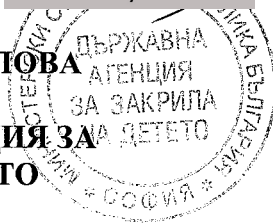


УТВЪРЖДАВАМ:

Чл. 4, §2 и чл.6, §3 от
Регламент (ЕС)
2016/679

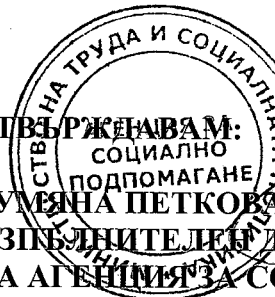
Д-Р ЕЛЕОНОРА ЛИЛОВА
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА
ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО



УТВЪРЖДАВАМ:

Чл. 4, §2 и чл.6, §3 от
Регламент (ЕС)
2016/679

РУМЯНА ПЕТКОВА
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО
ПОДПОМАГАНЕ



Чл. 4, §2 и чл.6, §3 от
Регламент (ЕС)
2016/679

МЕТОДИКА
ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА СЛУЧАЙ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕ В РИСК
ОТ ОТДЕЛ „ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО”

2021 г.
Гр. София

СЪДЪРЖАНИЕ:

Въведение.....	2
Стандарт 1: Получаване на сигнал и регистриране	3
Стандарт 2: Проверка на сигнал и първоначална оценка	4
Стандарт 3: Спешна интервенция.....	6
Стандарт 4: Откриване на случай и определяне на водещ случай	6
Стандарт 5: Оценка на случая.....	7
Стандарт 6: План за действие.....	8
Стандарт 7: Развитие на случай.....	11
Стандарт 8: Изпълнение на плана за действие	11
Стандарт 9: Преглед на оценката на случая и изпълнението на плана за действие.....	13
Стандарт 10: Затваряне на случай	14
Стандарт 11: Водене на документация	15
Насоки за оценка на риска	17
Насоки за оценка на случай на дете в риск	18
Насоки за преценка на най-добрия интерес на детето.....	255

МЕТОДИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА СЛУЧАЙ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕ В РИСК ОТ ОТДЕЛ „ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО”

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящата Методика съдържа стандарти за социална работа по управление на случай на дете в риск от отделите „Закрила на детето“. Тя кореспондира в цялост с действащата нормативна уредба. Указва посоката на работа, мерките, действията и тяхната последователност при осъществяване на интервенциите към детето и семейството му, към жизнената им среда и към институциите, функциониращи в тази общност. Цели да подкрепи социалните работници в практическата им дейност при управление на случай на дете в риск и да допринесе за повишаване на капацитета на грижа за детето и семейството му.

Методиката предоставя на специалистите ясни и точни съдържателни критерии, работещи стъпки за провеждане на социална работа по случай. Ценен аспект е целенасочването на съдържателно ниво, касаещо оценяването на случай на дете в риск, с изискване за анализ на установените факти и проведеното наблюдение, за да бъдат идентифицирани рисковете за детето. Такова оценяване дава обективната основа за планиране на намесата в живота на децата и техните семейства за постигане на целта - подобряване на благосъстоянието. В Методиката са дадени насоки за сформирание на екип, включително и с участие на външни специалисти, което ще подпомогне социалните работници при вземане на важни решения за живота на децата и семействата им. Особено внимание е обърнато на ролята на детето в целия този процес, на неговите родители и партньорите в социалната работа.

Отправна точка в Методиката е разбирането за смисъла на социалната работа и работата по конкретен случай като психо-социален подход, който е насочен едновременно към клиента и към подобряване на взаимоотношенията му със социалното обкръжение. В научната литература има множество възгледи за социалната работа, влияние върху които оказват развитието на науката и практиката.

Една от основните функции на социалната работа с дете в риск е да се гарантират и защитят неговите права, които са регламентирани в Конвенцията на ООН за правата на детето, ратифицирана от България през 1991 г. Законът за закрила на детето също задава правото на всяко дете на закрила за нормалното му физическо, умствено, нравствено и социално развитие и на защита на неговите права и интереси. Закрилата на детето се дефинира като система от законодателни, административни и други мерки за гарантиране правата на всяко дете.

Закрилата на детето се осъществява от органите по закрила, които предприемат мерки за закрила в семейна среда и мерки извън семейна среда. Във всеки случай се работи приоритетно за подкрепа на детето и родителите, с цел осигуряване правото на детето да бъде отглеждано и възпитавано в биологичното си семейство.

Дирекциите „Социално подпомагане“ (ДСП) са част от системата за закрила на детето и, в това си качество, е необходимо да си взаимодействат ефективно и да работят съвместно при управление на случай на „дете в риск“.

Добрата координация между ДСП, в частност отделите „Закрила на детето” (ОЗД), както и професионалното партньорство с други институции и организации, е гаранция за комплексна работа във всеки случай на закрила на дете в риск.

Управление на случай

Социалната работа с дете в риск е насочена към подобряване положението на детето, както и към промяна на семейната система, с оглед повишаване на нейния капацитет за грижа, сигурност и безопасност. Управлението на случай за закрила на дете в риск е метод, чрез който се осигурява връзка, последователност и непрекъснатост на процеса на помагане. Управлението се изразява в организация, координация и контрол на всички дейности и услуги, които съставляват процеса на помагане. В този смисъл управлението на случай обхваща интервенциите както към детето и неговото семейство, така и към жизнената им среда, включително институциите, функциониращи в тази общност. Това налага социалният работник да развие и поддържа доверителна връзка с детето и родителите, което може да позволи свързването им с организациите, които да им предоставят нужните услуги, ресурси и възможности.

Управлението на случай представлява комбинация от хипотези, методи и средства, определящи мерките и интервенциите, в зависимост от крайните цели и контекста, в който те се осъществяват.

Основните стъпки за управление на случай за закрила на дете в риск са:

1. **Оценка:** процес на проучване и оценка на риска за детето, потребностите на детето, родителския капацитет, факторите на семейната среда и ресурсите на общността;
2. **Планиране:** разработване на план за действие въз основа на оценката и направената прогноза за бъдещото благополучие на детето, както и постигнатото договаряне с детето и семейството;
3. **Реализиране:** организиране и координиране на работата по случай по изпълнение на план за действие – предприемане на мерки за закрила и предоставяне на пакет от услуги;
4. **Периодично оценяване:** преглед на случая и оценка на постигнатите резултати (ефекта от мерките за закрила и интервенциите, с оглед благополучието на детето).

СТАНДАРТ 1: ПОЛУЧАВАНЕ НА СИГНАЛ И РЕГИСТРИРАНЕ

ДСП/ОЗД регистрира, проверява и оценява всяка получена информация за нарушаване правата на дете или застрашаване на неговото психическо, физическо и социално развитие по определена процедура, в законово установени срокове.

РЕЗУЛТАТ: При всеки сигнал (подаден от самото дете, родителите, физически лица, държавни органи, чрез Националната телефонна линия за деца 116 111, юридически лица и др.) се извършва проучване и оценка на сигнала и при установяване на риск за детето, се открива случай.

Сигналят може да постъпи в ДСП/ОЗД по различни начини:

- писмено (на хартиен носител или в електронен формат, по поща или донесен на ръка в ДСП, включително чрез упълномощено лице, съгласно чл. 111 от Административнопроцесуалния кодекс);
- устно (лично на място в офис или по телефона). Той се приема от дежурен социален работник, записва се във формуляр по образец (Приложение №2 към чл. 10, ал. 3 от ППЗЗДет.) и се предоставя на началника на ОЗД още в същия работен ден;
- чрез активно набиране от социален работник на информация от публикации в медии, телевизионни репортажи, социални мрежи в интернет пространството, при извършване на анкети и други източници.

Всеки сигнал за дете се завежда в дневника за регистриране на сигнали в интегрираната информационна система (ИИС) на АСП, независимо дали има вече получен сигнал или отворен случай.

Началникът на ОЗД определя социален работник от отдела, който извършва проверка по сигнала. Изключение представлява сигнал за дете в риск или жертва на насилие или експлоатация, който се проучва от социален работник, определен от директора на дирекция „Социално подпомагане“, съгласно чл. 36г, ал. 2 от ЗЗДет. При избора на социален работник, който да извърши оценката, се следват следните критерии:

- професионална компетентност – професионален опит, квалификация и специализация;
- равномерна натовареност на социалните работници.

