

## Практически насоки за работещите в новите услуги ЦНСТ за изпълнение на изискванията на критериите и стандартите за социални услуги за деца, уредени в НКССУД

### Приложение № 3 към чл. 48

Критерии за съответствие на социалните услуги за деца, предоставяни в специализирани институции и в услуги от резидентен тип, със стандартите по глава пета от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца

#### Стандарт 1

**Доставчикът на услугата има разработена политика за предоставяне на услугата, съобразена с нормативните изисквания и обезпечена с необходимите ресурси.**

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. Доставчикът предоставя услугата по писмена методика за предоставяне на услугата, която включва:

- а) описание на същността и принципите на социалната услуга;
- б) цели на социалната услуга;
- в) целевите групи;
- г) описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга;
- д) описание на необходимите материални и човешки ресурси.

**Насоки:** С цел улесняване на доставчиците и уеднаквяване на практиката бяха разработени и утвърдени на национално ниво: **Методическо ръководство за социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за деца и**

**Методическо ръководство за социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи.**

Тези ръководства са основата върху която трябва да се отбележат специфичните особености на конкретната услуга съобразно местоположението, целевите групи /деца и младежи с увреждания, деца без увреждания/ и др. специфики – дали сградата е специално построена по проект или е приспособена стара сграда. **Ръководството трябва да се персонализира в подточките от а до д.** Някои от дейностите, описани в Методическото ръководство на национално ниво може да не са приложими поради различни причини. Напр. процедурите за изписване, съхраняване и даване на лекарства може да са по-подробни при ЦНСТДМ с увреждания. В Методическото ръководство/методиката би следвало подробно да бъдат описани всички дейности в тяхната последователност с цел да се прилагат от всички ангажирани в грижите. По този начин се постига приемственост в грижите и еднакви изисквания към

потребителите.

2. Доставчикът на услугата е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.

**Насоки:**

Съгласно чл. 18, ал. 1 от **Закона за социално подпомагане** социални услуги се извършват от: 1. държавата; 2. общините; 3. български физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица; 4. (изм. - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) физически лица, извършващи търговска дейност, и юридически лица, възникнали съгласно законодателството на друга държава - членка на Европейския съюз, или на друга държава от Европейското икономическо пространство.

Лицата по ал. 1, т. 3 и 4 могат да предоставят социални услуги за деца до 18 години след издаване на лиценз и вписване в регистъра на АСП по ал. 2. Тогава, когато доставчикът е държавата или общината лиценз не се изисква.

Всеки доставчик създава и съхранява в специална папка/класьор заедно с документите по разкриване на услугата – решение на Общински съвет, заповед на изпълнителния директор на АСП за разкриване на услугата. Договор между общината и доставчика, ако доставчика е външен, избран след конкурс. Прилагат се лиценза, издаден от председателя на ДАЗД, ако се изисква такъв, както и удостоверение за регистрация в АСП. Документите трябва да са достъпни за всички проверяващи лица.

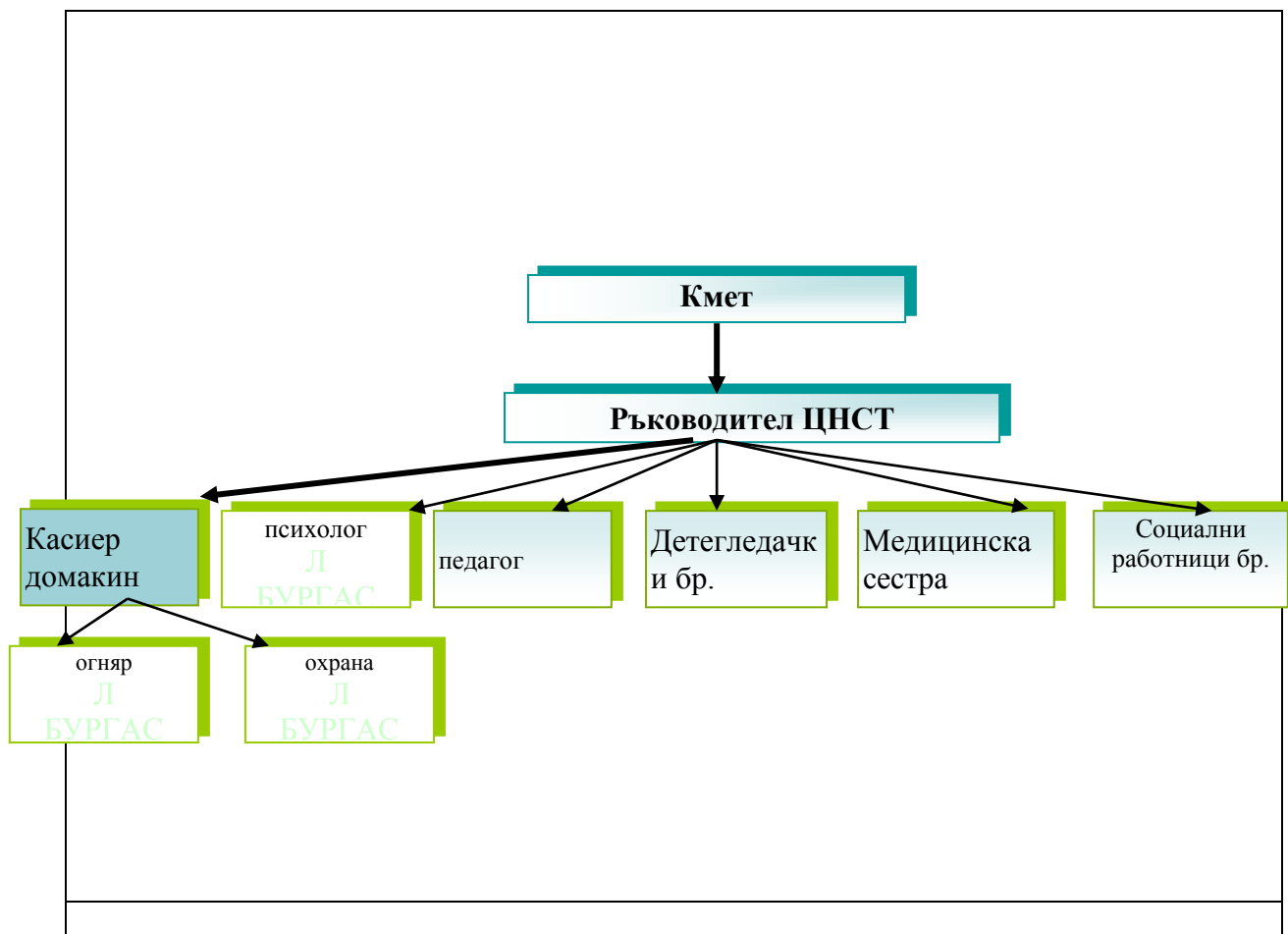
3. Доставчикът на услугата има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.

**Насоки:** Структурата на управление и степените на отговорност на персонала са важна част от цялостната организация на работата и се разработват в **Правилника за организацията и дейността на услугата**, но кореспондират частично и с други вътрешни документи. Структурата на управление е различна, когато имаме един ЦНСТ, управляван от общината, няколко центъра, обединени в Комплекс за социални услуги; външен доставчик, управляван от НПО или друга организация.

Структурата на управление и степените на отговорност на персонала следва да бъдат представени по два начина:

- **Описателно** – напр. Центърът се управлява от ръководител, който се назначава от кмета на общината и е работодател на всички служители в услугата. Колективен орган на управление е експертния съвет, в състава на който влизат ръководител, социални работници, психолог, медицинска сестра и др. Неговите функции са описани в т. ... от правилника. Екипът на центъра се състои от: трима социални работници, пет детегледачи, медицинска сестра, психолог, домакин-касиер, шофьор, охрана... В Общото събрание участват всички членове на екипа. На него се разглеждат следните въпроси.....и се взимат решенията относно.....
- **Графично/органиграма** – като схема се представя йерархията и съподчинеността, както и степените на отговорност. Част от тази органиграма се включва в длъжностната характеристика.

Напр. място на длъжността в структурата на организацията/ подчиненост.



4. Доставчикът на услугата е осигурил писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата на всички заинтересовани лица и организации в общността.

**Насоки:**

Съгласно Закона за социално подпомагане социалните услуги се разкриват на областно ниво съобразно Областната стратегия за социалните услуги. Писмената информация може да бъде представена по различен начин – плакати, информационни брошури, листовки и др. според целта, за която са създадени – напр. кампания при откриване на нова услуга. Обявите и рекламите трябва да носят последователни послания – подробна информация за потенциалните клиенти. Целта е да се представи услугата в положителна светлина с оглед бъдещото ѝ развитие.

Информацията се подготвя за две групи лица – **потребители** и **професионалисти**. В тази връзка се използва различен начин на представяне на услугата. Брошурите за потребители би следвало да се разпространяват в медицински центрове, училища, дирекции „Социално подпомагане“. Когато има няколко услуги от един и същи вид в общината или областта клиентът трябва да има възможност да избира. Брошурите за професионалисти съдържат подробности за профила на услугата.

На достъпно място в ЦНСТ трябва да бъдат поставени информационни брошури и материали с информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата на всички заинтересовани лица и организации в общността.

**Внимание! Информирание по Интернет** - информирането по Интернет е допустимо, но е необходимо внимание при публикуване на реклами с изображения на деца. Това се налага поради известната тенденция педофили да го използват за създаването на педофилски образи и да набелязват уязвими деца, към които да се насочват. Общото рекламиране на услугата е по-безопасно за децата.

5. Доставчикът на услугата има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугите, включително правата и задълженията на персонала и децата.

#### **Насоки:**

В услугата задължително се съставят три правилника:

1. **Правилник за организацията и дейността на ЦНСТ**- този правилник често го наричат Правилник на вътрешния ред и по този начин се бърка с правилника за вътрешния **трудов ред**. Правилникът за организацията и дейността на ЦНСТ включва организационните правила, по които функционира услугата и не би следвало в детайли да описва дейностите, разработени в други вътрешни документи, а само да насочва към тях. Напр. Реда за приемане на нови потребители е описан в Методическото ръководство на услугата.... или типовите длъжностни характеристики на персонала са разработени в Правилника на вътрешния трудов ред.

2. **Правилник за вътрешния трудов ред на ЦНСТ**, създаден на основание чл. 181 от Кодекса на труда – в него се разглеждат само трудово-правни въпроси като: сключване и прекратяване на трудови договори, работно време и отпуски, колективен трудов договор, длъжностни характеристики, поощрения и наказания и др. /**Чл. 181.** (Изм. - ДВ, бр. 100 от 1992 г., бр. 108 от 2008 г.)■ (1) Работодателят е длъжен да издаде правилник за вътрешния трудов ред, в който определя правата и задълженията на работниците и служителите и на работодателя по трудовото правоотношение и урежда организацията на труда в предприятието съобразно особеностите на неговата дейност. (2) Работодателят издава правилника за вътрешния трудов ред, след като проведе предварителни консултации с представителите на синдикалните организации в предприятието и с представителите на работниците и служителите по [чл. 7, ал. 2.](#)/

3. **Правилник за безопасни условия на живот, игри и труд, създаден на основание чл.277, ал. 1, във връзка с чл.275 от Кодекса на труда** - /**Чл. 277.** (1) (Изм. - ДВ, бр. 100 от 1992 г., бр. 25 от 2001 г.)■ Работодателят разработва и утвърждава правила за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд в предприятието, които не могат да противоречат на нормативните изисквания.(2) (Отм., предишна ал. 3, изм. - ДВ, бр. 100 от 1992 г.)■ Правилата по предходната алинея се обявяват по подходящ начин на работните места. **Чл. 275.** (Изм. - ДВ, бр. 100 от 1992 г.)■ (1) (Изм. - ДВ, бр. 25 от 2001 г.) Работодателят е длъжен да осигури здравословни и безопасни условия на труд, така че опасностите за живота и здравето на работника или служителя да бъдат отстранени, ограничени или намалени.(2) (Изм. - ДВ, бр. 25 от 2001 г.)■ Органите на изпълнителната власт в рамките на своите правомощия осъществяват държавната политика по осигуряването на здравословни и безопасни условия на труд./

4. Като добра практика в много обекти – социални услуги за деца се създава сборник **Ръководство за закрила на детето**, в което са включени всички политики и процедури на услугата, които са задължителни според Наредбата за критерии и

*стандарт за социални услуги за деца. Тук също трябва да се внимава да не се дублират с методическото ръководство.*

6. Доставчикът на услугата има разработен план за бъдещо развитие на услугата, който се актуализира ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол.

**Насоки:** *Планът за бъдещо развитие на услугата се съставя ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол. В него се включват конкретни цели и дейности за подобряване на работата – обучение на персонала по определени теми – групово и индивидуално, с цел отстраняване на констатираните при осъществяване на вътрешния контрол пропуски и нарушения; Предоставяне на вътрешна и външна супервизия; подобряване на материалната база; организиране на летен отдих на децата; подобряване на междуинституционалната работа с партньорите и др.*

*Планът за бъдещо развитие на услугата е различен от Стратегията за бъдещо развитие. Стратегията е дългосрочна и дава перспективата на развитие на базата на държавната политика в тази област, извършен анализ на ресурсите и проучване на потребностите от услуги.*

## **Стандарт 2**

**Доставчикът на услугата поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, персонала и настанените деца.**

Критерии за съответствие със стандарт 2:

1. За всяко дете задължително се води лично досие. Детето има право на достъп до личното си досие.

**Насоки:** *Всяко досие се състои от няколко тематични раздела. Важно е търсената информация да бъде откривана бързо и лесно. В него се прилагат много документи и формуляри и затова е добре да се използва класьор с няколко папки – основна/ служебна или актуална информация за детето; планиране на грижи; документи от ДСП и съдебни решения; документи от ползване на услуги при външен доставчик; копие от лични документи, свидетелства, бележници; други раздели.*

Досието съдържа следната актуална информация:

а) лични данни на детето - име, презиме и фамилия, ЕГН, име и адрес на родителя и/или настойника/попечителя на детето;

**Насоки:** *Информацията за детето, родителите и други членове на семейството трябва да е подробна и актуална. Да бъде записано към коя дата е съставен формулярът. Преди извършване на преглед на случая тази информация отново се проверява и актуализира с нова дата. Важно е да се знае майката омъжена ли е за бащата, адресът на бащата ако е различен и актуални телефони за връзка.*

*Подробна информация за семейството би било полезно да се отрази в таблица, която*

да е част от социален доклад или формуляр. Напр.

Име	Семейна връзка	Дата и място на раждане, възраст	Настоящ адрес и телефон
Мария Петрова Иванова	майка	01.03.1994г. Варна	Ж.К Люлин 3, бл. 12 вх.А, ап.8 София 0888.....
Ана Радославова Петрова	дъщеря	20.03.2010 Пловдив	ЦНСТ Карлово Адрес, тел.
Михаил Радославов Петров	брат	12.10.2012 Пловдив	ДМСГД Пловд в адрес, тел.
Радослав Илиев Петров	баща	18.04.1990 Павликени	Бургас пълен адрес неизвестен

б) адрес на детето непосредствено преди настаняването;

**Насоки:**

Информацията за предишните настанявания на детето трябва да бъде съхранявана, защото е част от историята на живота на детето и е източник на информация при съставяне на оценки и доклади. Най-добре е да се отбелязва в таблици, а липсващата информация да бъде издирвана и попълвана. Напр.

Преишни настанявания С кого е живяло детето	От дата	До дата	Период
с майката си адрес	Раждане 20.03.2010	10.12.2011	1г., 8 мес.10 дни
ДМСГД Пловдив адрес	10.12.2011	01.02.2012	1 месец, 20 дни
В приемно семейство адрес	01.02.2012	20.03.2013	1 год. 1 мес. 20 дни
В ЦНСТ – Карлово адрес	20.03.2013		

в) описание на произхода на детето, особености на неговата културна и езикова среда, вероизповедание;

**Насоки:** Важно да се включат подробности за произхода на детето – членове на семейството и разширено семейство, граждански статус, какви са връзките между тях, има ли отсъстващи членове, има ли деца в институции или приемни семейства, има ли дадени за осиновяване деца, причини. Има ли починали деца? Как членовете на семейството описват етническата си принадлежност и на какъв език говорят въкъси? Каква е религията им и колко важна е тя за тях?

г) адрес и телефон на дирекция "Социално подпомагане", извършила настаняването;

**Насоки:** Понякога в работата по случая може да са ангажирани повече от една дирекция „Социално подпомагане” – по адрес на детето, на майката и бащата. Важно е да бъде записано името на водещия социален работник и неговия телефон. Ако поради някаква причина той е сменен - информацията трябва незабавно да се актуализира.

д) административна заповед и/или съдебно решение за настаняване;

**Насоки:** Оригиналните заповеди или копие на съдебните решения се съхраняват в отделен раздел в досието на детето, като се спазва реда на постъпването им. Данни от тези документи се отразяват в Регистъра на потребителите на социални услуги – № на документа и дата, основание за настаняването, срок и др. Ако поради някаква причина те не са предоставени се изискват с писмо от ДСП, която е извършила настаняването.

е) план за действие и социален доклад, предоставени от дирекция "Социално подпомагане";

**Насоки:** Съхраняват в отделен раздел в досието на детето. Те са едни от източниците на информация при извършване оценката на потребностите и съставяне на плана за грижи. Ако липсват би следвало да се изискат официално с писмо от настаняващата ДСП.

ж) оценка на потребностите и изготвения въз основа на оценяването на случая план за грижи, резултати от прегледите на плана;

**Насоки:** във всяко досие на дете – потребител на услугата ЦНСТ се създава отделен раздел **Планиране на грижи**.

Той съдържа няколко задължителни части – **Оценка на потребностите, План за грижи, доклад за Постигнати резултати** /който на всеки три месеца се изпраща в ДСП, наблюдаваща детето/, **Протоколи от извършените прегледи** на Плана за грижи, както и **Актуален план за грижи**. Тази част от досието трябва да е достъпна за всеки член на екипа, ангажиран с грижи за детето, както и на дежурните в почивни и празнични дни. Това е необходимо за планирани или спешни ситуации – кой, какво и как трябва да направи! Важно е, защото персоналът няма родителски права и следва да работи съобразно колективните решения записани в плана за грижи! Поради тази причина Планът за грижи трябва да е много подробен. Например: Кога детето трябва да се вижда с майка си /всяка неделя след обяд/ – срещата трябва ли да е наблюдавана или има решение майката самостоятелно да извежда детето на разходка за няколко часа, тъй като не е установен риск от насилие. Кога трябва да се проведе наблюдаван контакт с майката за да се оцени качеството на емоционалната връзка с детето, в случай по реинтеграция.

з) дати и цели на всяко посещение на биологичното семейство, роднини, близки или други значими за детето хора по време на престоя му в институцията или в услугата от резидентен тип;

**Насоки:** Добре е да бъдат създадени формуляри, в които кратко, но пълно да се отразява информацията.

В първия формуляр би следвало да се регистрират всички посещения при детето – посетители от родното семейство, роднини, близки или други значими за детето хора. Добре е да се оформи в **табличен вид** и да съдържа примерно следните реквизити: дата на посещението/ начален час, край на посещението/ , име на посетителя, връзка с детето /майка, приятел, учител, социален работник/, причина за посещението/ планирано, непланирано, рожден ден/, подпис на посетителя.

Вторият формуляр – Контакт с родителите е за наблюдавано посещение. Той се попълва когато трябва да се оцени какво е качеството емоционалната връзка на детето с родителя и дали тя се променя към подобрение. В плана за грижи би следвало да бъде определено колко често ще се попълва и кой е отговорен за това. Този формуляр съдържа **следните реквизити**: име на детето, дата на посещението – начален час и край на посещението, с кой е срещата, кой служител е наблюдавал/супервизирал срещата, тази среща част от плана за грижи ли е или е непланирана. **Наблюдения от срещата:** Каква е първоначалната реакция на детето, когато видя посетителя? Каква е първоначалната реакция на посетителя, когато видя детето?

**За възрастния, който е посетил детето:** Възрастният разговаря ли с детето по начин, който отговаря на възрастта му? – да; не. Променя ли гласа си възрастния, когато говори с детето? – да; не. Показва ли възрастния физическа привързаност към детето? По какъв начин? Коментира ли възрастния как изглежда детето, какви са новите умения, които е придобило? /дали е пораснало и т. н./ По какъв начин възрастния изразява своето удовлетворение или недоволството си от промените настъпили в детето? Ако детето стане неспокойно, възрастният успокоява ли го или трябва човек от персонала да се справи с това? Какви въпроси задава възрастния относно детето? Донесъл ли е възрастният подарък или играчка да си поиграят с детето? – да, не. Играчката подходяща ли е за неговата възраст? ?



– да, не. **Относно детето:** Детето търси ли вниманието на възрастния? Как? Неговото желание бива ли удовлетворено? Иска ли детето да играе с възрастния? – да; не. Детето задава ли въпроси за дома си и семейството? Какви? Детето спокойно и щастливо ли е в компанията на възрастния? Детето познава ли посетителя си? Обръща ли се към него с мамо, тате, бабо? Други впечатления.

