

У дома е най-добре

**Създаване на услугата
малък групов дом в Стара Загора**

Тази публикация се базира на дейността,
осъществявана в рамките на програмата на АРК
**Деинституционализация на услугите за деца
Стара Загора, 2006 - 2009**

Тази публикация е подготвена от екипа на АРК България.

Бихме искали да изразим нашата благодарност към всички наши местни партньори в Стара Загора, и специално на община Стара Загора, колегите ни от АРК Лондон, Управителния съвет и донорите на АРК за техния неоценим принос.

Преди всичко, бихме искали да благодарим на персонала на услугата малък групов дом за техните неуморни усилия в грижата и отдадеността им към децата.

Публикацията е част от поредица материали, които обхващат редица проблеми на деинституционализацията, свързани с развитието на превантивни и алтернативни услуги за деца и семейства, базирани в общността. Останалите публикации от поредицата са:

- **Преобразяване живота на децата - деинституционализация на услугите за деца в Стара Загора**
- **Сглобяване на пъзела - създаване на партньорска мрежа за предотвратяване изоставянето и институционализацията на деца в Стара Загора**
- **По пътя към промяната - развиване на услугата приемна грижа в Стара Загора**
- **Измерване на промяната - система за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите на АРК България**

За кого е предназначена тази публикация

Тази публикация разглежда как е планирана и създадена услугата малък групов дом в рамките на програмата за деинституционализация на АРК. Тя представя концептуалната рамка, която е в основата на развиването на услугата и ключовите аспекти от практиката по социална работа, които направляват персонала на малък групов дом в неговата работа.

Публикацията е предназначена предимно за общини, отдели за закрила на детето и неправителствени организации в България, които възнамеряват да създават малки групови домове, както и за работещите на национално ниво, които имат отговорност за финансирането, развиването и наблюдаването на алтернативни услуги за деца. Независимо, че е написана в контекста на ситуацията в България, надяваме се, че тази публикация ще е полезна за всеки, който се интересува от развиването на услуги от резидентен тип за малък брой деца.

Настаняването на децата в семеен тип грижа е приоритет в процеса на закриване на институции. Редицата случаи, където това не е възможно, налагат необходимостта от друг тип алтернатива. Същността на необходимите алтернативни услуги от резидентен тип ще зависи от потребностите и профила на децата, както и от степента на развитие на базираните в общността алтернативни услуги. Тази публикация няма за цел да отговори на всеки възможен въпрос или да предостави изчерпателна информация, а само да помогне на онези, които търсят начини за развиване на услугата малък групов дом, да тръгнат в правилната посока.

Съдържание

| | |
|--|----|
| Въведение | 1 |
| Програмата на АРК за деинституционализация на услугите за деца | 3 |
| Необходимостта от алтернативни услуги от резидентен тип | 3 |
| Дефиниране на услугата малък групов дом | 3 |
| Основни положения | 5 |
| Ключови принципи и подходи | 6 |
| Обобщение на модела | 8 |
| Прилагане на принципите в практиката | 11 |
| Планиране на алтернативни услуги от резидентен тип | 12 |
| Малките групови домове в Стара Загора | 14 |
| Обгрижване на децата – основни въпроси от практиката | 22 |
| Предизвикателства и препоръки | 29 |
| Предизвикателства в създаването на услугата малък групов дом | 31 |
| Поддържане качеството на грижа | 35 |
| Приложения | 37 |
| Приложение 1 Персонал на Централното звено за управление и подкрепа | 39 |
| Приложение 2 Обучение на персонала на малък групов дом | 41 |
| Приложение 3 Данни за контакт | 44 |

Въведение

Програмата на АРК за деинституционализация на услугите за деца

Необходимостта от алтернативни услуги от резидентен тип

Дефиниране на услугата малък групов дом

Програмата на АРК за деинституционализация на услугите за деца

Програмата на АРК в България е базирана в Стара Загора и е насочена към подкрепа на превенцията на изоставянето и развиването на алтернативни услуги с цел закриването на институции за деца. Развиването на услугата малък групов дом е изключително важен компонент от работата.

В основата на програмата за деинституционализация е партньорството. АРК работи чрез и съвместно с организации и органи на местно ниво, включително община Стара Загора, Отдела за закрила на детето (ОЗД) и местни неправителствени организации (НПО). Услугата малък групов дом беше първоначално финансирана и управлявана от АРК, след което през януари 2009г. бе поета от община Стара Загора.

Необходимостта от алтернативни услуги от резидентен тип

Извеждането на децата от институциите изисква набор от алтернативни услуги. Настаняването в семейство като биологично или разширено, семейство на осиновители или приемни родители винаги ще остане предпочитаният вариант в процеса на планиране за деца в системата на грижи.

Въпреки това, има значителен брой деца, които понастоящем живеят в институции, за които няма вероятност да бъдат реинтегрирани, настанени при осиновители или приемни родители в близко бъдеще. Постигането на цялостна деинституционализация, при която тези деца няма да бъдат оставени в институциите, изисква развиване на алтернативни услуги от резидентен тип.

Услугата малък групов дом, създадена в рамките на програмата на АРК, има за цел да осигури най-доброто възможно качество на грижа до настаняването на детето в семейство, което дава възможност на децата да получат по-добро обгрижване докато се развиват останалите услуги.

Дефиниране на услугата малък групов дом

Наименованието на услугата е внимателно обмислено преди да се реши, че малък групов дом (МГД) най-добре отразява концепцията за малка група от деца, които живеят заедно в домашна среда подобно на децата, които живеят със семействата си в общността.

Думата „семейство“ неслучайно е изпусната от наименованието на услугата, за да се подчертае, че всъщност малките групови домове са алтернативен тип резидентна грижа и настаняването в семейство трябва да остане предпочитания вариант за всички деца.

