



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

ДО
ОБЩИНСКИ СЪВЕТ
САДОВО

ГОДИШЕН ОТЧЕТ

от Даниела Мандева

*Управител на Център за обществена подкрепа
гр. Садово*

**ОТНОСНО: Дейността на Център за обществена подкрепа
за 2017 година.**

Съдържание:

I. ОСНОВНИ НАПРАВЛЕНИЯ В ДЕЙНОСТТА НА ЦЕНТЪР ЗА ОБЩЕСТВЕНА ПОДКРЕПА ПРЕЗ ИЗТЕКЛАТА ГОДИНА

II. ДЕЙНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЕ И ГАРАНТИРАНЕ НА КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ

III. ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ ПРЕЗ ОТЧЕТНИЯ ПЕРИОД

IV . СЪТРУДНИЧЕСТВА

I. ОСНОВНИ НАПРАВЛЕНИЯ В ДЕЙНОСТТА НА ЦЕНТЪР ЗА ОБЩЕСТВЕНА ПОДКРЕПА ПРЕЗ ИЗТЕКЛАТА ГОДИНА

Център за обществена подкрепа-гр.Садово функционира от 18.07.2008г. със заповед №РД 01-780/18.07.2008г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане.Основното му предназначение е да способства за утвърждаване и развиване на социални услуги за деца и семейства, предоставяни в общността, в зависимост от спецификата на местните нужди.

Методологията на услугите в ЦОП се базира на българското и международно законодателство за закрила на детето и подкрепа на семейството, водени от основния принцип – защита най-добрия интерес на детето. Социалните услуги се предоставят след насочване от Дирекция „Социално подпомагане“ (ДСП), респективно отдел „Закрила на детето“(ОЗД) и се реализират въз основа план за действие. В зависимост от потребностите, потребителите получават консултации, помощ и подкрепа от квалифициран екип от специалисти.

През 2017 г. в Центъра за обществена подкрепа – гр. Садово работи в следните направления:

- Индивидуална работа за развитие на чувствителността към нуждите на децата;
- Подкрепа на деца – жертви на насилие и техните семейства;
- Социално-психологическо консултиране на деца с поведенчески проблеми и техните семейства;
- Подкрепа и консултиране на семейства от общността във връзка с възникнали проблеми при отглеждане и възпитание на техните деца;
- Работа с деца, отпаднали или в риск от отпадане от училище и техните семейства;
- Подкрепа на процеса реинтеграция в биологичното семейство на деца, настанени в социални домове, в приемни семейства и друга, различна от биологичното семейство среда;
- Завишаване на родителския капацитет на непълнолетни родители, както и превенция на ранна бременност и раждане;
- Повишаване информираността на населението за проблемите на децата и семействата.

II. ДЕЙНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЕ И ГАРАНТИРАНЕ НА КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ

През 2017г. екипът на Център за обществена подкрепа гр. Садово беше ангажиран с изпълнението на програмата на ЦОП и работеше за гарантиране на устойчивост на предоставяните от него услуги, с което даваше своя принос за повишаване на благосъстоянието на децата и семействата в община Садово.

Ежегодно се организираха дейности по управление и повишаване на качеството на предоставяните социални услуги в ЦОП.

През 2017 г. по щатно разписание в Центъра за обществена подкрепа работиха 6 служители – управител, двама психолози и трима социални работници.

На ежегодно провежданата годишна атестация на изпълнението за 2017 г. се отчете, че общата оценка на изпълнение за периода отговаряше на изискванията в длъжностната характеристика. Същевременно атестацията даде възможност да се преценят пропуските в работата на отделните услуги, да се анализират резултатите и на тяхна база и да се изготви програмата за обучение и подкрепа на персонала за 2018 г.

През цялата 2017 г. се осъществяваше вътрешен контрол за повишаване на качеството на социалните услуги и се спазваха критериите и стандартите при тяхното предоставяне на потребителите. Този контрол бе осъществяван от управителя на ЦОП чрез :

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

Интервизия за обсъждане на текущи случаи, нови случаи, както и възникнали трудности и възможности за повишаване ефективността на работата по конкретен случай

Наложена е практика за вътрешно обсъждане на случаи между колеги веднъж седмично. На екипни срещи бяха представени за обсъждане случаи от практиката. Създаден е механизъм на обсъждане. Вносителят представя случая накратко. Останалите колеги имат възможност да задават въпроси и да предложат интервенции, допълнителни дейности и техники за работа.