**Относно края на посещението:** Детето разстроено ли е? – да; не. Възрастният успокоява ли го, обяснява ли му кога ще дойде пак? Това помага ли на детето да се успокои? Показва ли възрастният по някакъв начин, че раздялата го натъжава? Как? Когато си тръгва възрастният прегръща ли детето, гушка ли го или го целува за довиждане?

**Мнение на наблюдаващия посещението:** Беше ли срещата полезна за детето? Защо? Обезпокои ли с нещо детето начинът, по който възрастният се държи или говори? Опишете. Бихте ли могли да го обсъдите с възрастния? Ако – не, каква е причината? Показва ли възрастният разбиране на нуждите и безопасността на детето? Други коментари... Наблюдаващ – име, длъжност, подпис.

Третият формуляр – Контакт с родителите се попълва преди извършването на прегледа на Плана за грижи и има за цел да **обобщи и анализира събраната информация за целия период** /3 или 6 месеца/. Той съдържа следните реквизити: Име на детето, Възраст, Правен статут на детето. 1. Детето има ли контакти с – майка, баща, други роднини? 2. Колко пъти се е срещало детето с всеки един от тях за последния период? Има ли непроведени планирани посещения? Причини?/Поради това в плана за грижи контактите трябва да се планират конкретно – напр. всяка първа и трета сряда от месеца./ Телефонни обаждания- проведени/непроведени/ причини. Писма или картички. Разговори по скайп. Подаръци. 3. Има ли някакви по-специални ограничения за контактите /при риск от насилие или злоупотреба с детето/ - минимален брой срещи или телефонни обаждания? Има ли лимит на посещенията? Кой може да посещава детето? Срещите винаги ли са наблюдавани от служител на услугата? Ако – да, посочете какви са те. Ако – не, означава ли, че /в разумни граници/ родителите могат да виждат детето, когато пожелаят – неограничено? какви предварителни уговорки трябва да се направят? Уговорки ... 4. При наличие на по-долу фактор направете отметка за всеки поотделно/майка, баща, друг – може в таблица/ - отдалеченост; трудности с транспорта; възпитание на други деца; финанси – разходи за пътуване; разходи за хотел; разходи за подаръци, храна, забавления по време на посещенията; работното време на родителите съвпада с дните и часовете за срещи в центъра; родителите нямат телефон; родителите не обичат да пишат писма; детето е още малко, за да пише писма или да се обажда по телефона; детето отказва да контактува; родителят няма възможност да играе с детето по време на свижданията; има етнически ли културни различия между персонала и родителите; родителят се притеснява от шока, който изпитва детето при свижданията; родителят се притеснява от привидното безразличие на детето; персоналят се притеснява от шока, който детето изпитва при свижданията; конфликт между родителите по време на свижданията; други/уточнете. Дата на изготвяне. Подписи на отговорен човек и ръководител. Може и на психолог, ако има.

Формулярите не са задължителни. Задължително е изискваната информация да е документирана по подходящ начин. Важно е да се знае, че **формулярът помага** на по-неопитни или новоназначени служители, защото в него се съдържа стандарта и това предпазва да не бъде пропуснато нещо важно в документирането на работата.

и) дата и обстоятелства на отсъствието на детето, включително с разрешение;

**Насоки:** Съставя се регистрационен формуляр за дата и обстоятелства на отсъствие на детето от услугата. Включва следните реквизити: дати – начало – край на отсъствието; обстоятелства на отсъствие / планирано посещение в семейството, непланирано – с разрешение, бягство, екскурзия, престой в болница, летен лагер.../; име, длъжност и подпис на служителя, попълнил информацията.

При необходимост – напр. бягство работата се документира и с други документи – протоколи, писмени обяснения, писма до институции и др.

к) описание на специалните потребности на детето, ако има такива;

**Насоки:** Формулярът се попълва от отговорния служител за детето и от медицинската сестра/ ако няма такава със съдействието на личния лекар. Включва следните реквизити: дата; изискване за здравни и диетични потребности /напр. алергичен към риба и шоколад или непоносимост към мляко и млечни продукти/; име, длъжност и подпис на служителя, попълнил информацията.

л) дата и обстоятелства за прилагане на мерки за контрол и ограничение;

**Насоки:** Регистрационен формуляр за дата и обстоятелства за прилагане на мерки за контрол и ограничение. Съдържа - дата, име на детето вид на наказанието; срок; име, длъжност и подпис на служителя, попълнил информацията. Ако мярката е физическо ограничение трябва да бъде съставен протокол от екипна среща с взето решение. Тази мярка не би следвало да се прилага еднолично дори от ръководител. Прилага се много рядко и за много кратко – само при риск за живота и здравето на детето или на другите деца, докато се намери решение/помощ.

м) специални изисквания за здравните и диетичните потребности на детето;

**Насоки:** Формулярът се попълва от отговорния служител за детето и от медицинската сестра.

н) адрес и телефон на личния лекар на детето;

**Насоки:** Попълва се във формуляр основна/служебна или актуална информация. Този формуляр се поставя като заглавна страница на досието и съдържа проверена и актуална информация. В различните методически указания се използват различни термини за него – най-често основна или служебна информация. Добре е да се предвиди място за актуализиране на информацията при настъпили промени.

о) отразяване на сериозни заболявания и инциденти;

**Насоки:** Регистрационен формуляр за дата, обстоятелства и за приложени конкретни мерки. Име, длъжност и подпис на служителя, попълнил информацията.

п) ред и ограничения на контактите на детето с родителите или с други лица;

**Насоки:** Тези ограничения се записват като дейност в плана за грижи и би

следвало да произтичат от плана за действие на ДСП /при риск от насилие/. Много често този въпрос се подценява и не се обсъжда на планиращите срещи, а по-късно поради липса на точен регламент всички срещи се провеждат като наблюдавани. Това не е добра практика, тъй като детето и родителя имат потребност да прекарат известно време насаме – гостуване, разходки, игри. Родителят трябва да има възможност да нахрани детето и контактът им да е по-пълноценен и удовлетворяващ.

Само в случаите, когато има някакви по-специални ограничения за контактите /при риск от насилие или злоупотреба с детето/ се определят минимален брой срещи или телефонни обаждания - трябва да има лимит на посещенията и охранителни мерки. Кой може да посещава детето? Срещите винаги ли са наблюдавани от служител на услугата? Ако – да, бъде посочено точно. Ако рискът не е висок означава ли, че /в разумни граници/ родителите могат да виждат детето, когато пожелаят – неограничено? Какви предварителни уговорки трябва да се направят? Уговорки ...предварително обаждане по телефона, без напускане на сградата, родителят да не е употребил алкохол, само писма и телефонни обаждания и др. При всички случаи е добре да се работи за запазване на контактите и връзката родител-дете, макар и ограничени.

р) друга информация във връзка с предоставянето на услугата.

**Насоки:** Това е всяка важна информация съобразена с конкретния случай.

2. Детето, родителите и/или настойниците/попечителите му имат достъп до информацията, съдържаща се в личното му досие, освен ако това не е в интерес на детето.

**Насоки:** Достъпът до информацията, съдържаща се в личното досие на детето трябва да бъде регламентиран в специални правила - **Правила за съхранение, предаване и споделяне на информацията**, които може да са част от Правилника за организацията и дейността на услугата или в Ръководството за закрила на детето. Тези правила се отнасят до служителите, детето, родителите и трети лица – напр. съдия, прокурор и др. професионалисти. Детето има право на достъп до досието си в зависимост от степента на развитие и ако е в най-добрия негов интерес. Детето осъществява достъп до досието си придружавано от социален работник. Работата се документира.

3. Доставчикът на услугата гарантира, че всяка дейност по предоставянето на услугата е документирана и наблюдавана, като поддържа подробна документация за:

**Насоки:** В Правилника за организацията и дейността на услугата се създава раздел **Задължителна документация**, в който се описват подробно какви регистри, досиета, дневници, книги и др. документи се водят. Напр. дневник за инструктаж, книга за даренията, протоколна тетрадка за контролната дейност...

а) персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност;

**Насоки:**

1 . Досиета на персонала;

2. Досиета на доброволците;
3. Щатно разписание по длъжности и Поименно щатно разписание на служителите на ЦНСТ;;
4. Работни графици;

б) всички оплаквания, жалби и сигнали;

**Насоки:** Съставят се и се водят:

1. Процедура за подаване и разглеждане на жалби от децата, техните родители, настойници/попечители или от лицата, които полагат грижи за детето, и от персонала на основание чл. 6. ал. (1) от НКССУД, която включва: 1. ред за регистриране и разглеждане на жалбите; 2. срок за разглеждане; 3. ред за осигуряване на възможност детето да се консултира с избрано от него пълнолетно лице, когато желае да подаде жалба; Доставчиците на социални услуги за деца са длъжни да разгледат и решат всяка жалба в определения срок, обективно и законосъобразно.
2. Дневник за регистриране на постъпилите жалби и оплаквания от потребителите на услугите;
3. Досиета за всички жалби и за действията, предприети от доставчика на социални услуги за отстраняване на нарушения, които са достъпни за проверка от Агенцията за социално подпомагане и от Държавната агенция за закрила на детето;

в) всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.

**Насоки:** За всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности се води документация.

*Примерен списък:*

1. Регистър на потребителите на социалната услуга, съобразен с чл. 5 от НКССУД и изискванията на Закона за защита на личните данни, който съдържа: информация за детето - име, настоящ адрес, единен граждански номер; информация за родителите, настойниците/ попечителите или за лицата, които полагат грижи за детето - име, единен граждански номер, настоящ адрес, телефон; специални диетични, медицински или физически нужди на детето; оценка на потребностите на детето и план за действие, разработен от дирекция "Социално подпомагане" на Агенцията за социално подпомагане; дата на настаняване/начало на предоставяне на социалната услуга; дата на напускане/прекратяване ползването на социалната услуга и основанието за това; вид на услугата/услугите и срок за предоставяне; номер, дата и орган, издал административна заповед и/или съдебно решение за настаняване на детето, направление или заповед за ползване на социална услуга; основание за настаняването/ползването на социалната услуга; друга информация във връзка с ползването на социалната услуга.
2. Дневник за входяща и изходяща кореспонденция;
3. Счетоводни документи и книги за материалните активи;
5. План за бъдещо развитие на услугата;
6. Оперативна документация и инструментариум за работа на специалистите – дневник за лекарствата, книга за отразяване на работната смяна - трансферна;

7. Заповедна книга на ръководителя/управителя.;
9. Книга за посетители; Книга за контролната дейност;
8. Документация по противопожарна и аварийна безопасност; План за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации; заповеди;
9. Дневник за извършени консултации от психолога;
10. Дневник за регистриране на инциденти;
11. Книга за дарения, съпътстващи заповеди за сформирание на комисии за приемане на даренията и съставени приемо-предавателни протоколи;
12. Обобщен доклад за резултатите от осъществения вътрешен контрол и предприетите действия за отстраняване на установените пропуски за предходната година.
13. Други

### Стандарт 3

**Доставчикът на услугата прави оценка на потребностите на детето, въз основа на която разработва план за грижи.**

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 3:

1. Планът за грижи за всяко дете отразява оценените потребности на детето, целите на настаняването, начина, по който тези цели ще бъдат реализирани, приноса на персонала в институцията или услугата от резидентен тип и на родителя и/или настойника/попечителя и как ще бъде оценяван ефектът от настаняването.

**Насоки:** Персоналът в ЦНСТ няма родителски права и поради тази причина полага грижи за децата в съответствие с плана за грижи. Освен това в социалната работа водещ е индивидуалния подход. За всяко дете се съставя индивидуален план за грижи в съответствие с оценените му потребности. **Оценката на потребностите** е първата част от процеса на планиране. Може да се документира в специално разработен формуляр или да се оформи като доклад – оценка на потребностите. Важно е за оценката на потребностите да се събира актуална информация от повече източници. Оценката обхваща следните области: здравни потребности и утвърждаване на здравословен начин на живот; осигуряване на безопасна среда и повишаване на благосъстоянието; физически и емоционални потребности; образователни потребности; културни, религиозни, езикови и етнически потребности; нужди за отдих; реда за осъществяване на контакти с родители и близки; възможности за интеграция извън институцията; определяне на приоритетните потребности на детето. В оценката може да се включи кратка история на неговия живот, което би помогнало на персонала да разбере поведението на детето: Значителни събития в живота на детето – положителни/отрицателни; Влияние на значителни събития /положителни/отрицателни/ от живота на родителите и роднините върху детето; Връзката между детето и първия човек, полагал грижи за него; Протестно поведение преди постъпването; Значителни потребности преди постъпването, на които не е отделено внимание, причини за настаняване на детето извън семейството.

Приоритетни потребности на детето /напр. Да получи психологическа помощ за справяне със загубата на майката, която се е самоубила преди две седмици/.

## 2. Планът включва:

**Насоки:** Подробно се планира за всяка област тъй като детето се обгрижва денонощно и целогодишно, а персоналът в ЦНСТ няма родителски права - решенията се взимат екипно, а след това всеки служител е длъжен да работи според предвиденото в плана. За всяка оценена потребност се планират конкретни дейности със срокове и отговорници /може и очаквани резултати/. Планират се дългосрочна цел, която е в съответствие с Плана за действие на ДСП. Планът за грижи е специфичен по своите цели, съдържание, методи и продължителност в съответствие с конкретния случай. Планът за грижи трябва да е реалистичен с ясно формулирани постижими цели и времева рамка, в която да бъде изпълнен. Той е с индивидуален характер и е съобразен със специфичната характеристика на детето и възможностите, които дават наличните ресурси на ЦНСТ. Планът описва начините, по които ще бъдат задоволени конкретните му потребности, подкрепата, която ще получи, кой и как ще я извърши, поради което основната опорна точка при планирането е специализирана оценка на детето.

а) здравни потребности и утвърждаване на здравословен начин на живот;

**Насоки:** Напр. планират се конкретни дейности с отговорници и срокове:

- за извършване на профилактични прегледи,
- теми за обучение и контрол на детето, съобразно неговата възраст и развитие които включват: здравословно хранене; лична и полова хигиена; предотвратяване употребата на алкохол и наркотични вещества и тютюнопушене и др.
- за осигуряване на диета, лична хигиена, спортуване и др. в ежедневиите грижи за детето.

б) осигуряване на безопасна среда и повишаване на благосъстоянието;

**Насоки:** Осигуряването на безопасна среда касае няколко насоки /подробно са разгледани в стандарт 11 и стандарт 20/. В плана за грижи осигуряване на безопасна среда и повишаване на благосъстоянието на детето трябва да бъде разгледано съобразно индивидуалните му потребности – възраст, увреждане, ниво на зрелост. Напр. дете в пубертетна възраст трябва да получи познания относно хигиена на девойката, полово предавани болести и начина да се предпази от тях, превенция на нежелана бременност, превенция на ХИВ.

в) физически и емоционални потребности;

**Насоки:** Важно е да бъде направена задълбочена оценка на потребностите, която да включва физическото състояние на детето: антропометрични измервания, стоматологичен статус и др.; психологическото развитие дали отговаря на нормите за съответната възраст; доколко детето е социализирано, как общува с непознати, има ли важни за него хора, с които има привилегирована връзка? Каква е неговата самооценка и необходима ли е помощ? Приоритетни потребности.

г) образователни потребности;

**Насоки:** напр.

1. Детето да посещава курсове по рисуване в читалището.

Отговорно лице – дежурен по график Срок: всяка сряда от 17 часа.

д) културни, религиозни, езикови и етнически потребности;

**Насоки:** напр.

1. Кръстникът на детето да го води на църква всяка последна неделя от месеца.  
Отговорно лице – Петрова Срок: всяка последна неделя от месеца.
2. Детето да прекара Коледните празници в семейството на майката.  
Отговорно лице – Петрова Срок: 23.12.20..
3. Да се изиска доклад от ДСП за условията в семейството на майката със становище може ли детето да ѝ гостува коледната ваканция? Отговорно лице – Петрова Срок: 20.11.20..

е) нужди за отдих;

**Насоки:** напр. записва се конкретно в какви дейности участва – компютри, рисуване, пеене...

ж) реда за осъществяване на контакти с родители и близки;

**Насоки:** Задължително се отбелязва честотата на контактите – срещи в услугата, гостуване за празници и ваканции в семейството, разговори по телефона и скайпа, картички. Отбелязва се дали срещите са супервизирани или не, ако няма риск от насилие.

з) възможности за интеграция извън институцията;

**Насоки:** Общуване с непознати – извън услугата, професионални общности и др., това винаги трябва да е част от плана за грижи.

и) определяне на приоритетните потребности на детето.

**Насоки:** Най-важната потребност може да промени дългосрочната цел. Винаги съвместно с екипа на ОЗД се извежда приоритетната потребност.

3. Планът за грижи се изработва от мултидисциплинарен екип съвместно със социалния работник от дирекция "Социално подпомагане".

**Насоки:** Отговорният социален работник инициира сформиранието на мултидисциплинарен екип по конкретния случай. В мултидисциплинарния екип се включват членове на екипа на ЦНСТ и външни специалисти; Мултидисциплинарният екип провежда периодично срещи за обсъждане развитието на случая; Отговорният социален работник координира работата по случая на ангажираните специалисти и следи за постигането на поставените цели; Екипът предлага обща визия и насока за работа в съответствие с потребностите на всяко дете; Екипът посочва специалистите, ангажирани с изпълнението на конкретните дейности, конкретните задачи, както и съответните срокове; Екипът обсъжда резултатите от специализираната оценка, приема и преразглежда Плана за грижи.

4. Планът за грижи се изработва в съответствие с плана за действие, изготвен от дирекция "Социално подпомагане". Планът за грижи е актуализиран периодично, но

най-малко на 6 месеца, като всяка промяна се обсъжда и одобрява от всички заинтересувани страни.

**Насоки:** Дългосрочната цел в плана за грижи е в съответствие с дългосрочната цел в плана за действие. Напр. Осиновяване; Реинтеграция в родното семейство; Настаняване в приемно семейство или друго. Когато случаят е по реинтеграция се преразглежда най-малко на три месеца съгласно регламента на чл. 17, т. 1 и т. 2 от Наредбата за условията и реда за осъществяване на мерки за предотвратяване изоставянето на деца и настаняването им в институции, както и за тяхната реинтеграция.

5. За всяко настанено в услуги от институционален и резидентен тип дете е определен персонално отговорен служител, който следи за изпълнението на плана за грижи и осъществява индивидуална подкрепа и ръководство на детето.

**Насоки:** Ръководителят на услугата със заповед определя персонално отговорен служител за всяко дете, който следи за изпълнението на плана за грижи и осъществява индивидуална подкрепа и ръководство на детето. Името и телефонът му се вписват в досието на детето и се предоставят на партньорите от други институции. Необходимо е този служител да притежава необходимата квалификация и опит, за да се справи със задачата да участва в съставянето на плана за грижи, както и за написването на доклади относно неговото изпълнение. В ЦНСТ /в резултата на проведено обучение/ при извършени проверки и мониторинг от инспектори от ГДКПД се установи, че всички планове за грижи се съставят от социалния работник в центъра, а за всяко дете е определен ментор/ на малък брой деца. Често това са детегледачи, които не биха могли да изпълнят изискванията на „отговорен служител за всяко дете”, съобразно разпоредбите на НКССУД.

6. При съставянето на плана за грижи активно се проучват и се вземат предвид индивидуалните потребности и желания на детето.

**Насоки:** Това е основно право на детето, гарантирано в нормативната уредба и би следвало стриктно да се спазва и документира.

7. Осигурява се подкрепа на децата с увреждания, които имат затруднения в комуникацията, за включването им във вземането на решенията, които ги засягат.

**Насоки:** Това изискване може за касе слепи или глухи деца, за които трябва да бъдат осигурени помощни средства. Необходимо е член от персонала да бъде специално ангажиран в подкрепата на детето и тази дейност се записва в плана за грижи.

8. Децата са запознати по достъпен за тях начин със съдържанието на плана за действие и с плана за грижи в зависимост от степента им на развитие.

**Насоки:** Този критерий е свързан с правото на детето да изразява мнение по важни за него въпроси. Необходимо е да му бъде оказана помощ, която да улесни изразяването на мнение. Важно е детето да знае какво ще се случва и да е подготвено за това. Методите са съобразно неговата възраст и здравословно състояние. Формално поставения подпис не помага на детето. Игровите методи в



много случаи са по-ефективни.

9. Оценката на потребностите на настаненото дете се актуализира периодично, но най-малко на 6 месеца, съгласно сроковете, регламентирани в плана за грижи.

**Насоки:** Порочна практика е да се ползват стари оценки на потребностите. Предвид факта, че детето расте, сезоните се сменят, както и дейностите, е важно да има конкретика /напр. да е ясно дали детето е ученик, дали е здраво или с увреждане, дали е в пубертета и др./ Ако действащия план не дава резултати, то да се оцени какви са приоритетните потребности на детето и необходима ли е промяна в дългосрочната цел. Има ли нормативни пречки за това. Оценката винаги се извършва екипно, като водеща роля има отговорния социален работник от услугата.

