



**ЦЕНТЪР ЗА ОБЩЕСТВЕНА ПОДКРЕПА – ОБЩИНА САДОВО,
УЛ.КИРИЛ И МЕТОДИЙ № 2, ТЕЛ: 03118/2290
email: cop_sadovo@abv.bg.**

**ДО
ОБЩИНСКИ СЪВЕТ
гр. САДОВО**

ГОДИШЕН ОТЧЕТ

от Даниела Мандева

*Управител на Център за обществена подкрепа
гр. Садово*

**ОТНОСНО: Дейността на Център за обществена подкрепа
за 2021 година**

СЪДЪРЖАНИЕ:

I. РЕЗЮМЕ

II. ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ В ЦЕНТЪР ЗА ОБЩЕСТЕНА ПОДКРЕПА

**III. РЕЗУЛТАТИ ОТ ОСЪЩЕСТВЕН ВЪТРЕШЕН МОНИТОРИНГ И
КОНТРОЛ В ЦОП**

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

I. РЕЗЮМЕ

Център за обществена подкрепа - гр. Садово стартира предоставянето на социални услуги по проект BG-2004/016-711.01.02.-1.05 „Предоставяне на социални услуги за деца и семейства по превенция, деинституционализация и реинтеграция в общините Раковски, Садово и Сопот”, финансиран от МТСП по програма „ФАР”, като съвместна дейност между Община Садово и Фондация „Национален алианс за работа с доброволци” /НАРД/ през 2007 г. със Заповед № РД 01-780/18.07.2007 г. на Изпълнителния директор на АСП, по предложение на Общински съвет - Садово, е открит ЦОП - гр. Садово като делегирана от държавата дейност с капацитет 20 места, считано от 01.07.2008 г. По-късно, след предприета процедура за увеличаване на капацитета, със Заповед № РД 01-388/08.03.2011 г. на Изпълнителния директор на АСП капацитетът на ЦОП е увеличен на 30 места, считано от 01.01.2011 г.

Център за обществена подкрепа – Садово осъществява дейността си през 2021г. при спазване на Методика за условията и начина на предоставяне на социалните услуги в ЦОП, НКССУД /Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца/, Конвенцията на ООН за правата на детето, ЗЗД /Закона за закрила на детето/, ЗСУ /Закон за социалните услуги/, ППЗСУ /Правилника за прилагане на Закона за социалните услуги/, Правилника за вътрешния трудов ред, Етичен кодекс за работещите с деца и други нормативни и поднормативни документи свързани с пряката работа. Предоставя социални услуги на базата на разработени Правила, Процедури, Наредби, Инструкции и други вътрешни нормативни документи, които касаят изпълнението на цялостната дейност на ЦОП – Садово. Основното му предназначение е да способства за утвърждаване и развиване на социални услуги за деца и семейства, предоставяни в общността, в зависимост от спецификата на местните нужди.

На територията на общината освен отдел „Закрила на детето” към ДСП – гр. Първомай, няма други институции, граждански организации и общински центрове за предоставяне на социални услуги за деца и семейства в риск.

ЦОП успешно разви и предоставя социални услуги за деца и семейства в риск в 12-те населени места на Община Садово.

II. ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ В ЦЕНТЪР ЗА ОБЩЕСТВЕНА ПОДКРЕПА

Дейността на „Център за обществена подкрепа” – гр. Садово цели осигуряване защита на правата на децата и гарантиране на най-добрия интерес на детето. Основната цел на Центъра за обществена подкрепа е да подобри качеството на живот на децата в семейната и социалната среда, като предостави качествени социални услуги, които да отговарят на потребностите и да са достъпни за всяко дете в риск и неговото семейство.

По време на предоставяне на съответните услуги в ЦОП децата и техните семейства получават професионално съдействие и подкрепа, ориентирано към техните индивидуални потребности. Те са добре информирани за това какво могат да очакват от услугата, от кого и как тя ще се предоставя. Услугите се адаптират съобразно потребностите на общността. Основна предпоставка за повишаване ефективността на работа е използване всяка една възможност за обмяната на опит с други институции, колеги и ръководители. В резултат от функционирането на ЦОП, децата в риск и техните семейства на територията на общината имат възможност да ползват

социалните услуги, които са им необходими с оглед на ефективното социално включване.

