между децата, така и между възрастните“, което кореспондира с правото в КПД, децата да бъдат защитени от всякаква форма на насилие и експлоатация. Авторът на модела обаче, освен въпроси, свързани директно с насилието и неговата превенция, е предвидил въпроси, които се отнасят до това, дали всяко дете има определен ключов социален работник, изработена в предвидения законов срок,

оценка на потребностите и план за грижи, познават ли служителите правилата и смятат ли тяхното визуализирани за важно, има ли форум, на който да ги комуникират с клиентите. Резултатите след обработване на отговорите на тези въпроси, очертаха следната картина:

Във всички ЦНСТ децата имат:

- ключов социален работник;
- оценката на потребностите и плана за грижа са изработени в срок;
- дневен ритъм и правила, които служителите познават и следят за тяхното спазване.

По отношение на визуализирането и потребността от изработване на табла с дневен ритъм и правила, които да бъдат написани и изработени от самите деца, служителите от три услуги споделиха своята убеденост и разказаха как са били изработени тези табла, докато интервюираните от останалите две - бяха убедени, че няма нужда и е по-добре правилата да им бъдат припомнени устно. Това доведе до *отбелязване на препоръка в доклада от оценяването, свързана с визуализирането*, което по-късно те изпълниха. Тук можем да отбележим, че въпросите от интервюто служат не само за събиране на информация, а като инструмент за привличане на вниманието на служителите върху теми, които те не са забелязвали преди това. В този смисъл самият *процес на оценяване се явява процес на учене и обмяна на мнения.*

Правото на здравеопазване се оказва едно от най-познатите права и на него служителите показваха, че отдават голямо значение. Във всички пет услуги интервюираните посочиха, че децата имат личен лекар, ползват услугите

56

на зъболекар, на психолог и психиатър при нужда. В два ЦНСТ имаше назначена медицинска сестра, тъй като тези услуги бяха част от комплекс, в който се предоставят и други услуги, така че там това се явява рентабилно. Във всички пет ЦНСТ служителите бяха запознати с превенцията на различни заболявания и извършваха дейности с децата, които са насочени към нейното изпълнение. Абсолютно всички интервюирани бяха преминали курс по първа помощ към БЧК. Голяма част от тях познаваха конкретни заболявания или увреждания на децата, както и бяха преминали обучения, свързани с последици те от травмата върху децата. Препоръката, която беше направена от оценителя в оценъчния доклад, беше да се *осигурят повече материали, които децата сами да могат да ползват и четат*, за да не бъдат пасивни участници, а така също и те да подготвят или представят определени здравни теми. *Правото на образование* също беше изключително ясно и като дефиниция, и като прилагане за служителите. И в петте услуги се изпълняваха предвидените процедури в методиката за предоставяне на услугата, по отношение на записване и избор на училище. Само в два ЦНСТ, поради това, че се намират в малко населено място, не беше възможен избор на училище, а всички деца се записваха само в едно

училище. Но пак бяха положени изключителни усилия за осигуряване на допълнителни специалисти, които да помагат на децата, логопеди, ресурсни учители, учители по езици и т.н. Интервюираните придаваха изключително значение на това право, защото го свързваха с изграждане на по-добри перспективи на децата.

Всички служители споделиха възможностите за децата да посещаваха дейности през свободното си време - в читалища, спортни клубове или училища. По отношение на *правото на защита от дискриминация* отговорите на служителите показваха, че въпреки усилията да предотвратяват обиди от дискриминационен характер между децата, има много случаи на обиди, най-вече по етнически произход: „циганин“, „циганка“. Във всички интервюта изрично беше отбелязано, че те се случват между самите деца от ромски произход. Използването на жаргонни изрази и псуване, бяха споделени от служителите в два ЦНСТ с настанени юноши над 14-годишна възраст. Тъй като само в две услуги служителите бяха преминавали *обучения, свързани с недискриминационни практики*, това беше и една от препоръките в оценителния доклад, както и *засилване на индивидуалната работа с децата по темата*.

Разбирането на *правото на семейство* на служителите в ЦНСТ се оказва най-трудно разпознаваемо в четири от изследваните пет услуги. Негативно то отношение към семействата, които са изоставили децата си, съпътстваше през цялото време отговорите на служителите. Фактът, че в нито едно ЦНСТ не може да бъде организирана среща и интервю с родители, говори, че връзка та на хората, които се грижат за децата в резидентните услуги не е достатъчно доверителна и постоянна. В едно ЦНСТ имаше много добре организирана

57

работа с родители, включително планирани срещи, познаване ситуацията на семействата и дори материално подпомагане на родителите, но там децата бяха от населени места, намиращи се на повече от 50 км от услугата и беше много трудно интервюто с родителите да бъде осъществено.

Разбирането за *правото на семейство* в петте услуги беше най-вече свързано с осигуряване на семеен модел на живеене в ЦНСТ, което е само част от това право.

Във всички ЦНСТ служителите споделиха, че децата периодично разговарят със свои близки, но не планирано и с цел да се поддържат емоционални отношения, а по-скоро за да се договорят предстоящи посещения на децата.

Във всички услуги бяха служителите споделиха използването на биографични методи за работа по темата за семейството, като „Книга на живота“ и разговори на ключовия социален работник/ментор.

Препоръка в оценъчния доклад към четири от услугите беше *планиране то на работата със семействата, увеличаване на контактите и даване на*

информация към ОЗД с цел формиране на обективната картина за отношенията. Друга препоръка беше: работещите в услугите да се обучават перидично за работа с родители, в теорията за привързаността и др.

Последното изследвано право - *правото на участие* - и в петте услуги се оказва право, на което се придава много голямо значение от страна на служителите. В едно от ЦНСТ част децата вземаха участие в специален форум „Мегафон“ извън ЦНСТ, с цел обучение по темата. В други две услуги беше представено вътрешно обучение. В два от ЦНСТ не беше споделена подобна дейност. Самите служители обаче споделиха, че те *не са участвали в по добри обучения* и това беше дадено като препоръка в оценъчния доклад. Във всички ЦНСТ се организираха различни форуми като: ежедневна „Среща на чаша чай“, „Кръгче“ или веднъж месечно „Работна среща на екипа на ЦНСТ и децата“, на които децата и младежите имат възможност да споделят своето мнение. Всички докладваха за това, че децата сами избират и закупуват дрехи, учебни пособия, книги и др. В едно от ЦНСТ, поради направен ремонт и възможност за ново обзавеждане, децата бяха участвали в избора на мебели и цвят на стаята си. Препоръка в оценъчните доклади беше *ежемесечните срещи да се протоколират и то от някои от по-големите деца, както и те самите да подготвят различни теми или да организират събития*. В нито един център не беше установено противоречие в отговорите на персонала. Всички те съвпаднаха и с находките при прегледа на документацията по отношение на правата, на тяхното познаване и реализиране. Като цяло персоналът на услугите се оказва подготвен или с потребност от някои обучения.

