



Европейски съюз

**ШАНС ЗА ЩАСТЛИВО БЪДЕЩЕ**  
**ПРОЕКТ BG051PO001-5.2.10-0001,,ПОСОКА: семейство”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

## **МЕТОДОЛОГИЯ НА СЕМЕЙНО-КОНСУЛТАТИВЕН ЦЕНТЪР**

### **I. СЪЩНОСТ И ЦЕЛИ**

Настоящият документ е разработен на базата на широко обсъждане в мултидисциплинарна група, включваща представители на Министерство на здравеопазването (МЗ), Министерство на труда и социалната политика (МТСП), Агенцията за социално подпомагане (АСП), Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД), УНИЦЕФ и НПО - БАЛИЗ, БАСП, ИСДП, „Надежда и домове за децата – клон България”, Сдружение „Дете и пространство”, Сдружение „Самаряни”, Фондация „Де Пасарел България”, Фондация „За Нашите Деца”, Фондация „Здравни проблеми на малцинствата”, Фондация „Карин дом”, Фондация „Лумос – клон България“, Фондация „Международна социална служба – България”.

Утвърждаването на методологията ще стане след като се апробира в рамките на Компонент 2: „Разкриване на иновативни интегрирани услуги за деинституционализация и превенция на изоставянето на деца от 0 до 3 години“ по процедура за директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG051PO001-5.2.15 „Шанс за щастливо бъдеще“, Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси 2007 - 2013“ (ОПРЧР), за да може да се включи опита, натрупан от реализацията на услугата.

Методологията има за цел да структурира и стандартизира процеса по предоставяне на услугата „Семейно-консултативен център” (СКЦ), да зададе критериите за качество на услугата и да очертае задължителните дейности и стъпки при предоставянето на услугите в рамките на проектите по Компонент 2. В нея се определят и минималните изисквания за материална база и персонал.

Това дава възможност на доставчиците на услугата да преценят необходимите ресурси, да създадат адекватна организация на работа, да осъществяват вътрешен контрол върху качеството и да създават система за подобряването му. Методиката задава и ясни критерии за оценка на работата, което гарантира на доставчика обективност при оценяване на качеството и резултатите от работата от страна на контролиращите органи.

Методологията е предназначена да служи на общинските администрации в качеството им на изпълнители по Компонент 2 или на техните партньори, на които са възложили изпълнението, като им дава основа за предявяване на изисквания по отношение на обхвата и качеството на предлаганата предоставяната услуга и при осъществяването на контрол върху нейното качество.

#### **1. Въведение:**

Изграждането на иновативни услуги за уязвимите общности е интегрална част от развиващата се мрежа от услуги за родителите и семействата на деца в риск, насочени към подобряване на родителската грижа, подкрепа за процеса на деинституционализация и създаване на условия за закриване на Домовете за медико-социални грижи за деца (ДМСГД) и другите специализирани институции за деца (ДДЛРГ и др.). Семейно-консултативните центрове (СКЦ) се разглеждат като част от цялостната мрежа от услуги в областта/ общината в подкрепа на най-уязвимите деца и семейства от сегрегирани общности и изключени групи.



Европейски съюз

**ШАНС ЗА ЩАСТЛИВО БЪДЕЩЕ**  
**ПРОЕКТ BG051PO001-5.2.10-0001 „ПОСОКА: семейство”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

## 2. Определение:

СКЦ е иновативна междусекторна услуга, която обединява комплекс от интегрирани социални, здравни, образователни услуги и мерки за превенция и подкрепа на малки деца и семейства в риск с голям мобилен компонент за обхващане на най-уязвимите общности, живеещи в обособени квартали или в изолирани населени места в общината и областта.

Същевременно, чрез мобилната работа и прилагането на програмния подход, СКЦ са в състояние гъвкаво да планират и предоставят интегрирани и междусекторни услуги в съответствие с потребностите на семействата и децата в риск от сегрегирани общности, които на практика са останали извън обсега на социалните и другите обществени услуги. В дългосрочен план те допринасят също за постепенното преодоляване на нарушеното доверие към държавните и общински институции, към обществените услуги, включително към отделите за закрила на детето (ОЗД) сред маргинализираните групи и семейства.