Екипът на ЦОП Садово, за да гарантира ефективно изпълнението на служебните си задължения, инициира редица контакти с институции и организации на местно и регионално ниво: ДСП, ОЗД, МКБППМН (Местна комисия за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни); ДПС (Детска педагогическа стая); Полицейски участък гр. Садово; Училища и детски градини; както и други външни организации. С всички тях има сключени Споразумения за сътрудничество, с които се регламентират партньорските взаимоотношения. организации.

Интегрирането на разнообразни услуги и партньори позволява гъвкавост в предоставянето на услуги за деца и семейства по начин, който отговаря на потребностите и особеностите на общността.

Център за обществена подкрепа е форма на социална услуга, в който се извършват дейности, свързани с превенция на изоставянето, превенция на насилието, отпадане от училище, деинституционализация и реинтеграция на деца, обучение в умения за самостоятелен живот и социална интеграция на деца от резидентна грижа. В центъра се извършват: социално и психологическо консултиране на деца и семейства в риск; оценяване на родителския капацитет, посредничество в случаи на родителско отчуждение и конфликт при развод/раздяла, консултиране и подкрепа на деца с поведенчески проблеми, реализиране на социални програми за деца и семейства в риск.

Средно годишният брой (капацитет) основни клиенти /деца/, на които ЦОП - Садово предоставя социални услуги е 30 места, но паралелно с тях специалистите работят и с родителите им и широкото семейство.

В регистър „Клиенти” през отчетната 2021 г. са регистрирани 96 бр. клиенти. Получени са 60 бр. направления от ОЗД, от които 7 направления са с неподписани договори за ползване на социални услуги в ЦОП, поради това, че потребителите не живеят на територията на община Садово. Преминали през ЦОП за 2021 г.:

- 53 деца, индивидуални случая
- 43 родители

Общия брой потребители, с които е работил ЦОП – гр. Садово през 2021 г. е 170 бр. клиенти, в това число 53 деца – индивидуални случаи, 43 родители за 2021 г., продължихме работата от предходната година (2020) с 74 потребители /индивидуални случая -37 деца и 37 родители/.

56 случая от тях през отчетната година са затворени, поради оказана подкрепа от специалистите и постигане на целите по плана за социални услуги.

През отчетния период ЦОП – гр. Садова е оказал подкрепа и работи като комплекс от услуги, насочени към:

- **Индивидуална работа за развитие на чувствителността на родителите към нуждите на децата:**

През изминалият период, специалистите са работили със 7 случая.

Под индивидуален принцип на работа се разбира работата на терен или в организирани формални сесии, при които родителите се консултираха, информираха и обсъждаха теми, свързани с детското развитие, със специфичните нужди и потребности на детето в различните възрасти, с начина за разпознаване и реагиране на сигналите, които подават техните деца.

- **Социално-психологическо консултиране на деца с поведенчески проблеми и техните семейства:**

Такъв вид консултиране и подкрепа през 2021 г. са получили 8 деца. Дейностите включваха: психологическо консултиране, включване в програми за

развитие на социални умения на децата - умения за общуване, самоконтрол, справяне с конфликти, психологическа подкрепа на родителите по проблеми, свързани с отглеждането, възпитанието и обучението на децата, улесняваше се връзката между децата и родителите и справянето с конфликти и кризи в отношенията им, подкрепяхме ги при справяне с поведенческите прояви на детето.

Случаите са най разнообразни конфликти в семейството, развод на родителите, поведенчески проблеми- трудно поведение, с което родителите не могат да се справят, конфликти в училище, агресивно поведение, бягства, суицидни опити, смъртни случаи в семейството.

- **Подкрепа и консултиране на семейства от общността във връзка с възникнали проблеми при отглеждане и възпитание на техните деца:**

Тази услуга са ползвали общо 10 семейства. При почти всички случаи на работа с деца със специфичен проблем се налагаше и активна работа с родителите. Тя се осъществяваше основно чрез: информиране и насочване към адекватни услуги в общността, индивидуални психологични и социални консултации за справяне с проблеми, възникващи при възпитанието на детето, при семейни конфликти и трудности при справяне с ежедневните задължения, свързани с детето, групова работа, обучения и тренинги, насочени към родители/лица, които полагат грижи за детето. Работеше се в посока подкрепа на връзката дете – родител – преодоляване на кризистни ситуации във взаимоотношенията.