Провеждане на интервю с клиентите на ЦНСТ

Както вече обяснихме в частта за инструментариума за оценяване, провеждането на интервю с клиентите се извърши по специално разработен въпросник, съдържащ 51 въпроса и предназначен за деца от 12- до 18-годишна възраст. Въпросите, както и във въпросника за служителите, бяха насочени към познаването на правото и към неговото практическо прилагане в живота на ЦНСТ. Всички въпроси бяха адаптирани за деца и консултирани с психолог. Тъй като по отношение на качеството на услугата мнението на клиенти те е много важно, изследователят отдели допълнително време за поясняване на някои от въпросите особено когато децата бяха на възраст 12 г. (такива бяха двама от интервюираните клиенти). Времето за провеждане на интервюто беше повече от предвиденото. Вместо 20 беше удължено на 30 минути. По-малките деца имаха нужда от малко повече обясняване на въпросите, а големите - се чувстваха

важни да споделят мнение, което ще окаже влияние върху оценяването на качеството в услугата.

Бяха интервюирани 10 деца, избрани на случаен принцип - по желание. В едно от ЦНСТ, в което са настанени младежи, имаше желаещи четирима, което говори, че не се чувстват притеснени да разговарят с непознати и на сериозни теми.

Резултатите от интервюто с клиенти са следните:

По отношение изследването на *познаването и прилагането на КПД*: Всички интервюирани клиенти заявяват, че са чували за КПД, а половината от тях споделят, че са вземали участие в обучения, свързани с темата. Всички посочват като пример „правото на здраве, на образование“, пет от тях посочват „право на участие“, „правото да няма насилие“, като последното може да се приеме, че кореспондира с правото на сигурна среда на развитие. Никой от клиентите не посочва като пример за права - правото на семейство и на защита от дискриминация. Най-вероятно поради това, че темата за семейството не е достатъчно обсъждана или пък децата приемат като нормална ситуация да имаш семейство, а не като някакво право, а правото на защита от дискриминация - поради сложността на думата и абстрактността на понятието. Повече от половината клиенти споделят, че не са виждали книга или брошура, свързана с КПД, както и че не са обучавани на тази тема. Този отговор влиза в противоречие с информацията, представена от служителите. *Препоръка в оценъчния доклад беше отправена към всички ръководители на ЦНСТ за организиране на подходящо за възрастта обучение за КПД, както и набавяне на материали, които децата да ползват по темата.*

Във връзка с реализирането на *правото на сигурна среда на развитие* всички деца натоварват понятието със значение на живот без насилие, да бъ

59

дат защитени от хора, които искат да им направят нещо лошо, и да нямат конфликти помежду си. В петте ЦНСТ всички интервюирани деца твърдят, че има правила и познават дневния ритъм/режим. Всички интервюирани клиенти познават своя ключов социален работник/ментор в услугата, чували са за техния План за грижи. Само децата от два ЦНСТ (четирима от респондентите) обаче могат да дадат конкретни примери какво пише в плана, което означава, че се обсъжда и се работи интензивно с тях по неговото изпълнение.

Децата споделят, че лекарствата са заключени в шкаф и им се дават от възрастните.

Само в едно ЦНСТ и двете интервюирани деца споделят, че се страхуват от по-голямо дете в услугата. На това ЦНСТ е отправена препоръка за насочване на детето с проблемно поведение към ползване на подходящи услуги, както и към

интензивна индивидуална работа с него. В три от петте ЦНСТ децата споделят, че входната врата се заключва и че е осигурена възможност да не влизат други деца в банята, докато те се къпят. В два ЦНСТ децата споделят в противоречие на персонала, че входната врата се заключва много рядко. Препоръките, които бяха отправени, бяха свързани основно с *включване на децата в програми по превенция на насилието, разглеждане тази тема на групови занимания или индивидуално; ясен входен режим: заключване на вратата и ползване на звънец*. Като цяло обаче изводът беше, че според децата те живеят на сигурно място и се чувстват спокойни и защитени, т. е. изследваното право е реализирано според тях.

По отношение на *правото на здравеопазване*: всички деца знаят какво означава това, познават и назовават личния си лекар, споделят, че ползват зъболекарски услуги и помощта на психолог. Повече от половината назовават психолога по име и споделят за това, че могат винаги да отидат при него. Само в един ЦНСТ се ползва психолог, който е външен за организацията, но според децата „когато ѝ се обаждат - тя ще дойде“. По отношение на употребата на наркотици, алкохол и цигари в ЦНСТ интервюираните младежи отричат категорично тяхната употреба в противоречие на отговорите на служителите, които споделят, че част от младежите пушат и имат периодични проблеми с внасянето на алкохол.

В два от ЦНСТ децата споделят за ваканции на оздравителни лагери или специализирани места, свързани с дихателни заболявания. От думите на децата става ясно, че темата за здравето е много важна в ЦНСТ.

Децата обясняват ясно, че *„право на образование* е да ходиш на училище или на спорт“, „да можеш да четеш и пишеш“, „да учиш професия“. Всички деца от петте ЦНСТ споделят, че ходят на училище и че възпитателите „само за това им говорят“. В три от петте ЦНСТ клиентите споделят, че са си избрали сами училищата. В два, които се намират в малко населено място, не са имали тази възможност. Споделянето на всички съвпада с това на персонала, че различни специалисти им помагат да учат и понякога идват специално за

60

това. В три ЦНСТ се плащат уроци по английски език и децата са наясно, че това е специален жест към тях, който струва пари. Нито едно от децата не беше на индивидуална или самостоятелна форма на обучение.

Правото на защита от дискриминация се оказва най-сложното и непознато за децата. Осем от интервюираните десет не го познават, а след обяснение се колебаят дали обиди като по-горе споменатите по етнически произход са част от темата. *Основната препоръка, която беше дадена в оценъчния доклад и съвпада с тази, която беше изведена от интервюто на служителите, е, че децата имат нужда от специални обучения и разговори по темата, за да развият чувствителност и да могат да докладват за спазването на това свое*

право.

Правото на семейство попада също в категорията на „неясните права“. Във всички ЦНСТ децата докладват, че имат възможност да разговарят по телефона и да виждат семействата си, но и че те не идват и не се интересуват от тях. Потвърди се и по-горе направения извод-препоръка за *засилване на работата със семействата, нейното структуриране и целенасоченост*.

Относно *Правото на участие* децата споделиха участието си в различни форми на разговори или форуми на споделяне, които бяха посочени в резултатите от интервютата на възрастните, но повече от половината не можеха споделят кога точно се случват тези срещи. *Препоръката в оценъчните доклади на три от услугите беше да се установи периодичност и да се увеличи честота на провеждане на форумите*.

Всички десет деца потвърдиха участие в избор на дрехи и вещи, обсъжда не на „харченето на джобните“, както и това, че имат лични вещи и шкафчета. Само две деца знаеха кой е министър-председател и кой президент на България, три - как се казва кметът на населеното място. Останалите (на възраст между 12 и 14 г.) категорично отрекоха да са чували техните имена или да знаят с какво се занимават тези политици в държавата. Всички десет деца споделиха, че не гледат новини и не четат информация, свързана с политика. *Към всички ЦНСТ беше отправена препоръка за повишаване на знанията на децата по гражданско участие и обществени теми, както и включване на гледането на новини за младежите над 15 г., с цел формиране на гражданско съзнание*.

Обратната връзка на клиентите доказва в голяма степен споделеното от персонала на услугата, като потвърди реализирането на изследваните права и оттам - високото качество на услугите. Бележките и препоръките за подобряване на качеството намериха място в своя конкретен вид в оценъчния доклад на всяко ЦНСТ.