10. Резултатите и взетите решения при всеки преглед на плана за грижи са документирани и приложени към досието на детето.

**Насоки:** За всеки преглед на плана за грижи се съставя **протокол**. За улеснение би могло да се ползва стандартизиран формуляр, но ако служителите притежават по-голям опит може и без него. Информацията относно изпълнението на целите и дейностите за преразглеждания период може да бъде представена като **междинен доклад**. Най-често в практиката го наричат Оценка на престоя. Важно е не просто да се пише доклад за детето, а да се проследи динамика по случая. В кои области изпълнението на дейностите са довели до положително развитие на случая. Как се е отразила неизпълнението на други дейности? Поради какви причини не са изпълнени и как се е отразило това на детето.

Добра практика е при преглед винаги да се търси отговор на въпроса „Защо детето продължава да живее извън семейството си?“ Друг изключително важен аспект е да се уточни – дългосрочната цел за детето – подходяща ли е за него и кога се очаква да се осъществи напр. Реинтеграция в родното семейство. Ако осъществяването на плана се окаже невъзможно какви алтернативи са били разгледани на планиращата среща. Примерни въпроси за обсъждане на екипната среща за преразглеждане на плана за грижи: 1. Работи ли се върху всички решения, до които се е достигнало на последния преглед? 2. Има ли детето някакви определени оплаквания относно някой аспект на грижите за него? 3. Трябва ли да бъдат направени някакви промени в организацията на грижи за здравето на детето? 4. Трябва ли да бъдат направени някакви промени в организацията за образованието на детето. 5. Трябва ли да бъдат направени някакви промени относно контактите на детето? 6. Какво още е необходимо да се направи преди да се изпълни плана за това дете? Каква помощ още е необходима за родителите и детето, за да може то да се върне в семейството? В протокола трябва да се отрази и становището на специалисти, които не присъстват – напр. личен лекар, учител, дядо, който живее в старчески дом. Вписват се обсъжданията – особено различните мнения и взетите решения. На тяхна база ще се актуализира плана за грижи за следващия период.

11. При преместване или преминаване в друга форма на социална услуга е осигурена писмена информация за детето с оглед гарантиране приемственост на грижата.

**Насоки:** Преди прекратяване ползването на услугата за детето се изготвя **заключителен доклад**, в който следва да се отрази цялата събрана информация за миналото на детето и неговото семейство. Да се опише как е минал престоя на

детето и какви резултати са постигнати. В края на доклада е важно да бъдат направени препоръки как следва да продължи грижата за детето, кои са най-важните му базови потребности. На детето би следвало да се предадат негови албуми, здравни документи, книга История на живота и лични документи.

#### Стандарт 4

**Доставчикът на услугата осигурява възможност за лични контакти на детето със семейството му, с определения подходящ осиновяващ за него, с приятелите му и със значими за него хора, ако това е в негов интерес –**

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 4:

**1. На детето е осигурена подкрепа за осъществяване на контакти с неговото семейство, с определения подходящ осиновяващ за него, с приятели и значими за него хора и е стимулирано да ги поддържат, ако това е предвидено в плана за действие и в плана за грижи.**

**Насоки:** С настаняването на детето на новото място (в случая социална услуга от резидентен тип), за да се осигури приемственост на грижата и плавен преход и адаптация в новата услуга, следва да бъде осигурена подкрепа на детето за да се съхранят и да не се „прекъсват“ връзките, които то е изградило със значимите за него възрастни.

Подкрепата, която ще бъде оказвана от страна на екипа на услугата зависи от това какво е предвидено в плана за действие/плана за грижи – честотата на контактите и тяхната продължителност, като цяло график, в който е посочено кога и по какъв начин може да се срещне детето с лицата, с които е изградило емоционална връзка. Срещите с определения подходящ осиновяващ също трябва да бъдат предварително планирани.

Подкрепата, която се осигурява от екипа на услугата се изразява по следния възможен начин: присъствието на детето да бъде осигурено за планираната среща с неговите родители/роднини/приятели/осиновяващи и то да бъде придружавано на нея, да бъде информирано и подготвено за всеки един контакт (например да му се обясни с кого ще се срещне детето, за колко време, какво може или ще правят на срещата, да се проучи как се чувства то във връзка с предстоящия контакт и има ли притеснения). Детето трябва да бъде запознато с възможностите, които има за контакт с членовете на семейството му и планираните дейности в тази посока.

**2. Редът за осъществяване на контакти е записан подробно в плана за грижи, в който са отразени и необходимите ограничения с оглед безопасността и интереса на детето.**

**Насоки:** В документите, в които се планира грижата за детето, спрямо което е предприета мярка за закрила, следва да бъде посочено при какви условия могат да се осъществяват контактите с близките на детето/определени осиновяващи. Необходимо е да бъде преценено мястото, на което ще се провеждат срещите – в отдел „Закрила на детето“ или в социалната услуга, в присъствието на кои служители, допустимо ли е воденето на други лица извън предварително договорените (т.е. родител да доведе със себе си свой близък, без да уведоми за това) и допустими ли са непланирани срещи. Следва да се разгледа и не/възможността за провеждане на телефонни разговори. Регламентацията на срещите следва да обхваща

въпроси относно периодичност (определени дни от седмицата или месеца<sup>1</sup> или ще бъде посочено само като определен брой), времеви интервал (от колко до колко часа могат да се осъществят), продължителност (30, 45 минути, 1 час, 2 часа), както и други неща, които услугата прецени за необходимо.

Определянето на реда за осъществяване на контактите е способ за защита в най-голяма степен интересът на детето, с оглед недопускане на рискове за неговия живот и здраве, упражняването на насилие спрямо него или детето да бъде изведено /отвлечено/ от услугата. По този начин се постига сигурност в две посоки - за екипа от гледна точка на това да е запознат какво предстои за детето, каква е ролята на служителите при осъществяването на контактите, как да постъпят, когато член на семейството потърси контакт с дете, извън планираното; чрез осигуряване на регулярен контакт с родителите/познатите/близките се създава специално пространство на детето, в което то се чувства значимо, като със спазването на определения ритъм на срещите се повишава вътрешното усещане за сигурност.

### **3. На персонала е предоставена писмена разработена процедура за осъществяване наблюдение на срещите при посещения с цел осигуряване безопасност на настанените деца.**

**Насоки:** Разработването на процедура за осъществяването на наблюдение на срещите при посещения от доставчика на социалната услуга е необходимо, с оглед гарантиране безопасността на всяко дете по време на срещите, тъй като спрямо всяко е предприета мярка за закрила, след като е преценено, че е в негов интерес да бъде изведено от семейството, поради съществуващ риск.

В процедурата може да се регламентира ролята на служителите от екипа като наблюдатели на срещите; документирание на срещата и ще има ли специална бланка, която ще се ползва в услугата и къде ще се съхранява – в досието на всяко дете или в специален класьор; докъде може да се разпростира намесата на служителя по време на контакта; при какви обстоятелства е необходимо да бъде прекратен и от кого да се търси съдействие при възникване на конфликт с лицето, с което се осъществява срещата; по какъв начин ще бъде предоставяна информация в ОЗД/ДСП за начина, по който е протекла срещата (ако не е присъствал техен представител). В процедурата могат да се регламентират и други въпроси, свързани с провеждането на контакта.

### **4. Обособено е семейно пространство, в което при подходящи условия се провеждат всички срещи между детето и неговите родители, близки, определения подходящ осиновяващ за него, кандидати за приемно семейство и други.**

**Насоки:** За контактите на детето с неговите родители/близки/определени осиновяващи е необходимо да бъде обособено отделно помещение или семеен кът, които да бъдат обзаведени по подходящ начин, създаващ уют. Средата трябва да стимулира контакта между посетителя и детето – да има книжки, играчки, материали за рисуване или моделиране и други. Пространството, което ще бъде създадено, не трябва да позволява, контактът да бъде възпрепятстван от външна намеса.

### **5. Дирекция "Социално подпомагане" и персоналот насърчават, подкрепят и наблюдават контактите между детето и семейството и/или**

<sup>1</sup> посочените в скобите данни служат само за нагледен пример.

**настойника/попечителя, определения подходящ осиновяващ за него и значимите за детето хора.**

*Насоки:* Контактите на детето с посочените лица са предварително планирани и обсъдени между екипа на услугата и дирекция „Социално подпомагане“. Срециите с родителите/близки/определен подходящ осиновяващ се насърчават от една страна чрез предварителна работа (срещи) с изброените лица от страна на дирекция „Социално подпомагане“, по време на която да бъдат запознати с възможностите да посещават детето в ЦНСТ и какъв е редът. От друга страна - чрез мотивиране от страна на персонала на услугата и ОЗД/ДСП да се поддържа регулярен контакт с детето, съгласно изготвения план за грижа - да се напомня за предстоящите срещи, в разговор с тях да се акцентира върху значението, което срещите имат за детето, както и спазването на плана; ако посещаващите детето лица имат някакви съпротиви или изразят желание да прекратят срещите, мотивите за това решение е необходимо да бъдат обсъдени.

Подкрепата, която се осигурява от екипа на услугата и ДСП може да се изразява по начина, посочен в критерий 1. В края на всяка среща може служителят на ЦНСТ/ДСП, който е присъствал на нея, може да предложи да се договорят с детето и посетителя примерни дейности/задачи за следващата среща, с оглед пълноценно използване на времето.

Начинът по който се наблюдават контактите се регламентира в процедурата, описана в критерий 3.

**6. Доставчикът на услугата обучава и подкрепя персонала в работата със семейството и/или настойника/попечителя, определения подходящ осиновяващ за него и значимите за детето хора.**

*Насоки:* Доставчикът на социалната услуга следва да осигури подходящо обучение на екипа на услугата в изпълнение на критерия. Обучението може да бъде направено от управителя, социален работник или психолог от услугата (т.е. да се използва вътрешен ресурс), както и от външни специалисти - да се извърши от НПО, висше учебно заведение или да се поканят подходящи гост-лектори и други по преценка на доставчика. Въпросите относно продължителността на обучението и дали ще бъде осигурен някакъв документ, удостоверяващ преминаването през него, се решават от доставчика на услугата.

Подкрепата се осъществява и чрез разработването на процедурата, посочена в критерий 3, която се разяснява обстойно пред служителите.

**7. Персоналът периодично информира семейството и/или настойника/попечителя на детето относно неговото развитие.**

*Насоки:* Периодичното предоставяне на информация на посочените лица за развитието на настаненото в услугата дете е необходимо, с оглед съхраняване на връзката с тях и недопускане прекъсване на контакта, както и ангажирането им в емоционален аспект към порастването на детето и споделяне на неговите постижения. Колко често да бъдат информирани визираните лица се преценява от доставчика.

**8. Честотата и качеството на контактите между детето и семейството и/или настойника/попечителя на детето се оценяват периодично.**

*Насоки:* Въз основа на направените наблюдения от служителите, присъстващи по време на срещите между детето-потребител и семейството

му/настойника/попечителя, периодично се прави оценка и се анализира ефекта и влиянието, което оказват върху развитието на детето и неговото поведение. Преценяват се дали детето изразява желание да се среща с близките си, как се чувства по време на контактите и когато приключат (спокойно, напрегнато, превъзбудено, тъжно и други), наблюдава ли се промяна в поведението му и взаимоотношенията му с другите (спазване на правила и граници, агресивност към околните или самия него и др.) или промяна в дневния му режим – на сън, хранене, игри; както и дали тази промяна се характеризира с продължителност във времето или не. Преценяват се и всички други нови обстоятелства, които произтичат от контактите със семейството на детето. Въз основа на констатациите се обсъжда в екипна среща, на която да присъства и представител от ДСП необходимост от промяна на графика на срещите с близките на детето – разширяване или намаляване/ограничаване на контакта като времетраене и честота; да се промени мястото им на провеждане.

## Стандарт 5

**Доставчикът на услугата подготвя детето за самостоятелен начин на живот.**

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 5:**

- 1. Доставчикът на услугата осигурява за детето образование и подкрепа в развитието на умения за независим живот в съответствие с нуждите, отбелязани в плана за грижи.**

**Насоки:** Децата, настанени в социална услуга от резидентен тип трябва да бъдат подготвени за момента в техния живот, когато ще трябва да взимат самостоятелни решения, които ще окажат трайно влияние върху тяхното бъдеще. Когато младежът или девойката станат самостоятелни те ще имат свободата да определят начина по който да живеят в обществото. Ще си избират професия и ще започнат работа, ще се наложи да си търсят жилище, да си взаимодействат с различни служби, да контролират своите финанси, да си чистят и готвят и сами да разпределят времето си.

В плана за грижи трябва да бъдат заложен конкретни дейности, свързани с придобиването на знания, умения и навици за самостоятелен живот. Този аспект от плана има индивидуален характер и е съобразен със специфичната характеристика на детето /възраст, степен на развитие, увреждане и потенциални области, които могат да бъдат развити и др./ и възможностите, които дават наличните ресурси на институцията и общината. Подготовката на детето трябва да включва както индивидуални, така и групови форми на работа. Социалният работник следи изпълнението на дейностите от плана, свързани с подготовката му за самостоятелен живот, подпомага детето и обсъжда с него нещата, за които то се чувства несигурно и отчита резултатите от дейностите.

Не трябва да се забравя, разкритите ЦНСТ за деца и младежи по проект „Детство за всички“ не са постоянен дом за настаните потребители, а услуга от резидентен тип, в която настаняването е временна мярка, до намиране на трайно решение за децата/младежите за живот в семейна среда или в самостоятелен дом в общността. Имайки предвид това, че в повечето от тях са настанени както деца, така и младежи и девойки навършили 18 години, а в някои случаи над 29 години, надхвърлящи младежката възраст, работата следва да е съобразно оцененния потенциал и възможности на лицата, в посока интегриране в общността и самостоятелен живот, подобно на живот в защитените жилища.

(Съгласно Закона за младежта, "младежи" са лица на възраст от 15 до 29 години включително)

## **2. Детето се окуражава да поема ежедневни задължения в зависимост от нивото на развитие за придобиване на самостоятелност и социални умения.**

**Насоки:** Доставчикът оценява социалните умения и степента на готовност на децата за самостоятелен живот и планира конкретни дейности в индивидуалния План за грижи. Помислете за създаване на подходяща материална среда, която да стимулира детето за придобиване на практически умения за самообслужване, поддържане на лична хигиена и хигиена на дома и др.

Съобразно възрастта на децата се разработват и конкретни програми и дейности, свързани с формиране на практически умения и подготовка за самостоятелен живот – напр. запознаване с предназначението на кухненските електрическите уреди, начина им на използване и др.

Придобиването на самостоятелност и социални умения, у детето/младежа се изгражда постепенно и дейностите в тази посока трябва да наподобяват живота в семейството, например, включване в дейности за сервиране на храната, за приготвянето ѝ, включване на пералня, изваждане на дрехи, простиране.

Най-подходящият вариант за ЦНСТ е да не се ползва кетърингово хранене, за да може да се окуражават настанените деца и младежи да се включват в дейностите по приготвяне на храната, съобразно възможностите им, ако е налично увреждане. Потребителите, които нямат физическа възможност за включване в тази дейност, могат да са наблизо и да участват също, чрез присъствието си. В някои ЦНСТ дори и при кетърингово хранене на потребителите има практика да се приготвят от персонала заедно с децата/младежите да се приготвят кексчета, сладкиши и сандвичи. В други ЦНСТ например са засадени зеленчукови градини и някои потребители с желание и радост участват при отглеждане на зеленчукови насаждения, поливане, плевене, наблюдават прекопаване и т.н. Някои деца/младежи с тежки увреждания, не могат да се включват, но също участват в дейността като я наблюдават. Пример: такава практика е пренесена в ЦНСТ от персонала на ДДМУИ – Гомотарци, т.к като младежи с тежки увреждания в дома са се радвали, при беритба на собствено произведени зеленчуци.

Специализираното обучение на персонала за работа в тази насока е от съществено значение за постигне на желаните резултати.

## **3. Доставчикът на услугата съвместно с детето планира дейности, които подкрепят развитието на детето в зависимост от неговите интереси.**

**Насоки:** Помислете за следното:

- В листа с основна информация е отразено наличието или отсъствието на специални потребности на детето. Като специални потребности трябва да се имат предвид, не само наличие на специфични здравословни нужди, диетични нужди и изисквания за хранене, препоръки за грижа от медицински лица, но и други важни обстоятелства от живота на детето, като преживяно насилие, експлоатация и др., които изискват планиране на дейности в посока възстановяване, рехабилитация и др. В подобни случаи дейността следва да се изпълнява, чрез ползване на външни терапевтични услуги за възстановяване и рехабилитация на жертвите.
- Доставчикът е идентифицирал децата с хронични заболявания и е предприел действия за хоспитализацията им и адекватно лечение от специалисти.
- Голяма част от децата, настанени в резидентни услуги имат забавяне в развитието вследствие на липсата на достатъчно родителска грижа, стимулиране в ранна детска възраст и още повече, при наличие на увреждане.

Социалните работници в резидентната услуга, на база на цялата налична и предходна информация (в това число извършените оценки по проект „Детство за всички“) трябва да извършат оценка на всички аспекти на забавеното развитие и потребностите на всяко дете от индивидуална подкрепа. Планират се дейности за директна работа с децата, като се използват специфични методи и средства, за да се помогне на детето да навакса с интелектуалния си потенциал.

- Децата със специални потребности получават помощ, подкрепа и ръководство от екипа, който ги обгрижва и който е обучен за работа с деца със специални потребности. В плана за грижи на детето трябва да бъдат набелязани конкретни дейности, свързани със задоволяване на неговите потребности като се вземат под внимание основните особености и специфики на детето. Те се предоставят както при поискване така и при необходимост.
- Доставчикът е създал условия, гарантиращи, че децата със специални потребности получават подкрепа съобразно своите нужди, желания, индивидуално ниво на развитие и уменията им, проучени обстойно при постъпване на детето в услугата и при прегледа на плана за грижи.
- Налице е достатъчен и квалифициран персонал, който дава възможност за осигуряването на индивидуална подкрепа на детето.
- Специалистите, работещи в резидентните услуги имат разработени обучителни и възпитателни индивидуални и групови програми, насочени към проблеми в областта на здравето, социалните и личните контакти, междуполовото и сексуалното общуване.
- Доставчикът е осигурил възможност на специалистите, работещи в институцията да са преминали обучение по такива програми и по-специално за начина на работа и прилагането им при деца с увреждания и затруднена комуникация.
- Доставчикът е осигурил индивидуална подкрепа на децата и чрез външни специалисти и програми, реализирани от неправителствени организации.
- Осигуряването на индивидуална подкрепа на децата е постоянен процес и е възможно при непрекъснато наблюдение на изявени интереси у потребителите, и създадени подходящи възможности/дейности за изявата им.
- Отговорният социален работник, съвместно с обгрижващия персонал трябва да разработи интензивна индивидуална програма /в плана за грижи/ за отглеждане и възпитание на детето, за да се стимулират онези функционални сфери, които изискват целенасочена индивидуална работа. Това включва запознаване с различни проблеми в областта на здравето, социалните и личните контакти, междуполовото и сексуалното общуване. Необходимо е децата да знаят кой е личният им лекар и как биха могли да осъществят контакт с него. Обучение за запознаване със здравни заведения и служби, когато е възможно и при всички случаи при самото осъществяване на преглед, среща с лекар, особено с потребители, които имат затруднения.
- Извършената работа се документира в личното досие на детето и на всеки преглед на плана за грижи се отчитат постигнатите резултати от индивидуалната подкрепа.

#### **Стандарт 6**

**Доставчикът на услугата осигурява индивидуална подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности. Децата с увреждания получават необходимата грижа.**

## **Критерии за оценка на съответствието със стандарт 6:**

### **1. Дирекция "Социално подпомагане" осигурява на доставчика на социалната услуга и цялата информация, необходима, за да се посрещнат специалните нужди на детето с увреждания.**

*Насоки:* От особена важност при настаняване в резидентната услуга е да се осигури пълен обем от информация на доставчика, за посрещане на специалните нужди на детето с увреждане. Това трябва да е практика, както при преместване от друга услуга, с цел осигуряване на приемственост при грижата, както и при настаняванията от семейна среда. Често се случва детето да бъде придружено при настаняването само от заповед за настаняване по административен ред, а документи като план за действие от ОЗД или социални доклади, медицински документи, удостоверения за раждане, ТЕЛК, съдебни решения за упражняване на права, да се доставят на по-късен етап. Всички важни обстоятелства от историята на детето с увреждания, неговия статус, оценка на здравословното му състояние, необходима подкрепа и др, както и какво приоритетно е необходимо да се направи, следва да бъде документирано от ДСП и предоставено на доставчика, който да посрещне специалните нужди на детето.

### **2. Персоналът подкрепя и насърчава цялостното развитие на детето с увреждания в зависимост от индивидуалния му потенциал.**

*Насоки:* Грижата за децата с увреждания, следва да подкрепя в максимална възможна степен нормалния ритъм на живота им. Подкрепата цели:

- а) изследване на собствените физически, интелектуални и психологически възможности и ограничения на децата;
- б) съхраняване на натрупаните знания и умения във всички области от живота;
- в) разширяване на знанията и уменията за самостоятелен живот, учене и евентуално подготовка за работа;
- г) активни дневни занимания и свободно време.