- **Работа с деца, отпаднали или в риск от отпадане от училище и техните семейства:**

Тази услуга през 2021 г. са ползвали общо 9 деца. Работата се състоеше в индивидуална оценка за причините за отпадането от училище и мотивационна работа с детето за интеграция в общността, развитие на социални и битови умения, хигиенни навици, изграждане на режим и организиране на ежедневието, както и ролята му в семейството, и ролята на семейството в развитието му. Целта беше да се идентифицират и събудят детските интереси, да се мотивират за учебна дейност, като се оказваше помощ на детето да осъзнае училището като възможност, а не просто неприятно задължение, да открие конкретната полза от образованието лично за себе си. Информираха се и консултираха родителите за социалната функция на образованието и последиците от отпадането на детето им от училище.

- **Подкрепа на процеса реинтеграция в биологичното семейство на деца, настанени в приемни семейства и друга, различна от биологичното семейство среда:**

По тази услуга ЦОП работи и оказва подкрепа по 12 случая през 2021 г.

Дейностите бяха насочени към детето и неговото семейство и се осъществяваха както в периода на подготовка на реинтеграция, така и в периода на следреинтеграционно наблюдение.

Работата се състоеше в подкрепа на процеса на реинтеграция в биологичното семейство на деца настанени в социални домове, приемни семейства и друга, различна от биологичното семейства среда. Организирах се индивидуални сесии за оценка, подготовка, наблюдение и подкрепа след връщане на детето в семейството. Провеждаха се индивидуални сесии с детето за ролята на семейството в живота му, за нови модели на поведение и взаимоотношения с родители, приятели, съученици, работеше се за повишаване на самооценката на детето и преодоляване на последиците от институционалния му престой.

Организирахме срещи и контакти между детето и биологичното семейството за възстановяване на връзките в семейството, за изграждане на привързаност, когато между детето и семейството, не е била изградена такава.

Консултирахме семейството за подобряване на семейното функциониране чрез разрешаване на причините довели извеждането на детето от семейството им.

Информирахме, консултирахме и оказвахме подкрепа на семейството за осъзнаване на последиците от институционализацията върху развитието на детето, за опознаване на особеностите му.

Оказвахме подкрепа, чрез посредничество и застъпничество на семейството, като целяхме стабилизиране на промените в семейството към независимост и овластяване. Информирахме ги и консултирахме за разрешаване на въпроси, свързани с подобряване на битовите условия, намиране на работа, достъп до медицински услуги и др.

Набавяше се информация и се изготвяше специализирана оценка на възможностите за реинтеграция. Работеше се за повишаване родителския капацитет - умения за полагане на грижи за детето, способност да се осигури безопасна и сигурна среда за детето.

- **Завишаване на родителския капацитет на непълнолетни родители, както и превенция на ранна бременност, раждане и изоставяне:**

По тази услуга ЦОП работи и сме оказали подкрепа на 44 случая през 2021 г.

Работата се състоеше в набавяне на информация за установяване на актуалните нужди на детето, свързани с неговото развитие – здравословно състояние и периодичните профилактични прегледи и имунизации, емоционалното и поведенческо развитие на детето, идентичност, семейни и социални отношения, оценяваше се и родителския капацитет – основни грижи за детето, емоционална топлина, стабилност в семейството. Проследяваха се факторите на семейството и средата, жилище, работа, доходи, социалната интеграция на семейството и ресурсите в общността на съжителстващите лица да създадат благоприятни условия за нормално психофизическо развитие на детето. Ефективно се проследяваха семейните обстоятелства. Даваше се необходимата за семейното функциониране и отглеждане на децата информация на лица с родителски отговорности. Специалистите консултираха за налични ведомства и услуги за семейна подкрепа, за изискванията към грижите за детето и неговото развитие. Повишаваха чувствителността на малолетните и непълнолетни майки към нуждите и потребностите на детето и развиваха умения за тяхното посрещане. Мобилизираха ресурсите на семейството за осигуряване на сигурна и благоприятна среда за непълнолетната майка и детето ѝ.

През целия отчетен период се осъществяваше непрекъснатата комуникация между ОЗД и ЦОП, с цел отчитане на най – малкия детайл от развитието по случаите на потребителите.

III. РЕЗУЛТАТИ ОТ ОСЪЩЕСТВЕН ВЪТРЕШЕН МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛ В ЦОП

Мониторингът и контрола на дейността на ЦОП се осъществява, съгласно Процедурата за вътрешен контрол, а също така и от Оценката на рисковете в ЦОП.