Доказа се и пригодността на въпросника за провеждане на интервю с деца на възраст от 12 до 18 г. Потвърди се и очакването, че времето, което е необходимо, е не по-малко от 30 минути.

Провеждане на интервю с родители или други членове на семейството

В нито една от оценяваните услуги не можа да се проведе такова интервю. Според автора на модела „Качество за права“ поради недостатъчно разгърнатата работа със семействата. Друга възможна причина е отдалечеността на тяхното местожителство.

Трета, но не по-маловажна може да бъде негативната нагласа на работещите към семействата, които са изоставили, според тях, децата си.

Провеждане на интервю с представители на други институции, извън ЦНСТ

Това изследователско намерение също беше реализирано трудно. Само в една от услугите се отзова представител на отдела за закрила на детето, който отдели двадесет минути за провеждане на интервю. Резултатите бяха много по положителни за ЦНСТ, защото в обобщение: представителят на ОЗД познава много добре КПД и определя точно и съвсем ясно всички изследвани права. Дава конкретни примера от практиката на услугата за тяхното реализиране. Запознат е с подробности със случаите на децата, настанени в ЦНСТ. Времето за интервю беше спазено и мнението на интервюирувания може да бъде обобщено като пълно реализиране на правата на децата и много високо качество на услугата.

В другите четири услуги не можа да бъде организирано такова интервю поради различни причини: в едно населено място, ОЗД изтъкна причина за не възможност за участие - голямата си натовареност; в друго - периодът на летните отпуски.

Като цяло може да бъде направен изводът, че *оценителят трябва сам да направи контакт с различни институции*, защото, ако разчита това да бъде организирано от ръководителя на ЦНСТ, може да се получи конфликт на интереси, ако той не желае да бъде споделяно мнение от външен представител.

Използването на интервю с предварително подготвени въпроси доказва своята пригодност като средство за събиране на информация от различни целеви групи. Общата продължителност от 4 часа, предвидена в модела, беше достатъчна за извършване на тази задача.

Наблюдение на ежедневието на клиентите и работата с тях

Наблюдение на ежедневието на клиентите и работата с тях - един от методите за събиране на информация в модела, се извърши в продължение на 4 часа от оценителя, както беше предвидено предварително.

Във всички седем формуляра за всяко ЦНСТ беше отбелязана търсената информация. От предвидените обекти/дейности/явления изследователят не можа да присъства на екипна среща, тъй като нейната продължителност е

62

минимум 2 часа. Този факт трябва да бъде отбелязан, за да може при бъдещо изследване да се има предвид или удължаване на времето за наблюдение, или екипната среща да се изключи от технологията на модела.

На базата на изчисленията с Инструмента за оценка на съответствието проценти на съответствие беше констатирано дали правото е реализирано в максимална степен (между 50 и 100%), в средна (между 25 и 50%) или не е реализирано (под 25%), като това се отразява на качеството на услугата: ако правото не е реализирано - качеството на услугата е незадоволително и бла

гополучието на клиентите е застрашено, ако е в средна степен - качеството е задоволително, но правата на клиентите са реализирани в минимална степен; а ако правото е реализирано в максимална степен - над 50% - качеството на услугата е високо и правата на децата са защитени. Индикаторите Ситуация 1 (C1) и Ситуация 2 (C2) служат като ориентир за точно конкретизиране на причината и проблема по отношение реализирането на изследвано право. По наличието на Ситуация 3 (C3) всъщност се изчислява в каква степен е реализирано дадено право.

Резултатите от изследваните пет услуги са следните:

Сравнителна таблица

Променливи ЦНСТ 1 ЦНСТ 2 ЦНСТ 3 ЦНСТ 4 ЦНСТ 5 Значимост на КПД в услугата С 3 - 42% С 3 - 42% С 3 - 28% С 3 - 60% С 3 - 36%
 Право на сигурна среда на развитие С 3 - 60% С 3 - 60% С 3 - 93% С 3 - 79% С 3 - 79% Право на здравеопазване С 3 - 73% С 3 - 73% С 3 - 80%
 С 3 - 80% С 3 - 78% Право на образование С 3 - 73% С 3 - 70% С 3 - 93% С 3 - 100% С 3 - 89% Право на защита от дискриминация С 3 - 46% С 3 -
 50% С 3 - 68% С 3 - 68% С 3 - 46% Право на семейство С 3 - 32% С 3 - 61% С 3 - 61% С 3 - 54% Право на участие С 3 - 50% С 3 - 50% С 3 -
 60% С 3 - 60% С 3 - 62% Легенда:

Ситуация 3 - под 25% Правото не е реализирано. Качеството на услугата клиентите е застраш
 е ниско и благополучието на

елно.

ено.

Ситуация 3 - между 25% - 50% Правото е реализирано в минимална степен. Качеството на услугата е задоволено! Ситуация 3 -
 над 50% Правото е реализирано в максимална степен. Качеството на услугата е високо.

Не се изчислява средна стойност.

От изготвената сравнителна таблица е видно, че *КПД не е позната достатъчно в четири от изследваните социални услуги*. Това се отнася също и за *правото на защита от дискриминация*.

Реализирането на *правото на сигурна среда на развитие* се движи между 60 и 93%, което означава, че изследваните ЦНСТ са създали надеждни проце

63

дури, които изпълняват в практиката както по отношение на безопасността, така и по отношение на превенцията на насилие.

Процентът на реализиране на *правото на здравеопазване* е със завидните стойности от 73 до 80%, а при *правото на образование* виждаме, че той достига дори 100% при една от услугите.

Както вече констатирахме в представените резултати, при използването на всички методи за изследване: *правото на защита от дискриминация* не е добре познато в услугите и съответно дискриминационните модели на поведение между децата са все още много разпространени. Поради тази причина процентът в две от услугите е под максимално благоприятния - 50%.

Правото на семейство въпреки колебанията, които имаме като резултат при използването на различните методи, в никоя от услугите не пада под 50%, а *правото на участие* е граничен само в една от услугите.

В последния етап от реализирането на Модела "Качество за права" се

осъществи *анализ* на резултатите и бяха изготвени оценъчни доклади, съдържащи констатации за нивото на реализиране на всяко от изследваните права и препоръки за подобряване на работата в услугата. На базата на резултатите от изследването на документацията, анкетирането и наблюдението беше направен ситуационен анализ във връзка с реализирането на правата в съответния ЦНСТ и изводи за качеството на социалната услуга. Във втората част на доклада бяха отправени конкретни препоръки по отношение на правата и съответно - за повишаване благосъстоянието на клиентите и качеството на услугата.

Като цяло и петте ЦНСТ доказаха високо качество на предоставяне на услугата резидентна грижа, което означава, че доставчиците са положили големи усилия в изпълнение на законодателството и в организиране на изпълнението му в практиката.

Самият процес на оценяване премина без особено напрежение, но в пълна концентрация на оценителя и асистент-оценителя.

След провеждане на оценяването на качеството на социалните услуги за деца от резидентен тип по описания по-горе модел „Качество за права“ и получаването на доклада от оценяването респондентите попълниха въпросник, целящ да осигури тяхната обратна връзка за процеса на оценяване и ползите за услугата, клиентите и специалистите. Представянето на тази част от изследването, обаче, не е предмет на тази студия.