СТАНДАРТ 2: ПРОВЕРКА НА СИГНАЛ И ПЪРВОНАЧАЛНА ОЦЕНКА

Конкретните мерки по закрила на децата се предприемат от отдел „Закрила на детето“ в дирекции „Социално подпомагане“ – структури на Агенцията за социално подпомагане, по настоящия адрес на детето¹.

РЕЗУЛТАТ: При получаване на сигнала и провеждане на проучването, ролята на социалния работник е да определи има ли достатъчно *доказателства*, че детето има нужда от закрила.

Сигналят се проверява от ДСП на територията, на която е местопребиваването на детето и е възникнал рискът за него или са налице условия, които могат да доведат до определен риск за детето.

Отдел „Закрила на детето“ извършва проучване като събира възможно най-подробна информация от всички достъпни източници: детето, семейството, училището, детската ясла или детската градина, социална или интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа, от роднини, близки, съседы, личен лекар, друга дирекция „Социално подпомагане“ и т. н. Въз основа на събраните данни се взема решение дали детето се нуждае от закрила. В случаите, когато безопасността на детето не може да бъде осигурена, социалният работник може да поиска съдействие от полицията. Специализираните органи на Министерство на вътрешните работи могат да предоставят полицейска закрила на дете, което е: обект на престъпление; когато има непосредствена опасност за живота или здравето на детето; има опасност детето да

¹ §1, т. 15 от ДР на Закона за закрила на детето: „Настоящ адрес на дете“ е адресът, на който детето пребивава.

бъде въввлечено в извършването на престъпление; детето е изгубено или е в безпомощно състояние; детето е останало без надзор.

Сигнал за непосредствен риск от изоставяне на дете се проверява незабавно при условия и по ред, определени в Наредбата по чл. 5, ал. 2 от Закона за закрила на детето. Срокът за събиране на първоначална информация и оценяване на сигнала е 10 дни от получаването му в ДСП, за което се изготвя доклад от социалния работник, съгласно Приложение №1 към чл. 16, ал. 1 от ППЗЗДет., с изключение на случаите по чл. 36г, ал. 1 от ЗЗДет., когато оценка на сигнала се извършва до изтичането на 24 часа от неговото получаване.

До изтичането на 24 часа от получаване на сигнала за дете в риск или жертва на насилие или експлоатация, социален работник, определен от директора на ДСП, прави оценка на сигнала. При потвърждаване на информацията, социалният работник уведомява устно по телефон, включително мобилен, и писмено по поща, електронна поща или факс, членовете на мултидисциплинарния екип по чл. 36г, ал. 1 от ЗЗДет., като определя дата и час за събиране на екипа. В екипа по Координационен механизъм при насилие има задължително представени участници и такива по преценка на водещия на екипа, посочени в ал. 3 на чл. 36г от същия закон.

При получаване на сигнала и провеждането на проучването, ролята на социалния работник е да определи дали има достатъчно доказателства, че за детето има риск и то се нуждае от закрила!

Когато в хода на оценката на постъпилия в ДСП сигнал се констатира риск за детето, в заключението на доклада социалният работник прави предложение за откриване на работа по случай, в зависимост от изведената потребност в хода на проучването.

При всеки сигнал се извършва проучване и оценка на сигнала. При установяване на риск за детето се открива случай. Изготвя се доклад, съгласно Приложение №1 към чл. 16, ал. 1 от ППЗЗДет. Докладът се изготвя до директора на ДСП и се съгласува с началника на ОЗД.

След проучване и оценка на постъпилия сигнал, при наличие на отворен случай за детето, в доклада се предлага новоустановените обстоятелства да се вземат под внимание в работата по случая, като се извърши преглед на оценката и изпълнението на плана за действие и се планират допълнителни дейности.

При наличие на условия, които могат да доведат до определен риск за детето в бъдеще, в негов интерес е да се предложат възможности за ползване на социална услуга с цел превенция на риска. В тези случаи родителите/настойниците/попечителите/полагащите грижи за детето се консултират от социалния работник относно възможността да ползват социални услуги (виж Закона за социалните услуги и Правилника за неговото прилагане).

За предприетите действия по сигнала се уведомява подателят в сроковете по глава осма от Административнопроцесуалния кодекс, при спазване на изискванията за защита на личните данни, по смисъла на Общ регламент относно защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679).

СТАНДАРТ 3: СПЕШНА ИНТЕРВЕНЦИЯ

ДСП/ОЗД предприема спешни мерки за всяко дете, при което има висок риск за здравето и живота му.

РЕЗУЛТАТ: Осигурена е навременна закрила за всяко дете, чиито здраве и живот са в непосредствена опасност.

Спешен е сигналът, който съдържа информация за пряка, непосредствена опасност за живота и здравето на дете.

В случаите, когато безопасността на детето не може да бъде осигурена от лицата, полагащи грижи за него, или от ДСП, социалният работник може да поиска съдействие от полицията. Специализираните органи на МВР могат да предоставят полицейска закрила на дете.

При констатиран висок риск за детето (наличие на пряка, непосредствена опасност за живота и здравето на дете), ОЗД предприема незабавно мярка за закрила - съставя се доклад за оценка на постъпил сигнал (Приложение №1 към чл. 16, ал. 1 от ППЗЗДет.) с предложение за отваряне на случай и за предприемане на спешна мярка за закрила, придружен от съответна административна заповед.

СТАНДАРТ 4: ОТКРИВАНЕ НА СЛУЧАЙ И ОПРЕДЕЛЯНЕ ВОДЕЩ НА СЛУЧАЯ

Началникът на ОЗД от ДСП, компетентна по управлението на случая, определя за всеки случай на дете в риск социален работник, водещ случая.

РЕЗУЛТАТ: Случаят се управлява от компетентна ДСП, орган по закрила на детето, която координира действията на органите по закрила на детето при работа по всеки конкретен случай.

В случаите, при които детето и родителите живеят на адреси, чийто териториален обхват е на територията на различни ДСП, ангажираните служители по тяхното местоживееие провеждат работа с детето и работа с родителите, като ДСП по настоящ адрес на детето координира действията по случая.

Компетентна за управлението на случай е ДСП по настоящ адрес на детето (местопребиваване на детето).

При промяна на местопребиваването на детето и неговото семейство, случаят и оригиналното досие се препращат към ДСП по новия настоящ адрес на детето, като копие от досието се запазва в ДСП, водила случая до момента. Извършва се съответното отбелязване и в ИИС на АСП.

Началникът на отдел „Закрила на детето” определя водещия социален работник по един или повече от следните критерии:

- профилиране /на териториален принцип или по тип случаи/;
- професионална компетентност – професионален опит, квалификация и специализации;
- равномерна натовареност на служителите.

Промяна на водещия случай социален работник се предприема при конфликт на интереси или поради други причини (професионално прегаряне при продължителна работа по конкретния случай, отказ от страна на клиента, отсъствие и др.).

Когато обстоятелствата налагат водещ на случая да бъде социален работник с недостатъчен професионален опит, същият работи с подкрепата на опитен колега и под пряко наблюдение на началника на ОЗД.

СТАНДАРТ 5: ОЦЕНКА НА СЛУЧАЯ

Водещият случая социален работник съвместно с началника на ОЗД е пряко отговорен за изготвяне на оценка на случая.

РЕЗУЛТАТ: За всеки конкретен случай на дете в риск е изготвена компетентна професионална оценка с ясно посочени рискове за детето и е предложена подходяща мярка за закрила. Оценката е база за определяне на целите на работа и изготвяне на план за действие.

Водещият случая социален работник информира (не предоставя и не съгласува, а само информира) по подходящ начин за оценката на случая детето (в съответствие с възрастта и степента на развитие), родителите, настойниците, попечителите или лицата, които полагат грижи за детето.

Водещият случая социален работник осъществява и организира проучване на случая - целенасочено набира многостранна, достатъчна и проверена информация за детето, семейството, социалната им среда и начин на живот. Същата се анализира, с оглед идентифициране и оценка на риска/рисковете за детето, проблемните зони във функциониране на семейството и при посрещане потребностите на детето, както и наличните ресурси за справяне. Проучването представлява проверка на хипотези, формулирани в първоначалната оценка на сигнала.

Водещият случая сформира вътрешен екип за проучване и оценка на случая, съобразно спецификата и наличните ресурси. При необходимост в екипа може да бъде включен външен специалист – психолог, клиничен психолог, психиатър и др., с оглед задълбочен анализ на информацията и оценка на рисковете за психо-емоционалното здраве на детето, както и на ресурсите за справяне. В този случай се предприемат необходимите мерки за спазване на изискванията за конфиденциалност на информацията. Когато родителите живеят на територията на две ДСП, при оценката активно следва да се включи ДСП по местоживее на родителя, който не полага основните грижи за детето. Изготвената от нея оценка на родителския капацитет и на връзката на детето с разширеното семейство се включва в оценката на случая. За постигане на активна връзка между двете ДСП, може да се осъществяват редовни екипни срещи, включително и чрез видеоконферентна връзка.