Основни положения

Ключови принципи и подходи

Обобщение на модела

Ключови принципи и подходи

Първата стъпка при подготвянето и планирането на услугата малък групов дом е изясняване на принципите, съгласно които услугата ще функционира и подхода, който ще се възприеме относно настаняването и грижата за децата.

Трите ключови принципа, които са в основата на развитието на услугата малък групов дом са:

- **Във всички наши действия да се водим от най-добрия интерес на детето** съобразно Конвенцията на Обединените нации за правата на детето е водещият принцип при създаването и развиването на услугата малък групов дом: интересите на децата стоят над интересите на всички други, включително родители и персонал от институции.
- **Нуждите на децата се посрещат най-добре в семейство:** работата за връщането на децата в семействата им или за намиране на осиновители или приемни родители, когато това е възможно, продължава с всички деца, настанени в МГД.
- **Социалното включване на децата от МГД е от първостепенно значение:** това се постига чрез изграждането на МГД в обикновени жилищни райони и участието на децата във всички аспекти на живота в квартала, включително посещаване на местни детски градини и училища.

Следните **оперативни подходи** са в основата на създаването на услугата малък групов дом:

- **Преди настаняването в МГД всяко дете следва да има пълна оценка на потребностите** и индивидуален план за грижа, които редовно се преразглеждат.
- **Всяко дете, настанено в МГД има ключов работник** от обгрижващия персонал в дома, както и социален работник от Отдела за закрила на детето.
- **Работата с настанените деца, включително контакт с биологичните семейства, е ключов елемент от непрекъснатата грижа**, за да се увеличат шансовете за реинтеграция, осиновяване или настаняване в приемна грижа.
- **Отношенията между братя и сестри** се насърчават активно: там, където братята и сестрите не могат да живеят заедно, контактите между тях се насърчават и подкрепят.

- **Децата се подготвят за преместването си от институцията в МГД:** децата се преместват, когато са готови, а не когато сградите са готови.
- **Децата се консултират и включват** във вземането на решения относно новото настаняване от резидентен тип, доколкото е възможно.
- **Децата не се местят от един МГД в друг, освен ако** няма изключителни обстоятелства и преместването е в най-добрия интерес на съответното дете.
- **МГД има за цел да осигури дългосрочна грижа:** временни настанявания от резидентен тип или спешни настанявания не са уместни.

Обобщение на модела

Целта на работата в малките групови домове е подобряване качеството на грижа за децата, които са живели в институция и насърчаване на социалното им включване.

Подцелите на услугата малък групов дом са:

- създаване на нов модел грижа от резидентен тип, базиран в общността за деца, което ще им осигури дом за толкова дълъг период, за колкото им е необходимо;
- демонстриране на устойчива и с възможност за създаване и на други места алтернатива на големите институции за деца, като част от цялостна програма на деинституционализация;
- изграждане на услуга, която може да поеме управлението на допълнителен брой малки групови домове в случай на следващ етап на цялостна деинституционализация на местно ниво.

Услугата в Стара Загора

- състои се от пет малки групови дома с по осем деца във всеки;
- осигурява грижа за 40 деца;
- включва Централно звено за управление и подкрепа, което предоставя управление на услугата и работа със социален работник и психолог с оглед да няма такива тесни специалисти във всеки дом.

Децата

- между 3 и 7 годишни в момента на настаняването;
- всички деца идват от институционална грижа;
- баланс между броя на момчета и момичета, където е възможно.

Персоналът

- назначен е с открит конкурс; много от тях, но не всички, са работили преди в институции;
- всеки дом има екип от пет обгрижващи работника и един ръководител екип, работещи на смени;
- екипите на малките групови домове работят активно със социалния работник и психолога към услугата и с Отдела за закрила на детето.

Общността

За децата от МГД е важно да могат да се интегрират в нормалния живот на квартала без да бъдат определяни като „различни“ от своите връстници. Поради тази причина:

- услугата се предоставя в апартаменти и къщи, разположени в обикновени жилищни райони, подобни на тези, в които живеят повечето български граждани;
- малките групови домове не са локализирани на едно място, а са разпръснати в града;
- всички деца посещават местни детски градини и училища и използват градския транспорт, здравни и други услуги.

Партньорство и устойчивост

С цел насърчаване чувство на собственост и осигуряване на устойчивост, моделът на грижа и планирането на услугата са разработени и осъществени в партньорство с общината, която:

- осигури терен и три имота;
- участва в подбора на персонал съвместно с Отдела за закрила на детето;
- поема финансовата и управленската отговорност за услугата през януари 2009.

Прилагане на принципите в практиката

Планиране на алтернативни услуги от резидентен тип

Малките групови домове в Стара Загора

Обгрижване на децата – основни въпроси от практиката

Планиране на алтернативни услуги от резидентен тип

Планирането и развиването на услугата малък групов дом включва много повече от придобиване и ремонтване на имотите, в които ще живеят децата – въпреки че самите строителни работи могат да представляват значително предизвикателство, което не трябва да се подценява!

Стартирането на услугата е сложно и може да отнеме време, имайки предвид дейностите, които вървят паралелно. Те включват:

- оценка на потребностите на децата, които ще се настаняват и определяне на основния модел на грижа;
- преценка на разпределението на децата и персонала по отделните МГД;
- подготовка на децата за преместването им в новите малки групови домове;
- назначаване и обучение на персонал: нереалистично е да се мисли, че няма да има текучество на персонала през първите дни, когато хората разберат, че работата не отговаря на очакванията им, при която и да е услуга. Дейностите през първата година трябва да включват продължителен процес по подбор на персонал;
- изграждане на основен управленски екип колкото се може по-скоро: в идеалния вариант, управителят се назначава по-рано, за да може да бъде включен в набирането на персонал.

Ключът към успешното планиране е залагането на реалистична времева рамка, както и на лице или група от хора, които имат ясна представа за всички тези елементи на работата и тяхната координация.

Много е важно планирането да включва и постигане на споразумение с всички ключови партньори по редица основни въпроси:

Какви са целите на услугата?