Заклучение

Моделът „Качество за права“ доказва, че може да бъде приложен и да изпълни своята функция в социалната услуга за деца от резидентен тип ЦНСТ. Неговото създаване предшества публикуването на проекта на Закон за социалните

64

услуги. Този модел се появи, изпреварвайки развитието на законодателството, а към настоящия момент той се явява един от малкото, които ще подпомогнат изпълнението на заложените в него изисквания към доставчиците.

От апробирането на модела могат да бъдат направени следните препоръки, насочени към неговото подобряване:

1. Възможностите за нарушаване на правото на защита от дискриминация в модела се предвиждат като дискриминационно отношение между децата или от възрастните към децата. Дискриминация обаче може да бъде неосигуряването на възможности за практикуване на религия, обичаи и подкрепа на идентичността. В това отношение е важно да бъдат предвидени въпроси на тази тема във Въпросниците за интервюта с децата и персонала.

2. Участието на родители в интервютата се оказва проблемно, тъй като често децата са изведени от семействата като кризисна интервенция, поради системно negliжиране или насилие. Друга причина за неучастие на родителите

е и тяхната невъзможност да дойдат поради своята трудова заетост или невъзможност за пътуване. Възможностите за тяхното мотивиране да вземат участие в телефонно интервю според работещите в ЦНСТ са много малки. Това означава, че на този етап на функциониране на услугите - без възможност да финансират включване на родителите, тяхното мнение няма как да бъде изследвано.

3. По отношение на професионалистите от други институции, работещи по случая на дете от оценяваното ЦНСТ, е необходимо в бъдеще самият оценител да договори тяхното участие, тъй като в проведеното изследване се разчиташе на това - оценяваните услуги да бъдат активни, но на уговорените от тях срещи се отзова само един представител на ОЗД. Освен че е по-добре оценителят да договори срещите, мястото на тяхното провеждане също може да бъде променено - например да се проведат „на място“ - там, където работят тези специалисти.

4. Въпросите за клиенти могат да бъдат прецизирани, за да не се създава усещане за внушение: например въпрос 4 и 5, отнасящ се до правото на сигурна среда на развитие.

5. В текста за представяне на модел „Качество за права“ е необходимо да бъде добавен текст, свързан със задължението на изследователя да подаде сигнал за насилие до ОЗД, ако стане свидетел или има съмнение за такова.

6. Към модела трябва да се създаде Декларация за поверителност, която да бъде подписана от оценителите в съответствие с достъпа им до лични данни. Моделът „Качество за права“ беше апробиран в България и в Австрия. Резултатите от неговото прилагане в България бяха представени в настоящата студия. В него са спазени основните принципи на оценяването на качеството: изследване на съответствието със стандарти и ползите за клиентите, но неговата оригиналност идва от подхода към оценяването, а именно - оценяване

на познаването на Конвенцията за правата на детето и шест основни права на децата в услугата Център за настаняване от семеен тип.

В Закона за социалните услуги, който през януари 2019 г. беше приет на първо четене от Народното събрание, цел 2 гласи: „гарантиране на качество то и ефективността на социалните услуги“. За да бъде изпълнена тази цел е обособена глава осма, в която се разглеждат въпросите за качеството, ефективността, контрола и мониторинга на социалните услуги. В нея се посочва, че контролът върху цялостната дейност в социалните услуги ще се извършва от специализирана Агенция за качеството на социалните услуги към министъра на труда и социалната политика. Тази агенция се предвижда да бъде отговорна освен за контрола, за лицензирането, стандартизирането и всички методически въпроси, свързани с качеството. Този закон обаче е все още един проект. Той показва, че законодателството върви в правилната посока. До реализирането на

закона в практиката има да извървим дълъг път. И моделът „Качество за права“ е един добър пример за подкрепа на тази държавна политика в практиката.

ЛИТЕРАТУРА

Димитрова, А., М. Пармакова (2015) Измерване на качеството на социалните услуги за деца в България и Исландия. София. - https://www.ngobg.info/bg/documents/7154/1639_final.pdf (прегледан на 01.2019 г.) [Dimitrova, A., M. Parmakova (2015) Izmerzvanе na kachestvoto na sotsialnite uslugi za detsa v Bulgaria i Islandia. Sofia. - https://www.ngobg.info/bg/documents/7154/1639_final.pdf (pregledan na 01.2019 g.)]

Доброволна Европейска рамка за качеството на социалните услуги, Брюксел, 2010 г. (прегледан на 7.12.2019 г.) [Dobrovolna Evropeyska ramka za kachestvoto na sotsialnite uslugi, Bryuksel, 2010 g. (pregledan na 7.12.2019 g.)]

Кралева, Д. (2016) Модел за оценяване на качеството в социални услуги за деца от резидентен тип „Качество за права“. Педагогиката и социалната работа през XXI век - предизвикателства и перспективи. Научна конференция, посветена на 30 г. от създаването на Факултета по педагогика. Университетско издателство „Свети Климент Охридски“. София. [Kraleva, D. (2016) Model za otsenyavane na kachestvoto v sotsialni uslugi za detsa ot rezidenten tip „Kachestvo za prava“. Pedagogikata i sotsialnata rabota prez XXI vek - predizvikelstva i perspektivi. Nauchna konferentsia, posvetena na 30 g. ot sazdavaneto na Faktulteta po pedagogika. Universitetsko izdatelstvo „Sveti Kliment Ohridski“. Sofia.]

Симеонова, Р., Господинов, Д., Божилова В., Делева, М., Йовчева, И. (2010). Управление на качеството в организациите за социална работа. София. [Simeonova, R., Gospodinov, D., Bozhilova V, Deleva, M., Yovcheva, I. (2010). Upravlenie na kachestvoto v organizatsiite za sotsialna rabota. Sofia.]

Симеонова, Р. Управление на промяната в организациите за социална работа. - *Годишник на СУ „Климент Охридски“*, Факултет по педагогика, т. 98, С., 2006.

66

[Simeonova, R. Upravlenie na promyanata v organizatsiite za sotsialna rabota. - *Godishnik na SU „Kliment Ohridski“*, Fakultet po pedagogika, t. 98, S., 2006.]

Тужаров, Хр. (2009) Съвременно понятие за качеството. - <http://tuj.asenevtsi.com/TQM2009/TQM02.htm> (прегледан на 6.01.2019 г.) [Tuzharov, Hr. (2009) Savremenno ponyatie za kachestvoto. - <http://tuj.asenevtsi.com/TQM2009/TQM02.htm> (pregledan na 6.01.2019 g.)]