Персоналът може да избира между различни модели на социална работа и подкрепа в зависимост от потребностите, възрастта и възможностите на децата. Подкрепата на социалния работник не цели „лечение“, а решаване на конкретни битови проблеми и на социалното взаимодействие между живеещите, като подкрепата се предоставя съобразно с индивидуалните потребности и конкретната житейска ситуация на всеки от тях.

### **3. Персоналът получава допълнително специализирано обучение и подкрепа за работа с детето с увреждания.**

*Насоки:* При работа по случаи, например с екстремни форми на психично страдание – агресивни и автоагресивни действия се изисква специализирана подготовка за подходящото поведение от страна на работещите в услугата ЦНСТ. От собствения си опит до момента, при проверени ЦНСТ, персоналът признава нуждата от специализирана подготовка, в противен случай не би могъл да се справи, още повече, че като цяло към настоящия се изразяват случаи на песимизъм относно повлияване на състоянието на определени потребители с тежки форми на психично страдание. Имайки предвид, че квалифицирани терапевти, психиатри и обучени за работа с такива състояния не работят в услугата, а тя на практика е дом за потребителите, следва клиничната помощ да се получи откън. Специализирано обучение по темата и тренинг за усвояване на допълнителни умения от персонала, ще даде не само опорните точки за подходящо поведение персонала, но и ще фокусира



работата с потребителите в един по-ясен и целенасочен план за грижата, която му е нужна.

Супервизията е също толкова важен аспект от работата. Добре е да се планира след обучения, когато персонала вече има известна яснота и е имал малко време да упражни наученото, както и да се предоставя периодично, например веднъж на месец. Специализирана супервизия за персонала повлиява не само работата при тежки случаи на психично страдание, но и е средство за вентилиране на емоциите, преодоляване на страховете и предотвратява професионалното прегаряне. Ако това не се осигури, в повечето случаи в резултат на прегаряне, работещите вземат решения за напускане на услугата. За осигуряването на супервизия доставчикът може да проучи най-добрите практики и супервизиращи специалисти, съществуващи в Р България до момента, може да обяви конкурс за класиране, избор на качество и достъпни цени или други подобни начини за наемане на супервизиращи физически или юридически лица.

#### **4. Доставчикът на услугата си сътрудничи и търси подкрепа от компетентните институции и специалисти, за да може да посрещне специалните нужди на детето с увреждания.**

**Насоки:** Доставчикът на услугата може да създаде мрежа от контакти, която да включва различните видове организации и институции в общността, с които да обменя информация, да се координира и да си сътрудничи при предоставянето на услугата. Тук се включват:

- Образователни организации и институции: детска градина, училище, образователни центрове, читалища, центрове за професионална подготовка и др.;
- Здравни организации и институции: личен лекар, личен стоматолог, специализирани болнични заведения, психиатрични клиники, терапевтични центрове и др.;
- Социални организации и институции: дирекция „Социално подпомагане”, дневни центрове, центрове за рехабилитация и социална интеграция, центрове за професионална заетост и подготовка, консултантски центрове и др.;
- Културни, граждански, неправителствени и административни организации;
- Спортни центрове и организации, неправителствени и бизнес организации, дарители, доброволчески организации, църковни организации, общинска администрация и др.
- Да се имат предвид също така и неправителствени организации, които предоставят различни специализирани обучения за специалистите, ангажирани в системата за закрила на детето или програми за тяхното развитие.

#### **Стандарт 7**

**Доставчикът на услугата създава условия за свободно изразяване на мнения и за вземане на самостоятелни решения от детето, както и за участие при обсъждането на въпросите, свързани с ежедневието и вътрешния ред.**

#### **Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:**

- 1. Мнението на детето е взето предвид при вземането на решения, които засягат ежедневието и бъдещето му, чрез включване в екипни обсъждания и провеждане на лични срещи с отговорния за него социален работник. За резултатите от обсъжданията и срещите са съставени протоколи.**

**Насоки:** Доставчикът е осигурил условия за изразяване и зачитане на мнението

на детето при вземането на решения, които го касаят, като на мнението на детето се обръща значимото внимание съобразно възрастта, зрелостта и способността му да формира възгледи и отношение. За да създаде условия детето свободно да изразява мнение доставчикът трябва да е заложил тази възможност в политиките, процедурите, методологиите и вътрешните правила услугата. Те са част от институционалния проект, правилника за организацията и дейността на специализираната институция, правилника за вътрешния трудов ред и други вътрешни документи. Задълженията на персонала за упражняване на това право от детето трябва да са записани в длъжностната характеристика.

Детето участва в екипните обсъждания за изготвянето на плана за грижи и при прегледите на плана за грижи, като предварително на същото му е предоставена максимална информация за въпросите, които ще се обсъждат – информация за образователните възможности, здравни грижи, външни услуги, дейности по интереси и др. които касаят и настоящето и бъдещето му. Добре е детето да бъде предварително информирано за това как този избор ще се отрази на бъдещия му живот. Предварителното предоставяне на информация цели то да има възможност да осмисли и приоритезира желанията си. В хода на екипните срещи детето се насърчава да изразява мнението си по всички обсъждани въпроси. От екипната среща се води протокол, в който се отразява мнението по всички обсъждани въпроси, както на детето, така и на другите участници в срещата, като всички засвидетелстват присъствието си с подпис.

Има въведени добри практики за насърчаване на изразяването на мнение от децата, механизми за улесняване на изразяването на мнение, периодични консултации на децата от социален работник, включването на децата в различни инициативи в институцията, за да се улесни участието им при вземането на решенията, които ги касаят, ден на детското самоуправление и др. Добра практика е например включване на децата в онази част от възпитателските срещи или заседания, в която се обсъждат въпроси, касаещи живота на децата в центъра и вътрешния ред, като в протоколите от заседанията се включват и изразените от децата мнения.

Доставчикът спазва принципите за недискриминация и равнопоставеност на всички потребители в институцията. На децата със затруднена комуникация е осигурена възможност да изразят мнението си по въпросите, които го касаят чрез консултации от страна на специалисти, анкетни карти или други материали, улесняващи комуникацията с децата. Помощта е различна и зависи от възрастта и степенята на развитие на детето или от степенята и вида на увреждането му. Помощта може да бъде оказана от човек от екипа или да бъде привлечен външен специалист – напр. преводач на ромски език или жестомимичен превод.

Детето се запознава по достъпен за него начин с взетите решения, които го касаят. За децата със затруднена комуникация се осигурява присъствието на хора, които могат да контактуват с детето и го подпомагат да осмисля нещата които го касаят. В досието на детето да са приложени различни материали от индивидуалната /директна/ работа с него – анкетни карти, рисунки, тестове, резултати от ролеви игри.

## **2. Персонално отговорният за детето служител подкрепя участието на детето във вземането на решения, като го уведомява за правата му и по всички въпроси, засягащи живота му.**

**Насоки:** Информирането и консултирането на детето е основно право в съчетание с останалите права, които съгласно КПД на ООН следва да бъдат гарантирани за детето. Разписано е и във вътрешното законодателство, че „Всяко

дете има право да бъде информирано и консултирано от органа за закрила на детето и без знанието на родителите му или на лицата, които полагат грижи за отглеждането и възпитанието му, ако това е необходимо с оглед защита по най-добър начин на неговите интереси и уведомяването им би засегнало тези интереси.” При настаняване на детето в резидентната услуга, ангажимента за информиране на детето за правата му по всички въпроси, които засягат живота му е на персонално отговорния служител. В случаите на децата с увреждания и затруднена комуникация, това може да се осъществява с подход, съобразен с техния потенциал, като те се информират чрез определени дейности, помощни материали, в ежедневието, като се използва езика, включително на тялото, с който детето може да контактува. Познавайки добре самото дете или младеж, чрез наблюденията на промяната в поведението или реакциите му, в положителна или отрицателна посока може да се съди за нивото на разбиране и мнението по повод предоставената информация.

### **3. На децата със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.**

**Насоки:** Персоналът в институцията е обучен и запознат с нуждите на децата с проблеми в комуникацията или със специални образователни потребности и ги подкрепя в изразяването на мнения по различни въпроси. При нужда е добре те да се подпомагат от квалифицирани вътрешни и външни специалисти.

В процедурата за жалби има регламент за подпомагане на децата със затруднена комуникация да отправят жалби и оплаквания, като това може да стане чрез лице, което сами избераат.

## **Стандарт 8**

**Доставчикът на услугата осигурява поверителност и сигурност на информацията за децата.**

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 8:**

- 1. Информацията за детето е поверителна при условията и по реда, предвидени в Закона за защита на личните данни и в Закона за достъп до обществена информация.**

**Насоки:** Разработените от доставчика процедури /политики, вътрешни правила/ гарантират спазването на регламентите на ЗЗЛД и ЗДОИ, законосъобразната и добросъвестна работа с личните данни на всяко дете, прилагането на принципа за недискриминация на етнически, расов, религиозен или здравословен проблем. Същите следва да включват всички необходими мерки и действия, които да гарантират използването на личните данни на децата само за целите на изпълнение на задълженията на персонала.

В длъжностните характеристики на персонала да е регламентирано задължението за спазване поверителността на информацията, касаеща децата, настанени в дома. Персоналът е удостоверил с подписа си, че е запознат с регламента на чл. 11а на ЗЗД относно разгласяването на сведения и данни за детето и административно-наказателните разпоредби при нарушението му.

- 2. Дирекция "Социално подпомагане", доставчикът на услугата, персонално отговорният за детето служител от специализираната институция или услугата от резидентен тип гарантират дискретност, надлежно водене на документацията и достъп до нея на всички заинтересувани страни при стриктно спазване на нормативните изисквания.**

**Насоки:** С оглед защита интересите на детето и на пълнолетните потребители, трябва да има установени правила за начина на обмена на информация между ДСП, доставчика на услугата и персонално отговорния служител. Тези правила следва да включват, по какъв начин се обменят и предоставят необходимите документи, като планове за грижи от доставчика, планове за действие, протоколи от прегледите им, социални доклади и други лични документи за потребителя. Има практики, поради претовареност от служебни ангажименти например, такива документи да се оформят по-късно, например след екипно обсъждане и да се изпращат за подпис от съответната услуга или ОЗД, чрез преносител – служител, който няма изрична отговорност за това, да се предават на ръка и др. В този смисъл, трябва да бъдат прецизирани рисковете в такива случаи от попадане на документи или информация при трети недобросъвестни лица, които могат да нарушат изискванията за дискретност и поверителност на данните за потребителите. Когато има ясни правила за гарантиране на дискретност такива рискове могат да бъдат избегнати. Надлежното водене на документацията, означава например записване на протокол от екипната среща от персоналния отговорен служител от резидентната услуга, в момента на провеждането ѝ. Също така надлежно се отразяват промените в плана на грижа, когато промяна на обстоятелство с детето го изисква или е настъпил срока, като се прави преглед с участие на заинтересованите лица. Записките и промените в плана се извършват, в момента на преглед, като плана се актуализира и предоставя екземпляр от него на отговорния служител по случая от ОЗД, като един от начините за обмен. Другият начин за обмен на информация е с официалната кореспонденция между институциите, които са задължени, съгласно нормативните изисквания да охраняват личните данни и гарантират интересите на децата. Надлежно водената документация означава, че всички обстоятелства от живота на детето и настъпилите промени са записани, а достъпът до документация е охраняван чрез ясни правила, кои са заинтересованите страни по случая на детето – родители, лица, които полагат грижи за детето, отговорните и оторизирани служители от услугата, социалния работник от ОЗД, органи, осъществяващи контрол, съгласно правомощия по закон и др. в този смисъл.

(Настаняването на децата, извън семейството се извършва по административен, а след това и по съдебен ред, затова в случая следва да се има забраната за разгласяване на информация, разписана в Закона за закрила на детето, а именно: „Всички сведения, получени в административни или съдебни производства, засягащи детето, не могат да бъдат разгласявани без съгласието на родителите или законните представители, а ако детето е навършило 10-годишна възраст - и без негово съгласие. Съдът може да разреши на органите по този закон ползване на сведенията по ал. 1 и без съгласието на лицата по ал. 1, ако това се налага от интересите на детето и за предприемане на мерки в негова защита. Социалните работници и длъжностните лица се задължават да спазват нормативните изисквания за защита на личните данни, станали им известни при или по повод осъществяване на мерките за закрила на детето, както и да зачитат честта и достойнството на личността.)

**3. Доставчикът на услугата осигурява разработени процедури за поверителност, отнасящи се до:**

- а) достъпа до досието на всяко дете;**
- б) начина, по който се влиза в стаите на децата;**
- в) влизането без разрешение при спешни ситуации или когато децата се считат в риск;**
- г) използването на санитарните помещения;**

#### **д) обгрижването на деца с увреждания, включително даването на лекарства.**

**Насоки:** Процедурата за достъп до личното досие на всяко дете трябва да съдържа писмени регламенти за: съхраняването на личните досиета на децата /място и отговорно лице, заместващо лице /; ясни правила за достъп на персонала до личните досиета /на самото дете, родителите, персонала, трети лица и при спешни случаи/, изискването на съгласие от родителите/настойници, попечители и самото дете /ако е навършило 14 г./ за предоставянето на информация на трети лица; правила за работа с медиите, с цел гарантиране на незаконната им намеса в личния живот на детето; упражняването на контрол върху спазването на поверителността на информацията за децата; наказания и санкции за неспазване на процедурата. Регламентирано е забраната за изнасяне на досието извън институцията.

С оглед осигуряване на правото на детето на уединение доставчикът е осигурил лично пространство на всяко дете. Има ясни правила за начина, по който се влиза в стаите на децата както от страна на децата, така и от страна на персонала, родители, близки и трети лица и случаите, в които е позволено влизането без разрешение. Регламент за наличие на индивидуални ключове за стаите и кой съхранява общите ключове от персонала. Следва да бъдат определени правила за използването на санитарните помещения от страна на децата, съобразени с възрастта им, зачитане правото им за уединение и използването им по достоен за тях начин. Изрично трябва да са упоменати случаите, в които е позволена намеса или упражняване на надзор от страна на персонала при използването на санитарните помещения.

Във връзка с обгрижването на децата с увреждания и даването на лекарства на такива, подлежащи на лечение, разработената процедура за поверителност на информацията следва да гарантира спазването на принципите за недискриминация, равнопоставеност и зачитане на личното достойнство на детето.

#### **4. Персоналът е обучен да работи с поверителна информация.**

**Насоки:** Доставчикът е осигурил възможност за обучение на персонала за работа с поверителна информация. Осигурен е достъп до законовите и подзаконовите нормативните документи, регламентиращи работата с поверителната информация, както и до вътрешните за институцията документи в това отношение. Част от въвеждащото обучение за новоназначени служители е обучението за работа с поверителна информация. В документацията на дома се съхранява дневния ред на обучението и списък с присъстващите служители.

#### **5. Доставчикът на услугата разгласява информация за настаненото дете само след съгласие на неговия родител или настойник/попечител и писмено становище на органите, предприели мярката за закрила. Когато детето е навършило 14 години, се взема и неговото съгласие за разгласяване на сведения и данни.**

**Насоки:** Закрилата на личността на детето е регламентирана в Закона за закрила на детето. Този критерий изисква осъществяването ѝ, по време на изпълняваната мярка за закрила – настаняване в резидентната услуга и грижа за детето от страна на доставчика. Съгласно ЗЗДет., закрилата на личността на детето се осъществява, като „Сведения и данни за дете не се разгласяват без съгласието на неговите родители или законни представители освен в случаите по чл. 7, ал. 1.“, когато ситуация на риск в която е детето, независимо, че живее в резидентна услуга, задължава да бъдат сезирани органите за закрила – Д”СП”, органите на МВР или ДАЗД. „В случаите, когато спрямо дете е предприета мярка за закрила, не могат да бъдат разгласявани сведения и данни за детето без писмено

становище на органа за закрила, предприел мярката.” т.е съответната Д”СП”, а „Когато детето е навършило 14 години, се взема и неговото съгласие за разгласяване на сведения и данни.”

В случаи на установяване на нарушения на забраната и нанесена вреда на детето, нарушителите подлежат на санкция и глоба, съгласно Административно наказателните разпоредби, разписани в Глава 6 от Закона за закрила на детето.

## **Стандарт 9**

**Доставчикът на услугата осигурява здравословна храна на детето.**

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 9:**

**1. На настанените деца е осигурена необходимата по количество и качество храна, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене, съгласно нормативната уредба.**

***Насоки:** На децата, потребители на услугата, следва да бъде осигурена храна, съобразена с установените стандарти за детско хранене. Стандартите за детско хранене са разписани в Наредба №37 от 21.07.2009 г. за здравословно хранене на учениците, която урежда изискванията за осигуряване на здравословно хранене на учениците, организирано в ученически столове, бюфети и автомати за закуски и напитки на територията на училища, общежития и бази за спорт, отдих и туризъм на учениците, като изискванията се прилагат и за организираното хранене в социални услуги от резидентен тип за деца и социално учебно-професионалните центрове.*

*Съгласно наредбата за осигуряване на здравословно хранене на учениците се препоръчва четирикратен или петкратен режим. На децата се осигурява разнообразие на хранителни продукти, като ежедневно се включва в менюто най-малко по един представител от следните групи храни: хляб, хлебни и макаронени изделия, тестени изделия, ориз, жито и други зърнени храни и картофи; зеленчуци; плодове; мляко и млечни продукти; месо, птици, риба, яйца, бобови храни.*

*На децата да се предлага само прясно приготвена храна. Храната да се приготвя съобразно дневни и седмични менюта, разработени в съответствие с изискванията на наредбата. При изготвяне на менютата е задължително участието на медицинско лице, когато има такова в услугата или диетолог или медицинско лице от фирмата, ако има външен доставчик. Ако в услугата няма медицинско лице може да осигури такова от общината. Количеството на храната следва да бъде съобразено с възрастта, пола и специфичните потребности на децата, в съответствие с изискванията на цитираната наредба. Консумацията на готварска сол се намалява чрез: ограничаване влагането на сол при приготвянето на ястията и подкрепителните закуски; предварително изкисване във вода на солени продукти, като саламурено сирене и маслини; включване в менюто на туршии само през зимния сезон и предлагане само на обяд до един път седмично, а при целодневно хранене – до два пъти седмично; изключване възможността за допълнително солене по време на хранене. С цел осигуряване на необходимата по количество и качество храна, съобразно потребностите на децата и установените стандарти за детско хранене, могат да се използват примерните менюта, рецепти и кулинарни технологии при приготвянето ѝ от Сборник рецепти за ученическите столове и бюфети, Рецептурник за детско – юношеско хранене.*

*За деца, които са на специален диетичен режим, следва да се осигури храна, съобразно предписания диетичен режим от съответния специалист – лекар или диетолог.*

## **2.Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на децата и насърчава развиването на умения за самостоятелност.**

**Насоки:** Освен здравословни, храненето има и социални аспекти – сервирането и консумирането ѝ е желателно да стават в обстановка и начин близки до семейната среда. Храненето следва да се извършва в трапезария, съобразена с броя на децата и обзаведена по начин, който да напомня домашна обстановка, подходяща за възрастта на децата, съобразена с физическото им развитие и наличието на определени увреждания. Достъпът до столовата може да бъде улеснен чрез монтиране на парапети и други помощни средства за децата, които ползват такива. Обстановката при хранене да бъде привлеклива и уютна.

Необходимо е да се изградят навици у децата да мият ръцете си преди всяко хранене, както и да се осигури възможност на всяко дете само да избира, къде да седне и с кои деца предпочита да се храни. Персоналът да насърчава развитието на умения за самостоятелност, ползване на прибори, самостоятелно хранене от децата. Храненето да става под непрекъснато наблюдение на членове на персонала, които им оказват помощ и подкрепа при необходимост.

Лоша практика е децата да се хранят от еднократните пластмасови опаковки. Задължително е те да придобият представа за чупливостта на порцелана и стъклото на чиниите и чашиите. Умението им да ползват поцеланови чинии и стъклени чаши ще допринесе за тяхната социализация и за приемането им в обществото. Покривките за маса, вазите с цветя, салфетките също допринасят за приятно преживяване по време на хранене и за придобиване на културно-хигиенни навици.

При необходимост децата с увреждане да получават индивидуална подкрепа да се хранят с помощта на лице от персонала, като се насърчава развитието на уменията за самостоятелност при храненето. Децата с тежки увреждания е добре да не бъдат хранени в леглото, а на масичка или в количка, като по възможност да бъдат поставени на масата с останалите деца. За тези деца е препоръчително приучаването към хранене с лъжичка, като постепенно се развиват умения за самостоятелно хранене.

Необходимо е при извършването на оценката на потребностите на детето за планиране на грижи индивидуално да бъдат планирани дейности и отговорно лице за развиването на умения за самостоятелност.