- Ще бъде ли услугата част от процеса на деинституционализация?
- Ще бъде ли давано предимство за настаняване на деца от определена институция?
- Каква е дългосрочната цел на услугата:
 - ще има ли краткосрочни или спешни настанявания?
 - или планът е да се осигури постоянна грижа за децата докато се подпомага контакта с родители и се търсят възможности за алтернативни настанявания в семейства?

За кои деца е услугата?

За да се определи профила на услугата е важно да се получи информация за децата, които ще я ползват.

Моделът на АРК се основава върху осигуряване на грижа за група деца, напускащи определена институция, а не върху настанявания на деца, живеещи в семейства. В началото на програмата се извърши анализ на настаняванията в институцията, която предстоеше да бъде закрыта, с цел:

- получаване на точна информация за профила на отделните деца, тяхната възраст, пол, етнос и специални нужди;
- определяне броя, годините и профила на децата, които се нуждаят от алтернативна постоянна резидентна грижа;
- проучване на семейните обстоятелства на децата, включително и наличие или липса на контакт с биологичните родители – ключов момент като отправна точка за работа, след настаняване на децата в МГД.

Подробна информация за анализа на настаняванията може да се намери в друга публикация от поредицата *“Преобразяване живота на децата – деинституционализация на услугите за деца в Стара Загора”*.

Какви са основните елементи на модела на грижа?

- Какъв е максималният брой деца, които могат да бъдат настанени във всеки МГД?
- Каква ще бъде възрастта на децата?
- Ще има ли баланс в броя на момчета и момичета?
- Предвижда ли се настаняване на деца с и без увреждания?
- Какво ще бъде съотношението между деца и обгрижващи?
- Какъв персонал ще е необходим?
- По какъв начин ще се оценяват и настаняват децата?

Всички тези въпроси са разгледани по-подробно в следващия раздел, който представя как те са решени в услугата малък групов дом, развита от АРК, както и в **приложения диск**, който съдържа пълния комплект политики и процедури.

Кой ще е доставчик на услугата?

- Общината ли ще управлява услугата?
- Предвижда ли се тя да бъде отдадена чрез търг на НПО/доставчик на услуги?
- Кой ще финансира услугата? Това трябва да е ясно в самото начало, особено когато се предвижда прехвърляне на услугата, както е в случая с модела на АРК.

Наблюдение и оценка

- Как ще се следи развитието на услугата?
- Кои са основните показатели, за да се оцени влиянието върху развитието на децата, настанени в малък групов дом?
- Кой ще извърши оценката на децата?

За повече информация и подробности относно подхода на АРК при наблюдение, оценка и отчитане на резултатите, вж. публикацията *“Измерване на промяната - система за наблюдение, оценка и отчитане на резултатите на АРК България”*.

Малките групови домове в Стара Загора

Разделът представя повече информация за начина, по който е създадена и управлявана услугата малък групов дом в Стара Загора, както и част от работата с децата.

Децата

Услугата е предназначена за деца, живеещи в институции в Стара Загора, на които е изготвена подробна оценка и при които е установено, че няма реалистична възможност за семеен тип настаняване в близкото бъдеще. Настанявания на деца, живеещи в семейства, и спешни настанявания не се извършват.

Взаимоотношенията между братя и сестри активно се насърчават, тъй като често това е най-дълготрайната кръвна връзка, която децата имат. Услугата цели събиране на братя и сестри, когато това е възможно. Въпреки това, за да се поддържа баланс в отделните МГД бе решено, че ще е неуместно да се настаняват заедно повече от трима братя и сестри.

На следващата страница психологът към услугата представя конкретен случай от практиката за събиране на брат и сестра.

Събиране на брат и сестра

Историята е истинска, въпреки че имената са променени, за да се защити самоличността на децата.

След откриването на малките групови домове имахме възможността да съберем Надя (4 г.) с по-големия ѝ брат Мишо (7 г.). Децата бяха живели в различни институции от раждането си, не са знаели за съществуването на другия, както и не са познавали своята майка. На Надя ѝ предстоеше преместване, което беше идеалната възможност да се събере с брат си, настанен в услугата малък групов дом.

Заедно с ОЗД, персонала на институцията и екипа на МГД планирахме подготовката и процеса на представяне на децата. Трудно е да се започне обсъждане на това, какво са братята и сестрите, когато децата нямат представа какво е семейство и не знаят, че имат брат или сестра. Използвах различни „техники на общуване“, включително картинки, приказки, кукли, марионетки, както и снимки на Надя, за да разговарям с Мишо за неговата история и за съществуването на неговата сестра. Както много деца, които растат в институционална грижа, Мишо бе много объркан относно своя произход - никой не беше разговарял с него за майка му или за причините, поради които тя не може да се грижи за него.

По същия начин бе предприета работа с Надя преди първата кратка среща в институцията. Мишо ѝ даде подарък – мече – и ние направихме снимки на срещата за техните книги по житейска история. Те толкова си приличаха!

Заедно с ключовият работник от МГД всеки ден водихме Мишо в институцията, за да могат децата да си играят. Не след дълго представихме идеята за посещение в малкия групов дом, където живееше Мишо. Надя беше много развълнувана, както и другите деца. Те бяха приготвили почерпка, за да я посрещнат, а ние се радвахме да видим как Мишо се държи като горд и покровителстващ по-голям брат. Следващите посещения помогнаха на Надя да свикне с новата обстановка и да се установи в групата. Всички бяхме сигурни, че тя е готова да се премести.

Надя беше близка с някои от персонала на институцията и осъзнахме, че преместването, макар и положително, ще означава и значителни загуби. Ето защо, обгрижващите от институцията трябваше да я подкрепят в процеса. Деца, които се местят от една институция в друга без подготовка, може да си мислят, че са изпратени на новото място, защото са били непослушни и тълкуват преместването като поредното отхвърляне.