Преценяваше се дали в случая да бъде включен допълнително друг експерт.

Интервизията през 2017 г. помогна на специалистите да се почувстват подкрепени и им даде насоки за работа по особено трудни случаи.

Методическа подкрепа и контрол по изготвените оценки, планове и доклади

Методическа подкрепа към екипа от страна на управителя – провеждаха се екипни срещи, на които се оказваше подкрепа на екипа за подготовка на отделни документи в досиетата на клиентите, спазването на сроковете според изискванията на законодателството, обсъждаше се подготовката за срещи с партньори. Обсъждаха се възможностите за ползване на индивидуална супервизия по случай при затруднения на екипа по случая. Даваха се насоки за оформяне на заявката за супервизия по случая, по отношение на представянето на случая и описанието на очакванията. В процеса на работата при подготовка на доклади по случаи, се даваха насоки за допълване на

съдържанието, за включването на подходящи услуги за детето и семейството и формулирането на целите по отделните програми и услуги.

Управителя на ЦОП оказваше ежедневен контрол и методическа подкрепа при изготвяне на следните задължителни документи :

- Оценка на случая – съгласува се с управителя, всеки специалист при изготвяне на оценката уведомяваше управителя. Той от своя страна прави преглед на документи и заедно с експерта обсъждаха зоните, където има нужда от допълнителна информация, протективните фактори и зоните за подкрепа;

- План за ползване на услугата – съгласува се с управителя на ЦОП , както и с родителя. Преди да бъде прикрепен към досието планът се проверяваше и обсъждаше;

- Доклади – всеки един доклад, междинен или окончателен се съгласуваше от управителя на ЦОП.

Ежеседмични графици на всеки член на екипа с предвидените през работната седмица срещи и дейности

В началото на всяка седмица специалистите попълваха отчетна форма на личен график. В тези формуляри те плануваха работата си за цялата седмица – ежечасно - предвидените домашни посещения, планираните сесии с потребителите, дейности, анкети, посещения на институции и други.

Управителя проверяваше и съгласуваше графиците. Графиците са окачват в работните помещения за персонала.

Често графика беше динамичен и не всяка дейност може да бъде предвидена в началото на работната седмица.

Водене на присъствена книга на потребителите на социални услуги.

В ЦОП има създадена присъствена книга, която се води периодично от определен отговорник. Указанията за водене на присъствената книга от страна на управителя са – всеки специалист посрещнал и работил с потребител на услугите след приключване на работата да отбелязва в присъствената книга срещата, часа, престоя, потребителя.

Контрол по ежемесечната отчетност на специалистите

Продължава практиката всеки един специалист в края на месеца да изготвя месечен отчет и обобщен доклад на своята дейност описващ брой случаи, брой индивидуални и групови сесии за месеца, брой сключени договори с потребители, обем на пряката работа с потребители, посещения на адреси, на институции, участие на екипни срещи, супервизия, обучения и др. Доклада се представяше на управителя на ЦОП, който събеседваше индивидуално с всеки един служител. Докладът дава възможност на прекия ръководител да проследи натовареността и обема на работа.

От своя страна управителя на ЦОП на базата на отчетите на специалистите изготвяше ежемесечни справки до Агенция „Социално подпомагане”, Д „СП” – гр. Първомай, Отдел „Закрила на детето” и информация за дейността на ЦОП.

Периодична проверка на работната документация (досиета на клиенти), извършвана от управителя

През 2017 г. беше извършена една цялостна проверка на комплектоваността на досиетата на текущи и затворени случаи. Резултатите от проверката бяха описани индивидуално за всеки един случай в специално разработен формуляр. От направената проверка се изведоха следните изводи:

С изключение на отделни случаи работната документация се водеше в пълен обем и се спазваха датите и сроковете за изготвяне и прилагане на съответните документи. С всеки един специалист след проверка на текущите случаи по които работи се провеждаше събеседване. Споделяха се пропуските и се поставяше срок за тяхното отстраняване.