Оценката на потребностите на детето или на родителския капацитет може да се възложи на доставчик на социални услуги, по преценка на водещия случая и съгласувано с началника на ОЗД. В тези случаи ДСП издава направление/заповед към доставчика на услуги, в което/която се посочват целта на проучването, очакваните резултати и срокът за проучване.

При отказ от страна на родители за участие в оценката и при наличие на съдебно производство, ДСП, в качеството на заинтересована страна, може да поиска от съда да задължи родителите да участват в изготвяне на оценка на родителския капацитет.²

² Виж. Чл. 138а от Семейния кодекс

Проучването се извършва по рамка за оценка, която включва следните области :

- общи данни за детето;
- потребности на детето, свързани с развитието му (битови потребности, здравеопазване, образование, емоционално и поведенческо развитие, идентичност, семейни и социални отношения);
- капацитет на родителите (основни грижи, осигуряване на сигурност за детето, емоционална близост, стимурлиране, напътствия и ограничения, стабилност);
- фактори на средата и семейството (информация за родителите, допълнителни данни за братя и сестри, роднини, други близки, история и взаимоотношения в семейството, семейна динамика, положителни и отрицателни страни в семейните взаимоотношения, роднински кръг, жилище, работа, доходи, здравословно състояние, социална интеграция на семейството);
- оценка, която включва основни проблемни зони, основни нужди, ресурси/протективни фактори, оценка на рисковете;
- препоръки и предложение за предприемане на подходяща мярка за закрила.

Оценката се оформя в доклад до директора на ДСП, съгласуван от началника на ОЗД, като се използва Приложение №1а към чл. 16, ал. 4 от ППЗЗДет. На база изготвената оценка, се предлагат мерки за закрила на детето, които следва да се предприемат. Директорът одобрява/не одобрява направеното предложение.

Настаняване на детето извън семейството се налага като мярка за закрила след изчерпване на всички възможности за закрила в семейството, освен в случаите, когато се налага спешното му извеждане.

За годността на близките или роднините да отглеждат детето се подготвя становище, в което е изследвана възможността на близките или роднините да осигурят правата на детето и да посрещат адекватно неговите потребности. За изготвяне на становището може да се ползва доставчик на социални услуги.

Когато в процеса на следосиновителното наблюдение се установи риск за детето, компетентната ДСП може да изиска информация за предисторията на детето, за проведената работа по случая, както и относно проблемните зони, по които е работила ДСП преди осиновяването. В този случай информацията се предоставя при спазване тайната на осиновяването и на изискванията за защита на личните данни на биологичните родители.

СТАНДАРТ 6: ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ

Социалният работник, водещ случая, е отговорен за изготвянето на план за действие, който е съобразен с потребностите на детето и мобилизира формалните и неформални ресурси на общността за задоволяването им.

РЕЗУЛТАТ: За всеки случай на дете в риск са планирани ресурсно обезпечени мерки и действия за закрила, които са съобразени с неговия най-добър интерес, насочени са към осигуряване на стабилна и сигурна среда за развитието му и реализиране на поставената дългосрочната цел по случая.

Планът за действие определя и систематизира целите (желаните резултати), мерките за закрила, дейностите, сроковете и отговорниците за изпълнението им. При изготвянето му се спазва форматът, регламентиран в Приложение №2а към чл. 16а от ППЗЗДет. Обхваща периода от отваряне на случая и преодоляване на непосредствения риск за здравето и живота на детето до създаване на сигурна и

безопасна среда, осигуряваща неговото благополучие, повишения/надградения родителски капацитет и овластяване на родителите.

Планът за действие е план на детето и на семейството.

Водещият случая социален работник сформира екип за изготвяне на плана, в който включва партньорите по случая. В зависимост от конкретния случай, това могат да бъдат доставчици на социални услуги, членове на педагогическия екип в училището или детската градина, личният лекар на детето, лекар специалист, общински служители, спортен треньор, значим възрастен за детето, ИДПС, районен полицейски инспектор и др., детето (в зависимост от възрастта и степента му на развитие, но задължително, ако е над 10 години) и родителите на детето, настойникът, попечителят или лицето, полагащо грижи за детето, ако това не противоречи на интересите на детето и не нарушава правата му, включително разширеното семейство при необходимост, ако това е в негов интерес.

При определяне на целите и дейностите трябва да бъде осигурено участието на детето, в зависимост от възрастта и степента му на развитие. При навършена 10-годишна възраст детето следва да се уведоми по подходящ начин за планираните дейности и очакваните резултати, като се изслушва неговото мнение по всички въпроси, които го касаят, в контекста на планираните дейности. На мнението на детето се отдава необходимото значение, както и на родителите му, настойника, попечителя или лицето, полагащо грижи за детето, ако това не противоречи на интересите на детето и не нарушава правата му.

Когато родителите живеят на територията на друга ДСП, се работи в активно сътрудничество със съответния ОЗД. Родителите се информират съгласно чл. 8 от ЗЗДет. от ДСП по тяхното местоживееене.

Планът за действие се съгласува от лицата, отговорни за изпълнението на планираните дейности по плана. Копие на плана за действие се предоставя на родителите/настойника/попечителя/лицето, полагащо грижи за детето, за изпълнение на планираните дейности. Останалите заинтересовани страни се информират писмено или по електронна поща при спазване на изискванията за защита на личните данни за дейността/дейностите, за които отговарят.

Въз основа на оценката на случая и събраната информация се формулира крайна дългосрочна цел на плана за действие, насочена към осигуряване правата на детето, на стабилна и сигурна среда за нормалното физическо, умствено, нравствено и социално развитие на детето и на защита на неговите права и интереси. Дългосрочната цел не следва да съвпада с мерките за закрила, които се прилагат.

Планът за действие определя основните етапи и области на работа, които отразяват концепцията за развитие на случая във времето, необходимите интервенции и очакваните резултати на всеки от етапите. В съответствие с тях се формулират краткосрочни междинни цели, които трябва да бъдат реално постижими и всяка от тях да е стъпка към постигане на крайната цел. **Планът за действие следва да покаже какво да се постигне в работата по случая и как да се постигне.³**

Определят се дейности за постигане на всяка от краткосрочните междинни цели. Дейностите трябва да бъдат конкретни, целенасочени към детето и семейството,

³ Например, ако в плана за работа с родителите е заложена краткосрочна цел „Подобряване на жилищните условия“ с дейност „Ремонт на покривното пространство“, в ресурси следва да се посочат такива като: общинска администрация, НПД, дарителска кампания и др.

ресурсно обезпечени и точно разположени във времето. За всяка дейност се определят реалистичен срок и отговорник за изпълнението ѝ в зависимост от необходимите за това компетенции, както и очаквани резултати, които могат да бъдат измерени. Това е от изключително значение, тъй като е доказателство дали родителите/хората, които полагат грижи за детето, участват активно за постигане целта на случая. Неучастието може да доведе до промяна на мярката за закрила.

Когато в работата по случая са включени две ДСП, ОЗД при ДСП, на територията на която е родителят, който не полага основните грижи за детето, следва да вземе активно участие в изработване на плана за действие по случая съвместно с ОЗД, водещ случая. Препоръчително е планирането на дейностите за този родител и за подкрепящите го да се осъществи от съответния ОЗД, тъй като той носи пряката отговорност за проследяване изпълнението на тези дейности, както и за актуализирането им при неизпълнение. Тези дейности се вписват в плана за действие по случая.

В плана следва да се отбележи, че неизпълнението от някоя от страните е основание за издаване на задължително предписание.

При отказ за сътрудничество от страна на родител, настойник/попечител или на лицето, което полага грижи за детето, по предложение на социалния работник, водещ случая, директорът на дирекция „Социално подпомагане“ издава задължително предписание.

Социалният работник, водещ случая, организира и провежда обсъждане на плана за действие от екипа.

Ако родителите отсъстват или не желаят да съдействат, в плана за действие (като забележка) се отбелязва честотата на изпратените покани за среща, телефонни разговори, извършеното за привличане и откриване на родителите и причината, поради която не съдействат на ОЗД.⁴ Когато адресът на родителите е в териториалния обхват на друга ДСП, се търси съдействие и се работи в активно сътрудничество.