Първоначално, след преместването Надя не посещаваше детска градина, за да може да получи допълнително индивидуално внимание. Привидно изглеждаше, че тя лесно свиква с новата обстановка, но забелязахме, че постоянно се опитва да бъде най-послушна и изпълнителна; лесно се разстройваше и разплакваше. За нас бе ясно, че привързаността между брата и сестрата е съвсем слаба, въпреки първоначалния им ентузиазъм един към друг. Тяхното поведение показваше, че трябва да се поработи повече с децата, за да разберат ситуацията си.

Всяка седмица започнах да се виждам с двете деца в стаята за игра на услугата малък групов дом, използвайки планирани игри и приказки за общуване. Сега сме в процес на създаване на книга на житейската история и на двамата. Важна част от работата е разговорът ми с майката на децата, която е хоспитализирана с трайно психическо заболяване. Малко вероятно е, че тя ще има възможност да се грижи за тях, но срещата с нея ще помогне на децата. Докато тя се почувства достатъчно добре за среща, планираме да разменяме снимки и да установим контакт, който може да се използва в бъдеще. Искрено се радвам, че през това време Мишо и Надя ще растат заедно.

Тази история показва **значението** на:

- планирането и тясното сътрудничество между социални работници и обгрижващи в процеса на преместване на деца;
- ангажирането на обгрижващите – в този случай, персонала от институцията – за да се улесни успешното преместване;
- внимателната подготовка на децата преди преместване, което се осъществява само, когато те са готови;
- начините на общуване, в центъра на които стои детето: децата не винаги разбират това, което казват възрастните;
- уменията за наблюдение и анализ на поведението на детето за да разтълкуваме какво ни казва то: поведението на децата ни дава информация за техните чувства.

Създаване на истински дом

За да се осигури последователен подход към всички деца и да се поддържат най-високи стандарти на грижа, крайната цел на услугата е създаване на истински дом и доколкото е възможно, избягване на институционалната атмосфера.

Наличието на малък, постоянен екип, който се грижи за едни и същи осем деца, предоставя реална възможност за изграждане на емоционална привързаност между обгрижващ персонал и деца. Няколко други добри практики помогнаха, за да се гарантира, че малките групови домове не са просто „мини институции“:

- Персоналът на МГД реши да промени традиционната институционална практика децата да се обръщат към тях с „лельо“ или „госпожо“ и вместо това, в домовете и в услугата като цяло, като обръщение вече се използва първото име.
- Наименованията на длъжностите в услугата бяха избрани така, че да отразяват ясно работата, която хората извършват: „обгрижващ работник“ бе предпочетено пред „възпитател“ или „терапевт“.
- Специализираната подкрепа, включително и от социален работник и психолог, се предоставя от персонал, който физически се намира в отделно звено за управление. Индивидуалната работа, включително работата по контактите на децата с техните биологични семейства, се провежда извън дома.
- Интериорът на МГД прилича на този, в който живее едно семейство, като всяко дете разполага със свое лично пространство, а цялата група с обща дневна за занимания. Не е подходящо да се обособяват офисно пространство, помещения за контакти и консултации вътре в дома, както и да се държат официални доклади, съобщения за персонала и други административни документи, които не присъстват в един нормален семеен дом.

Персонал на малките групови домове и управление на услугата

Обгрижващи работници и ръководители екипи

Всеки МГД има постоянен малък екип от шест души персонал, състоящ се от ръководител екип и пет обгрижващи работници. Не е необходимо обгрижващите работници да са квалифицирани социални работници. Основните изисквания към тях са да имат опит в работа с деца или отглеждане на деца, да бъдат отдадени и грижовни към децата и да демонстрират капацитет за разбиране и активна работа за посрещане на техните специални нужди.

Персоналът на МГД работи на смени, включително и нощни, за да се осигури целогодишна 24-часова грижа. Смените се така организирани, че винаги двама обгрижващи работници са на смяна през най-натоварените периоди – рано сутрин, след училище и по време на почивните и празнични дни. Нощната смяна се поема от един човек, като в случай на нужда се включва заместник обгрижващия работник и членове на управленския екип.

Централно звено за управление и подкрепа

Услугата малък групов дом се управлява от Централно звено за управление и подкрепа (ЦЗУП), което предоставя управленска и административна подкрепа.

Управителят на МГД ръководи управленския екип, който се състои от заместник управител, социален работник, психолог и ръководителите екипи. Управленският екип се събира веднъж месечно за обсъждане на възникнали въпроси в МГД и планиране на непрекъснатото развитие на услугата като цяло. Тези срещи имат съществено значение за развиване на автономност и изграждане на чувство за собственост на услугата.

В **Приложение 1** можете да намерите по-подробно описание на ролите на персонала на Централното звено за управление и подкрепа.

Социална работа с деца и семейства

Активната социална работа с децата и техните семейства е в същността на услугата малък групов дом в Стара Загора и следващото интервю представя ролята на социалния работник:

“Моята роля” – социалният работник към услугата описва работата си

Всеки ден в моята работа е различен! Работя в тясно сътрудничество с психолога на МГД и сме отговорни да следим, дали действията, съгласувани в плановете за грижа на децата от МГД, се провеждат. Това може да включва директна работа с децата, уговаряне и супервизиране на срещи за контакт с техните семейства, свързване с училища и детски градини, срещи с Отдела за закрила на детето и други професионалисти, пътуване до други общини за намиране на родители или дори посещение на родител в затвор или болница.

Посещавам често МГД, както за да видя децата, така и за да обсъдя напредъка им с екипите. Повечето от децата в МГД са прекарвали по-голяма част от живота си в институционална грижа и липсата на ранна привързаност продължава да се отразява на тяхното поведение и развитие. Наистина ми харесва да използвам техники за игра, за да общувам с децата, и се научих да ги изслушвам внимателно. На възрастните често им е трудно да чуят болезнените емоции и объркване, изразени от изоставени или наранени деца, но разбрах, че искреността е изключително важна, ако въобще искаме да им помогнем.