Повишаване квалификацията на служителите

С цел да утвърдим и да поддържаме качеството на социалната услуга, да развиваме и разширяваме дейностите по представянето ѝ през 2017 г. екипа взе участие в:

- Семинар на тема „Арт – терапия”- съвременни методи и практики за деца със специфични потребности;
- Национална конференция за доброволчеството в България;
- Практическо обучение за работа с деца и семейства в риск;
- Управителя участва в семинар на тема: „Мониторинг за оценка и превенция по прилагането на основните пакети от критерии и стандарти при предоставянето на социални услуги в специализираните институции и услугите в общността за деца и възрастни”.

III. ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ ПРЕЗ ОТЧЕТНИЯ ПЕРИОД

През 2017 г. услуги в ЦОП са ползвали общо **89** деца и техните родители (**30** приходящи от 2016 г. + **59** ново постъпили направления през 2017 г.). Обхванати в групи са **718 ученици** от 4-ти, 5-ти, 6-ти и 7-ми клас със заявки от Директорите на училищата на територията на община Садово. Успешно проведохме курсове по програми „Първична превенция” – превенция на агресията за създаване на положителни поведенчески модели, запознаване на промените в пубертета и опасностите от полово-предавани болести, превенция на интернет зависимост и опасности в мрежата, превенция на алкохолна, никотинова и наркотична зависимост и здравословно хранене към здравословен живот, ранни бракове – информиран избор за съжителството на семейни начала от малолетни и непълнолетни и социалната функция на образованието – реализирането на трудовия пазар след придобита професионална квалификация.

Към 31.12.2017 г. в регистър потребители бяха заведени 826 потребители, в това число 59 деца- индивидуални, 718 обхванати в групи и 49 родители. Продължихме работата от предходната година с 30 индивидуални случая. Общият брой клиенти на които екипа на ЦОП е предоставил социални услуги за отчетния период е 856 потребителя, като 51 от тях са затворени, поради оказана подкрепа от специалистите и постигане на целите по плана за социални услуги.

Услугите на Център за обществена подкрепа са насочени към:

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

През изминалия период, специалистите са работили със 6 случая.

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

- **Подкрепа на деца – жертви на насилие и техните семейства:**

През изминалия период е оказана подкрепа по общо 2 случая на деца, претърпели насилие.

Основно работата по услугата предлагаше оценка на последствията от насилието върху психическото състояние и развитие на детето и ресурси за справяне с травмиращото събитие, изработваше се индивидуална терапевтична програма за преодоляване на неблагоприятните последици върху личността на детето, оценяваха се нагласите на семейството към преживяното насилие и капацитета на родителите за справяне и съдействие, информирани и насочване.

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

Такъв вид консултиране и подкрепа през 2017 г. са получили 16 деца. Дейностите включваха: психологическо консултиране, включване в програми за развитие на социални умения на децата - умения за общуване, самоконтрол, справяне с конфликти, психологическа подкрепа на родителите по проблеми, свързани с отглеждането, възпитанието и обучението на децата, улесняваше се връзката между децата и родителите и справянето с конфликти и кризи в отношенията им, подкрепяхме ги при справяне с поведенческите прояви на детето.

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

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

Тази услуга са ползвали общо 11 семейства. При почти всички случаи на работа с деца със специфичен проблем се налагаше и активна работа с родителите. Тя се осъществяваше основно чрез: информирани и насочване към адекватни услуги в общността, индивидуални психологични и социални консултации за справяне с проблеми, възникващи при възпитанието на детето, при семейни конфликти и трудности при справяне с ежедневните задължения, свързани с детето, групова работа, обучения и тренинги, насочени към родители/лица, които полагат грижи за детето.

Работеше се в посока подкрепа на връзката дете – родител – преодоляване на кризистни ситуации във взаимоотношенията.

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

Тази услуга през 2017 г. са ползвали общо 3 деца. Работата се състоеше в индивидуална оценка за причините за отпадането от училище и мотивационна работа с детето за интеграция в общността, развитие на социални и битови умения, хигиенни навици, изграждане на режим и организиране на ежедневието, както и ролята му в семейството, и ролята на семейството в развитието му. Целта беше да се идентифицират и събудят детските интереси, да се мотивират за учебна дейност, като се оказваше помощ на детето да осъзнае училището като възможност, а не просто неприятно задължение, да открие конкретната полза от образованието лично за себе си. Информираха се и консултираха родителите за социалната функция на образованието и последиците от отпадането на детето им от училище.

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

По тази услуга ЦОП работи и оказва подкрепа по 8 случая през 2017 г.