В плана за действие задължително се отбелязва какво е участието на детето и как неговото мнение за изпълнение на заложените цели е проучено и взето предвид. Следва да се подsigури подходяща среда за проучване на мнението на детето, съобразно възрастта му.

При приемането на плана за действие в него задължително се поставя срок на преглед – най-малко веднъж на три месеца в случаите на превенция на изоставянето и реинтеграция и най-малко веднъж на шест месеца в останалите случаи. Следва да се впише възможността за провеждане на извънреден преглед на плана за действие при възникване на нови обстоятелства.

Приетият от екипа и договорен с детето и родителите на детето, настойника/попечителя или лицето, полагащо грижи за детето, план за действие се съгласува с началника на отдел „Закрила на детето“ и с подкрепящата ДСП (когато местоживеенето на родителите е на територията на друга ДСП).

Оценката на случая и планът за действие трябва да бъдат изготвени в рамките на четири седмици от датата на постъпване на сигнала и след направено предложение за отваряне на случай.

⁴ Из ППЗЗДет. „Чл. 18 (4) При отказ за сътрудничество от страна на родител, настойник или попечител или на лицето, което полага грижи за детето, по предложение на социалния работник, водещ случая, директорът на дирекция „Социално подпомагане“ издава задължително предписание.“

СТАНДАРТ 7: РАЗВИТИЕ НА СЛУЧАЙ

Социалният работник, водещ случая, вписва всички важни събития от живота на детето и семейството, свързани със случая и касаещи гарантирането на най-добрия интерес на детето.

РЕЗУЛТАТ: За всеки конкретен случай са документирани всички срещи, разговори, консултации и действия на социалния работник, включително сътрудничеството с други ДСП, ако спецификата на случая го налага.

От всяка проведена среща, обсъждане, разговор се съставя протокол, в който се вписват основни обсъдени проблеми, изразени мнения и взети решения. Участниците са запознати с протокола срещу подпис.

Социалните работници попълват формуляр „Развитие на случай” в Интегрираната информационна система на АСП, спазват се изискванията на формуляра по Приложение №3 към чл. 17 от ППЗЗДет.

Началникът на отдел „Закрила на детето” проследява и контролира развитието на случая, като съгласува действията на социалния работник, водещ случая.

СТАНДАРТ 8: ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАНА ЗА ДЕЙСТВИЕ

Социалният работник, водещ случая, отговаря за изпълнението на Плана за действие, като координира, наблюдава и контролира изпълнението на дейностите и прилага мерки за закрила.

РЕЗУЛТАТ: Ефективна, последователна и съгласувана работа, ориентирана към осигуряване на най-добрия интерес на детето.

Водещият случай координира и осигурява изпълнението на дейностите в Плана за действие чрез прилагане на мерки за закрила, партньорство с други институции, други ДСП и организации, както и директна работа и консултации с детето и семейството. В случай на местоживее на родителите на територията на друга ДСП, след сезирането ѝ от страна на водещата ДСП, директорът на подкрепящата ДСП определя социален работник от ОЗД, отговарящ за работа с родителите.

Координацията, наблюдението и контролът за изпълнението на Плана за действие, се извършват чрез:

Екипни срещи

Разпределението на отговорностите по изпълнение на отделните дейности предполага създаване и функциониране на екип, в който участват социалният работник, водещ случая, и партньорите, отговорни за изпълнението на конкретните дейности – социална услуга, посещавана от детето и/или родителите, личен и/или лекуващ лекар, училищни власти и др. Екипните срещи се осъществяват периодично – на всеки три месеца при работа по превенция на изоставянето и реинтеграция и на всеки 6 месеца при всички останали случаи, както и извънредно по искане на някой от участниците. Резултатите от всяка проведена екипна среща се протоколират подробно от социалния работник и протоколите се прилагат в досието на детето. Протоколите от екипните срещи

съдържат подробни данни за изразени мнения от присъстващите лица и становището им относно развитието на случая, постигнати резултати или причини за неизпълнение на дейността/тите. Срещите на екипа дават възможност на социалния работник да осъществява мониторинг и оперативно наблюдение върху изпълнението на дейностите и да реагира своевременно и адекватно на настъпващите промени, съобразно най-добрия интерес на детето.

Договаряне с доставчик

Насочването за ползване на социални услуги при отворен случай за дете се извършва по реда на Закона за закрила на детето и Правилника за неговото прилагане.

Детето и неговото семейство се насочват към такива социални услуги, които отговарят на нуждите и потребностите им.

Доставчикът на социални услуги, към когото е насочено детето и/или неговото семейство, организира изготвянето на индивидуална оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа на детето и/или родителите. Те се изготвят в срок до 20 дни от извършеното насочване от ОЗД. Информацията се представя на лицето в достъпен за него формат и посредством средства и технологии, улесняващи разбирането ѝ.

В екипа задължително се включват минимум двама служители, осъществяващи дейност по предоставяне на социалната услуга, чиято квалификация се определя в зависимост от изискванията за предлаганата социална услуга.

Когато родителят/настойникът/лицето, полагащо грижи за детето, по обективни причини не може да участва при изготвянето на индивидуалната оценка на потребностите и индивидуалния план за подкрепа или когато лицето писмено е поискало удължаване на срока, той може да бъде удължен до 30 дни.

След подписването индивидуалната оценка на потребностите се предоставя незабавно на лицето, а в срок до 5 работни дни се предоставя на дирекция „Социално подпомагане“. Индивидуалният план за подкрепа се изготвя въз основа на индивидуалната оценка на потребностите от екипа по чл. 80, ал. 2 от Закона за социалните услуги, изготвил оценката и с участието на лицето и се подписва от членовете на екипа по чл. 80, ал. 2 от Закона за социалните услуги и от лицето. Индивидуалният план за подкрепа се предоставя незабавно на лицето, а в срок до 5 работни дни се предоставя на дирекция „Социално подпомагане“.

- Водещият случай продължава да извършва дейности по случая, свързани с осигуряването на сигурна, трайна и стабилна среда за детето и гарантирането на най-добрия му интерес.

- При насочване на детето и/или семейството му към няколко доставчика на социални услуги водещият случай координира дейността на доставчиците и следи за ефективността на социалната работа, както и за дублирането на дейности.

- Водещият случай има право да изисква информация от доставчиците за изпълнение на индивидуалния план за подкрепа.

Срещи с детето и семейството

Социалният работник, водещ случай, договаря с детето и семейството времето и мястото за провеждане на среща. На всяка среща се договаря следващата, като са възможни извънредни срещи при непредвидени обстоятелства, съществена промяна в живота на детето, появата на рискови фактори или заявена потребност от страна на детето или семейството. Срещите с детето и семейството дават възможност на социалния работник пряко да се запознае с реалната ситуация, в която се намира детето и семейството, резултатите от изпълнението на дейностите, да наблюдава и анализира въздействието им и да планира нови, адекватни на нуждите и потребностите на детето

дейности в новия план за действие за следващия период, с оглед постигане на дългосрочната цел и гарантиране на интересите на детето.

Доклад за резултатите от предоставяната услуга се изготвя от страна на съответния доставчик след прекратяване предоставянето на краткосрочна социална услуга.

При предоставяне на средносрочна и дългосрочна социална услуга писмен доклад се представя и периодично, но не по-рядко от 3 месеца.

Докладът съдържа подробно описание на извършените дейности и резултатите от изпълнението им. Възможно е докладът да съдържа обосновано предложение за продължаване срока на предоставяне на услугата, формулиране на нови цели и дейности или запазване на същите до постигане на желания резултат.

СТАНДАРТ 9: ПРЕГЛЕД НА ОЦЕНКАТА НА СЛУЧАЯ И ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПЛАНА ЗА ДЕЙСТВИЕ

Социалният работник, водещ случая, организира и провежда преглед на случая периодично, но не по-късно от 6 месеца. В случаите по превенция на изоставянето и реинтеграция прегледът се провежда не по-късно от 3 месеца.

РЕЗУЛТАТ: Направен е преглед на оценката, постигнатите резултати и на променените обстоятелства, на базата на който е изготвен нов актуализиран план за действие.

Преглед на оценката на случая и изпълнението на плана за действие се провежда:

- периодично в срокове, посочени в нормативната уредба и на дати, договорени от екипа, участвал в изготвянето на плана за действие в зависимост от прогнозираната динамика на случая;
- при значима промяна на обстоятелствата по случая;
- по искане на всяка от страните по случая – водещ случая, детето, родителите/законните му представители, членове на екипа по случая, ако такива са включени като отговорници в плана за действие, доставчици на социални услуги, ако същите сочат нови данни и обстоятелства, извън разписаните до момента в оценката по случая и плана за действие.