Най-голямата награда за мен е да видя значителната промяна в децата, откато се запознах с тях в институцията, както и да зная, че заедно с ОЗД сме помогнали на пет деца да бъдат успешно преместени при осиновители, а едно – настанено в приемно семейство.

В момента работя по реинтеграцията на едно от децата, но по всяка вероятност това ще е дълъг процес, тъй като има много усложнения. По-голямата част от дейността ми е непредсказуема, тъй като социалната работа е динамична професия и работата, насочена към промяна създава нови предизвикателства всеки ден – това е постоянен процес на учене!

Управление на отделните малки групови домове

Всеки МГД има свой собствен бюджет и получава определена сума за закупуване на храна, дрехи и необходими неща за домакинството. Екипите разполагат и с допълнителни средства за рождени дни на децата, празници и екскурзии.

Въпреки че се ръководи и подкрепя от ЦЗУП, отделните МГД са самостоятелни във вземането на ежедневни решения относно повечето аспекти на живота в дома. Ръководителят и неговият екип решават как да организират свободното време, къде да отидат на почивка, как да се разпределят смените и т.н. В резултат на това, всеки МГД разви индивидуални характеристики и в екипите се породило чувство на гордост от дома, който са създали.

Ето как един от ръководителите екипи разказва за своята работа:

Интервю с ръководител екип на МГД

Преди да започне работа в услугата МГД, интервюираният ръководител екип е работил дълги години в институцията като възпитател.

В - Какво те накара да кандидатстваш за позицията „ръководител екип“ в услугата малък групов дом?

О - *Беше лесно решение, защото наистина вярвах в новата услуга. Работих 21 години в институцията, която беше закрыта, и въпреки че се опитвахме да дадем най-доброто от себе си, не беше възможно да се осигури времето и индивидуалното внимание, от които децата имаха нужда. Не бях доволна от начина на работа, но не можехме да направим нищо различно дори и да искахме.*

В - Как подготвихте децата за преместването?

О - *Още докато бяхме в институцията, преместихме децата в определените за МГД групи, по осем деца във всяка една. Новите екипи от персонал бяха създадени по същото време и това им даде възможност да започнат да опознават децата. По това време децата нямаха свои собствени вещи и често намирахме приготвени неща за взимане, скрити в чанта или кашон!*

Излизахме с новата група, за да посетим МГД апартамента – ходихме дори когато майсторите бяха още там! Децата бяха включени във вземането на решенията къде да спят. Отделихме и много време на подготовката на децата за училище и детска градина, но аз все още бях много притеснена как преместването ще се отрази на децата.

В - Какви бяха основните трудности, когато се преместихте?

О - Никога няма да забравя първата нощ! Децата бяха толкова тихи и може би малко уплашени. Отне им около месец да свикнат окончателно с новото ежедневие. Всичко беше странно и ново за децата, например, трябваше да ги научим да не натискат непрекъснато ключовете за осветлението или да отварят хладилника постоянно!

Доста трудно ни беше да свикнем с новия начин на работа, защото просто няма сравнение с този в институцията. Искрах всичко да направя правилно, но в същото време осъзнавах, че съм толкова институционализирана, колкото и децата! Единият от приоритетите беше изграждането на екипа, както и изграждането на привързаност между децата и персонала. Трябваше да установим единен подход към децата и това все още продължава.

В - Какви бяха основните трудности при интегрирането на децата в училищата и детските градини?

О - Местното училище и детска градина оказаха голяма подкрепа след като обяснихме целите на услугата. Най-добрият начин да се покаже какво правим бе като поканихме директорите и учителите да ни посетят в МГД. Важно е да работим в тясно сътрудничество с тях. Екипът работи усилено с децата при подготовка на домашните им и това дава отлични резултати. Сега те получават отлични оценки, такива, каквито имат и техните връстници.

В - Какво ще кажете за съседите и другите хора в квартала?

О - Общо взето, сега всички ни познават и приемат, но продължаваме постоянно да полагаме усилия в общуването с хората. Виждаме повечето от съседите всеки ден, когато всички деца играят пред блока заедно. Идвали са с почерпки на Коледа, а най-близките съседи ни посещават при наши специални поводи.

В - И как виждаш бъдещето сега?

О - Казали сме на децата, че могат да останат в МГД докато станат на осемнадесет години, но те доста често имат нужда да ни чуват да повтаряме това. Най-накрая имат шанса за едно спокойно детство и за мен това е най-важното. Имам големи мечти за тяхното бъдеще. Искам да ги видя да растат също както моите деца, да могат да навлезнат в света около тях уверени и способни.

Обучение на персонала

Грижата за група деца, които имат редица специфични потребности в резултат от последиците на институционализацията може да се окаже много предизвикателна. Ефективното набиране на персонал и последващата професионална подкрепа са съществени за успеха на услугата и качеството на грижата за децата.

Освен въвеждащо обучение, целият персонал се нуждае от редовно допълнително обучение и подкрепа, за да разбере причините за различните нужди, поведение и забавяне в развитието на децата в МГД.

За повече информация, вж. **Приложение 2** за основните теми на обучение, които е преминал персоналът на услугата малък групов дом.

Супервизия на персонала

Персоналът, назначен в услугата малък групов дом, има възможност за индивидуална супервизия всеки месец. Нови членове на екипа имат възможност за по-чести супервизии в периода след назначаването им.

Супервизията е основно предназначена за подкрепа на персонала в справянето с емоционалните предизвикателства в работата, както и за оказване на помощ по индивидуални случаи и в определяне на приоритети и справяне с натовареността.

Управителят на услугата отговаря за супервизията на персонала, въпреки че част от тази дейност е делегирана на заместник управителя. Супервизията на обгрижващите работници се провежда от ръководителите екипи на МГД. Управителят на услугата, социалният работник и психологът се супервизират от външен супервайзор всеки месец.