Dickinson, H., Glasby, Partnership working: evaluation. Getting the measure of partnerships, September 2015 -

- <https://www.communitycare.co.uk/?s=Dickinson%2C+H> (прегледан на 08.2017)
- Hafford-Letchfield, T. (2009) Management and Organisations in Social Work, Learning Matters Ltd.
- Kraleva, D. Modell zur Evaluation der Qualität der sozialen Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften auf Basis der Forschung der Verwirklichung ihrer Rechte (51-54), FICE-International, 2017
- Sozialgesetzbuch, 8, Jugendhilfe - <https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbviii/79a.html>, (прегледан на 4.01.2019)
- Sozialdienstleistungen, DIN - <https://www.din.de/de/service-fuer-anwender/normungsportale/dienstleistungsportal/dienstleistungsfelder/soziale-dienstleistungen> (прегледан на 7.12.2019 г.)
- Studienskript: Computergestuetzte Dokumentation, Qualitaetssicherung und Evaluation in der Jugendhilfe, Project Traincosozial, 2014.
- Die Bedeutsamkeit der Kinder und der Kinderrechte <https://www.humanium.org/de/kinderrechte/> (прегледан на 30.03.2019).
- Закон за социалното подпомагане. - ДВ, бр. 56 от 19 Май 1998. Посл. изм. и доп. ДВ, бр. 105 от 18 Декември 2018 г. - <https://lex.bg/laws/ldoc/2134405633> [Zakon za sotsialnoto podpomagane. - DV, br. 56 ot 19 May 1998. Posl. izm. i dop. DV, br. 105 ot 18 Dekemvri 2018 g. - <https://lex.bg/laws/ldoc/2134405633>]
- Закон за социалните услуги - проект, 2018 - <http://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg-BG&ld=3817> [Zakon za sotsialnite uslugi - proekt, 2018 - <http://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg-BG&ld=3817>]
- Методическо ръководство ЦНСТ за деца. АСП, 2009 г. - <http://www.asp.government.bg/documents/20181/20874/metodichesko+rakovodstvo.pdf/bedec090-620a-4885-a658-24b886e6ae35> (прегледан на 8.01.2019 г.) [Metodichesko rakovodstvo TsNST za detsa. ASP, 2009 g. - <http://www.asp.government.bg/documents/20181/20874/metodichesko+rakovodstvo.pdf/bedec090-620a-4885-a658-24b886e6ae35> (pregleđan na 8.01.2019 g.)]
- Методическо указание за условията и реда за предоставяне на социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи, МТСП, София, 2014. [Metodichesko ukazanie za usloviyata i reda za predostavyane na sotsialnata usluga Tsentar za nastanyavane ot semeen tip za detsa i mladezhi, MTSP, Sofia, 2014.]
- Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца. - <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135474534> (прегледан на 2.01.2019 г.). [Naredba za kriteriite i standartite

za sotsialni uslugi za detsa. - <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135474534>
(pregledan na 2.01.2019 g.).]

Правилник за прилагане закона за социално подпомагане. - Обн. ДВ, бр. 133 от 11 ноември 1998 г. Посл. изм. и доп. ДВ, бр. 89 от 7 Ноември 2017 г. - <http://www.lex.bg/laws/ldoc/-13038592> (прегледан на 24.12.2018 г.).
[Pravilnik za prilagane zakona za sotsialno podpomagane. - Obn. DV, br. 133 ot 11 noemvri 1998 g. Posl. izm. i dop. DV, br. 89 ot 7 Noemvri 2017 g. - <http://www.lex.bg/laws/ldoc/-13038592> (pregledan na 24.12.2018 g.).]

Социални услуги, финансирани от държавния бюджет - Център за настаняване от семеен тип. -

<http://www.asp.government.bg/regist-r-na-vidovete-socialni-uslugi-finansirani-ot-d-rzavnia-budzet> (прегледан на 3.02.2018). [Sotsialni uslugi, finansirani ot darzhavnia byudzheta - Tsentar za nastanyavane ot semeen tip. - <http://www.asp.government.bg/regist-r-na-vidovete-socialni-uslugi-finansirani-ot-d-rzavnia-budzet> (pregledan na 3.02.2018).]

Списък на градовете в България - <https://bg.wikipedia.org/wiki> (прегледан 12.2018). [Spisak na gradovete v Bulgaria - <https://bg.wikipedia.org/wiki> (pregledan 12.2018)]

Постъпила юни 2019 г.

ВЪПРОСНИК
ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ИНТЕРВЮ С КЛИЕНТИ В ЦНСТ (във
връзка с изследване качеството на социалната услуга)

Интервюиращият задава въпросите и записва отговорите. По-подробна информация може да отбелязва в полето „Допълнителна информация/Бележки“. Продължителността на интервюто се очаква да бъде между 20 и 30 минути. Предвиждат се средно по половин минута на въпрос. Ако е необходимо, времето за интервю може да бъде удължено.

Отбелязаната ситуация ще бъде съпоставена с информация чрез други източници и методи: проучване на документация, провеждане на интервюта с клиенти, родители и институции; наблюдение.

Деца, които могат да бъдат интервюирани с този въпросник, попадат във възрастова група от 12 до 18 г.

Речник и съкращения:

„Клиенти на ЦНСТ“: всички настанени в услугата ЦНСТ, деца;

КПД - Конвенция за правата на детето;

ПССР - Право на сигурна среда на развитие;

ПЗ - Право на здравеопазване;

ПО - Право на образование;

ПЗД - Право на защита от дискриминация;

ПС - Право на семейство;

ПУ - Право на участие;

С - Ситуация.

	детето?	конкретно
Изследвана тема/ право № на въпроса Въпрос Индикатори Бележки Ситуации		Отговор 1/С1 Отговор 2/С2
		Отговор 3/С3
	КПД 2 Някой говорил ли е/ обучавал ли те е за КПД?	Отговор 1/С1 Отговор 2/С2
	• не;	Отговор 3/С3
	• колебае се и отговаря общо;	
	• да: обяснява конкретно	
	• не;	
КПД 1 Познаваш ли Конвенцията за правата на	• колебае се и отговаря общо;	69
	• да: обяснява	
КПД 3 Чел ли си книга,	• не; Отговор 1/С1	
	свързана с КПД? • колебае се и отговаря общо;	конкретно
	• да: обяснява	Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
КПД 4 Кои свои права по	• не знае; Отговор 1/С1	
	знаваш? • колебае се и отговаря общо	конкретно
	• да: обяснява	Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
КПД 5 Може ли да ми посочи	• не; Отговор 1/С1	
	пример за две от • колебае се и отговаря Отговор 2/С2 тях в ежедневието на общо; Отговор 3/С3 ЦНСТ? • да: обяснява	
		конкретно
ПССР 1 Можеш ли да ми кажеш	• не знае/не разбира	Отговор 1/С1
	жеш какво означава въпроса	
	Отговор 2/С2 според теб ССР в • колебае се и отговаря твоето ежедневие? ря общо;	Отговор 3/С3
	• да: обяснява	
	конкретно и дава при	
	мери	
ПССР 2 Кой е твоя ментор	• не знае/не разбира	Отговор 1/С1
	или ключов социален въпроса	

Отговор 2/C2

работник в ЦНСТ? • колебае се и конкретно лице
не дава конкретен отговор Отговор 3/C3
• да: назовава

ПССР 3 Имаш ли План за • не; Отговор 1/C1

работа (грижи)? • колебае се и конкретно с примери
отговоря общо; Отговор 2/C2 Отговор 3/C3
• да: обяснява

ПССР 4 Има ли някой, сред • да, назовава Отговор 1/C1 твоите връстници, от конкретно
дете; Отговор 2/C2 когото да се страху- • колебае се и не дава Отговор
3/C3 ваш в ЦНСТ? конкретен отговор

• не

ПССР 5 Има ли някой, сред • да, назовава Отговор 1/C1

възрастните в ЦНСТ, конкретно лице; Отговор 2/C2 Отговор
от когото да се стра • колебае се и не дава 3/C3
хуваш? конкретен отговор
• не