Целта на вътрешния контрол е да се гарантира спазването на стандартите за предоставяне на услугите в Центъра за обществена подкрепа, да се осигури безопасна и сигурна среда, както и защита на интересите на потребителите при предоставяне на услугите и да се подобри качеството на предоставяните социални услуги за деца и семейства в риск.

Контролът през настоящата година бе осъществен на база:

- Ежедневни наблюдения върху работата на отделните специалисти

- Прилагане на системата за месечно отчитане и седмична статистика, водене на отчетна форма на личен график
- Периодични проверки на задължителната документация в досиетата на потребителите
- Провеждане на Екипни срещи за въвеждане на нови формати за работа като част задължителната документация в досиетата на потребителите, разпределение и обсъждане на случаи, въвеждане на нова вътрешна документация – процедури, правила, книги, регистри и дневници и актуализация на съществуващата.
- Месечни статистически отчети
- Супервизия на дейността на ЦОП – град Садово .
- Индивидуална супервизия по случаи чрез управител.
- Групова супервизия.

Прилагането на системата за седмична статистика и описанието на извършените дейности в отчетни форми на лични графици имат за цел всеки служител да направи описание и преосмисляне на собствената си дейност, както и да се определи степента на натовареност на отделните специалисти и предприемане на действия за равномерно разпределение на работата с цел качествено предоставяне на услугите. Системата за месечно отчитане е инструмент за преглед и анализ на работата на екипа и развитието на дейностите в ЦОП.

Към настоящия момент персоналът на ЦОП наброява 5 човека :

- Управител – Даниела Мандева
- Психолог – Лиляна Памукова
- Специалист „Социални дейности” – Севда Попова
- Специалист „Социални дейности” – Елена Василева
- Специалист „Социални дейности” – Дарина Терзиева

За ефективното разгръщане на дейностите и предлагане на качествени социални услуги през всеки месец от отчетената година се осъществяват регулярни работни срещи с ОЗД. Работата с ДСП и ОЗД е ползотворна и протича в духа на разбирателство, взаимопомощ и добро партньорство.

През цялата 2021 г. се осъществяваше вътрешен контрол за повишаване на качеството на социалните услуги и се спазваха критериите и стандартите при тяхното предоставяне на потребителите. Този контрол бе осъществяван от управителя на ЦОП чрез :

- Интервизия за обсъждане на текущи случаи, нови случаи, както и възникнали трудности и възможности за повишаване ефективността на работата по конкретен случай;
- Методическа подкрепа и контрол по изготвените оценки, планове и доклади;
- Ежеседмични план - графици на всеки член на екипа с предвидените през работната седмица срещи и дейности;
- Водене на присъствена книга на потребителите на социални услуги;
- Контрол по ежемесечната отчетност на специалистите;
- Периодична проверка на работната документация (досиета на клиенти), извършвана от управителя;
- Повишаване квалификацията на служителите;
- Атестиране на трудовото изпълнение - веднъж годишно

През отчетния период е направена цялостна проверка от управителя на задължителната документация в досиетата на потребителите. Всички специалисти се стремят да прилагат индивидуален подход в работата с всяко дете, в голям брой от

случаите работят в екип, като въвличат и външни специалисти и съвместно планират услуги подходящи за детето и семейството. Досиетата на потребителите са оформени съобразно процедурата за работа в клиенти и съдържат всички задължителни формуляри. Описателната част в документацията е добре структурирана, налични са изчерпателни оценки с ясен анализ на събраната информация и конкретни препоръки за работа по случая. Изготвените планове са изпълними, с добре премерени задачи, които в съответствие с поставените срокове биха довели до положителните резултати в подкрепа на клиентите. Докладите за преглед на плановете са фактически. Основните данни за членовете на семейството са изложени ясно в началото на доклада и всичката значима фактическа информация е включена в доклада. Докладите включват доказателства и аргументи за финалното заключение. При анализирането на плана за социална работа ясно се вижда: колко често се посещава детето и семейството, вижда се в детайли каква помощ - консултативна или материална, е получило семейството, как са съдействали други специалисти. Тази част от информацията е важна, защото показва какво сме променили в обстоятелствата и у хората, като разбиране за живот, което е било и първоначалната планирана цел на работата.