Общността

Децата, настанени в МГД, трябва да могат колкото се може повече да водят нормален живот, какъвто е този на останалите български деца. За да се случи това, местонахождението на домовете и възможността на децата за достъп до други услуги в общността са от особено значение, така както и изграждането на взаимоотношения с живущите в квартала.

Малките групови домове в Стара Загора са организирани по такъв начин, че децата в тях имат възможности да се интегрират в общността. Това е постигнато чрез:

- разполагане на МГД в къщи и апартаменти в обикновени жилищни райони в близост до детски градини и училища, здравни услуги, транспортни услуги, магазини и други услуги в общността;
- записване на децата в кварталните детски градини и училища, разположени възможно най-близо до МГД;
- разполагане на МГД в различни квартали на града, за да могат живеещите в тях деца да се интегрират по-лесно и да не се пренасищат местните училища и услуги от завишените нужди;
- осигуряване на редовни контакти със съседни и игри със съседските деца;
- участие в квартални мероприятия и празници.

Всеки МГД има комуникационна стратегия, която цели задълбочаване на връзките в квартала и постигане на разбиране относно типа грижа, която се предлага за децата в услугата малък групов дом.

Обгрижване на децата – основни въпроси от практиката

Услугата малък групов дом е изградена на основата на модел за предоставяне на индивидуална грижа за децата, който включва пълна оценка, планиране на грижата и осигуряване на ключов работник за всяко дете. Основен компонент в модела за грижа е участието на децата във вземането на решения, които се отнасят за тях и ежедневието им в МГД.

Моделът на грижа в услугата малък групов дом отдава особено значение на отделянето на време и индивидуално внимание за всяко дете чрез осъществяване на различни съвместни дейности заедно с детето. Ежедневното активно ангажиране в дейности с децата чрез игри, планиране на занимания, помощ в домашните, гледане на телевизия и приготвяне на храната е основна част от работата на обгрижващия работник.

Тези практически въпроси са в основата на начина, по който се полагат грижи за децата в услугата малък групов дом и представят специфичните ѝ аспекти, които я различават от грижата, която се предоставя в големите институции.

Индивидуална грижа

Моделът на грижа в МГД набляга на това колко е важно на децата да се отдели индивидуално време и внимание чрез извършване на общи дейности с тях. Основната задача на обгрижващите е активно и ежедневно да включват децата в такива дейности като игри, планиране на ежедневието, помощ при писането на домашни, гледане на телевизия и приготвяне на храната.

Персоналът редовно участва в индивидуални занимания с децата и работи за компенсиране на забавянето в развитието. Също така се провеждат разговори с децата за техните чувства и се обясняват причините, поради които те не могат да живеят със семействата си.

Всяко дете има собствен албум със снимки, документиращи специални събития от живота му в МГД като рождени дни, училищни мероприятия и срещи с родителите. Стартирана е работа по историята на живота с някои от децата, като целта е всички деца да участват в събирането на информация за историята на своя произход и живот.

Индивидуалната грижа осигурява и висок стандарт на физическа грижа – начина, по който се облича детето, прическата му и всички останали лични грижи, които децата със семейства обикновено получават.

Всяко дете има индивидуален ключов работник, който е от екипа обгрижващи работници в съответния МГД. Принципът на работа на ключовия работник има за цел да гарантира, че индивидуалните нужди на детето са посрещнати. Той осигурява на детето и „специален човек“, който паралелно с грижата за цялата група, има и специална отговорност и интерес за индивидуалния му напредък и благополучие.

“Не познавахме добре децата, докато бяхме в институцията. Сега се прибирам в къщи и започвам да се чудя дали не съм забравила да сложа книга в раницата на детето.”

Обгрижващ работник при преглед на практиката на МГД

Антидискриминационна практика

Повечето деца, настанени в услугата малък групов дом са от ромски произход и затова се приемат като различни в общността, в която живеят. В детските градини и училищата, които

посещават, няма много ромски деца, а сред съседите има малко ромски семейства. Освен това децата се различават от съседските деца и по това, че живеят в МГД и не се отглеждат в собствените си семейства.

В резултат на обществените нагласи, много от децата изразяват негативно отношение към ромите, активно отричайки произхода си.

Персоналът на МГД е изправен пред много предизвикателства в желанието си да противодейства на дискриминацията и да променя обществени нагласи, в това число и някои от своите дълбоко вкоренени представи, както и тези на децата.

Бе проведено обучение за основните принципи на антидискриминационна практика, като работата по прилагането ѝ продължава. Със съдействието на местната ромска неправителствена организация „Свят без граници“ бе започната работа за представяне на положителни примери, свързани с ромската култура и представители на тази общност. Предвижда се тази дейност да стане по-интензивна с порастването на децата.

„Сега имам друг поглед върху ромската общност – обучението промени начина, по който виждам нещата.“

Обратна връзка от обучението за ромската култура, проведено от сдружение „Свят без граници“

Участие във вземането на решения

Участието във вземане на решения е съществено за изграждане на самостоятелност и самооценка. Още от най-ранна възраст децата могат да взимат решения и да правят елементарен избор за неща, които ги касаят. В услугата малък групов дом, те участват в избирането на занимания вътре в дома и извън него, както и как ще се облекат и какво ще ядат. Децата участват и в закупуването на дрехи, за да могат да си ги избират сами.

Някои от екипите започнаха да провеждат кратки ежеседмични срещи за да обсъдят предстоящата седмица. Предвижда се тези срещи да се доразвият и участието на децата във вземането на решения да става все по-активно.

Мнението на децата трябва да се взима предвид и в процеса на планиране на грижата. В случаите, когато обгрижващият персонал представлява децата, предвид възрастта им, е необходимо да се прилагат техники за тяхното изслушване. Участието на по-големите деца в обсъждането на всички въпроси, които ги касаят, е добра практика.