70

ПССР 6 Ако имаш проблем, • не знае/не разбира Отговор 1/C1

към кого се обръщаш • колебае се и не дава конкретно лице/лица
най-често? конкретен отговор • да: Отговор 2/C2 Отговор
въпроса назовава 3/C3

ПССР 7 Има ли някой, освен • да, назовава Отговор 1/C1 теб, в банята, докато конкретно
лице; Отговор 2/C2

се къпеш? • отговаря с прите • не
снение Отговор 3/C3

ПЗ 1 Знаеш ли какво озна- • не; Отговор 1/C1 чава Право на здраве- • колебае се и не отго-
Отговор 2/C2

опазване? варя конкретно; • да: конкретно с пример
обяснява Отговор 3/C3

ПЗ 2 Имате ли медицинска • не знае/не разбира Отговор 1/C1

сестра в ЦНСТ? въпроса;
• колебае се и не дава
конкретен отговор

• да: назовава
конкретно лице/лица
Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПЗ 3 С кого разговаряш за • не знае/не разбира Отговор 1/С1

твоего здраве? въпроса;
• колебае се и не дава
конкретен отговор;

• да: назовава
конкретно лице/лица
Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПЗ 4 Чел ли си някаква • не; Отговор 1/С1 брошура или книжка, • колебае се и не дава
Отговор 2/С2

свързана със здравето конкретен отговор; • да: конкретно с примери
или болестите? обяснява Отговор 3/С3

ПЗ 5 Как се казва личният • не знае; Отговор 1/С1

ти лекар? • колебае се и не дава
конкретен отговор;
• да: назовава

конкретно лице/лица
Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПЗ 6 Как се казва твоят • не знае; Отговор 1/С1

зъболекар? • колебае се и не дава
конкретен отговор;
• да: назовава
конкретно лице/лица
Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

71

ПЗ 7 Когато си болен, кой • не знае; Отговор 1/С1

се грижи за теб? • колебае се и не конкретен отговор;
дава конкретен отговор;
• да: назовава

конкретно лице/лица
Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПЗ 8 Разрешена ли е упо- • да, разрешена е; Отговор 1/С1 требата на алкохол, • колебае се и
не дава Отговор 2/С2

цигари или наркотици конкретен отговор; • не: конкретно с примери
в ЦНСТ? обяснява Отговор 3/С3

ПЗ 9 Има ли деца в ЦНСТ, • да: обяснява Отговор 1/С1 които пият, пушат конкретно; Отговор 2/С2 или употребяват нар- • колебае се и не дава Отговор 3/С3
котичи? конкретен отговор;

• не. дава примери за
правила

ПЗ 10 Имаш ли възмож- • не; Отговор 1/С1 ност да разговаряш с • колебае се и не дава
Отговор 2/С2 психолог, ако имаш конкретен отговор; Отговор 3/С3
нужда? • да: назовава

конкретно лице/лица

ПО 1 Знаеш ли какво означава- • не знае; Отговор 1/С1 чаво Право на обра- • колебае се и не
дава Отговор 2/С2

зование? конкретен отговор; • да: конкретно с примери
обяснява Отговор 3/С3

ПО 2 Имаше ли възмож- • не; Отговор 1/С1 ност да избереш учи- • колебае се и не дава
Отговор 2/С2

лице между няколко конкретен отговор; • да: конкретно с примери
предложения? обяснява Отговор 3/С3

ПО 3 Кой ти помага да под- • никой; Отговор 1/С1 готвиш уроците си, • колебае се и не дава
Отговор 2/С2

ако имаш нужда? конкретен конкретно лице/лица
отговор; • да: назовава Отговор 3/С3

ПО 4 Посещаваш ли зани- • не; Отговор 1/С1 мания през свобод- • колебае се и не дава
Отговор 2/С2 ното си време извън конкретен отговор; Отговор 3/С3
ЦНСТ: спорт, кур- • да: обяснява
сове, клубове, танци конкретно с примери
и др.

ПО 5 Към кого ще се обър- • не знае; Отговор 1/С1 неш за информация, • колебае се и не
дава Отговор 2/С2 ако искаш да си избе- конкретен отговор; Отговор
3/С3 реш професия? • да: назовава

конкретно лице/лица

72

ПО 6 Задължително ли е • не; Отговор 1/С1 посещенията на учи- • колебае се и не дава
Отговор 2/С2

лице? конкретен отговор; • да: конкретно с примери
обяснява Отговор 3/С3

ПО 7 Кой взема участие в • никой; Отговор 1/С1 родителските срещи • колебае се и не дава
Отговор 2/С2

в училище? конкретен отговор; • да: назовава

конкретно лице/лица

Отговор 3/С3

ПО 8 Какви са твоите пла- • не знае; Отговор 1/С1

нове за бъдещето? • колебае се и не конкретно с примери
дава конкретен отговор; Отговор 2/С2 Отговор 3/С3
• да: обяснява

ПЗД 1 Знаеш ли какво озна- • не знае; Отговор 1/С1 чава Право на защита • колебае се и не
дава Отговор 2/С2

от дискриминация? конкретен конкретно с примери
отговор; • да: обяснява Отговор 3/С3

ПЗД 2 Имате ли правило в • не; Отговор 1/С1 ЦНСТ, което ви за- • колебае се и не дава
Отговор 2/С2 бранява да обиждате конкретен отговор; Отговор 3/С3
други деца? • да: обяснява

конкретно с примери

ПЗД 3 Има ли деца, които те • да, дава пример; Отговор 1/С1

обиждат? • колебае се и не дава • не
конкретен отговор; Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПЗД 4 Има ли възрастен, • да, дава пример; Отговор 1/С1

който те обижда? • колебае се и не • не
дава конкретен отговор; Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

ПЗД 5 Чел ли си книга или • не; Отговор 1/С1 брошура, свързана с • колебае се и не дава
Отговор 2/С2

дискриминацията? конкретен конкретно с примери
отговор; • да, обяснява Отговор 3/С3

ПЗД 6 Някой казва ли обид- • не; Отговор 1/С1 ни думи за родители- • колебае се и не дава
Отговор 2/С2

те ти? конкретен отговор; • да: конкретно лице/лица
назовава Отговор 3/С3

ПЗД 7 Каква е твоята рели- • не знае; Отговор 1/С1

гия? • колебае се и не дава
конкретен отговор;
• отговаря конкретно
Отговор 2/С2 Отговор 3/С3

	• колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/C1 Отговор 2/C2 Отговор 3/C3
ПС 1 Знаеш ли какво означава Право на семейство?	• не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/C1 Отговор 2/C2 Отговор 3/C3
ПС 2 С кого можеш да разговаряш за твоето семейство?	• колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава	Отговор 1/C1 Отговор 2/C2 Отговор 3/C3
ПС 3 Имаш ли възможност да разговаряш с твоите родители/членовете на твоето семейство?	- конкретно лице/лица • не; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	Отговор 1/C1 Отговор 2/C2 Отговор 3/C3
ПС 4 Колко често виждаш своите родители/членове на твоето семейство?	• колебае се и не дава конкретен отговор; • често: обяснява конкретно с примери • не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява	Отговор 1/C1 Отговор 2/C2 Отговор 3/C3
ПС 5 Как си представяш твоето бъдещо семейство?	- конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери • не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: назовава	Отговор 1/C1 Отговор 2/C2 Отговор 3/C3
ПС 6 Кой информира твоите родители за неща, свързани с теб?	- конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери • не знае; • колебае се и не дава конкретен отговор; • да: обяснява	ПУ 3 Пита ли те някой какво мислиш за своя Индивидуален план за грижи? ПУ 4 Ти участва ли при избирането на мебелите в твоята стая?
ПУ 1 Знаеш ли какво означава Право на участие?	- конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери • не; • колебае се и не отговаря конкретно; • да: обяснява	ПУ 5 Пита ли те някой как ва храна обичаш?
ПУ 2 Имате ли среща в ЦНСТ, на която да обсъждате организационни неща от ежедневието?	конкретен отговор; • да: обяснява конкретно с примери	ПУ 6 Ти ли избираш как ви занимания през свободното време да посещаваш?
	Отговор 1/C1 Отговор 2/C2 Отговор 3/C3	
74		ПУ 7 Знаеш ли с какво се занимава кметът на един град или село?
• не знае;	Отговор 1/C1 Отговор 2/C2 Отговор 3/C3	• не; • колебае се и не отговаря

конкретно;
 • да: обяснява
 конкретно с примери • не;
 • колебае се и не дава
 конкретен отговор; • да:
 обяснява
 конкретно с примери • не;
 • колебае се и не дава
 конкретен отговор; • да:
 назовава
 конкретно лице/лица • не;
 • има информация, но е малко
 и много обща • колебае се и не
 дава конкретен отговор; • да:
 отговаря
 конкретно с примери • не знае;
 • колебае се и не дава
 конкретен отговор; • да:
 обяснява
 конкретно с примери.
 Отговор 1/С1 Отговор 2/С2
 Отговор 3/С3

Отговор 3/С3

Отговор 1/С1 Отговор 2/С2
 Отговор 3/С3

Отговор 1/С1 Отговор 2/С2
 Отговор 3/С3

75

Отговор 1/С1 Отговор 2/С2
 Отговор 3/С3

Отговор 1/С1 Отговор 2/С2

Приложение 2

МОДЕЛ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО В УСЛУГИ ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП ЗА ДЕЦА, ОСНОВАН НА РЕАЛИЗИРАНЕТО НА ПРАВАТА НА ДЕЦАТА, „КАЧЕСТВО ЗА ПРАВА“ ФОРМУЛЯР ЗА СЪБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ №1

Цел: да се открие степента на реализиране на Право на сигурна среда на
 развитие (ПССР) в ЦНСТ, което пряко оказва влияние върху качеството на пре-
 доставяне на услугата.

Изследвани права по модела:

1. Право на сигурна среда за развитие
2. Право на здравеопазване
3. Право на образование
4. Право на защита от дискриминация
5. Право на семейство

6. Право на участие

А - Ситуации, свързани със структурата на услугата

Н Изследвана Проверка Ситуация 1 Ситуация 2 Ситуация 3 Заключение ситуация

- 1 Съществува ли Стратегически Не се среща Веднъж Повече от С 1 - ПССР не текст, свързан с документ, Методо- три пъти е припознато от осигуряване на логия, Концепция доставчика като сигурна среда на и др. основно право развитие в основ- на децата; ните документи, С 2 - има идея определящи поли за ПССР; тиките за работа с С 3 - припозна деца, на доставчи то е като ос ка (община, НПО новно право на и др.)? децата.
- 2 Съществува ли Методика за пре- Не се среща Веднъж Повече от С 1 - ПССР не текст, свързан с доставяне на ус- три пъти е припознато от осигуряване на луга, правилник за ръководителя на сигурна среда на вътрешен ред, друг ЦНСТ като ос развитие в Мето- документ новно право; диката за предос- С 2 - Има идея тавяне на услугата за ПССР; в ЦНСТ? С 3 - ПССР е припознато като основно право на децата.

76

- 3 Има предвидени План за повиша Не Да Не ясна С 1 - няма зая обучения на пер- ване на квалифи- формули- вено намерение сонала или заяве- кацията на персо- ровка за запознаване с на потребност от наля/ ПССР; участие в такива, индивидуални пла- С 2 - иденти свързани с ПССР? нове за развитие фицирана е потребност от

от
запознаване с
ПССР;
С 3 - ПССР е
припознато като
основно.

- 4 Колко процента Годишни отчети 0% Под 50% Над 50% С 1 - Съществу от персонала е от последните три ва непознаване преминал обуче- години, формуляри на ПССР; ние, свързано с а атестация на С 2 - Същест осигуряването на служителите вува минимално сигурна среда на познаване на развитие? ССР; С 3 - Същест вува оптимално познаване на ПССР.

5 Има предвидени План за	социокул- Няма Веднъж	С 1 - На деца
обучения за де цата,	Повече от	
свързани с ПССР?	запознат с ПССР;	
турни дейности в ЦНСТ,	С 3 - На де	
Индивиду ални планове за	цата се дава	
работа с клиент, други	оптимална	
документи	възможност да се	
един път	запознат с ПССР.	
та не се дава		
възможност да се		
запознат с ПССР;		
С 2 - На де		
цата се дава		
минимална		
възможност да се		

77

6 Предвижда ли се	предоставяне на	Има, из искването е	ССР;	С 3 - Персона лът
водещ на случая:	услугата	описано ясно.	С 2 - Персона лът	полага го леми усилия
ментор или клю чов	Няма Има, но е	С 1 - Персона лът не	полага ми нимални	да осигури ССР;
работник?	описана	полага достатъчно	усилия да осигури	
Методика за	неясно.	усилия да осигури	ССР;	

7	Предвижда ли се изработване на Методика за предоставяне	на	1 - Доставчи е посочен ляр,
	Оценка на потреб- услугата ностите и План за грижа в услугата?	Не Да, но не Има, форму-	С който е кът не полага
	формуляр, част от ме- достатъчно тодиката. усилия да оси	да осигури	
	гури ССР;	ССР;	
	С 2 - Доставчи	С 3 - Достав	
	кът полага ми	чикът полага	
	нимални усилия	оптимални уси	
		лия да осигури	
		ССР;	
8	превенция на насилието, трафика, безопасен интернет?		
	Програми за соци-		
	Няма окултурно разви		
	тие, план за работа на услугата, др.		
	Има по една тема		
	Има по по вече от две теми		
	С 1 - Персона лът не полага достатъчно		
	усилия да оси гури		
	ССР;		
	С 2 - Персона лът полага ми		
	нимални усилия		
	да осигури		
	ССР;		
78	С 3 - Персона лът полага го леми		
Има ли предви	усилия да осигури		
дено обучение на	ССР;		
децата, свързано с			
9 Ползват ли клиен-	интервюта	усилия да оси гури ССР;	ССР;
Методика за пре тите	Не Веднъж месечно	С 2 - Персо налът	С 3 - Персона лът полага го
подкрепата доставяне на	Винаги при нужда	полага мини мални усилия	леми усилия да осигури
услу на психолог? гата,	С 1 - Персона лът не полага достатъчно	да осигури	ССР;
10 Услугата осигу	Методика за пре	месеца	ССР;
рява ли на клиен тите	доставяне на ус	Винаги при нужда	С 2 - Персона лът
подкрепа от	лутата, интервюта,	С 1 - Персона лът не	полага ми нимални
психотерапевт?	протоколи	полага достатъчно	усилия да осигури
	Не Веднъж на два	усилия да оси гури	ССР;
			С 3 - Персона лът
			полага го леми
			усилия да осигури
			ССР;