## **3. Часовете за хранене са определени и децата са запознати с тях.**

**Насоки:** Необходимо е да има разработен режим, в който са посочени часовете за хранене, с определени часове за закуска, обяд, следобедна закуска и вечеря. Часовете за хранене могат да бъдат регламентирани във вътрешните правила или в дневния режим на потребителите на социалната услуга. Дневният режим за хранене, както и менюто за деня да бъдат поставени на видно и достъпно за потребителите място и/или да се информират за това от обслужващия ги персонал. Определеното време за хранене трябва да е напълно достатъчно за всеки един от настанените в социалната услуга.

### **Стандарт 10**

Доставчикът на услугата осигурява на детето лично пространство и му предоставя възможност за избор на дрехи и лични вещи.

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 10:**

1. Децата могат да пазят дрехите, личните си вещи и принадлежности за собствена

## **употреба.**

**Насоки:** На децата е необходимо е да се осигури възможност да съхраняват лични вещи, дрехи и принадлежности за собствена употреба. Следва всяко дете да може да си избира дрехи по собствено желание и да разполага с лични тоалетни принадлежности (четка, паста за зъби, хавлия, сапун, гребен и др.). Децата да се възпитават за формиране на умения за съхраняване и поддръждане на лични вещи.

При деца с увреждания трябва да се подхожда в зависимост от индивидуалните възможности и особености, като се прецизира опасността от нараняване, но не се ограничава развитието на уменията за самостоятелност, а същите се насърчават. При извършването на оценката на потребностите на детето за планиране на грижи, за всяко дете индивидуално да бъдат планирани дейности и отговорно лице за развиването на умения за избор и съхранение на лични вещи.

## **2. На децата е осигурено пространство и място за съхраняване на дрехите и личните им вещи.**

**Насоки:** Необходимо е да се осигури достатъчно място за съхраняването на лични вещи на децата. Детето да има лично пространство (шкафче, ракла, част от гардероб, скрин, или др.), в което да съхранява личните си дрехи и вещи – нощница, халат, хавлиена кърпа, четка и паста за зъби, гребен, козметични средства, играчки, албуми, санитарни материали и др.

## **3. На девойките са осигурени собствени санитарни средства.**

**Насоки:** На всички девойки в услугата трябва да са осигурени санитарни материали (дамски превръзки и др.), с които да разполагат или да се предоставят при необходимост, в зависимост от индивидуалните потребности и възможности за съхранението и ползването им. Необходимо е да се формират умения у девойките да ползват собствени санитарни средства, които при възможност да пазят в личните си шкафчета. Следва за всяка девойка да се води дневник за месечния менструален цикъл.

## **4. На децата е осигурена свобода при разходване на личните им средства освен в случаите на предвидени в плана за грижи ограничения.**

**Насоки:** Необходимо е децата да участват в процеса на вземане на решения за разпределяне и разходване на личните им средства и да могат да формират умения за планиране, разпределение и разумно разходване съобразно индивидуалните им потребности и желания. На децата следва да се осигурява помощ и подкрепа при вземане на решения, при покупката на лични вещи.

Следва да се води отчетност за личните средства на децата – получени, разходвани, удостоверяване на разхода чрез документи.

## **Стандарт 11**

**Доставчикът на услугата осигурява на настаненото дете подходящи здравни грижи.**

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 11:**

**1. На детето се правят необходимите медицински изследвания и периодични профилактични прегледи за установяване на здравния му статус и се уточняват процедурите за получаване на медицинско лечение и грижи.**

**Насоки:** Съгласно установените стандарти за здравни грижи за децата (Закон за здравето, НКССУД), за осигуряване на профилактична медицинска и дентална



помощ на децата и учениците в детските ясли, детските градини, училищата, домовете за отглеждане и възпитание на деца, лишени от родителски грижи, в специализираните институции за деца и социалните услуги резидентен тип, веднъж годишно се извършват профилактични медицински и дентални прегледи.

За всички потребители на социалната услуга се осигурява достъп до необходимите медицински прегледи и изследвания за установяване на здравния им статус и осигуряване на необходимото лечение и грижи. Доставчикът осигурява на всяко дете/младеж съдействие за получаване на стоматологична помощ. При необходимост стоматологът насочва към други специалисти за прегледи и консултации за провеждане на специализирано лечение.

**2. Персоналът е обучен по въпросите за здраве, хигиена и оказване на първа помощ, осигурен е шкаф с медикаменти за спешна медицинска помощ, който е заключен, и редът за достъп до него е писмено регламентиран.**

**Насоки:** За персонала на центъра трябва да се осигури обучение по въпросите за здраве, хигиена и оказване на първа помощ, чрез съдействие на специалисти на РЗИ, Център „Спешна помощ”, Български Червен Кръст или личен лекар.

В центъра следва да има шкаф с медикаменти за спешна медицинска помощ, който трябва да бъде винаги заключен, с оглед безопасността на децата. Следва в социалната услуга да има писмено разработена процедура (правила), която да регламентира ползването на медикаменти от спешния шкаф и достъпа до него, както и отговорното за това лице от персонала.

**3. Персоналът е запознат със задълженията и отговорностите си за запазване здравето на всяко дете под негова грижа, което включва:**

**а) осигуряване на личен лекар;**

**б) водене на детето при лекар и стоматолог, когато е необходимо;**

**в) водене на детето на всички необходими профилактични прегледи и имунизации;**

**г) осигуряване на диета, лична хигиена, спортуване и др. в ежедневните грижи за детето.**

**Насоки:** Всеки член на персонала трябва да е запознат със задълженията и отговорностите си за запазване здравето на всяко дете под негова грижа. Тези задължения следва да бъдат отразени в длъжностните характеристики на персонала, в Правилника за вътрешния ред, както и в други вътрешни документи на специализираната институция.

Всички деца трябва да имат избран (от родители/настойници/попечители или служебно) личен лекар и чрез него да ползват услугите, които здравноосигурителната система предлага.

Видът и честота на профилактичните прегледи, съобразно възрастта на децата, са определени в Приложение №1 към чл. 4, ал. 1 от Наредба №39 от 16.11.2004 за профилактичните прегледи и диспансеризацията. Съгласно наредбата до навършване на 1 година за децата е необходимо да бъдат извършвани ежемесечни профилактични прегледи, от 1 до 2 години на всеки три месеца, от 2 до 7 години на всеки 6 месеца и от 7 до 18 години веднъж годишно. Профилактичните прегледи се документират. Децата със заболявания, посочени в Приложение №4 от същата наредба, за заболяванията, при които децата подлежат на диспансеризация, да се диспансеризират съгласно наредбата и да се прилага необходимото лечение.

Необходимо е да бъде определено конкретно лице от персонала на услугата, както и

негов заместник, които да следят за извършването на необходимите профилактични прегледи, имунизации и диспансеризации на потребителите.

На децата трябва да бъде осигурена възможност за лечение и консултации с лекари – специалисти, съобразно спецификата на здравословното състояние на детето или конкретно заболяване. За децата с умствена изостаналост следва да бъде осигурено системно обслужване от психиатър – профилактични прегледи или прегледи при спешни състояния.

Всички деца трябва да получават системно стоматологично обслужване. Ежегодно на децата се осигурява профилактичен преглед от лекар по дентална медицина и при необходимост се прилага необходимото лечение.

Персоналът осигурява контрол върху храненето, като на децата се осигурява здравословна, разнообразна и питателна храна. Ежедневно трябва да се проследява личната хигиена на децата. За девойките да бъдат осигурени нужните консумативи с оглед на физиологичните им потребности. Да бъде изготвен дневник, в който задължително да се проследява месечният им цикъл.

За всяко дете да бъде осигурена възможност за физическа активност, спорт и отдих в подходящи занимания или участието им в групи по интереси.

В плановете за грижи на децата да се залагат дейности за: осигуряване на личен лекар; водене на детето при лекар и стоматолог, когато е необходимо; водене на детето на всички необходими профилактични прегледи и имунизации; осигуряване на диета, лична хигиена, спортуване и др. в ежедневните грижи за детето.

#### **4. В досието на детето са записани всички заболявания или наранявания и видът на предприетото лечение за времето на престоя му.**

**Насоки:** Резултатите от всички проведени медицински изследвания, амбулаторни листи от прегледи и епикризи от проведени лечения в болнични заведения за децата е необходимо да бъдат приложени в личните им досиета.

В досиетата на децата, настанени в услугата, трябва да фигурират данни за всичките им заболявания, периода на протичане и проведеното лечение. При хоспитализация да бъде приложена епикриза от лечебното заведение. В случай на инциденти и травми, те също се документират и прилагат в досието на детето.

В досиетата на потребителите следва да се съхраняват и амбулаторни листи от проведените профилактични прегледи, имунизации, консултации и прегледи от други специалисти, документи с резултати от извършени медицински изследвания и препоръки на съответния специалист.

Всяко дете следва да има здравноосигурителна книжка, лична амбулаторна карта, имунизационен паспорт, здравна карта на дете.

#### **5. Разработена е процедура за обучение и контрол на настанените деца, която включва:**

- а) лична и полова хигиена;**
- б) предотвратяване употребата на алкохол и наркотични вещества и тютюнопушене;**
- в) предпазване от ХИВ/СПИН и други полово предавани болести.**

**Насоки:** В ЦНСТ трябва да има писмено разработена процедура за обучение и контрол на настанените деца, в която са регламентирани дейности по обучението на потребителите в лична и полова хигиена, предотвратяване на употребата на алкохол и наркотични вещества и тютюнопушене, предпазване от ХИВ/СПИН и други полово предавани болести, както и редът за извършване на контрол от

страна на персонала по посочените теми спрямо децата.

В процедурата следва да бъдат описани: формите, методите и времевата рамка за водене на обучение по посочените теми, които да бъдат съобразени с възрастта, пола, развитието, специфичните потребности и уврежданията на децата, начините и честотата за извършване на контрол от персонала, отговорните лица.

Децата трябва да бъдат обучени за ежедневно поддържане на лична хигиена, за усвояване на хигиенни и здравни навици. На момчетата и момичетата да се обясняват по подходящ начин настъпващите промени в мъжкото и женското тяло и съпътстващите ги хигиенни норми. Да се разяснява вредата от употребата на алкохол, тютюнопушене и наркотици. Съвместно с личния лекар или друг специалист да се организират беседи за предпазване от СПИН и полово предавани болести.

В процедурата да се съдържат конкретни условия за нейното прилагане при деца със специфични потребности и увреждания.

#### **6. Децата са придружавани от член на персонала или от друго подходящо пълнолетно лице от същия пол за преглед при лекар или стоматолог.**

**Насоки:** При всеки случай, когато дете от институцията се води на преглед при лекар или стоматолог, то трябва да бъде придружавано от член на персонала или от друго подходящо пълнолетно лице, по възможност от същия пол. Това изискване следва да бъде писмено регламентирано в длъжностните характеристики и в други вътрешни документи, регламентиращи функциите и задълженията на персонала.

#### **7. На децата със специфични здравословни проблеми или увреждания е осигурена съответната подкрепа и помощ.**

**Насоки:** За всеки потребител, настанен в социалната услуга, който е със специфични здравословни проблеми или увреждания, е необходимо да бъдат осигурени медицински грижи в зависимост от неговите потребности. При извършване на преглед на плана за грижи, след изтичане на срока или при промяна на обстоятелствата, е необходимо да се отбележи потребността от осъществяване на медицински грижи или рехабилитация. Здравните потребностите на детето/младежа следва да бъдат посочени в оценката на потребностите и да бъдат заложен дейности в плана за грижи за задоволяването им. За посочените дейности се определя срок за изпълнение и конкретно отговорно лице.

При необходимост може да бъде потърсено съдействие от личния лекар на детето и от ДСП.

#### **8. Предписаните лекарства се съхраняват на сигурно място и се дават на съответното дете от упълномощен член на персонала.**

**Насоки:** Необходимо е стаята, в която се съхраняват назначените на децата лекарства да бъде винаги заключена. Лекарствата да се съхраняват в специален шкаф, който също да се заключва. Следва децата да нямат достъп до помещението. Във вътрешните правила на центъра да бъдат заложен горепосочените изисквания, както и относно това, кой носи отговорност за спазването им.

В социалната услуга трябва да има ясно разписани правила (процедура) за съхраняване и даване на лекарства. В нея да бъде регламентирано, предписаните

лекарства да се съхраняват в специални шкафове на безопасно място. За да нямат децата свободен достъп до тях, следва шкафовете да се заключат. В процедурата да е заложено и че лекарствата се дават само на децата, които имат назначена терапия от лекар, като стриктно се спазва назначението. Да са посочени упълномощените лица от персонала, които могат да дават лекарствата на децата. Приемът от децата да става пред упълномощения член на персонала и да се документира в дневник.

**9. Доставчикът на услугата е получил и пази в досието на всяко дете предварително писмено съгласие от родител или настойник/попечител за оказване на първа помощ и подходящо лечение, което не е предписано от лекар.**

***Насоки:** Необходимо е родителите или настойниците/попечителите на потребителите на социалната услуга да бъдат поканени писмено, например с писмо с обратна разписка, да подпишат декларации, с които да декларират съгласие за оказване на първа помощ и подходящо лечение, което не е предписано от лекар за детето/децата им.*

**10. На децата се дават лекарства, както им е предписано, регистрира се всеки отказ за приемане на лекарства и ако това се повтаря често, се докладва на лекуващия лекар.**

***Насоки:** В социалната услуга трябва да се спазва изискването, лекарства да се дават само на децата, които имат назначена терапия от лекар, като стриктно се спазва назначението – доза, час. Трябва да се документира (например в дневник) назначената терапия – медикаменти, дози, часовете на прием.*

*В дневника следва да се документират и случаите, когато детето откаже да приеме предписаното му лечение. При наличието на дете, което не желае да приема лекарствата си и така застрашава своето и на другите деца здраве, задължително се търси съдействието на лекуващия лекар, предписал лечението.*

**11. Персоналът преценява според възрастта и развитието на децата дали някои от тях могат сами да си вземат лекарствата. Персоналът контролира децата да съхраняват лекарствата си на недостъпно за другите деца място.**

***Насоки:** В регламентираните правила (процедура) за съхраняване и даване на лекарства в социалната услуга, следва да са регламентирани и възможностите, при които децата биха могли да приемат самостоятелно лекарства и да провеждат самостоятелно своето лечение. Дежурният детегледач (или друго отговорно лице), при когото детето само приема нужните му медикаменти за лечение, да има вменено задължение да съблюдава за безопасното им съхранение, с което да не се допусне възможността за нежелана употреба от друго дете.*

## **Стандарт 12**

**Доставчикът на услугата осигурява участие на детето в образователен процес и подпомага неговата подготовка.**

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 12:**

**1. Детето има достъп до образование и се насърчава да се възползва от най-добрите форми на образование в съответствие с възможностите и интересите си.**

**Насоки:** Детето следва да бъде записано в учебно заведение в зависимост от неговото желание и съобразно близостта до ЦНСТ, така че да е удобно за придвижването му. Ако има изявени интереси в определени области /изобразително изкуство, танци, математика и др./ следва да се потърси възможност за такова учебно заведение или паралелка в съответния профил. Ако детето е със специални образователни потребности след обследване от ЕКПО се определя подходяща форма на образование.

## **2. Персоналът е запознат с образователните потребности на настанените деца и с планираните дейности за тяхното посрещане.**

**Насоки:** При настаняване на детето в ЦНСТ персоналът трябва да е запознат с образователните потребности на детето в съответствие с неговата възраст и здравословно състояние. Оценката на образователните потребности, изготвена от екипа в центъра следва да бъде отразена в индивидуалния план за грижи на детето, чрез набелязване на конкретни дейности за тяхното задоволяване. За да е по-пълна и обстойна оценката на образователните потребности, се търси мнението и съгласието на детето, може да се набави информация от учебното заведение, което е посещавало то и при възможност разговори с родители/настойници, както и водещия случая социален работник от ОЗД. Може да се опише по кои учебни предмети се нуждае от подкрепа и допълнителна подготовка.

## **3. Участието на детето в образователен процес е подкрепяно чрез осигуряване на присъствието му в училище, осигуряване на необходимите учебни пособия и/или подготовка на място по специално разработена образователна програма.**

**Насоки:** За децата в училищна възраст, трябва да се доставят учебници и учебни помагала и пособия. При възможност при подготовката за учебната година, като закупуване на раница и учебни помагала е добре да се търси мнението на самите деца и те да посочват предпочитания за една или друга покупка свързана с училище. Членовете на екипа трябва да разговарят с децата във връзка с мотивацията за учене. Трябва да се говори за нуждата от доброто образование, което ще им помогне за по-добрата реализация в живота. Социален работник или съответния ментор на всяко едно дете трябва да поддържа връзка с училището, класния ръководител, педагогически съветник, с цел недопускане на неизвинени отсъствия на децата. Нужно е детето да усеща подкрепа и заинтересованост от работещите в центъра. При затруднение в подготовката за училище ментора трябва да оказва съдействие и подкрепа. При нужда детето може да се запише на допълнителни консултации в училище. За децата, които не посещават училище, също е необходимо да бъдат осигурени помощни дидактични материали и пособия за занимания.

Да се съдейства на детето да посещава извънкласни форми съобразени с неговите интереси и желания /танци, плуване, различни видове спорт и т.н/

Децата над едногодишна възраст е необходимо да се интегрират в детски ясли и детски градини.

При деца, които са със специфични образователни потребности ЕКПО към РИО трябва да извърши психо-педагогическа оценка и те да бъдат насочени към подходяща форма на обучение – специално училище, общообразователно училище с ресурсен учител, индивидуална форма на обучение. В ЦНСТ, в които са настанени деца с увреждания, всички деца следва да бъдат представени пред ЕКПО към РИО за оценка на образователните потребности и насочване към подходяща форма на обучение. На децата, които са в задължителна училищна възраст и здравословното състояние позволява, да бъде осигурено обучение в общообразователни или специални училища. За

децата с тежки и множество увреждания да бъде осигурено обучение с ресурсен учител – специален педагог. За останалите деца с тежки увреждания, които не са обхванати от образователната система на страната се осигурява обучение по специални програми за развитие на познавателните способности, ограмотяване и развитие на социалните умения. Програмите включват занятия по развитие на говора (звукоподражание и звукопроизношение), околна среда, начални математически понятия, елементарно ограмотяване, трудово обучение, физическо възпитание, художествени дейности.

**4. На децата се предоставят условия за самостоятелна подготовка за училище, като активно се насърчават и подкрепят за това.**

**Насоки:** За пълноценно задоволяване на образователните потребности на децата в ЦНСТ е необходимо да бъдат осигурени условия за тяхната самостоятелна подготовка за училище. В центъра следва да бъдат въведени правила, които включват определено време за самоподготовка за училище. Детето трябва да знае за задължението, че след учебни занятия следва почивка и след това самостоятелна подготовка за следващия ден. Ако няма възможност за лично пространство в спалните помещения за всяко дете, трябва да е осигурено общо помещение добре осветено, уютно и спокойно, където децата да се подготвят. При заявена нужда от помощ следва да се помогне. Добре е при постигнат успех в училище /отлична оценка на контролна работа, добро съчинение по литература, награди в олимпиада и др./ децата да бъдат поздравявани за успеха. За децата с по-тежки увреждания следва да бъдат обособени отделни стаи.

**5. Органите за управление на специализираните институции и на социалните услуги - резидентен тип, писмено уведомяват родителя и/или настойника/попечителя на всяко дете за предстоящите оценки на образователните му потребности и насочването му за обучение в специално училище или за интегрирано обучение. Органите за управление осигуряват изпълнението на решенията на екипите за комплексно педагогическо оценяване на децата със специални образователни потребности за насочване на децата или учениците към определен вид обучение в случаите, когато родителят и/или настойникът/попечителят на детето не изпълняват задълженията си по Закона за народната просвета и Правилника за прилагане на Закона за народната просвета.**

**Насоки:** В досието на всяко дете следва да бъде приложена кореспонденцията с родители/настойници за предстоящите оценки на образователните му потребности и насочването му за обучение в специално училище или за интегрирано обучение. Ако родител/настойник не запише детето в определения вид обучение съгласно решението на ЕКПО, ръководителят на ЦНСТ предприема действия за изпълнение на това решение.

### Стандарт 13

Доставчикът на услугата подкрепя и насърчава децата да участват в подходящи за тях дейности през свободното си време и да развиват своите умения и таланти.

1. За настанените деца са осигурени възможности и те са насърчавани да участват в подходящи за тях свободни занимания, съобразени с етническата им принадлежност, култура, език, религия, интереси и умения.

**Насоки:** Важно е свободното време на децата да бъде ангажирано с различни спортни, творчески и образователни дейности, които са съобразени с

индивидуалността на самото дете и не на последно място с неговите умения и желания, които развиват техните способности и таланти. Не трябва да забравяме, че децата са хора със собствени права, със свои идеи и мнения, и способности за участие във вземането на решения. Важно е да бъде предоставена възможност на децата свободно да изберат тези дейности, като така те ще са удовлетворени и ще ги посещават с желание. В ежедневието си и особено през ваканциите децата имат много свободно време, а ние знаем колко лесно се отегчават, затова трябва да им предложим интересни и забавни занимания, с които ще развият своите умения и ще избегнат загубените часове пред телевизора или компютъра.