## 3. Основни принципи на услугата:

СКЦ функционира в съответствие с **принципите и нормите** за предоставяне на услуги и социална подкрепа:

- Гарантиране на най-добрия интерес на детето, съгласно Конвенцията на ООН за правата на детето;
- Гарантиране на правото на всяко дете да бъде отглеждано в семейна среда;
- Предимство на подкрепата към семейството за осигуряване на благоприятни условия за развитие на детето в неговата семейна среда, а не в институция или алтернативна резидентна грижа;
- Зачитане на достойнството и личността на детето, включително уважение към личната история, религиозна, етническата и културна идентичност на детето и неговото семейство, на уязвимите общности и групи;
- Зачитане на правото на детето/родителите/общността на изразяване на мнение и изслушване;
- Защита от злоупотреба и насилие;
- Съобразяване с индивидуалните потребности на децата/хората от рисковите групи; при отчитане на най-добрия интерес на потребителите на услугите – деца и пълнолетни хора от рисковите общности/групи.

**Подходите и методите** в работата на СКЦ имат комплексен характер и се определят от правата на детето, правата на човека, спецификата на целевата група; индивидуалните потребности на децата/хората от рисковите групи; при гарантиране на най-добрия интерес на детето. Най-важните иновативни подходи, специфични за СКЦ, са:

- Мобилна работа за картографиране на рисковите общности и осигуряване на достъп до услугите, комплексни мерки за превенция на ниво общност.
- Проактивност по отношение на входа и достъпа на потребителите до услугите.
- Интегриран подход при комбиниране на различните типове услуги и междусекторна подкрепа за потребителите.
- Програмен подход – системната интервенция за подкрепа на групи потребители в СКЦ е планирана и организирана на програмен принцип.



Европейски съюз

**ШАНС ЗА ЩАСТЛИВО БЪДЕЩЕ**  
**ПРОЕКТ BG051PO001-5.2.10-0001,,ПОСОКА: семейство”**

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



- Диференциран подход и отчитане на спецификите на местните общности.
- Подходи на общностна работа и участие, самопомощ и мотивиране за развитие чрез формиране на ядро от „агенти на промяната” вътре в общността, които да въздействат за развитие на нагласите и приоритетите в рисковите общности, .

#### 4. Цел на услугата и задачи:

Главната цел на СКЦ е превенция за предотвратяване на рискове, които водят до настаняване на бебета извън семейството и недобра грижа за децата сред рискови групи в уязвимите етнически общности. **Специфичните цели** на СКЦ включват:

- Повишаване на родителските умения и подобряване на грижите за бебета, малки деца, подрастващи и млади хора от уязвимите семейства;
- Намалване на случаите на отделяне на деца от семейството и на изоставяне на бебета и малки деца чрез мерки за първична превенция, промяна на нагласи във високорисковите общности към грижата за децата, мерки за осигуряване на достъп до базови услуги, подкрепа за подобряване на родителската грижа и социалните ресурси на семействата;
- Създаване на условия за стимулиране на развитието на децата и младите хора сред високо рискови уязвими общности със специално внимание към ранното детско развитие;
- Ограничаване на тенденцията към постоянно възпроизвеждане на рисковете за децата и семействата чрез мобилизация на общностния потенциал за развитие на уязвими етнически малцинства и групи в сегрегирани общности.

#### 5. Потребители на услугата:

**Приоритетните целеви групи на СКЦ**, изгражани при закриването на ДМСГД са:

- **Бебета и малки деца в риск и техните семейства:** Новородени и малки деца (от 0-3 години) в риск от изоставяне и/или negliжиране, техните майки, семейства и близка семейна среда, с особено внимание към бебета с ниско тегло, здравни проблеми и други затруднения; малки деца с родители в чужбина; млади родители, малолетни и непълнолетни родители, деца, родени в ранни бракове;
- **Млади хора и бъдещи родители:** подрастващи и младежи, бременни в риск, млади семейства от рисковите общности, на които предстои да отглеждат деца;
- **Бедни и крайно бедни маргинализирани семейства с деца:** семейства със случаи на изоставяне; жени, които имат изоставени деца, с висок риск поради здравни, психични проблеми, рисково поведение, проституция, трафик; многодетни майки и семейства;

Наред с децата, родителите и семействата, услугите на СКЦ за превенция и подкрепа обхващат **рисковите общности**, живеещи в социална изолация в крайна бедност.