Б - Въпроси, свързани с процеса на работа с клиентите

Въпрос	Проверка	Ситуация 1	Ситуация 2	Ситуа- Заключение	ция 3
Има ли писмена	ПССР?	С 1 - На децата не се	възможност да се		
1	Библиотека, място за	предоста вя	запознаят с ПССР;		
информация на	книги, помеще ния,	възможност да се	С 3 - На децата се		
достъпен език,	обитавани от клиенти	запознаят с ПССР;	предоставя пълна		
предназначена за	Няма Има един	С 2 - На децата се	възмож ност да се за		
клиентите, свърза на с	материал	предоставя	познаят с ПССР.		
	Има повече от три	минимална			

възможност за познаване на ПССР;
 С 2 - На персонала не се предоставя възможност за познаване на ПССР;
 С 3 - На персонала се предоставя пълна възможност за познаване ПССР.

	Има ли писмена информация, предназначена за работещите в услугата, свързана с ПССР?	Има ли система за заключване на ста	Библиотека, място за книги, офис на възпитателите	Наблюдение на помещенията на Няма Има един материал	Няма Има, но не се използва Има повече от един	Има и се използва в С 1 - На персонала не се предоставя	С 1 - Доставчи кът нарушава
	ите на клиентите, която да не поз волява нежелано влизане от страна на клиент от друга стая?	(електронен ключ, видеонаблюдение) ЦНСТ в практиката	практиката.		ПССР; С 2 - Персона лът нарушава ПССР;	С 3 - Доставчи кът и служителите осигуряват ССР;	
4	Има ли възможност санитарните помещения: баня и	тоалетни да се заключват от вътрешната страна? Наблюдение на	помещенията на ЦНСТ Има, но не се практикува	Има и се практикува	С 1 - Доставчи кът нарушава ПССР; С 2 - Персона лът	нарушава ПССР; С 3 - Доставчи кът и служителите осигуряват ССР;	
5		Има ли правило в осигуряват ССР; ЦНСТ, което за бранява къпането на повече от едно дете в едно и също помещение?	Проучване на правилник за вътрешния ред, Правила за живот в ЦНСТ, Наблюдение на работния процес	Има, но не се практикува	С 1 - Доставчи кът нарушава ПССР; С 2 - Персона лът	нарушава ПССР; С 3 - Доставчи кът и служителите осигуряват ССР;	
80		С 1 - Доставчи кът нарушава ПССР; С 2 - Персона лът нарушава ПССР; С 3 - Доставчи кът и служителите					
6	Заключена ли е Проучване на пра- не Има, но не Има и се С 1 - Доставчи външната врата вилник за вътреш- се практи- практикува кът нарушава на ЦНСТ и има ния ред, Правила кува ПССР; ли пропускателен за живот в ЦНСТ, С 2 - Персона	режим? Наблюдение на работния процес	С 3 - Доставчи кът и служителите осигуряват ССР;				
	лът нарушава ПССР;						
7	Има ли визуали- Наблюдение на Няма или Има, но Има по С 1 - Персона зация на теми във помещенията, кои- има само с дребен всички лът не полага връзка с ПССР в то са обитавани от по една от шрифт или теми, че- достатъчно помещенията за децата темите на места със тивни и на усилия да оси деца: затруднена подходящи гури ССР; 1. Дневен ритъм; видимост места С 2 - Персона 2. Правилата за лът полага ми живот в ЦНСТ; нимални усилия 3. Пожарна безо- да осигури пасност ССР; С 3 - Персона						
	лътът полага						

ИНСТРУМЕНТ ЗА ОЦЕНЯВЯНЕ НА СЪОТВЕТСТВИЕТО

Център за настаняване от семеен тип
Формуляр за събиране на информация за реализиране на
Право на сигурна среда за развитие
(попълнен)

Ситуации, свързани със структурата на услугата

ситу
ация

№ Заключение Препоръка

- | | |
|--|---|
| 1 СЗ ПССР е припознато като основно пра во на децата | 3 С2 Идентифицирана е потребност от за познаване с ПССР |
| 2 СЗ ПССР е припознато като основно пра во на децата | 4 СЗ Съществува добро познаване на ПССР 5 С2 На децата е дадена |

минимална възможност да се запознаят с ПССР	Обучение „Живот в малка група“
6 С3 Персоналът полага големи усилия за осигуряване на ПССР	Обучение, свързано с правото и с отделни елементи на сигурността
7 С3 Доставчикът полага големи усилия за осигуряване на ПССР	няма
8 С3 Персоналът полага оптимални усилия за осигуряване на ПССР	няма
9 С3 Персоналът полага големи усилия за осигуряване на ПССР	няма
10 С3 Персоналът полага оптимални усилия за осигуряване на ПССР	няма
няма	няма
	осигуряват ССР
Ситуации, свързани с процеса на работа с клиентите	6 С3 Персоналът полага оптимални усилия да осигури ССР
1 С3 На децата се предоставя оптимална възможност да се запознаят с ПССР	
2 С3 На персонала се предоставя пълна възможност за познаване на ПССР	7 С3 Персоналът полага достатъчно усилия да осигури ССР
	8 С3 Персоналът полага достатъчно усилия да осигури ССР
	9 С3 Персоналът полага големи усилия да осигури ССР
82	10 С3 Персоналът полага оптимални усилия да осигури ССР
няма	няма
3 С2 Доставчикът е осигурил минимални условия.	Ситуации, свързани с резултатите:
	1 С3 Персоналът полага оптимални усилия да осъществи ПССР
4 С3 Доставчикът и служителите осигуряват ССР	2 С3 Клиентите познават елементите на ССР
5 С3 Доставчикът и служителите	3 С3 Персоналът прави

практическа връзка между ПССР
и ежедневието

4 С3 Клиентите познават
елементите на ССР и тяхната
реализация в ежедневието.
Клиентите са повече от 1 в стая.

Това създава опасност от
насилие.

По възможност всеки да бъде
настанен сам в стая
няма

Да се поставят правила на видно
място в дневната на ЦНСТ, за да
бъдат виждани от всички деца.

Друг вариант - във всяко
помещение. няма

няма

няма

няма

няма

5 0 Не проведено родители 6 0 Не проведено други професионалисти 7 С3
Персоналът полага големи усилия да

осъществи ПССР

8 С3 Персоналът полага големи усилия да
осъществи ПССР

9 С3 Децата живеят в ССР

10 С3 Децата живеят в ССР

83

Резултат от 30 ситуации 2 - нереализирани

Резултат от 28 оставащи С 3 - 26 пъти 93% С 1 - 2 пъти 7%

С 1 - 0 пъти 0%

Заклучение: Доставчикът и ръководителят на услугата познават ПССР и му
определят голямо значение.

Съществува разумна увереност за благополучието на клиентите.

Качеството на услугата е оптимално.