**2. Осигурено е празнуването на рождени и имени дни, културни и религиозни празници, в планирането и подготовката на които участват и децата.**

**Насоки:** Необходимо е тези празници да бъдат отбелязвани, като се спазват съответните за тях специфики. Така децата се възпитават на културни ценности, традиции и обичаи. Рожденият и именият ден е персонален празник и вниманието което детето получава при честването му, го кара да се чувства значимо и специално. По този начин се подчертава неговата индивидуалност. Важно е всички децата да бъдат ангажирани в подготовката на празника /украса на помещението, изработване на подарък, картичка/, което ще породи положително вълнение и емоции, както и ще ги направи съпричастни към събитието.

**3. Талантите и способностите на децата са насърчавани чрез заложи в плана за грижи дейности.**

**Насоки:** Всички спортни, творчески и образователни дейности, в които е предвидено децата да участват в свободното си време трябва да бъдат отразени в плана за грижи, което гарантира, че всяка дейност по предоставяне на услугата е документирана, наблюдавана, оценявана и отчитана. Тази информация е важна за последващата работата на специалистите по случая на детето и за планиране на грижите за детето.

**4. При всички наблюдавани или ненаблюдавани дейности през свободното време се взема под внимание безопасността на децата. При всяка дейност, криеща опасности за живота или здравето на децата, се прави оценка на риска. Децата се наблюдават от специалист със съответната квалификация.**

**Насоки:** Във всички случаи при избор на дейности за свободното време на децата, служителите правят оценка на евентуални рискове за тях, породени от участието им в тях, придвижването до тях и др. Дейностите трябва да се наблюдават за да бъдат избегнати инциденти или негативни последствия за децата.

**5. Децата се насърчават да участват в образователни и свободни занимания в общността за преодоляване на социалната изолация и им се оказва съдействие за това.**

**6. Децата се насърчават и им се дава възможност да създават и поддържат приятелски контакти със свои връстници извън мястото на предоставяне на услугата.**

**Насоки:** Участието на децата в образователни и свободни занимания създава условия за развитие на техния творчески потенциал, както и на способността им да работят в екип. Дейностите, извършвани в свободното време на децата са важен социализиращ фактор. Създаването на контакти и взаимоотношение между децата

извън услугата допринасят за тяхната социална интеграция и реализация в общността и им създава усещането, че те не са различни и са част от нея.

Не на последно място пълноценното ангажиране на свободното време на децата с творчески и спортни дейности може да ограничи проявите на аресия между децата, както и извършените от тях противообществени прояви.

## **7. На децата е осигурен достъп за ползване на информация от различни подходящи източници.**

**Насоки:** Съгласно Конвенцията на ООН за правата на детето, на децата трябва да е осигурен достъп до информация и материали от различни източници, специално тези насочени към подобряване на социалното, духовно и морално благосъстояние и физическото и умствено здраве на детето. Това от своя страна е тясно свързано с правото на детето на свобода на изразяване и на максимално развитие, правото му да участва пълноценно в обществения живот. Безспорно това право може да бъде ограничено, с цел защита на здравето и морала на детето.

В случай, че този източник е Интернет, то използването на филтри за съдържание е важна част от предпазването на децата от неподходящо за тях съдържание, но не е достатъчно. Част от възрастните се заблуждават, че трябва да инсталират подходяща защитна програма на компютъра и всичко ще е наред. Но не е така. Те не могат осигурят пълна защита. Освен това децата, които имат добра компютърна грамотност лесно могат да заобиколят защитата на филтриращия софтуер.

1. Content filter - От тази статия на Wikipedia ще разберете повече за програмите, създадени да ограничават достъпа до определен тип уеб страници.

2. Child Defender - Български безплатен филтър за Интернет съдържание. Наличен е в два варианта - пълен, подходящ за инсталиране на домашни компютри и съкратен - за публични компютри в интернет зали, библиотеки и др.

3. Parental Control Bar - Безплатен филтриращ софтуер. Той е създаден и се поддържа от организацията WRAAC.org. Софтуерът използва база данни на ICRA - известна организация за категоризиране на Интернет съдържание.

4. Tools for Families - Тук ще намерите списък със софтуер за защита на деца от неподходящо Интернет съдържание. Предоставена е кратка информация за всяка програма. Преди да решите да купите някоя от тях, се уверете че работи добре и превъзхожда безплатния софтуер, посочен по-горе.

Включването на децата в социалните мрежи е важно да бъде проследявано от служителите, тъй като там те лесно могат да бъдат обект на обидни, заплашителни и подигравателни текстови съобщения по електронна поща, Skype или Facebook, да получават материали, които уронват достойнството им или да ги унижават. В социалните мрежи могат да бъдат разпространени снимки или видео за детето, заснети лесно с мобилен телефон, както и слухове, клюки и заплахи, или да бъде използвана неговата самоличност без негово съгласие.

Много често децата са разсеяни и трудно концентрират вниманието си, колкото и интересна игра да им предложите. А то трябва да умее да се концентрира независимо дали става въпрос за игра или учене и писане на домашно. Липсата на концентрация при малките деца е това, което най-много пречи на тяхното обучение и така детето може да изостане, в сравнение със своите връстници. Именно със забавни игри и задачи ще съумеем да ги научим да концентрират вниманието си.

Примерни игри за концентрация на вниманието на детето:

„виждам-виждам” – тази игра стимулира наблюдателните способности на детето. Състои се в това вие да си набележите някакъв предмет в стаята и детето



да познае кой е той, като ви попита какъв цвят е. След като детето набележи всички предмети в стаята със съответния цвят, трябва да зададе друг въпрос, например за формата му и така докато познае точно за кой предмет става въпрос;

„намери буквата” – тази задача е за деца, които вече могат да четат. Взимате един разказ или приказка и давате задача на детето да открие всички букви „г” например;

Реденето на пъзел също помага – докато детето гледа в картинката, която показва как да нареди пъзела, то упражнява своята наблюдателност и способност да се концентрира;

Оцветяването също помага, когато детето внимава, да не излезе от очертанията.

#### Стандарт 14

Доставчикът на услугата осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от децата и разработва писмена процедура за работа с деца, предпазващи от насилие, злоупотреби и дискриминация.

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 14:**

1. Разработена е писмена процедура за подаване на жалби, която включва:

**а) реда за подаване на жалби и оплаквания от децата, персонала, семействата и други лица, свързани с децата;**

*Насоки:* Следва разработената писмена процедура за жалби да съдържа ясен регламент за подаване на жалби и оплаквания - кой има право да подава жалби – децата, персонала, семействата и други, обвързани с децата лица; как ги подава – писмено, устно, по интернет, по пощата; лично или чрез друго упълномощено лице или като ги поставя в кутия за жалби и сигнали, налична на видно място в услугата; на кого се подават жалбите – на директора или друго, упълномощено от него лице.

**б) реда за вписване на жалбата или оплакването в специална книга за жалби и оплаквания;**

*Насоки:* Процедурата следва да гарантира, че при постъпване на жалби или оплаквания от децата, персонала, семействата и други лица, това ще бъде отразено във вътрешната документация, като за целта се създава специална Книга за жалби и оплаквания, за регистрация на оплакването, с цел прозрачност. В нея непосредствено след постъпването му, сигналът се регистрира, като следва да става ясно от Книгата кой и кога е подал сигнал, причина за подаването му, срещу кого е сигналът, как е подаден.

**в) условията и реда за отстраняване от работа на всеки член на персонала, който е обект на жалба или оплакване за насилие или друго тежко нарушение, застрашаващо здравето или живота на децата;**

*Насоки:* При подаване на жалба или оплакване срещу лице от персонала за оказано насилие и/или посегателство, застрашаващо живота и здравето на децата, настанени в институцията или резидентната услуга, директорът следва незабавно да сигнализира ОЗД към ДСП и Районно управление на МВР, за предприемане на мерки по компетентност. Процедурата следва да съдържа ред и срок за отстраняване на служителя от работа, докато трае процедурата по проучване/разследване срещу него. Това се прави, за да се гарантира, че докато трае разследването, сочения служител няма да има достъп до детето и възможност за влияние над него.

**г) реда за осигуряване на съдействие от дирекция "Социално подпомагане" и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала;**

**Насоки:** В процедурата трябва да има регламент за осигуряване на съдействие от Дирекция „Социално подпомагане” и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала. Това е необходимо, за има прозрачност и обективност в работата по жалбата, като на база взаимодействие между представители на компетентни институции, всеки в областта на своите правомощия, ще се гарантират в пълна степен правата на всяко дете. Така например, отделът за закрила на детето е органът на местно ниво за закрила на правата на детето и именно присъствието на негов представител в комисията за разглеждане на жалби и оплаквания в услугата, ще Ви дава увереност за съблюдаване правата и интересите на децата. В случай на сигнал за упражнено насилие срещу дете от страна на служител на услугата, присъствието на представител на полицията в комисията или търсенето на съдействието му, ще спомогне за вземане на юридически издържани решения за предприемане на действия в интерес на детето и за гарантиране на неговата безопасност.

**д) реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата;**

**Насоки:** В процедурата се посочват срокове за разглеждане на жалбата, за произнасяне с решение по нея, срок и ред за информиране на жалбоподателя за резултатите от работата и за предприетите действия. Това изискване отговаря на правото на подателя на сигнала да бъде информиран за резултатите от проучването на неговия сигнал и е гаранция за прозрачност в работата по жалбата.

**е) реда за обжалване от страна на жалбоподателите - в случай на несъгласие с резултата от работата по жалбата.**

**Насоки:** Напълно възможно е след като жалбоподателят бъде информиран писмено за резултатите от работата по сигнала и предприетите действия, той да изрази несъгласие или неудовлетворение от крайния резултат. Затова следва в Процедурата да има ясен регламент, в случай на несъгласие на подателя на сигнала с резултатите, в какъв срок и до кого може да отправи искане за повторно разглеждане, поради неудовлетвореност. Желателно е институцията, към която той може да се обърне, в случай на несъгласие, да е висшестояща на социалната услуга, която управлявате – т. напр. кмет на община, доставчик на услугата, директор на Дирекция „Социално подпомагане” и пр.

**2. За всяка жалба и за действията, предприети от доставчика за отстраняване на нарушенията, се води досие.**

**Насоки:** Всяка постъпила жалба и цялата документация по случая и предприетите действия – уведомяване на органи, извършване на проверка, решение на комисията за разглеждане на жалби, отговорите до подателите на жалбата, последващо обжалване и др. се съхраняват в отделно досие. На видно място в досието се поставя входящия номер на регистрираната жалба, сигнал или оплакване. Досието се съхранява в услугата и се предоставя за проверка на служители от Държавна агенция за закрила на детето, Агенцията за социално подпомагане или нейните териториални структури – Регионална агенция за социално подпомагане, Дирекция „Социално подпомагане”. В обособеното социално досие на дете, обект на

жалба или подало такава, също се прилага копие на документацията от работата по сигнала.

**3. Децата и всички заинтересувани лица са запознати по достъпен за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до доставчика и органите по закрила на детето.**

*Насоки:* С Процедурата за подаване на жалби и оплаквания трябва да запознаете всички - децата, персоналът, който работи с тях, родителите, законните представители или тези, които полагат грижи за детето. За целта може да използвате и комбинирате различни форми: Информирание за процедурата на планиращата среща за настаняване; Периодично напомняне, в процеса на работа, за вътрешните правила, част от които е процедура за подаване на жалби и оплаквания; Поставяне на видно и достъпно за децата и посетителите място процедурата за подаване на жалби. Разпространена практика е на достъпно място да се постави книга/дневник, или кутия за подаване на писмени жалби.

Децата трябва да се информират за правото си да се консултират с предварително избрано от тях пълнолетно лице, било то служител, директор, социален работник от институцията/услугата или водещия случая социален работник от отдела за закрила на детето. Желателно е при запознаването на персонала, децата, родителите или други, обвързани със случая лица, да изискват от тях да положат подпис, удостоверяващ запознаването им.

**4. За децата със затруднена комуникация е осигурена възможност за подаване на жалби и оплаквания.**

*Насоки:* В процедурата за жалби трябва да предвидите и регламент за подпомагане на деца със затруднена комуникация да отправят жалби и оплаквания. Това е възможно да се осъществи чрез служител от услугата, който е довереното лице на детето или т. нар. ментор или друго лице, което детето самостоятелно посочи. При нужда е добре децата да се подпомагат от квалифицирани вътрешни и външни специалисти.

**5. Разработена е писмена процедура за действие при сигнал за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, децата или от други лица.**

*Насоки:* Задължително се разработва писмена процедура, в която посочвате реда и начина за сигнализиране, действия и извършване на проверка при подадени сигнали за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, деца или други лица. Процедурата включва действия за отстраняване на служебното лице, което е обект на сигнала или жалбата, предприемане на мерки за закрила на пострадалото дете – гарантиране на здравето на детето чрез осигуряване на незабавна медицинска грижа, уведомяване на родителите, сезиране на органите за закрила на детето и други компетентни органи за предприемане на действия - например РУ на МВР, община, доставчик. Процедурата може да е част от вътрешните правила за организация на работата.

Тя трябва да е поставена на видно и достъпно за децата и персонала място, като са изнесени имена и координатите за връзка с отговорни служители и органи за закрила на децата. Всеки член на персонала следва писмено да удостовери, че е запознат с процедурата за действие при сигнал за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, децата или други лица.

**6. Процедурите за закрила от насилие, злоупотреби и дискриминация са съгласувани с дирекция "Социално подпомагане".**

**Насоки:** Доставчикът на услугата предоставя за съгласуване разработените процедури за закрила от насилие, злоупотреби и дискриминация с дирекция „Социално подпомагане“. Разработването и съгласуването на процедурите е възможно да става и на екипни срещи на мултидисциплинарния екип, съвместно с представител на отдела за закрила на детето от дирекция „Социално подпомагане“. Съгласува се, за да се съблюдават правата на детето и за да е налично адекватно взаимодействие между Вас и органа за закрила на детето на местно ниво при проблемна ситуация с дете или сигнал, застрашаващ безопасността, живота и здравето му и/или влияещ негативно върху психическото развитие на дете.

## Стандарт №15

**Доставчикът на услугата разработва и следва специална процедура при отсъствие на дете без разрешение.**

**Насоки:** Наличието на разработена специална процедура при отсъствие на дете с посочените по-долу реквизити е с цел, екипът в услугата да има ясен план за действие при възникването на подобна ситуация, за да се избегне създаването на объркване, както и размиването на отговорност кой служител от екипа /ръководител, социален работник, възпитател, при наличие психолог и медицинско лице/ с какви конкретни дейности е ангажиран.

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 15:**

**1. Разработена е процедура, която включва:**

**а) мерки за издирване на дете, което отсъства или за което се предполага, че е избягало, включително сигнализиране на полицията, дирекция "Социално подпомагане", родителя и/или настойника/попечителя на детето и други заинтересовани лица;**

**Насоки:** Мерките, които се предприемат при установяване на дете, което отсъства, т.е. без разрешение е напуснало услугата или се предполага, че е избягало са следните: незабавно след установяване на това обстоятелство да бъде подаден сигнал по телефона на органите на МВР, на чиято територия се намира услугата, с оглед предприемане на действия за издирване и установяване на местонахождението на детето. След уведомяването на органите на реда, се подава сигнал за изчезналото дете и на отдел „Закрила на детето“ /ОЗД/ към дирекция „Социално подпомагане“ /ДСП/, по настоящ адрес на социалната услуга. За възникналата ситуация задължително трябва да бъдат уведомени и родителите на детето, съответно настойника/попечителя, които са носители на родителските права спрямо детето.

**б) ред за получаване на информация за установеното местонахождение на детето с цел гарантиране на неговата сигурност;**

**Насоки:** За да може да се предостави информация за евентуалното местонахождение на детето, трябва да бъде проведен разговор и да се изискат писмени обяснения от всички служители, които са били на смяна и са били задължени да полагат грижи за него и да не го оставят без надзор.

**в) ред за прибиране и връщане на детето след намирането му;**

**Насоки:** След установяване на местонахождението на детето отново следва да се уведомят органите на реда, както и ОЗД/ДСП, за да се договори реда и начина за връщане на детето, както и кой ще го придружава и кой ще го посрещне.

**г) необходими действия след завръщането на детето.**

**Насоки:** В зависимост от конкретната ситуация и ако има данни или съмнения по време на отсъствието си детето да е било жертва на малтретиране или сексуален тормоз, трябва да бъде направен преглед от лекар за установяване на здравословния му статус и необходимостта от извършване на допълнителни изследвания и прегледи от специалисти. За да се преодолее и преработи евентуалната травма с детето следва да проведе срещи и разговори психолог. В разговор с детето трябва да бъдат обсъдени и коментирани и причините довели до напускането без разрешение. Среща трябва да бъде проведена и с останалите потребители на услугата, в която по подходящ начин съобразно възрастта и степента им на развитие да бъде обяснено, че такова поведение е недопустимо, както и да бъдат напомнени правилата на живот в центъра.

**2. Ако има информация, че детето е било жертва на насилие или трафик по време на неговото отсъствие, тя незабавно в писмен вид се предава на дирекция "Социално подпомагане" и на съответното структурно звено на Министерството на вътрешните работи за предприемане на необходимите действия.**

**Насоки:** В случай, че до член на екипа на услугата достигне информация, че по време на отсъствието на детето, то е било обект на насилие или трафик, тя незабавно следва да бъде предоставена в писмен вид на ДСП, както и на органите на реда, за да могат да бъдат предприети компетентни действия по установяване на извършителите и на същите да бъде потърсена наказателна отговорност за извършените деяния.

**3. Съставени са протоколи за обстоятелствата при всички случаи на напускане без разрешение, за предприетите действия и причините за напускането.**

**Насоки:** За всеки установен случай на напускане на дете без разрешение задължително се съставя протокол, в който се записват обстоятелствата около инцидента, евентуалните причини, както и подробно се описват последователно предприетите действия по случая. Протоколът следва да бъде съставен от социалния работник в услугата или друго упълномощено от управителя на услугата лице. Копие от същия, трябва да се приложи в личното досие на детето.

**4. При риск дете да излезе без разрешение са разработени мерки, които могат да включват постоянно наблюдение, прилагане на възпитателни и терапевтични мерки или физическо ограничаване. Мерките са част от плана за грижи.**

**Насоки:** Когато е оценен риск конкретно дете да излезе без разрешение, следва да проведе среща на екипа в услугата, на която да бъдат обсъдени конкретни превантивни мерки, с които всички да са запознати. Те могат да бъдат осигуряване на постоянно наблюдение на детето, предупреждение, подаване на заявление от управителя на услугата за насочване към подходяща външна социална услуга; може да

бъде наложена забрана на детето да участва в определени групови занимания или посещения на масови мероприятия /кино или посещение на друго организирано мероприятие и др. за определен срок/, В случай, на диагностицирана от специалист необходимост се допуска и прилагане на терапевтични мерки. Целта на налагане на физическо ограничаване на детето, е да се осигури спешно и неочаквано възникнала потребност от сигурна и безопасна среда, което позволява временно ограничаване, а именно чрез отделяне за кратко от заниманието на групата или ограничаване чрез сядане за кратък период от време на стол. Всички предвидени мерки следва да бъдат записани и да са част от плана за грижи на детето.

## Стандарт 16

Доставчикът на услугата уведомява писмено компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с настанените деца.

Критерии за съответствие със стандарт 16:

**1. Доставчикът на услугата има разработена писмена процедура за уведомяване на съответните компетентни органи и родителя и/или настойника/попечителя при инцидент, който засяга живота и здравето на дете, ползващо услугата. Процедурата включва и реда за регистриране на инцидентите и причините за тях.**

***Насоки:** Всеки инцидент трябва да бъде подробно записан. Доставчикът разработва писмена процедура за действие при настъпване на инцидент. Трябва да има точни указания за: Кой трябва да запише инцидента; Какво трябва да бъде записано /например, името на детето, времето и мястото на инцидента, какво го е предизвикало, естеството на инцидента, другите участници и свидетели, как ситуацията е била овладяна, как е приключила и какви са последиците/; Как информацията трябва да бъде поднесена на родителите. В процедурата посочете и реда за уведомяване на съответните компетентни органи (МВР/ПУ, ДАЗД, ДСП/ОЗД) и родителите при инцидент, който засяга живота и здравето на детето. Регламентират се и степените на отговорност на длъжностните лица, полагащи грижи за децата и задълженията им да подадат писмена информация до компетентните органи в определен срок.*

*Всеки инцидент се регистрира в книга за предаване на дежурствата и/или специално създадената за регистриране на инцидентите, като се отразяват предприетите незабавни действия за оказване на медицинска или друг вид помощ, уведомлените длъжностни лица, родители, компетентните органи, като и мерки за опазване живота и здравето на пострадащото дете и предприетите превантивни мерки за опазване живота и здравето на останалите деца.*

*Към процедурата може да се приложи образец на писмо – уведомление за родителите и органите по закрила на детето при инцидент, който засяга живота и здравето му.*

**2. В досието на детето са вписани всички предприети действия и резултатите от тях.**

*Всеки инцидент, който е регистриран в специално създадената за регистриране на инцидентите книга, следва да бъде отразен и в досието на съответното дете. Всички предприети действия и мерки за опазване живота и здравето на детето, както и за защита на неговите права и интереси, се отразяват в досието му /преглед от плана за грижи, медицински документ удостоверяващ извършени медицински манипулации, вследствие на инцидента и др./.* Отразяването може да става и с приложение на уведомително писмо, протокол от проведен разговор или описание на

инцидента, медицински документ, копие от страницата на въведената книга за отразяване на инциденти или др.