Водещият случая социален работник свиква среща за преглед на оценката на случая и изпълнението на плана за действие с участието на всички ангажирани страни (партньори, ангажирани с изпълнението на плана за действие, детето и семейството или лицата, които полагат грижи за него). Срещите се провеждат периодично в зависимост от развитието на случая, но най-малко на 6 месеца, а в случаите по превенция и реинтеграция – най-малко на 3 месеца.

Прегледът на случая включва:

Преглед на изпълнението

Отговорниците за изпълнението на всяка от заложените в плана дейности докладват пред екипа за резултатите от работата си по случая, като представят своя анализ за настъпилите промени (или липсата на промени) в контекста на съответната цел, както и на причините за неизпълнение на дейностите. Тези данни подробно се описват в протокол, подписан от всички присъстващи и приложен в досието на детето. В случай на невъзможност за участие в организираната среща, отговорникът за изпълнение на

определена дейност от плана изразява писмено становище, което се предоставя на всички участници, ангажирани със случая на детето и семейството.

Актуализиране оценката на случая

При прегледа на случая се прави изследване и анализ на всички области от първоначалната оценка.

Прегледът на постигнатите резултати и актуализирането на оценката по случая може да доведе до следните основни изводи:

- Заложените в плана за действие цел и дейности са все още актуални, тяхното изпълнение води до постигане на очакваните резултати, детето продължава да има нужда от закрила и работата по случая трябва да продължи в същата посока. При изтекъл срок за някои от дейностите, се определя нов такъв; съставя се нов план за действие, в който се актуализира срокът на изтеклата дейност.

- Детето продължава да има нужда от закрила, но заложените дейности в плана за действие или тяхното изпълнение не водят до промяна в живота на детето и семейството и до постигане на очакваните резултати. В този случай се преминава към изготвяне на план за действие с нови дейности за постигане на целите по плана.

- В резултат на изпълнението на плана за действие е постигната неговата цел и детето вече няма необходимост от закрила, поради което се преминава към затваряне на случая.

Договаряне на дата за следващия преглед на случая.

При необходимост се изготвя нова оценка на случая.

Социалният работник, водещ случая, изготвя протокол от проведения преглед на случая, в който подробно се описват становищата на участниците, техните предложения, анализи и пр. С протокола се запознават родителите/настойниците/попечителите/полагащите грижи за детето и партньорите по случая. В зависимост от възрастта си с него се запознава и детето. Формулярът се попълва в ИИС на АСП.

СТАНДАРТ 10: ЗАТВАРЯНЕ НА СЛУЧАЙ

Социалният работник, водещ случая, изготвя аргументирано предложение за затваряне на случая, когато е отпаднал рискът за детето.

РЕЗУЛТАТ: Предприетите за дете в риск дейности и мерки за закрила са му осигурили сигурна и стабилна семейна среда, социална интеграция на семейството, както и овластяване за самостоятелен живот при навършване на пълнолетие и излизане от системата за закрила по отношение на децата, отглеждани в услуги за резидентна грижа или в приемни семейства.

Затваряне на случая се предприема от ОЗД, когато:

- в работата по случая се установява, че предприетите мерки и действия са ефективни и са довели до постигане на крайната цел – осигуряване на постоянна и сигурна семейна среда за развитието на детето и отпадане на риска/рисковете за него;
- при преместване на биологичното семейство и детето в друго населено място (община, район) с дългосрочна перспектива. В този случай, ако детето има необходимост от закрила, случаят се насочва към ДСП по настоящ адрес на детето, като в ОЗД остава копие на досието на детето, а оригиналът на досието се предоставя на приемащата ДСП;
- при осиновяване на детето;

- при навършване на пълнолетие. Ако младежът има необходимост от подкрепа, случаят се прехвърля към отдел „Социална закрила” в ДСП.

При затваряне на случая водещият социален работник изготвя доклад, в който се съдържат кратка история на случая – повод за отваряне, факти, предприети до момента мерки, постигнати резултати и мотивите за приключване на социалната работа с детето и семейството.

Докладът се одобрява от директора на ДСП и се съгласува от началника на ОЗД.

В случаите на превенция и реинтеграция на дете водещият социален работник наблюдава приключилия случай в рамките на 6 месеца, като съставя периодични протоколи от наблюдението. В тези случаи наблюдението се описва в протоколи по Приложение №3 към чл. 14, ал. 2 и чл. 25, ал. 1 от Наредбата по чл. 5, ал. 2 от Закона за закрила на детето, които се прилагат в досието на детето.

Досието на детето се архивира и се съхранява в законоустановените срокове.

СТАНДАРТ 11: ВОДЕНЕ НА ДОКУМЕНТАЦИЯ

За всеки конкретен случай се води документация в отдел „Закрила на детето”. Документите се изготвят в модул „Закрила на детето“ на ИИС на АСП, като се разпечатват на хартиен носител и се съхраняват в досието по случая на детето.

РЕЗУЛТАТ: Водената документация по всеки конкретен случай дава възможност за проследяване на извършената работа, приемственост и за прозрачност на действията.

Документацията представлява запис за бъдещата ангажираност по случая. Дава възможност да се направи проверка на постигнатите резултати по конкретен случай и какво е неговото развитие във времето.

Важен аспект при документацията е, че тя прави социалният работник отговорен за взетите решения. Документират се всички стъпки от работата, като същите следва да бъдат описани и да съпадат с наличните в досието и с описаните действия във формуляра „Развитие на случая“. След затваряне на случая и при постъпване на нов сигнал за риск за детето, началникът на ОЗД определя социален работник, който да извърши проучване, като му осигурява пълен достъп до вече затвореното досие на детето, преди стартиране на проучването, с оглед приемственост на работата.

Видове документи:

- Доклад за оценка на постъпил сигнал;
- Доклад за оценка на случая и предприемане на мярка за закрила спрямо дете;
- План за действие;
- Формуляр „Развитие на случая”;
- Протоколи от преглед на случая и изпълнението на плана за действие;
- Всички необходими официални формуляри, имащи отношение по случая.
- Всички възможни записки, които социалният работник и специалистите си водят по случая стриктно се съхраняват.

АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ
ДИРЕКЦИЯ „СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ”

Адрес: гр./с....., тел..... ОЗД тел.....

ЗАПОВЕД

№...../..... год.

Днес,г. подписаният, действащ
в качеството на директор на Дирекция “Социално подпомагане”,

Като взех предвид социален доклад Вх. №....., изготвен от
....., с длъжност социален работник в отдел “Закрила на детето”, и
приложенията към него за положението на детето

КОНСТАТИРАХ,

че са налице обстоятелствата по чл. 25, ал. 1, т. от Закона за закрила на детето,
като имам предвид изложените обстоятелства и на основание чл. 27, ал. 1 във връзка с
чл. 4, ал. 1, т.... (посочва се 2, 4 или 5 точка) от Закона за закрила на детето

Мотиви:.....
.....

НАРЕЖДАМ:

НАСТАНЯВАМ временно, с ЕГН....., с
местонахождение:....., с родители /законни представители/:

В **до**
произнасяне на съда с решение по чл. 28 от Закона за закрила на детето.

Заповедта да се връчи срещу подпис на:

1.
2.

Съгласно чл. 27а, ал. 1 от Закона за закрила на детето заповедта подлежи на
предварително изпълнение по силата на закона.

Заповедта може да бъде обжалвана от родителите /законните представители/ в
14-дневен срок от съобщаването пред Административен съд по реда
на Административнопроцесуалния кодекс.

Директор на
Дирекция „Социално подпомагане”

.....
/име и подпис/

НАСОКИ ЗА ОЦЕНКА НА РИСКА

Защо правим оценка на риска:

- Чрез нея се създава перспектива да се предположи възможността от причиняване вреда за детето в бъдеще и да се намерят пътища, по които да се намали рискът.
- Дава се възможност за изготвяне на ръководство за вземане на решения.
- Оценката на риска служи за основа за фокусиране и изясняване на работата на социалния работник.
- Дава възможност за по-голяма обективност в преценките на работещите по случая.
- Повишава точността в работата на социалния работник.
- Подобрява качеството на документацията, свързана с конкретния случай. Трябва да бъде извършена оценка на риска, в следствие на която се виждат ясно проблемите и какво е направено до момента от работещите по случая.
- Оценката на риска е полезна за работата в съда.
- Дава възможност за идентифициране на факторите, които трябва да бъдат променени в семейството.