Екипните срещи се провеждат във фиксиран ден и час от седмицата. Важен елемент при провеждането им е координиране на графика на екипа по отношение на работата с клиентите – индивидуална и групова работа. Отчитат се резултатите, споделят се трудности на екипа, определят се ключовите специалисти и екипа за работа по отделните случаи, обсъжда се организацията на работа, разглеждат се въпроси свързани с атмосферата в ЦОП, трудовата дисциплина, разпределят се задачи и се планира дейността за следващия период. Оказва се методическа подкрепа на екипа от страна на управителя във връзка с оформянето на работната документация в досиетата – прави се обсъждане на начините на подготовка на отделните документи.

Механизми за подкрепа на екипа от страна на управителя:

- Методическа подкрепа към екипа – провеждат се екипни срещи, на които се оказва подкрепа на екипа за подготовка на отделни документи в досиетата на клиентите, спазването на сроковете според изискванията на законодателството, обсъжда се подготовката за срещи с партньори. В процеса на работата при подготовка на доклади по случаи, се дават насоки за допълване на съдържанието, за включването на подходящи услуги за детето и семейството и формулирането на целите по отделните програми и услуги.
- Супервизия на дейността на ЦОП – гр. Садово чрез управител ЦОП осигуряват периодично провеждане на супервизия с оглед:
 - въвеждане на нова вътрешна документация (правила, процедури, дневници, книги, регистри)
 - затруднения от страна на управителя при подготовка на документи със задължителен характер според НКССУД, ЗСУ, ППЗСУ, Методиката за условията и начина на предоставяне на социални услуги в ЦОП и други нормативни документи в областта на закрилата на детето
 - външна оценка на организацията на работа в ЦОП – гр. Садово
- Индивидуална супервизия по случаи – Община Садово чрез управител ЦОП осигуряват периодично провеждане на индивидуална супервизия при затруднения в работата на екипа по случая с оглед постигане на целите заложиени в индивидуалния план на потребителя.
- Посещенията на място в ЦОП на супервайзори завършват с провеждане на своеобразна супервизия /индивидуална и групова/ на екипа.

Освен нужната квалификация и професионализъм, специалистите от ЦОП имат големи сърца и висок морал; имат индивидуален подход към всеки отделен

клиент, умеят да открояват и анализират проблемите му, подбират най-добрите подходи и методи за репаването им. Сред важните умения, които специалистите по социални дейности притежават са: наблюдателност, съпричастност и загриженост към проблемите на индивида, както и безусловното му приемане – с неговите добри страни и недостатъци. Умеят да откриват вътрешни и външни ресурси, които да активизират потребителите ни да се справят с неблагоприятната ситуация.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основен фактор, определящ развитието в социалната сфера и през 2021 година, беше пандемията от COVID-19. През почти цялата година работата на социалните услуги, беше ограничена и затруднена от противоепидемичните мерки на правителството и местните органи на властта.

Екипа на ЦОП – гр. Садово работеше съгласно мерките и ограниченията и профила на работа на услугата. През 2021 година се предоставяха предимно индивидуални консултации с цел превенция от заразяване на COVID-19. Подкрепата на всяко дете и семейство бе на база на изготвената специализирана оценка на родителския капацитет и оценка потребностите на децата, индивидуалния план на услугата за всяко дете в семейството, използвайки нормативната база, утвърдена в националното законодателство по отношение закрила на детето и политиките на ЦОП. През месеците, когато не беше възможно физическото посещение на потребителите в ЦОП, се извършваше мобилна работа. Въпреки трудностите, с нови методи и подходи, повлияни от COVID-19, ЦОП – гр. Садово не отстъпи по отношение на качествено предоставяне на подкрепа за нуждаещите се деца и семейства в риск.

Предоставяме качествени социални услуги в мултидисциплинарен екип, развиваме мрежа за подкрепа, инвестираме в дългосрочна положителна промяна. Изграждането, развитието и утвърждаването на центъра допринесоха много за това той да бъде и през 2021 година желан партньор и място, където 90 деца и техните семейства в риск намериха своя пристан в преодоляване на житейските трудности.

Най-важно за екипа е услугите, които се предоставят да са полезни на хората, да спомагат за тяхната промяна, която е желана и води към най-добрия интерес на децата. За целта стремежът е под различни форми да се достигне до повече нуждаещи се, да не се пренебрегват и отхвърлят заявки за помощ и подкрепа. В същото време е направена ясна равностметка и за нужното качество, без което не може да се говори за резултати от работата.