#### 6. Дейности, които се предоставят на потребителите на услугата

**Услугите и дейностите на СКЦ**, които следват няколко последователни стъпки:



Европейски съюз

**ШАНС ЗА ЩАСТЛИВО БЪДЕЩЕ**  
**ПРОЕКТ BG051PO001-5.2.10-0001, ПОСОКА: семейство”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

- **Картографиране на рисковите общности** чрез мобилна работа на екипите директно в уязвимите общности за идентифициране на деца и семейства в риск.
- **Оценка на потребностите и извеждане на приоритети.** На основата на резултатите от картографирането се прави оценка на проблемите и потребностите на идентифицираните рискови семейства/групи, след което се планират приоритетните програми за услуги и дейности през съответния период.
- **Разработване и изпълнение на програми**, които представляват систематизирана интервенция – комплекс от взаимосвързани дейности/услуги с прилагане на интегриран подход за решаване на проблеми и промяна на ситуацията в семействата/уязвимите общности. Съдържанието на приоритетните програми се определя от целите на СКЦ за подкрепа на приоритетните рискови групи с фокус към новородените и малките деца (0-3 години) и техните семейства. **Примерни програми са:**
  - **Обща програма за подкрепа на уязвими семейства с бебета и малки деца в риск** - посредничество и придружаване за достъп до услуги, издаване на лични документи и подобряване на социалните ресурси на семействата.
  - **Програми за превенция на отделянето на деца от семейството** и настаняването им в институции – към семейства с рискове от negliжиране и невъзможност на семейството да осигури нормални условия за отглеждане на детето.
  - **Програма „Бременност в риск”** за непълнолетни бременни и неосигурени бременни в риск от изоставяне на детето проследяване на бременността в ранен етап и предприемане на превантивни мерки.
  - **Програми за превенция на negliжирането на децата**, развиване на базови родителски умения и подобряване на грижата за бебетата и децата.
  - **Училища за родители** в подкрепа на ранното детско развитие и развиване на родителския капацитет.
  - **Програми за подготовка за родителство на бъдещи родители**, насочени към бременни и млади семейства от рисковите общности.
  - **Превенция на ранните бракове и ранните раждания** – чрез кампании, индивидуална и групова работа с подрастващите и техните семейства и близки.
  - **Програми за подготовка на подрастващи и млади хора за семеен живот.**
  - **Програми за семейно планиране** и превенция на нежелана бременност, насочени към намаляване на изоставянето на деца.

**Мобилната работа** и изнесените услуги на място в общностите, в домовете на децата и семействата в риск са задължителна, съществена част от приоритетните програми.

**Видове дейности:** В програмите се прилагат разнообразни, гъвкави методи и видове дейности за постигане на целите, като: социално консултиране и подкрепа, индивидуални психологични консултации, социално-педагогическо консултиране, информиране и техническа помощ, посредничество и придружаване, юридически, здравни и други консултации, групова работа, кампании за широка превенция на рисковете за децата и семействата. Материална подкрепа в изключително кризисна ситуация за семейства с деца в



Европейски съюз

**ШАНС ЗА ЩАСТЛИВО БЪДЕЩЕ**  
**ПРОЕКТ BG051PO001-5.2.10-0001, „ПОСОКА: семейство”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

риск от изоставяне е важен компонент в програмите. Комуникацията за развитие, кампании и инициативи за промяна на нагласи са съществен компонент от дейностите на СКЦ.

## **II. ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА**

**Входът и достъпът на деца и семейства до услугите в СКЦ е отворен** и се осъществява преди всичко чрез мобилна работа с прилагане на проактивен подход за идентифициране на семейства в риск с бебета и малки деца. Насочването към ползване на услуги става чрез мобилна социална работа на СКЦ директно с рисковите общности; насочване от ОЗД/ ДСП, други доставчици на услуги; насочване от общини, държавни институции и организации.