Във вътрешните правила или длъжностни характеристики на служителите е добре да е посочено чие задължение е това.

От наблюдаваните ЦНСТ, особено в тези, които има тежки психични страдания се установява, че инцидентите провокирани от тях и с тях могат да бъдат ежедневие до овладяване на кризите, които се повлияват от комплекс от фактори – правилно поставена диагноза от специалисти, медикаментозно лечение, правилен подход от обгриждащите лица, терапевтична и консултанска, супервизираща програма и пр.

В тази връзка, записите за всичко което се случва с живота на детето/младежа, както и с останалите потребители, засегнати от инцидента, независимо каква е причината за него е от особена важност. Записаната пълна информация от ежедневието на детето/младежа, ще послужи за по-ефективно супервизиране или при консултиране от лекар специалист. В тежки ситуации, логично записването остава на заден план, до овладяването им, затова може да се помисли как и по какъв начин следва да се извършва записването на инцидентите с точност и яснота, без да се прикриват обстоятелства, които могат да се окажат от голямо значение за бъдещата работа и подходящо поведение на служителите в центровете.

## Стандарт 17

**Доставчикът на услугата осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.**

### Критерии за съответствие със стандарт 17:

**1. Доставчикът получава от дирекция "Социално подпомагане" информация за историята на детето, за индивидуалните му нужди и особености в поведението и развитието му, на базата на която планира индивидуалната работа с него.**

**Насоки:** С цел планиране на индивидуалната работа с всяко дете, оценяването на потребностите му, и с оглед осигуряване на адекватна грижа и предприемане на подходящи действия в случай на неприемливо поведение е необходимо екипът на доставчика да е запознат с неговите нужди и особености в поведението и развитието му, личната му история, здравословното състояние и др. Тя може да бъде получена от компетентната дирекция „Социално подпомагане” или от екипа на предходната специализирана институция /резидентна услуга/, където е било настанено детето. Същата следва да е приложена в досието на детето.

**2. Персоналът проявява индивидуален подход към всяко дете, като взема предвид историята му, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.**

**Насоки:** Членовете на екипа на услугата следва да проявяват индивидуален подход към всяко едно дете, вземайки предвид получената информация, като напр. любими занимания, играчки, хоби, спорт, спортни пристрастия; предмети в училище; каква храна /музика, филми и т.н./ обича и каква – не; от какво се дразни и какво провокира прояви на агресия/автоагресия и неприемливо поведение; какво го успокоява; отношение към религията; наличие на увреждания и/или хронични заболявания и произтичащите от тях специфични нужди и поведенчески прояви; нивото на развитие и пр. От голяма полза е познаването на личната история на детето – причините за извеждането от семейството; информация за родителите и

*разширеното семейство, начин на отглеждане, методи на възпитание, било лие жертва или свидетел на насилие и пр.*

### **3. При работата с децата персоналът не проявява толериране или антипатия към отделна личност или група.**

***Насоки:** Не трябва да се допускат прояви на толериране или антипатия към конкретно дете или група деца, тъй като това би могло да се отрази негативно на взаимоотношенията както между децата и персонала, така и между самите деца. Възможни са прояви на ревност, депресия или потиснатост от страна на пренебрегнатите деца или пък прояви на неподчинение и неприемливо поведение от страна на толерираните деца. В резултат на нееднаквото отношение към определени деца може да се стигне до разделение между тях.*

## **Стандарт 18**

**Доставчикът на услугата разработва и следва специална процедура за възпитание и дисциплина.**

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 18:**

### **1. Разработена е процедура, в която са описани редът и възможностите за прилагане на дисциплинарни и ограничителни мерки спрямо настанените деца.**

***Насоки:** В процедурата за възпитание и дисциплина се описват насоки за възпитание, методи и практики за поощряване на социално-приемливо поведение. В нея ясно трябва да бъдат разписани конкретните ограничителни мерки спрямо децата и при какви случаи се предприемат /при неспазване на вътрешните правила в институцията – например – проява на агресия, застрашаваща живота и здравето на детето или други потребители на институцията или резидентната услуга/, и посочите екипът, който може да вземе решение за налагане на ограничителни мерки, като това решение никога не следва да се взема еднoлично, само от един служител, за да се избегне субективизма в работата ви. Ограничителните и дисциплинарите мерки в никакъв случай не трябва да включват – лишаване на детето от храна, облекло, лекарства; непосещаване на училище или детска градина или упражняване на психическо или физическо насилие над детето; изолирането му в отделна стая или изолация – например, забрана на останалите деца да общуват с него. Могат да се включат мерки, които да са с временен характер и не накърняващи достойнството и личността на детето.*

*Те биха могли да бъдат:*

*- специална програма за корекция на поведението на детето, в която може да се включи активна целенасочена индивидуална работа с него – преодоляване на агресия, по-добро общуване с други деца и персонала и по-добра адаптация в заобикалящата среда;*

*-включване на външни специалисти при необходимост и/или отправяне на заявка към ОЗД за насочване на детето към услуга в общността, за работа със специалист;*

*-необходимост да се уведоми Местната комисия за борба срещу противообществените прояви на малолетни и непълнолетни.*

*Доставчикът трябва да разработи към процедурата и правила за неприемливо социално поведение, които да са поставени на видно място в институцията и децата да бъдат запознати с тях. Преди налагане на ограничителни или дисциплинарни мерки спрямо дете, трябва поведението му да е разгледано на екипна среща, да се изслуша*



самото дете, в подходяща за него обстановка от специалист. Към ограничителната или дисциплинарна мярка, следва да приложите и подкрепяща такава, с оглед корекция в поведението, а именно, мярка или дейност, която ще доведе до осмисляне на случилото се, до осъзнаване на рисковете и последствията и пр.

## **2. Физическо ограничаване на детето е предприето само с оглед предотвратяване на рискове за живота и здравето му.**

**Насоки:** Доставчикът трябва да разработи правила, съдържащи реда и условията, при които е наложително да се предприеме физическо ограничаване на детето от участие или включването му в дейности, криещи риск за здравето и живота му. Необходимо е децата да бъдат запознати със случаите, в които персоналът може да използва методи на физическо ограничение, с цел защитата им от различни форми на насилие и агресивно поведение спрямо тях. Това трябва да стане по начин, който не уронва личното му достойнство и авторитет.

Физическото ограничаване на детето трябва да има краткосрочен характер и да не се предприема, в следствие на еднолично решение на служител. В случай на необходимост от предприемане на подобна мярка, е добре детето да не бъде изолирано, а специалист, по подходящ начин, да обясни създалата се ситуация и причините, налагащи предприетото физическо ограничаване.

## **3. Персоналът е обучен да прилага позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца.**

**Насоки:** За да се постигне успех във възпитанието на детето, както и за да се преодолеят негативи в поведението му, следва персоналът да има и проявява положително и позитивно отношение към детето, към неговата личност и зачитане на достойнството му. Общуването и взаимодействието между деца и персонал трябва да се основава на последователен и позитивен подход. Поставете ясни граници, правила и рутинни процедури, съобразно нивото на разбиране на детето - напр. как се насърчава приемливото поведение; чувството за отговорност; как се справяте с неприемливо поведение и др.

Добри и положителни взаимоотношения, които развиват самоуважение, увереност и независимост в децата, се създават когато персоналът: има положително отношение към децата независимо от техния произход и способности; е отзивчив и приятелски настроен, отделя време и изслушва децата; насърчава и ги хвали, когато е необходимо; оценява справедливо всяко дете и неговия принос в общите действия. Взаимното уважение у децата може да се формира и чрез провеждане на тематични срещи за разглеждане на етични норми на поведение и за придобиване на умения за общуване. Добра практика е обособяване на ателиета, в които децата се учат да формират обществено приемливо поведение към членовете на персонала и другите деца, в различни ролеви ситуации. Участието и включването на децата в спортни и други културно – масови изяви е една превантивна мярка за преодоляване на агресията.

За да се постигне устойчиво социално-приемливото поведение у децата е необходимо персоналът да е обучен в прилагането на позитивни методи на възпитание, което би могло да се случи чрез осигуряване от страна на ръководството на институцията/резидентната услуга на участие в обучение на национално, регионално или местно ниво, както и чрез обмяна на опит и добри практики в тази посока между работещи в сферата, включително и да се ползва потенциала на отдела за закрила на детет.

## **4. На настанените деца са обяснени по достъпен и разбираем начин правилата за поведение и възможните последствия от неспазването им.**

**Насоки:** Всяко дете, при постъпване в институцията или резидентната услуга, трябва да бъде запознато по разбираем за него начин от персонала, за необходимостта от спазването на вътрешните правила, за спазване на добро поведение при общуване с други деца и екипа на услугата, както и за последствията при неспазването им. Например: на видно място в дома да бъдат поставени правилата за добро поведение; правилата за вътрешния ред /Дневен ритъм/ и разписани – последствия, при неспазването им.

##### **5. Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и досието на детето.**

**Насоки:** Доставчикът трябва да въведе специална книга за регистриране на наложените дисциплинарни и ограничителни мерки на децата, настанени в институцията или резидентната услуга. Тя трябва да е проинорвана и пронумерована, с печат и дата на въвеждане, съдържаща съответните графи – дата, имена на детето, основание за ограничителна мярка, каква ограничителна мярка е наложена, период на ограничителната мярка, протокол от екипна среща за налагането ѝ, поредността на налагане на мярката и подпис на детето и родителя.

В досието на детето трябва да се приложат всички копия от протоколи от екипните срещи с решение за налагане на ограничителна мярка и всички документи, имащи отношение за извършена възпитателна и корекционна – превантивна дейност с детето. Същата документация се прилага и в обособеното социално досие на детето.

#### **Стандарт 19**

**Доставчикът на услугата осигурява подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на настаняването.**

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 19:**

- 1. Доставчикът на услугата осигурява подходящи условия на живот за детето.**
- 2. Материалната база и местоположението на услугата създават условия за живот, близки до семейна среда.**
- 3. Услугата е предоставена на достъпно и комуникативно място, съобразено с потребностите на децата.**
- 4. Сградата, помещенията, обзавеждането и оборудването са поддържани в добър вид и в добро функционално състояние.**

**Насоки:** Услугата се предоставя в сградата, разположена на достъпно и комуникативно място, с добра транспортна мрежа до обществени институции, здравни и учебни заведения и центрове за работа с деца. Материалната среда трябва да е така организирана, че да осигурява среда за живеене, близка до семейната; достъпност на сградата; придвижването на децата в помещенията; достъп до тоалетните и другите съоръжения; обезопасени външните площи и адаптирани съоръжения за игра; необходимото за всеки специалист оборудване; подходящи размерите на мебелите и оборудването; осигуряване на естествено осветление в помещенията.

Рационалното разпределение и използване на пространството предполага помещенията да са разпределени с оглед възрастта, и организацията им по групи. Разпространена практика е разделянето на общото пространство на отделни сектори с ясно очертани граници за различни занимания и игри на децата. Потърсете

възможности и за използване на пространството при провеждане на групови дейности с повече участници, като концерти, куклени и театрални представления и др.

Помислете как да осигурите свободното и безопасно придвижване на децата, как мебелировката и оборудването да не ограничават използването на пространството и в същото време да гарантира безопасността на децата.

За помещенията е необходимо да осигурите отопление, осветление и достатъчно вентилация, съобразно санитарните норми и изискванията за безопасност.

Легловата база и мебелите следва да са с подходящи размер и брой, съобразени с възрастта и потребностите на децата. В стаите набавете необходим брой шкафове и гардероби за личните вещи на децата. Осигуряването на безопасна и добре поддържана мебелировка, оборудване и играчки, които посрещат различните нужди на децата, е важно с оглед на тяхното развитие и социален опит. Когато оценявате дали тоалетните и другите санитарни съоръжения са подходящи, помислете върху следните фактори: Достъпност (как тоалетните да бъдат адаптирани, за да се ползват от деца с различни видове увреждания); Осигуряване на подходящи условия за създаване на хигиенни навици у децата; Осигуряване на лично пространство на децата, зачитане на достойнството и желанието им за уединение; Възможност вратите на тоалетните да се отварят от външната страна от персонала; Възможност за наблюдение върху хигиенните навици на децата, оказване на помощ при нужда и насърчаване на самостоятелността им; Поддържане на хигиената и безопасността, съгласно нормативно определените санитарно-хигиени и здравни изисквания.

Сградата на институцията/резидентната услуга да има добър външен вид, да притежава обезопасени външни площи и адаптирани съоръжения за игра и почивка, съобразени с възрастта на децата.

##### **5. Децата са разпределени в спални помещения, съобразени с възрастта и пола им. Изключение се допуска, ако децата са братя и сестри и е в техен интерес.**

**Насоки:** Разпределението на децата в спалните помещения трябва да е съобразно с възрастта и пола им. Допуска се да бъдат настанени братя и сестри в едно спално помещение, ако е в техен интерес.

##### **6. Условията и редът за провеждане на лични разговори по телефон от децата се определят с правилата за вътрешния ред.**

**Насоки:** Осигурете достъп до телефон за връзка на децата с родителите, когато това се налага, и на персонала със спешните служби по всяко време. Условията и реда за провеждане на разговорите посочете във вътрешните правила за работа и информирайте децата и персонала за тази възможност, а именно, колко често, в какви случаи и до кого имат право да инициират телефонен разговор.

##### **7. Стаите за персонала са разположени близо до спалните на децата с оглед посрещане на техните нужди.**

**Насоки:** Стаите, предвидени за дежурния персонал, е необходимо да са в близост до спалните на децата, което да позволява установяването на движение и шум и възможност за своевременна намеса при нужда от страна на възпитателя. При невъзможност /ако спалните на децата са разположени на два етажа/ е препоръчително да се предвидят поне двама дежурни възпитатели. Целта на това изискване е да гарантира безопасността на децата и правото им на неприкосновеност.

**8. Санитарните помещения са достатъчно на брой за посрещане нуждите на децата и на персонала.**

**9. Санитарните помещения са достъпни и устроени съобразно нуждите на децата за запазване на достойнството и сигурността им.**

**10. Осигурена е възможност вратите на баните и тоалетните да се отварят от персонала при произшествие.**

**Насоки:** Санитарните помещения трябва да са достатъчно на брой за посрещане нуждите на децата. Необходимо е да се осигурят умивалници с течаща топла и студена вода, достатъчен брой бани, които да бъдат разделени, съобразно пола на децата. Помещенията да бъдат оборудвани според потребностите на децата, а съоръженията да се поддържат в добро функционално състояние. Осигурете нормален достъп до санитарните помещения на деца със затруднена мобилност, както и придружител, при необходимост. Оборудването е необходимо да бъде съобразено с нуждите на децата и да осигурява тяхната сигурност и запазване на достойнството им. Важен момент е запазване на тяхната сексуална идентичност и осигуряване на уединение.

Предвидете възможност вратите на баните и тоалетните, ползвани от децата, да се отварят от персонала при произшествие /да са монтирани брави на баните и тоалетните, които да могат да се заключват от вътрешната страна от децата, но също така, да могат да се отварят от външната страна с ключ, който да стои при дежурния възпитател/.

Необходимо е да се осигурят отделни санитарни помещения за дежурния персонал в институцията/резидентната услуга.

Когато оценявате дали тоалетните и другите санитарни съоръжения са подходящи, помислете върху следните фактори: Достъпност (как тоалетните да бъдат адаптирани, за да се ползват от деца с различни видове увреждания); Осигуряване на подходящи условия за създаване на хигиенни навици у децата; Осигуряване на лично пространство на децата, зачитане на достойнството и желанието им за уединение; Възможност вратите на тоалетните да се отварят от външната страна от персонала; Възможност за наблюдение върху хигиенните навици на децата, оказване на помощ при нужда и насърчаване на самостоятелността им; Поддържане на хигиената и безопасност, съгласно нормативно определените санитарно-хигиени и здравни изисквания.

## Стандарт 20

**Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.**

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 20:**

**1. Материалната база и обзавеждането гарантират безопасна и сигурна среда за децата.**

**Насоки:** В правилника за вътрешния ред следва да е налично задължение за своевременно уведомяване на ръководството за мебели, които не са закрепени добре, за уреди, които не са в изправност и представляват опасност за децата, с цел своевременно предприемане на действия за отстраняване на опасността. При наличие на стълбище, то трябва да е подсилено с парапети. Обзавеждането да съответства на възрастта и на здравословното състояние на децата.

**2. (изм. - ДВ, бр. 7 от 2011 г.) Разработен е план за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации, включително реда за евакуация, който е съгласуван с органите за пожарна безопасност и защита на**

**населението в териториалните звена на Главна дирекция "Пожарна безопасност и защита на населението" на Министерството на вътрешните работи.**

**Насоки:** Освен разработения план, съгласуван от съответните служби, би могло да има и процедура относно осигуряване на безопасна и сигурна среда, живот и бит на настанените деца и персонала. Тя разписва задължение за ежегодното преразглеждане на плана за действие при бедствия, аварии, катастрофи и пожари. Съгласно изискванията на компетентните служби, задължение на директора/управителя на услугата е да осигури поставянето на пожарогасител в институцията/услугата.

Медицинското лице в дома разработва план за действие при инфекциозни заболявания. Планът се съгласува с компетентните органи.

### **3. Децата и персоналът са запознати с плана за действие.**

**Насоки:** Персоналът и децата в институцията/резидентната услуга трябва да са запознати с плана за действие. Това може да стане чрез общо събрание (протокол от общото събрание), или предоставен срещу подпис екземпляр на плана, или по друг подходящ начин. Целта е всеки да е запознат с плана, за да предприеме адекватни и навременни действия при необходимост.

### **4. На всеки 12 месеца са провеждани упражнения за евакуация на персонала и децата и са проверявани алармите и оборудването.**

**Насоки:** Самостоятелно или съвместно със структурните звена на Главна дирекция "Пожарна безопасност и защита на населението" към Министерство на вътрешните работи, трябва да се планират и реализират упражнения на персонала и децата на всеки 12 месеца, които да се отразяват в съответната документация.

### **5. Осигурени са пропускателен режим и подходяща охрана.**

**Насоки:** Пропускателният режим трябва да е част от Правилника за вътрешния ред или отделно разписан Правилник за пропускателния режим, регламентиращ реда за влизане на външни лица, включително близки, роднини и приятели на децата, независимо от това дали има или няма осигурена охрана. По преценка на директора на институцията/резидентната услуга може да се издадат и допълнителни заповеди относно пропускателния режим в институцията/услугата. Документира се всяко посещение в специално обособена за целта книга.

### **6. При необходимост е осигурено съпровождащо лице от персонала, когато детето излиза в населеното място или извън него.**

**Насоки:** За всички деца под 13 годишна възраст се осигурява съпровождащо лице от персонала при излизане от институцията или резидентната услуга. Във всички останали случаи се регламентира и прецизира необходимостта от осигуряване на съпровождащо лице. Тези правила следва да са ясно разписани в Правилника за вътрешния ред. Преценете и опишете в Правилника кои лицата и при какви случаи трябва да придружават детето.

### **7. Разработена е процедура за посещения от външни лица.**

**Насоки:** Разработената процедура ясно да описва правата и задълженията на външните лица, посещаващи институцията/резидентната услуга, както и правата и задълженията на персонала относно реда за влизане на външни лица в дома/резидентната услуга. В нея може да се регламентират местата и часовете определени за посещения, необходимостта от наблюдение на посещенията от персонала, забрани към външните лица относно гарантиране сигурността и безопасността на децата / да не са употребявали алкохол, да не внасят огнестрелно оръжие и др./ като цяло тази процедура следва да гарантира спазване на правата на децата и да гарантира тяхната безопасност. Разработената процедура да е поставена на общодостъпно място.

**8. Доставчикът на услугата е длъжен да не оставя без надзор и грижа децата до 12-годишна възраст, ако с това се създава опасност за тяхното физическо, психическо и нравствено развитие.**

**Насоки:** Това изискване е регламентирано в чл.45, ал.4 от Закона за закрила на детето и гласи: „Който в нарушение на чл. 8, ал. 7 от Закона за закрила на детето остави без надзор и достатъчна грижа дете до 12-годишна възраст, за което полага грижи, с което създава опасност за неговото физическо, психическо и нравствено развитие, се наказва с глоба от 1000 до 2000 лв. за първо нарушение, а при повторно нарушение - с глоба от 2000 до 5000 лв., ако не подлежи на по-тежко административно наказание по специален закон или деянието не съставлява престъпление.