Контакт с родители и роднини

Поддържането на контакт с родители, роднини, включително братя и сестри, настанени в институции, е ключов момент от практиката на услугата малък групов дом. Много от децата не познават родителите си и контактът с тях им дава възможност да разберат произхода си, а често да си обяснят и причините, поради които не живеят в дома си.

Социалният работник и психологът към услугата работят в тясна връзка със социалните работници от Отдела за закрила на детето за откриване на „изгубените“ родители и за установяване на поне минимален брой контакти – два или три пъти годишно. Дори индиректният контакт може да даде на детето усещане за минало и принадлежност. От настанените в момента 40 деца 32 имат редовни контакти със семействата си.

Екипът на МГД играе важна роля за стимулиране на контакта между срещите на децата със семействата им чрез писма и телефонни разговори. Супервизирането на срещите за контакт дава възможност на обгрижващия персонал да опознае семейството на детето и по-лесно да се справи с въпросите и притесненията му.

Създаване на контакт в случай, в който детето се смята за „изоставено“

Това е действителен разказ, но имената на лицата са променени, за да се запази тяхната самоличност:

Петьо, който сега е на седем години, е бил настанен в институция след раждането си. Майка му, Златка, е осиновено дете и забременява твърде млада, което довежда до влошаване на взаимоотношенията ѝ с осиновителите. Без подкрепа и сигурна, че не може да отгледа детето сама, тя подписва декларация, с която дава съгласието си за осиновяване.

Петьо не е осиновен, тъй като се оказва, че има малък здравословен проблем и остава в институцията докато не е преместен в друга институция за деца на предучилищна възраст.

След настаняването му в МГД, Петьо започва да пита дали има майка, къде е тя и защо той не може да живее при нея. Социалните работници успяват да издирят и да се свържат с осиновителите на Златка. Така разбират, че в момента тя живее и работи в Германия. Не след дълго психологът от МГД вече говори с нея.

Златка е изненадана да чуе новини за сина си. Споделя, че е мислела постоянно за него, но е била убедена, че той е осиновен. В Германия Златка посещава психотерапевт, за да се справи с проблемите от собственото си минало. Впечатленията на психолога на МГД са, че тя е чувствителна млада жена, която е способна да разбере чувствата и положението на Петьо.

Психологът подготвя Златка и Петьо, преди да започнат да си разменят писма и снимки, а след време се осъществява и телефонен контакт помежду им. Златка започва да опознава сина си чрез редовни телефонни разговори и някои от въпросите на Петьо най-после получават отговори. Персоналът от МГД вярва, че връзката с майката има много положителен ефект върху състоянието и напредъка на детето.

Не знаем какво крие бъдещето в този случай, въпреки че се надяваме един ден Златка да се върне в България и да се срещне със сина си. Контактите не винаги водят до реинтеграция, но са от голяма полза за децата, за да могат да разберат кои са те и защо не могат да живеят със своите семейства.

Този реален случай от практиката показва, че:

- „Изгубените” семейства могат да бъдат намерени в повечето случаи, но социалните работници трябва да са активни и настоятелни в откриването им и да разполагат с необходимите ресурси за това.
- Контактът има положително въздействие върху децата, дори когато целта на плана за детето не е реинтеграция.
- Контактите дават възможност на детето и на специалистите, които в момента се грижат за него, да се запознаят с историята на семейството.
- Необходима е подготовка на всички ангажирани страни, за да се постигне ясно разбиране за целите на контакта.
- Семействата често не знаят какво се е случило с децата им, особено в случаите, когато те са оставени за осиновяване. Много от тях могат да допринесат за положителна промяна в живота на техните деца.

За повече информация относно описаното по-горе вж. **приложения диск**, който включва:

- **пълен пакет от политиките и процедурите на услугата малък групов дом в Стара Загора**, където се покриват и други теми, които не се разглеждат в тази публикация като:

- Прием на деца в МГД
 - Планиране на грижата
 - Контакти със семейство и роднини
 - Образование
 - Медицинско обслужване и здравеопазване
 - Мерки за безопасност
 - Назначаване на персонал
 - Ключови работници
 - Тютюнопушене и алкохол
 - Посетители
- **примерни длъжностни характеристики** на персонала на услугата малък групов дом

Предизвикателства и препоръки

Предизвикателства в създаването на
услугата малък групов дом

Поддържане качеството на грижа

Общо 46 деца са ползвали услугата след откриването на последния малък групов дом през март 2008г. Пет от тях са осиновени в чужбина, а едно е настанено в приемна грижа, което показва постигнатия успех в преместването на деца в семейна грижа. Услугата демонстрира положителни резултати и при осъществяване на контакти със семействата на 32 от 40 настанени в МГД деца. Също така, след настаняването на децата в МГД се забелязва значителен напредък в способностите им да се концентрират и учат. Наблюдава се подобряване на общото здравословно състояние, по-рядко напикаване и постепенно намаляване на негативните последици от институционализацията.

Въпреки окуражителните резултати, развитието на услугата малък групов дом има редица предизвикателства. Някои от тези трудности са отражение на общите предизвикателства, пред които са изправени всички социални услуги в България, включително недостатъчният брой социални работници в отделите за закрила на детето и налични алтернативни услуги, които се разглеждат по-подробно в друга от публикациите в тази поредица *“Преобразяване живота на децата - деинституционализация на услугите за деца в Стара Загора”*.

Предизвикателствата по-долу са свързани конкретно с процеса на развиване на услугата малък групов дом. Много от тях могат да бъдат преодоляни, когато има желание за работа в ефективно партньорство и възприемане на модерни, небюрокраични начини на работа, които целят посрещане нуждите на децата.

Предизвикателства в създаването на услугата малък групов дом

Решения относно кои деца имат приоритет при настаняване

Нуждите на децата от институции в Стара Загора от алтернативна резидентна грижа надвишават капацитета на услугата в момента. Вероятно това е предизвикателство, пред което се изправят доставчиците на услуги в цялата страна, предвид големия брой деца в институционална грижа и необходимото време и ресурси за развиване и предоставяне на алтернативни услуги от семеен и резидентен тип, включително и малки групови домове.