Оценката на риска се базира на принципите:

- Целият процес на оценяване на риска е фокусиран върху детето.
- Най-важното, от което се ръководи всеки социален работник, е сигурността и най-доброто, което може да бъде направено за детето.
- Децата имат право да бъдат защитени от прояви на малтретиране спрямо тях.

Социалният работник извършва първоначална оценка на събраната информация, която завършва със заключения и някои от следните констатации и предложения:

- Не е констатиран риск за детето и не е необходимо да се открива случай за него. Събраната по време на проверката на сигнала информация /сигнала, писма, документи, протоколи, доклад и др./ се съхранява под формата на преписка и се приключва.
- Има риск за детето, но компетентна по управлението на случая е друга ДСП. Водещият социален работник препраща събраната информация на компетентната ДСП за проучване и действия до отпадане на риска за детето. Работата по сигнала се преустановява.
- В случаите на установена необходимост от предприемане на мерки по превенция на риска, без да е необходимо отваряне на случай, семейството и детето се насочват краткосрочно, средносрочно или дългосрочно за ползване на социална услуга чрез изготвяне на предварителна оценка.
- Има риск за детето и е необходимо откриване на случай.

Въз основа на оценката на риска:

- Подготвя се описание на цялостната картина на случая.
- Прави се преглед на желаното разрешение на ситуацията, на резултатите от съвместната работа.

- Описва се идентифицираната нужда от насочване към социална услуга/услуги, ориентирани към клиента.
- Трябва да стане ясно, върху кого от работещите по случая пада основната отговорност за всичко, което се случва, в частност за крайните резултати.
- Предварително се поставя краен срок за изпълнението на плана.
- Прави се оценка на резултатите от междинни и крайни преглеждания по случая.

НАСОКИ ЗА ОЦЕНКА НА СЛУЧАЙ НА ДЕТЕ В РИСК

Потребителят трябва да бъде информиран и да разбере целта на оценяването и оценката, начина на нейното извършване, продължителността и своята роля в този процес. Целта на информирането е да осигури участието на детето и неговите близки в оценката. Участието им е важно за обективността на оценката и за нейното действително центриране към нуждите на детето.

Договарянето се реализира със следните стъпки:

1. Информирание на разбираем за конкретните хора език за:

- какво налага оценката – установен е риск за детето, какъв е този риск;
- защо ОЗД извършва оценката – кои са социалните работници, какво им дава право да се намесват в живота на семейството;
- какво предполага оценката – ще се провеждат срещи и разговори с детето, с родителите, с други близки и роднини, с учители и други професионалисти;

2. Обсъждане на целта на оценката:

- разбиране на истинското състояние на нещата, защита на най-добрия интерес на детето чрез предприемане на адекватни мерки за закрила чрез индивидуален план за действие;
- изразяване на становище пред съд или друг орган.

3. Обсъждане и разпределение на ангажиментите по реализиране на оценката:

- какво ще върши водещият случая – ще проведе интервюта; с кого ще се срещне; от кого ще потърси становище; как той ще въведе другите специалисти в оценката, ако се предвижда това – ще организира срещи с психолог, ще придружи детето и родителя на тази среща или ще уговори тази среща; как ще ги информира за промени в графика;
- какво ще прави детето – ще идва на срещите, ще сътрудничи при набиране на информацията;
- какво ще прави родителят – ще сътрудничи при набиране на информация, ще се ангажира с провеждането на медицински или други изследвания, ще придружава детето на срещите с психолог, с психиатър и пр., ще се опитва да съдейства за срещите с другия родител, да не настройва детето или да го манипулира при предоставяне на информация и пр.
- колко време ще отнеме това – добре е да се обсъди времето, като се въведе и задължителният срок, по този начин се изразява и уважение към детето.

4. Обсъждане на същността на поверителността на информацията и нейните граници в отношенията между водещия случая и потребителя:

- детето и неговите близки трябва да са наясно, че набраната информация ще се използва единствено и само за професионални цели – ще служи за изработване на оценка, ще се защитава като поверителна по съответната нормативна уредба, ще се обсъжда на екипни срещи, на супервизия, ще се предоставя на други институции, в зависимост от тяхната компетентност.

Проучването се извършва с различни методи – интервю, наблюдение, анализ на ситуация, психологически изследвания, медицински изследвания, педагогически характеристики и др. Разнообразието и коректността на методите е условие за обективност и надеждност на оценката.

Методите, които водещият случая трябва да владее, са: наблюдение, интервю и анализ на ситуация.

Наблюдение – наблюдението, което има най-важно значение за изготвяне на оценката, е т.н. клинично наблюдение. В социалната работа при използване на клиничното наблюдение би трябвало да се има предвид следното:

- да съществува възможност за непосредствен и продължителен контакт с наблюдавания /дете или възрастен/;
- наблюдателите да са повече от един. Става дума за екипно наблюдение, което подпомага събирането на повече и по-разнострани данни, както особено тяхното интерпретиране и значение;
- точно, пълно и обективно регистриране на данните в досие, папка и пр. на случая.

При клиничното наблюдение е важно да се насочи вниманието към речта, действията, преживяванията на детето в различни ситуации и при анализа да се отчита връзката между тях, като се има предвид, че разбирането на речта и поведението, т.е. смисъла на казаното или показаното, зависи от познаването на този, който говори и от контекста, в който това се случва. Разбирането на значението на думите или на действията изисква умения за интерпретация, те не се разбират еднозначно. Ето защо е необходимо данните от наблюдението да се свързват с другите данни и едва тогава да се анализират и интерпретират.

В зависимост от позицията на социалния работник в процеса на наблюдение, то може да бъде включено или анонимно. При анонимното наблюдение, социалният работник има възможността обективно да наблюдава явленията, без да участва в тях, т.е. той е единствено в позицията на наблюдател. При наблюдението се извеждат работни хипотези за случая.

Интервюто е водещ метод за изследване, който се различава от обикновения разговор по своята целенасоченост, задълбоченост, продължителност, специфични правила за реализиране. Интервюто се използва за изследване както на обективни данни за събития, така и за явления, които съществуват основно в езика.

Фази на интервюто:

Подготовка на интервюто:

- Запознавате се с цялата налична информация за детето (ако има такава).
- Определяте целите – какво целите с интервюто, кои са основните проблеми, области и зони, които ще засегнете, колко време ще ви трябва.
- Подготовка на обстановката – дружелюбна към детето среда, която да осигурява конфиденциалност, възможност за добър контакт. Необходимо е обстановката да създава усещане у детето, че Вие сте на негово разположение.
- Настройване – много е важно за ефективността на интервюто, ако съумеете да настроите своите чувства и мисли към детето, което очаквате. Помага, ако се опитате да се поставите на негово място, да почувствате как то би се чувствало.

В началото на интервюто:

- Представете се ясно и кратко, кой сте, какви са Вашите компетенции и отговорности;

- Обяснете на детето какво става – какви са целите на интервюто, как ще протече, каква е Вашата роля, какво очаквате от него;
- Обяснете и договорете времето за интервюто;
- Много е важно детето да разбере, че няма грешни отговори, че може да не отговаря, ако не знае отговора, че може да попита, ако не разбира въпроса Ви. Често житейският му опит го кара да мисли, че го изпитвате и то се стреми да разбере какъв отговор очаквате, какво е правилно да каже.
- Убедете детето, че неговите нужди са най-важни, че то има свободата да участва в интервюто както прецени;
- Уверете детето в конфиденциалността и нейните граници в разговора.
- Направете всичко това по възможно най-кратък начин.

По време на интервюто:

- Качества, които трябва да притежавате като интервюиращ – неутралност, заинтересованост, ангажираност, съпричастност, непредубеденост, не осъждате участниците в интервюто и се стремите да изградите доверие.
- Какво не трябва да правите като интервюиращ – да проявявате авторитарност, да оценявате, да спорите, да се вземате много на сериозно, да се държите като експерт.
- Въпросите – задавайте отворени въпроси: Какво се случи тогава?; Кога се случи това?; Разкажи ми повече за това, и пр. Затворените въпроси (тези, на които се отговаря с „Да.“ и „Не.“) не носят достатъчна информация и може да натоварят ситуацията.
- Опитвайте се да получавате доказателства, да проверявате информацията, при децата реалността и фантазията не са ясно разграничими. Внимателно питайте за детайли, обстоятелства, факти.
- Стимулирайте свободното говорене на детето, колкото по-свободно говори, толкова повече наистина важни неща ще разберете.
- Техники за улесняване на разговора – активно слушане, обратна връзка, отразяване на чувствата; резюмиране. При малките деца използвайте техники, които улесняват както вербалната комуникация като приказки, влизане в роли и други, така и невербалната комуникация – рисуване, проиграване на ситуации с играчки и предмети, и др.
- Техники, които пречат на разговора – агресивно реагиране, пренебрежение, смяна на темата, диагностициране, подпитване, разпитване.