СКЦ работи без направления – по случаи на семейства в риск и за широка превенция в рисковите общности, но в определени случаи работи и по направления от ОЗД.

## **III. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И МАТЕРИАЛНА БАЗА**

**Доставчикът осигурява сигурна и безопасна среда на ползвателите потребителите и персонала в услугата, като** разработва правила за осигуряване на здравето и безопасността на потребителите и персонала.

Те включват:

1. Оценка на риска на работните процеси и факторите от околната среда с оглед на здравето и безопасността на ползвателите на услугата и персонала;
2. Планиране на конкретни мерки, съобразно направената оценка за предотвратяване на рисковете;
3. Наблюдение и контрол на изпълнението на планираните мерки.

## **IV. ПЕРСОНАЛ**

Подборът на целия персонал е на базата на изискванията на длъжностните характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца.

Задълженията на всеки един от персонала са разписани конкретно и ясно в длъжностните характеристики, където са описани техните отговорности, очакваните задължения и отчетност.

Доставчикът назначава одобрените кандидати на работа в съответствие с изискванията на Кодекса на труда.

Персоналът трябва да отговаря на следните изисквания

1. подходяща професионална квалификация за всяка конкретна длъжност;
2. наличие на личностни качества, необходими за ефективно извършване на конкретната дейност (умения за работа с деца, умения за работа в екип, общуване и др.);
3. професионален опит.



Европейски съюз

**ШАНС ЗА ЩАСТЛИВО БЪДЕЩЕ**  
**ПРОЕКТ BG051PO001-5.2.10-0001, ПОСОКА: семейство**

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



### Структура на персонала:

За изпълнение на целите на услугата в СКЦ е необходимо:

- **формиране на мултидисциплинарен екип от специалисти** със следните квалификации и длъжности: управител/социален работник; 3-4 социални работници; психолог; 3-4 социални сътрудници (от уязвимите общности); медицинска сестра, педагог (образователни дейности с децата, насочени към ранно детско развитие).
- **Допълнителни специалисти (на частично време или с почасово заплащане):** външни консултанти – юрист; педагог, детски психиатър, педиатър;

Персоналът на услугата е мултиетничен и задължително включва социални сътрудници от етническите общности за отваряне на вход към общността и улесняване изграждането на доверие в рисковите общности. Основно изискване към персонала са нагласите към толерантност, недискриминация и разбиране към проблемите на етническите общности.

Доброволци от рисковите общности и здравни медиатори се привличат в помощ на СКЦ. **Развитие на капацитета на персонала** чрез последователна програма с въвеждащи и надграждащи обучения за социална работа с деца и семейства и работа в уязвими общности, обучение през практика, консултации и супервизия за персонала.

**Бюджетът за издръжката на СКЦ** се структурира по следните примерни пера:

- 1) Човешки ресурси: Заплати и осигуровки за постоянен персонал; допълнителни разходи за персонала (застраховки, трудова медицина, работно облекло); заплащане за допълнителни специалисти (почасово или на дневна база или процент работно време).
- 2) Разходи за осъществяване на програми и предоставяне на услуги: материали за подкрепа при кризисни ситуации на семейства с малки деца; материали за провеждане на групова работа, ателиета, курсове за родителски умения; програми за семейно планиране.
- 3) Оперативни разходи: командировъчни на екипа (пътни, дневни и нощувки) за участие в обучения, семинари; гориво и командировъчни разходи за мобилни услуги,
- 4) Външни услуги;
- 5) Разходи за обучение и супервизия на екипа: хонорари, командировки и др. разходи.

### **V. ИНТЕГРИРАНЕ НА СЕМЕЙНО-КОНСУЛТАТИВЕН ЦЕНТЪР С ДРУГИ СОЦИАЛНИ, ОБРАЗОВАТЕЛНИ И ЗДРАВНИ УСЛУГИ.**

СКЦ работят в тясно взаимодействие с отделите за закрила на детето, дирекциите за социално подпомагане, РДСП, с институциите в свързаните сектори – здравеопазване, образование, заетост; с действащите социални и други услуги, насочени към деца и рискови семейства. СКЦ и другите нови услуги в общността, създадени да заменят ДМСГД в пилотните общности, трябва да работят в мрежа помежду си.