**9. Доставчикът на услугата има разработена процедура за осигуряване на подходящ придружител при посещения на обществени места.**

**Насоки:** За да се гарантира безопасността на децата – възпитаници на институцията или резидентна услуга при посещения на обществени места, следва да се разработи писмена процедура, в която ясно и недвусмислено да се посочат служителите, които трябва да придружават детето на обществени места; кога и при какви обстоятелства дете може да посещава обществени места, каква организация се създава, включително права и задължения на служителя и на детето по време на посещението. Това се налага, за да може детето – от една страна – да има относителна самостоятелност при посещение на обществено място, а от друга – да е спокойно и сигурно, че е придружено от служител, който осъществява постоянен надзор над него, с което гарантира безопасността му.

**10. Разработена е и е актуализирана най-малко веднъж годишно оценка на рисковете, произтичащи от:**

- а) средата, в която се предоставя услугата;**
- б) липсата на достатъчно и квалифициран за съответната услуга персонал;**
- в) липсата на инструкции и вътрешни правила и процедури, гарантиращи безопасността на децата;**
- г) липсата на подходяща организация на работа.**

**Насоки:** Оценката на риска се извършва преди да започне предоставянето на услугата и се актуализира най-малко веднъж годишно. Доставчикът разработва правила за своевременно информиране и предприемане на действия при възникване на нови рискове. Доставчикът извършва текуща оценка на потенциалните опасности за потребителя, възникващи в процеса на предоставяне на услугата. В оценката

задължително се включва анализ на гореописаните рискове: Средата, в която се предоставя услугата; Липса на достатъчно и квалифициран за съответната услуга персонал; Липсата на инструкции и вътрешни правила и процедури, гарантиращи безопасността на децата; Липсата на подходяща организация на работа.

Въз основа на направената оценка доставчикът разработва стратегия за управление на риска. Това е документ, който ще подпомага екипа на услугата при постигане на неговите цели и приоритети, чрез регламентиране на механизмите за управление на риска в социалната услуга. Управлението на риска е структуриран, последователен и непрекъснат процес, той е част от общия процес по управлението на дейността в социалната услуга. При него се идентифицират, анализират, оценяват, определят реакции и се докладват възможни събития, които биха повлияли негативно върху постигането на нейните цели. Прилагането на стратегията ще осигури постигането на следните резултати: усъвършенстване на управлението, организацията и контрола в социалната услуга; идентифициране на управляемите и неуправляеми рискове, които могат да са пречка във функционирането на услугата; повишаване на съзнанието за управление на риска и фокусиране върху ключовите рискови области; стимулиране на въвеждане и прилагане на адекватни и ефективни контролни механизми; идентифициране на ролите и отговорностите на участниците в процеса на управление на риска; оптимално използване на ресурсите, необходими за осъществяване на дейността на социалната услуга; защита на институционалния облик и репутация на организацията, предоставяща услугата.

Желателно е Стратегията за управление на риска да се актуализира най-малко веднъж годишно, на базата на извършения годишен преглед на дейностите и идентифицираните рискове/съществуващи, нововъзникнали и отпаднали/.

## Стандарт 21

Доставчикът на услугата е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца в институцията или в услугите от резидентен тип.

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 21:**

1. Служителите се оценяват, подбират и обучават, преди да им бъдат поверени деца.
2. Доставчикът на услугата има писмена процедура и критерии за оценка на кандидатите за подбор на персонала и разработени длъжностни характеристики, които включват изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества.

**Насоки:** преди да започне процесът по набиране на кадри ръководителят трябва да одобри писмена процедура и критерии за оценка на кандидатите и ясна **длъжностна характеристика** за всяка длъжност, в която да се включат изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества и супервизия.

В писмената процедура са описани критериите за оценка на кандидатите за подбор на персонала, етапите на процеса, участниците в комисията, необходимите документи, начина на провеждане на подбора и начина на обявяване на резултатите.

Типовата длъжностна характеристика за всяка длъжност в услугата е част от Правилника за вътрешния трудов ред. Тя трябва да очертава основните роли и отговорности, които са включени в работата и да описва обхвата от задължения,

които се очаква да бъдат изпълнявани от служител. Длъжностната характеристика трябва да бъде: ясна – да описва точно определените задължения; сбита – да се избягват излишни подробности; да дава точна представа за естеството на работата. Също така в нея трябва графично да е отразена структура на управление на услугата и подчинеността на длъжността. Хубаво е да се включат изисквания за супервизия /която е задължителна, съгласно НКССУД/. Там където услугите се предоставят от външен доставчик, е необходимо да се изяснят споразуменията между трите страни, участници в процеса – община, външна организация – услуга/служител. В практиката възникват много въпроси – напр. НПО е със седалище София, но управителят му осъществява контрола на услуга, която е в провинцията, а ръководителят на ЦНСТ работи само 2 часа дневно като ръководител и има ограничени права и отговорности – няма достъп до досиетата на персонала, не участва в контрола и обучението на служителите.

**3. Подборът на персонала и доброволците е направен в съответствие с изискванията, регламентирани в длъжностните им характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца, утвърден от Националния съвет за закрила на детето през 2003 г.**

**Насоки:** Комисията, отговорна за подбора трябва да бъде запозната с изискванията, регламентирани в длъжностните характеристики на съответната длъжност и да се съобрази с тях. Изискванията трябва да са минимални за заемане на длъжността, тъй като новоназначените задължително ще преминат въвеждащ курс на обучение, в който ще бъдат подготвени бързо за най-важните неща. Но в практиката често се случва да се назначават хора без необходимата квалификация или опит. Напр. за ръководител е назначен човек /машинен инженер/, който няма необходимите квалификация и опит – никога не е работил с социална услуга от резидентен тип.

**4. С цел запознаване със спецификата и условията на работа са проведени предварителни срещи на място с кандидатите за работа и с доброволците. Срещите се регистрират.**

**Насоки:** този критерий почти навсякъде не се разбира и изпълнява, а е задължителен. Предварителната среща трябва да предхожда подаването на документи, защото нейната цел е кандидатът, проявил интерес да се запознае с характера на работата, условията при които ще работи, заплащането и др. Той би следвало да има възможност да задава въпроси и сам да прецени дали тази работа е подходяща за него. Това е важно, защото се работи с деца, отделят се средства за въвеждащо обучение и е по-добре, хора които не са подходящи или не харесват работата да разберат това на ранен етап и сами да се оттеглят или поне да бъдат посъветвани за това. Този етап – предварителни срещи трябва да бъде включен в процедурата за провеждане на подбор и стриктно да се спазва и документира в специално създаден за целта Регистър на проведени предварителни срещи.

**5. За всеки служител е направена проверка дали е бил обект на досъдебно производство, информацията от която е актуализирана ежегодно.**

**Насоки:** С цел превенция на насилието над децата и за да бъде гарантирано качеството на предоставяната грижа е задължително за всеки член на персонала да представи документ от Национална следствена служба дали е бил обект на досъдебно производство. След започване на работа ежегодно се прави проверка дали е бил обект на досъдебно производство ръководителят може служебен път се



*изисква удостоверение (служебна бележка) от Национална следствена служба, като предварително изиска декларация – съгласие за проверката от служителя.*

**6. Изискванията към квалификацията на служителите включват задължението да познават и прилагат международното и националното законодателство в областта на закрилата на детето, Етичния кодекс на работещите с деца, утвърден от Националния съвет за закрила на детето през 2003 г., и да притежават познания за детското развитие.**

***Насоки:** тези изисквания би следвало да са част от длъжностната характеристика. Особено важни са изискванията служителите в ЦНСТ да притежават познания за детското развитие защото ще трябва да извършват специализирана оценка на потребностите на всяко дете – трябва да могат да направят сравнение между нормата за определена възраст и развитието на оценяваното дете.*

## Стандарт 22

Доставчикът на услугата осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и осигурява възможност за повишаване на квалификацията му.

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 22:**

**1. Доставчикът на услугата периодично оценява професионалните и личните качества на персонала, осигурява обучение, подкрепа, супервизия и наблюдение в процеса на работа.**

***Насоки:** Оценяването на трудовото изпълнение на служителите се извършва по специално разработена система/процедура/вътрешни правила на ЦНСТ. Планът за обучение на персонала се съставя на база заявени потребности, както и за отстраняване на пропуски, установени при извършване на вътрешния контрол. Обучението може да бъде съобразено и с Плана за бъдещо развитие на услугата. Основна функция на супервизията е да бъде осигурена подкрепа и обучение на персонала.*

**2. Оценяването на професионалната правоспособност и на личните качества и умения за работа с деца се извършва задължително преди постъпване на работа на всеки служител и периодично на всеки 3 години. При необходимост и по преценка на съответния орган за управление на специализираната институция и на социалните услуги от резидентен тип оценяването може да се извършва и в по-кратки срокове.**

***Насоки:** Задължително се документира в досието на служителя.*

**3. Всеки член на персонала има личен работен план, по който е оценяван ежегодно от доставчика, като резултатите от оценката и планираните цели, включително за продължаващо и подкрепящо обучение, са приложени към личното му досие.**

***Насоки:** Това е част от ежегодната оценка на трудовото изпълнение, извършва се съобразно вътрешните правила/процедура и се документира в досието на служителя.*

## Стандарт 23

Числеността, опитът и квалификацията на персонала са съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата.

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 23:**

**1. Графикът на дежурствата на служителите е направен с оглед осигуряване на качествена грижа за децата денонощно.**

*Насоки:* Една от целите на ЦНСТ е да осигури на детето индивидуално внимание и грижа, каквито получава всяко дете в неговото семейство. Затова графикът трябва да е съобразен с дневния ритъм на децата, когато повечето са извън центъра /на детска градина, училище, занималня/може да има по-малко персонал, но когато децата са в центъра трябва да има достатъчно персонал, за да получат необходимото внимание и грижи. Най-често насилие се упражнява в центрове, когато един човек е дежурен с всички деца. Важно е, дори да бъде един – два пъти в месеца детето да може да излезе извън центъра със своя отговорен човек – на разходка, например за да купят обувки, време само за него.

**2. Доставчикът на услугата осигурява приемственост на персонала, така че да не се прекъсват връзките между персонала и децата.**

*Насоки:* Графикът трябва да се съставя в интерес на децата, а не за удобство на персонала.

**3. На децата не се поверява отговорност да се грижат за други деца, нито им се възлага да заместват отсъстващ член на персонала.**

*Насоки:* липсата на достатъчно персонал понякога води до такива грешки. Този критерий може да бъде заложен като задължение в длъжностните характеристики или като част от вътрешните правила. Важно е всички служители в центъра да разбират важността на този критерий. Неспазването му най-често води до насилие върху по-малките и уязвими потребители на услугата от по-големите и по-силните.

## Стандарт 24

Доставчикът на услугата разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодичен вътрешен контрол върху работата на персонала и качеството на предоставяните грижи.

**Критерии за оценка на съответствието със стандарт 24:**

**1. Доставчикът на услугата има разработена процедура със срокове за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата. Контролната дейност се документира.**

*Насоки:* С цел поддържане на добро ниво и повишаване качеството на социалната услуга, управителят на ЦНСТ разработва процедура за вътрешен контрол, с която членовете на персонала следва да бъдат запознати. В процедурата се посочва видовете контрол, кой осъществява контролната дейност: управител,

органа на управление, друг член на персонала /ако управителя прецени/. Също така в процедурата е задължително да се разпише как ще се документира осъществения вътрешен контрол и вида на документа /констативен протокол, протоколна тетрадка или друг документ /. За изпълнение на целта на стандарта е необходимо в процедурата да има вписан и начина на въздействие след осъществения контрол за повишаване качеството на проверяваната услуга.

Процедурата е придружена с план и срокове за извършване на контрола. Необходимо е да бъдат заложени ежедневни, планирани и внезапни проверки /нощно дежурство, почивни и празнични дни/. Да се посочва на какво основание; описание на конкретната дейност, която ще се проверява и целта на проверката. Контрола върху някои дейности /кухня, сервизни помещения/ могат да се извършват от отговорни членове на персонала по преценка на ръководителя на ЦНСТ. На контрол подлежи воденето на личните досиета на децата и документацията, касаеща организацията и реда в центъра, както и пряката работа на членовете на персонала с децата и установените взаимоотношения с тях.

Всяка контролна дейност следва да се документира /констативен протокол, протоколна тетрадка или друг документ/. След осъществения контрол, при който са установени нарушения и неизпълнение на преките служебни задължения от персонала, трябва да бъдат описани и предприети стъпки за въздействия, с цел отстраняване на нарушенията. За по-голяма ефективност и избягване конфликти контролната дейност може да се осъществява в присъствието на второ лице.

## **2. Ежегодно е изготвян обобщен доклад за резултатите от осъществения вътрешен контрол и за предприетите действия за отстраняване на установените пропуски, достъпен за всички заинтересувани лица и организации.**

**Насоки:** Ръководителят на ЦНСТ в края на всяка календарна година съставя обобщен доклад за резултатите от извършения контрол в поверения му Център за настаняване от семеен тип. В него следва да бъдат отразени видовете осъществен контрол. Какви са най-честите констатирани нарушения и предприетите мерки за отстраняването. Какво е предприел за гарантиране на добро качество на предоставяне на социалната услуга за деца. В самия доклад може да бъде разписано, че при поискване той може да бъде предоставен на всички заинтересовани страни или да бъде поставен на видно място на адреса, на които се предоставя услугата.

## **Стандарт 25**

**Напускането на детето на специализираната институция или на услугата от резидентен тип се извършва по предварително разработен план.**

### **Критерии за оценка на съответствието със стандарт 25:**

**1. Процесът на напускане на институцията или на услугата от резидентен тип се планира и планът се изпълнява с участието на детето, като се базира на плана за грижа.**

**Насоки:** Всяко дете е отделна, уникална личност и затова най-добрият начин за подготвянето му за преместване е да се пригоди програма към неговите индивидуални нужди и обстоятелства. Основната задача пред нас, като професионалисти е да намалим риска от травма, която децата преживяват по време на преместването и да направим преживяването на промяната положително. Ако

децата се чувстват щастливи и уверени за промяната, много е вероятно новото им настаняване да бъде успешно.

Преди извеждането и разработването на плана следва да бъде изработена подробна актуална оценка и специфичните нужди (медицински, терапевтични, образователни и емоционални нужди) на детето да са идентифицирани. Родителите трябва да са информирани за бъдещото настаняване на детето и техните желания за настаняването на детето да са взети предвид.

Следва екипа на ЦНСТ да разполага с актуална информация за:

- ⊙ другите деца в семейството и приятелски групи;
- ⊙ желанията на детето и неговото мнение за бъдещото му настаняване;
- ⊙ кога ще се случи преместването/ настаняването;
- ⊙ кога обгрижващия персонал или родителите ще са готови за пристигането на детето.

Планът за напускане на ЦНСТ се изготвя в съответствие с Плана за действие на ДСП. Планирането на дейности при напускане става с активното участие и обсъждане с детето, родител/настойник и съобразно плана за грижа. Залагат се индивидуални и/или групови дейности с посочени срокове и отговорни лица. Проучва се възможността за роднини, които биха оказвали подкрепа на детето и семейството. Планират се дейности свързани с обучението на детето и с подкрепа на родителя при търсене на работа. В плана за напускане на центъра могат да се включат специализирани външни услуги (здраве, образование, отдих) според индивидуалните потребности.

Подготовката за извеждането трябва да протича доста интензивно и трябва да започне около месец преди самото извеждане. Подготовката за преместването и сбогуването с настоящото място може да се осъществи посредством:

- ⊙ Обсъждане на новото настаняване – възможност за обсъждане с децата на техните надежди и страхове за новия им дом;
- ⊙ Предварителни посещения на новото място;
- ⊙ Попълване на Книга на живота, Адресник;
- ⊙ Книжки, кутии, албуми за спомен – важно е децата/ младежите да имат визуални спомени за своето минало;
- ⊙ Преходни предмети - дават на детето комфорт и сигурност (носене на неща от стария им дом в новия дом – одеало, възглавница от леглото, плюшени мечета и т.н.)

## **2. При актуализиране на плана за грижа се взема под внимание и бъдещето на детето след напускането на институцията или на услугата от резидентен тип и се набелязват последващи действия.**

**Насоки:** От изключителна важност е подготовката на средата, в която детето ще се мести. В актуализирания план за грижи могат да се предвидят повече срещи и контакти на детето с родителите, ако предстои реинтеграция в биологичното семейство. Наблюдаване на взаимоотношенията на детето с близките и споделяне на неговите чувства и желания. Предвидените дейности да включват постепенно въвеждане на детето в семейството или лицата, които ще се грижат за него на новото място за отглеждане съобразно възрастта и развитието на детето. В плана може да се препоръча към какъв тип учебно заведение е добре да бъде насочено детето, необходимостта от продължаващо лечение или рехабилитация, контакти със значими възрастни и други. Детето може да бъде насочено да ползва

социални услуги за подкрепа за адаптиране и за социално включване след напускане на центъра.

Ако подготовката за напускане касае младеж е необходимо набелязаните последващи действия да са свързани с бъдещето му - съдействие за намиране на подходящо жилище, посещение в бюро по труда /включване в квалификационни курсове за придобиване на професия и др./

### **3. Връщането на детето в семейството или преместването в друга услуга се подготвя от доставчика на услугата съвместно с дирекция "Социално подпомагане".**

**Насоки:** Планът за напускане на ЦНСТ се реализира съвместно със социален работник от отдела за закрила на детето в ДСП. Добре е ясно да се разпределят ролята и отговорностите по преместването на детето между ЦНСТ и ДСП. Работните срещи между специалистите по изготвяне на плана за напускане и обсъждането на бъдещето на детето е добре да бъдат протоколирани.

Екипът от специалисти на ЦНСТ и ДСП участващи в подготвителната програма следва чрез последователен подход и редовно участие да покаже на детето, че може да им има доверие. Означава те редовно да дават обещания и поемат ангажименти, които да изпълняват след това. Следва да помагат при подготовката на детето при самото преместване и да предоставят подкрепа след преместването, за да спомогнат за плавния преход към новото настаняване. Изключително важно е лицата участващи в подготовката на децата да казват истината за всички аспекти на процеса, дори и на децата да им е трудно да приемат някои фактори.

### **Описание на задължението за съдействие по чл. 7, ал. 1 и 2 от Закона за закрила на детето**

За да е информиран всеки служител в ЦНСТ за задължението му за съдействие, съгласно чл. 7, ал. 1 и 2 от Закона за закрила на детето, е необходимо в длъжностната характеристика да се впише задължението му да информира отговорните лица и органите по закрила при инцидент или съмнение за насилие над дете: Дирекция "Социално подпомагане", Държавната агенция за закрила на детето или Министерството на вътрешните работи. Всеки служител, работещ в ЦНСТ следва да познава задължението, че когато узнае че дете се нуждае от закрила, е длъжен незабавно да уведоми горепосочените органи. Същото задължение има и всяко лице, на което това е станало известно във връзка с упражняваната от него професия или дейност, дори и ако то е обвързано с професионална тайна.

Добре е служителите да бъдат запознати, че лице, което в нарушение на чл. 7, ал. 1 и 2 от ЗЗД не уведоми горепосочените органи се наказва с глоба от 1000 до 2000 лева за първо нарушение.

Познаването на това задължение може да бъде декларирано, като декларацията е приложена към досието на всеки служител.

Задължението за съдействие може да бъде включено в Правилника за вътрешния трудов ред в съответния център.

Периодично на общо събрание или на екипни срещи да се напомня за това задължение. Добре е членовете на персонала да бъдат обучени за индикаторите на различните видове насилие, както и да са наясно с понятието „дете в риск“, за да могат да изпълнят задължението по чл. 7 при необходимост.

*Следва уведомяването на компетентните органи за дете, което се нуждае от закрила да се извършва незабавно по телефона, а до 24 часа и писмено, независимо работен или неработен ден е.*

### **Видеонаблюдение**

*Видеонаблюдение в спалните помещения на децата, младежите и девоиците нарушава възможността и правото им уединение и създава предпоставки за прекомерна намеса в техния личен живот в разрез с чл.16 от Конвенцията на ООН за правата на детето. Според разпоредбата, в услугите за деца и в институциите трябва да бъде осигурено пространство, което да гарантира неприкосновеността на личния живот на децата, поради което денонощното наблюдение на спалните помещения е недопустимо. Допустимо е постоянното видео-наблюдение в общите помещения и дворните пространства, което да гарантира безопасността на потребителите при игри, занимания и в свободното им време.*

*Във всички останали случаи видеонаблюдение може да бъде извършвано само при наличие на нормативно основание или при изразено изрично съгласие на наблюдаваното лице или неговия законен представител. Гражданите /децата и техните родители,/законни настойници/ задължително се уведомяват чрез информационни табла, поставени на видно място, за използването на технически средства за наблюдение и контрол на обекта, без да се уточнява тяхното местоположение. В случай че те не са възразили пред администратора за обработването на личните им данни, по този начин се приема, че същите са предоставили своето съгласие по смисъла на Закона за защита на личните данни техни лични данни да бъдат обработвани чрез технически средства за видеоконтрол. Всеки има право да възрази пред администратора, че не желае да бъде записван чрез камери за видеонаблюдение, ако администраторът не му докаже наличието на правно основание в конкретния случай.*