В края на интервюто:

- Работна равностметка на резултатите от интервюто - по отношение на целите, по отношение на надеждност, пълнота на информацията.
- Споделяне на равностметката (резюме) с детето на разбираем език.
- Договаряне на нова среща.

След интервюто:

- Оценка на интервюто – във връзка с постигане на целите; надеждност на информацията; оценка на съдържанието (каково е детето, какви са неговите нагласи, ценности и пр., кои и какви са проблемите, ресурсите и т.н.) оформяте оценка на смисъла на получената информация).
- Планиране на целите на следващата среща – извеждане на важните зони и формулиране на задачи.

Анализ на социалната ситуация – проучване на връзката конкретно дете в неговата реална житейска ситуация. Тук най-общо отправните посоки са:

- откриване на факторите, които влияят негативно върху възможностите за решаване на проблема;
- идентифициране на ресурсите в социална мрежа – мрежата на институциите и организациите.

Казано по друг начин тук целта е да се идентифицират основните социални актьори в полето на функциониране на детето и да се проучи тяхната роля или значение по отношение на идентифицирания проблем.

Анализ и интерпретация

Оценката не е сбор от набраната информация – тя е резултат от анализ и интерпретация на тази информация.

Оценката е субективно разбиране на това как са организирани получените от изследването данни и факти, за картината на пълзела, която се е получила.

Оценката на **първо място е интелектуално разбиране**, което зависи от набора от знания на социалния работник, от способността му да интегрира познания от различни области и да ги употреби в конкретна ситуация.

На второ място, оценката е емоционално разбиране, което зависи от житейския опит на преценяващия и от неговата способност за емпатия, т.е. става дума за способност да се разбере като се усети, преживее това, което другият преживява.

На следващо място, оценката е израз на професионалния опит на социалния работник. **Водеща ценност в оценката на случаи на деца е разбирането, че най-добрият интерес за едно дете е живот в средата на неговото семейство.** Тази ценност е важна за центриране на проучването и анализа на възможностите, но едновременно с това може да намали обективността при оценката на семейните условия. Затова много често се поставя въпросът – как да се преценява без да се оценява, в смисъл на одобрение или осъждане. **Ето защо е необходимо социалният работник да се опитва да си дава сметка – сам или с помощта на супервизия, интервизия, екипно обсъждане и др., за влиянието на собствената му идеология при оценяването и да се опитва да управлява този процес.**

Съдържание на оценката: оценка на здравното, познавателното, емоционалното и поведенческо състояние.

Тази оценка се прави въз основа на стандартите за физическо и психическо развитие на детето в съответната възраст и особеностите в удовлетворяването на потребностите в съответната възраст. По същество това е психо-социална характеристика на детето. Оценката се основава на проучване на раждането и ранното детство на детето, връзката на детето с другите, последващите периоди и актуалната възраст.

Оценка на средата. Проучва се наличието на привилегирована връзка с друг човек, както ако детето е в семейството, така и при настаняване извън него. Необходимо е в оценката да се идентифицират позитивните и негативните фактори, които имат ключова роля по отношение на благосъстоянието на детето – материални условия на живот, достъп до социални и образователни услуги, културни условия, характеристика на общността и формалните и неформални структури в нея.

Оценка на родителския капацитет. Важно е да се изследва и оцени способността на родителите да предоставят необходимите грижи на детето в съответствие с неговите

потребности. Дали семейството разбира нуждите на детето, дали се опитва да им отговори.

Социалният статус на семейството е важна част от оценката на родителския капацитет (принадлежност към социални слоеве, образование, неудовлетворяваща или удовлетворяваща работа или безработица).

Принадлежността към ниски социални слоеве и неудовлетворяващата работа често се възприемат като рисков за децата фактор. Родителският капацитет се определя преди всичко чрез отношението на родителите към нуждите на детето, доколко ги разбира и се опитва да им отговори. В този смисъл ниският социален статус не е задължително рисков фактор, когато родителите се замислят за нуждите на детето, опитват се да отговорят на тях, осигуряват емоционална подкрепа. Неумението на родителите да създадат пълноценно общуване довежда до емоционални дефицити по отношение на връзката родител - дете, която е важна за доброто възпитание на децата.

Отношения в семейната двойка (дихотомност на ролите, семейна кохезия, насилие) са също важен елемент на оценката на родителския капацитет. Дихотомност на ролите означава непроменливо разделяне на функциите и преди всичко на позициите между двамата (например, единият взема всички решения - другият изпълнява или единият дисциплинира – другият се грижи и пр.) Семейната сплотеност може да бъде протективен фактор, но може да бъде и рисков, когато се изгражда като отношение на защита спрямо външната среда, т.е. семейната сплотеност съдейства за по-голяма социална изолация на детето. Насилието в семейството е рисков за детето фактор, вкл. и когато то не е непосредствено жертва на това насилие.

- Насилието винаги има последици върху развитието на детето и по-често тези последици са дългосрочни.

- Последиците са свързани със здравето, психичното развитие и поведението на детето – психични разстройства, изоставане в когнитивното развитие, поведенчески аномалии като хиперактивност, агресия, автоагресия, асоциално поведение и пр.

- Последиците са свързани и с опасност за други хора, включително деца (данните сочат, че извършителите на тежки престъпления по-често са били малтретирани в детството си, родителите, които малтретират своите деца, по-често са били малтретирани в своето детство, домашните насилници по-често са били насилвани в своето детство).

- Най-тежки са последиците – в краткосрочен и особено в дългосрочен план - когато става дума за сексуално насилие.

Изследванията по проблема за сексуалното насилие над деца показват, че е трудно категорично да се дефинират рисковите групи, които биха могли да бъдат жертви на такова насилие. За съжаление, данните показват, че случаи на сексуално насилие над деца има и в пълни и в непълни семейства, и сред високо и сред ниско образовани, и сред бедни и сред богати.

Като рискови групи с фактор насилие биха могли да се определят следните:

- Децата, живеещи на улицата. При тях съществува висок риск и от насилие и от сексуална злоупотреба и сексуална експлоатация.

- Децата в резидентна грижа. В тази група са децата настанени средносрочно или дългосрочно в специализирани подкрепящи и възстановителни социални услуги за деца, в които се предоставя резидентна грижа, както и децата в конфликт със закона, в социално-педагогически интернати (СПИ) и възпитателни училища-интернати (ВУИ). Рискът от сексуално насилие е както при деца от деца, така и от страна на възрастни. Особено висок е рискът от сексуална експлоатация и трафик на деца.

- Деца в крайно бедни или маргинализирани семейства, особено сред малцинствените групи. В тази група с особена тежест на риска са момичетата от ромски произход на възраст от 10 - 11 до 16 - 17 години. Тези момичета почти официално са обект на крадене, продажби в зависимост от традициите на конкретната общност. Тази група момичета са и най-често обект на трафик за проституция.
- Деца в юношеска възраст с трудности и проблеми във взаимоотношенията с родителите, с възрастните. Това е една група, която ако е обект на внимание, то е по-скоро от гледна точка на санкции, а не на деца в риск. При тях всички останали проблеми се проявяват задължително във висок риск от отпадане от училище на възраст 13 - 14 до 15 години. Много често като последица има сексуална злоупотреба или склоняване към проституция.
- Извършители на сексуално насилие, особено младежи. Тази група е рискова, не толкова като обект на насилие, макар че и това не е изключено, а главно като целева група за работа и помощ в областта на превенция.

Взаимоотношение между децата в семейството – породени от броя или тяхната поредност в семейството. Това са комплексите на единственото дете, на първото дете, на второто дете, на брата или на сестрата и други, като в основата на тези комплекси стои лишаването на детето от родителската обич и внимание или от прекаляването с нея, демонстриране на предпочитания към някое от децата, липса на балансирани поощрения и принципност към всяко от децата, което довежда до появата на завист, съперничество, несигурност, зависимост, липса на решителност и самостоятелност. Това може да доведе до реагиране чрез различни поведенчески симптоми на страдание: агресивно поведение, бягства от къщи, от училище, недисциплинираност и т.н. Трябва да се определи има ли привързаност между децата или не; защо; как се проявява и разбира от тях. Какви са взаимоотношенията с баби и дядовци, роднини – участвали ли са в отглеждането на детето.