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

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

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

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

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

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

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

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

По тази услуга ЦОП работи и сме оказали подкрепа на 43 случая през 2017 г.

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

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

Други дейности:

През 2017 г. продължиха дейностите, свързани с реализиране на групови програми :

- Групови сесии с деца и младежи. Провеждаха се в различни направления – превенция на ранни бракове за съжителство на семейни начала, социалната функция на образованието, превенция на агресията за създаване на положителни поведенчески модели, запознаване на промените в пубертета и опасностите от полово-предавани болести, превенция на интернет зависимост и опасности в мрежата, превенция на алкохолна, никотинова и наркотична зависимост и здравословно хранене към здравословен живот;

- Отбелязахме различни празници, събития, инициативи и конкурси.

През годината с деца, потребители на услугите бяха организирани различни прояви – отбелязване на Свети Валентин и Трифон за резан, Баба Марта, маратон на четенето, по случай « Световния ден на книгата», по случай първа пролет организирахме конкурс «Сръчни ръчички», отбелязахме още 1- ви юни - Деня на детето, Международния ден на младежта, 1-ви декември - Световен ден за борба със СПИН, Международния ден на хората с увреждания, Коледа и др.

IV . СЪТРУДНИЧЕСТВА

През 2017 г. развитието на партньорската мрежа на ЦОП беше сред приоритетните дейности.

Нашето разбиране за функциите на центъра за обществена подкрепа е свързано с изграждане работеща партньорската мрежа, което да гарантира

предоставяне на качествени социални услуги в подкрепа на рискови групи деца и семейства в Община Садово.

Това кореспондира и с изграждането на по-широка и комплексна подкрепяща мрежа около системата на детето и семейството.

През годината продължихме да организираме и реализираме множество междуинституционални срещи. Наши партньори бяха колеги от ЦОП – Кричим, ЦОП – Сопот, ЦОП – Хисаря, Отдел „Закрила на детето” към Д „СП”гр. Първомай, Детска педагогическа стая, БЧК, Полицейски участък - Садово, Общинска администрация, Бюро по труда, училища, детски градини и др.

Продължи популяризирането на услугите на ЦОП сред колегите от социалните услуги, ОЗД, АСП, ДАЗД. През отчетния период една от основните цели за целия екип на ЦОП беше да развива ползотворни взаимоотношения с други институции и граждани с цел постигане на качество и ефективност на предоставяните услуги – Д „СП”, ОЗД, ДКЦ, РО, училища, лекари и др. За развитието на дейността се използваха различни методи:

- Разпространение на информация за услугите и дейностите на ЦОП, предоставяне на информация по електронен път;
- Промотиране чрез разпространение на брошури и други презентационни материали;
- Участие в професионални форуми.
- Обмяна на опит с колеги.

Услугите на ЦОП се обсъждаха на различни форуми с цел създаване на подкрепяща система за тяхното заявяване и ползване от семействата.

През годината продължиха работните отношения на ЦОП с Отдел „Закрила на детето” към Д „СП” – гр. Първомай по конкретни случаи интензивно се комуникира и се провеждат мултидисциплинарни обсъждания.

Освен нужната квалификация и професионализъм, специалистите от ЦОП имат големи сърца и висок морал; имат индивидуален подход към всеки отделен клиент, умеят да открояват и анализират проблемите му, подбират най-добрите подходи и методи за решаването им. Сред важните умения, които специалистите по социални дейности притежават са: наблюдателност, съпричастност и загриженост към проблемите на индивида, както и безусловното му приемане – с неговите добри страни и недостатъци. Умеят да откриват вътрешни и външни ресурси, които да активизират потребителите ни да се справят с неблагоприятната ситуация.

Предоставяме качествени социални услуги в мултидисциплинарен екип, развиваме мрежа за подкрепа, инвестираме в дългосрочна положителна промяна. Изграждането, развитието и утвърждаването на центъра допринесоха много за това той да бъде и през 2017 година желан партньор и място, където 89 деца и техните семейства в риск намериха своя пристан в преодоляване на житейските трудности.

Най-голямата ни награда е удовлетворението, че сме помогнали на човека да се справи с проблема, че сме му показали светлината в тунела. Да видим усмивка в детските очи, надежда и вяра в погледа на родителите. Да живеем с усещането, че сме допринесли за изграждането на един по-добър свят.

УПРАВИТЕЛ НА ЦОП: Д. МАНДЕВА