Данни за криминално минало в семейството – наличието на криминално минало или история. Връзката с рискова ситуация за детето може да е директна – усвоени модели на поведение и индиректна – отсъствие на единия родител от грижите и възпитанието, изоставяне на детето и отглеждането му в специализирани социални услуги за деца, липса на емоционална подкрепа и пр.

Идентифициране на проблема – водещият случая социален работник използва своето и на другите участници в оценката професионално умение, за да определи проблема, който е в основата на трудността, от който се пораждаат нови проблеми и трудности. Това не винаги е видимо и предварително ясно. Например, агресивно поведение на самотна непълнолетна майка не е основният проблем, както често се определя, а е последица от изоставянето ѝ в ранна детска възраст и отглеждането ѝ в различни специализирани социални услуги за деца. Агресивното поведение по-вероятно е израз на нейния начин на реагиране на травмата. Критерий за определяне на основния проблем е неговата свързаност с базисните потребности на човека, когато те са били водещи за определена възраст.

Определяне (оценка) на нуждите на детето. Професионалната оценка на нуждите съдържа оценка на нуждите на детето, а не на другите. Например, може да срещнете “детето има нужда да си повиши оценките”. В действителност изглежда, че по-скоро родителите му, или учителите, или социалният работник имат нужда от това. Нуждите на детето са актуален израз на неговите потребности. Често в оценките се пише –

„детето има нужда от консултиране, има нужда от психолог”. Потребността е базисен човешки феномен, т.е. тя е проява на човешката същност, независимо от възрастта, географските условия на живот, цвета на кожата и др.

Оценка на риска (по отношение на идентифицирания проблем). Оценка на риска е част от оценката на случая и е много важна при управлението на случая, доколкото позволява управление на риска. Оценка на риска е обвързана със заявката и с идентифицирания проблем, тоест ако заявката е обвързана с превенция на отпадане от училище, при оценката на риска би трябвало да се определи именно този за отпадане от училище. Има случаи, когато заявката е за превенция на отпадане от училище, но всъщност се идентифицира висок риск от въвлечане в проституция и трафик. Ето защо е необходимо обвързване на оценката на риска с идентифицирания основен проблем или проблеми. **Управлението на риска е свързано с неговото значение за интензивността на намесата по отношение на детето.** Оценка на нуждите по същество дава съдържанието на плана за действие, а оценката на риска определя степента на интензивност на мерките, многообразието на услугите и ангажираността на мултиинституционално ниво. Например, при висок риск за въвлечане в трафик и проституция е необходимо да се предприемат възможно най-много мерки, включително ограничаващи, да се предвидят комплекс от услуги и дейности. Подобни интервенции при нисък риск могат да имат обратен ефект и по-скоро да затвърдят проблема, отколкото да го решат. При идентифициран нисък риск е добре да се включат по-скоро превантивни услуги и подкрепа.

Водещият случай споделя (информира и обсъжда) оценката с родителите, настойниците, попечителите или другите лица, които полагат грижи за детето - споделянето цели разбиране на оценката и нейното приемане.

- Оценка се споделя с детето на разбираем за него език. Професионалните становища се изразяват като аргументирани хипотези, а не като категорични диагнози – напр., „предполагаме, че все още е много силна болката от усещането, че си изоставен от семейството си” вместо „твоят проблем е, че си нищо дете”.
- Споделянето се извършва с уважение на личността и достойнството на детето и зачитане на неговите права;
- Добре е споделянето да започне с извеждане на силните страни у детето, да премине през споделяне на проблемите и трудностите, изведените нужди и да завърши с наличните ресурси.
- При споделянето се търси обратна връзка от детето. При наличие на несъгласие и неприемане се провежда обсъждане и аргументиране на позицията. При продължаване на неприемането тази част от оценката се оставя за допълнително поучаване и преоценка.
- Детето има право да бъде информирано с изготвената оценка.

При оформяне на оценката на случая се използва формата в Приложение №1а към чл. 16, ал. 1 от ППЗДет.

НАСОКИ ЗА ПРЕЦЕНКА НА НАЙ-ДОБРИЯ ИНТЕРЕС НА ДЕТЕТО

Понятието за най-добрите интереси на детето е сложно и неговото съдържание трябва да се определя поотделно за всеки случай.

Съгласно определението в Допълнителните разпоредби на Закона за закрила на детето:

„Най-добър интерес на детето” е преценка на:

- а) желанията и чувствата на детето;
- б) физическите, психическите и емоционалните потребности на детето;
- в) възрастта, пола, миналото и други характеристики на детето;
- г) опасността или вредата, която е причинена на детето или има вероятност да му бъде причинена;
- д) способността на родителите да се грижат за детето;
- е) последиците, които ще настъпят за детето при промяна на обстоятелствата;
- ж) други обстоятелства, имащи отношение към детето.

Съгласно Конвенцията на ООН за правата на детето:

Правата, включени в Конвенцията, са по-скоро по отношение задължението на държавата, отколкото на това какво детето има право да върши. В нея е застъпено основно закрилата на детето от причиняване на вреди (физически, душевни, сексуални и т.н.) и осигуряване на потребностите му – образователни, здравни и др. Всичко това трябва да е в най-добрия интерес не само на детето, но и на обществото като цяло.

Припокриването на „Най-добрия интерес на детето“ с „Висшите му интереси“, съгласно чл. 3 от Конвенцията на ООН за правата на детето не може да се използва от държавата и в частност от отговорните институции по закрила на детето, за да бъдат оправдани нарушаване на други права, предвидени в Конвенцията. Следователно интересите на детето трябва да бъдат разглеждани активно, като е необходимо да се покаже, че интересите на детето са били взети предвид, като първостепенно съображение.

В контекста на определението в Закона за закрила на детето, при изследване на най-добрия интерес на детето, следва да бъде включена информация по всички подточки т.е. на първо място потребностите на самото дете, съобразени не само с мнението и желанието на самото дете, но и с оглед на неговата възраст, пол и житейско развитие, следва да се има предвид и нанесените му вреди или опасността от нанасяне на такива, предвид способностите на родителите или лицата, отговорни да се грижат за него.

При предприемане на каквито и да са мерки за закрила, водещо е отчитане на последиците за детето при промяна на обстоятелствата – извеждане от биологичното семейство, насочване за ползване на социална услуга и други обстоятелства имащи отношение към детето, като промяна на местоживеенето, смяна на учебното заведение, и др.

„Оценката на най-добрите интереси“ се състои в преценяване и претегляне на всички елементи, необходими за вземане на решение в конкретна ситуация по отношение на определено дете или група деца. Тя се извършва от вземащото решения лице и неговите служители, като екипът по възможност трябва да бъде мултидисциплинарен, и изисква участието на детето.

Елементи, които следва да се вземат предвид при оценката на най-добрите интереси на детето:

- възгледите на детето;

- идентичността на детето;
- запазване на семейната среда и поддържане на взаимоотношенията;
- грижа за детето и неговата закрила и безопасност;
- уязвимо положение;
- право на детето на здравеопазване;
- право на детето на образование.

Изразяването на възгледи и мнение на детето е избор, а не негово задължение, като при изразено такова „възрастните“ не са длъжни да го приемат, а по-скоро да го вземат предвид при предприемане на мерки и действия спрямо детето.

Осигуряването на правото на изслушване на всяко дете, което „може да формира свои собствени възгледи“, не бива да се разглежда като ограничение, а като задължение за държавите. Това означава, че не следва да се изхожда от презумцията, че детето не е способно да изрази своите възгледи. Напротив, следва да се приеме, че детето е способно да формира свои собствени възгледи, и се признае правото му да ги изразява, като не се изисква детето първо да докаже тази си способност. Член 12 не налага възрастово ограничение по отношение на правото на детето да изразява своите възгледи и мнение.

Конвенцията на ООН за правата на детето гарантира, че детето е способно да изрази своите възгледи „по всички въпроси, отнасящи се до него“. Това представлява втори квалифициращ признак на разглежданото право – детето трябва да бъде изслушвано, ако разглежданият въпрос го засяга.

На възгледите на детето трябва да се придава значение, съответстващо на възрастта и зрелостта на детето. Това се отнася до способността на детето, която трябва да бъде оценена, за да може да се придаде надлежно значение на неговите възгледи или да му се съобщи начина, по който тези възгледи са повлияли върху резултата. Член 12 от Конвенцията предвижда, че само изслушването само по себе си не е достатъчно, но и възгледите му трябва да бъдат взети сериозно предвид, когато детето е способно да формира свои собствени възгледи.