Препоръки:

- Планирането на времевия график трябва да предвиди достатъчно време за изчерпване на всички реалистични възможности за реинтеграция на децата преди настаняване в МГД – процес, който най-вероятно ще отнеме повече време при деца с увреждания.
- Критериите за приоритизиране на настаняванията в МГД трябва да бъдат определени възможно най-рано.

- Всички ангажирани страни – Отдел за закрила на детето, община, МГД и персонала на съответните институции – трябва да участват във взимането на решения с цел вземане на възможно най-добрите решения и постигане на общо разбиране.

Подкрепа от местната общност за услугата

Първоначално, същността и целите на услугата малък групов дом в Стара Загора предизвикаха известни притеснения у съседни и други представители на местната общност. Някои от училищата и детските градини не бяха работили с деца от институции, а в други случаи родителите се притесняваха, че децата от МГД ще изискват прекалено много внимание. В някои детски градини считаха, че децата трябва да се обгрижват само в малките групови домове, тъй като на персонала там се плаща за тази дейност, което показва липсата на разбиране за концепцията на социалното включване. Освен това, близкото разположение на два от малките групови дома създаде затруднения предвид ограничения капацитет в местните детски градини и училища.

Препоръки:

- Организирането на срещи със съседни и други представители на местната общност за споделяне на идеи и притеснения трябва да стане на възможно най-ранен етап от развиването на услугата.
- Разпространяване на писмена информация за услугата включително данни за контакт с точно определено лице, в случай на проблеми.
- Съседите трябва да бъдат поканени да посетят МГД при първа възможност.
- Проучване на свободните места в детските градини и училищата в района или районите, където се предвижда да бъдат изградени малки групови домове.
- Организиране на срещи с директори на детски градини и училища преди да се запишат децата, за да се обяснят целите на услугата и да се изяснят взаимните очаквания.
- Планиране на обучение за персонала от детските градини и училища относно специфичните нужди на институционализираните деца.
- Класните ръководители и директорите на детски градини и училища също трябва да бъдат поканени да посетят малките групови домове колкото е възможно по-рано.

Партньорство между новата услуга и институциите за деца

Програмата на АРК целеше закриване на институция за деца, повечето от които предстоеше да бъдат преместени в малки групови домове в съответствие с оценките на потребностите им и изготвените планове. Част от персонала на услугата бе работил в институцията, но значителен брой от служителите идваха от други места. Бе взето решение новият персонал да започне да работи в институцията с цел опознаване на децата, за които предстоеше да се грижи. Освен това, децата трябваше да бъдат разпределени в групите, в които щяха да живеят в МГД, за да могат да започнат да изграждат взаимоотношения помежду си и да се подготвят заедно за преместването.

Влизането на нов персонал в институцията и прегрупирането на децата неминуемо доведе до промени в установената рутинна практика. Съгласно действащото законодателство, новият персонал на МГД, работещ в институцията, не можеше да поеме отговорност за децата и подготовката за тяхното преместване, което наложи подписването на допълнително споразумение между АРК и община Стара Загора за регламентиране ролята на новия персонал в този преходен период.

Освен това децата и персоналят се преместваха в малките групови домове постепенно, което предизвика напрежение сред оставащите деца и персонал. Макар и добре планиран, този процес на преместване беше труден и деликатен за всички.

Препоръки:

- ОЗД, директорът и персоналят на институцията, както и персоналят на услугата малък групов дом, трябва да разбират значението на подготовката на децата за преместването им и да участват съвместно в изготвяне на цялостна програма за тази подготовка.
- Персоналят на МГД и този на институцията трябва да бъдат подготвени за оказване подкрепа на децата, които са все още в институцията и се опасяват, че ще останат там.
- Ролите и отговорностите в преходния период трябва да отговарят на законовите разпоредби и да бъдат ясно разписани в писмено споразумение, което разяснява дейностите, които новият персонал на услугата малък групов дом има право да осъществява с децата, преди преместването им в МГД.

- Преместването на децата и закриването на институцията е разбираемо труден процес за персонала, но всички трябва да са наясно, че личните чувства по никакъв начин не бива да доминират над най-добрия интерес на децата.

Забавяне на строително-ремонтните дейности

Съгласно първоначалните предвиждания, всички пет малки групови дома трябваше да бъдат завършени през есента на 2006г. Първите два бяха открити през септември и октомври същата година, като при останалите три и ЦЗУП имаше забавяне. В един от случаите забавянето бе с пет месеца. Забавянето бе отчасти свързано със строително-ремонтните работи, но най-вече се дължеше на бюрократични проблеми. Получаването на различни документи и разрешителни удостоверения от различни инстанции, като фирми за електроснабдяване, топлофикация и някои отдели на общината забави както началото, така и приключването на строително-ремонтните работи.

Препоръки:

- Времевият график трябва да включва непредсказуеми и допълнително необходими строителни работи и да не разчита на обещанията на строителните фирми.
- Ръководителят на строително-ремонтните работи трябва да има съответния опит и компетенции в тази област, като основните му задачи са да наблюдава строителните работи, да следи за спазване на сроковете и да служи като връзка с общината и компаниите за електричество, газ и вода.
- Времевият график за необходимите строително-ремонтни работи трябва да бъде изготвен възможно най-рано с участието на всички ключови лица, включително различните отдели в общината, строителната компания и доставчиците.
- Персоналът на услугата малък групов дом и този на институцията трябва да бъдат постоянно информирани за развитието на строителните работи, за да бъдат уверени, че работата по новата услуга напредва и тя ще бъде разкрита.

Поддържане качеството на грижа

Основно предизвикателство след време ще бъде качествено прилагане на услугата и поддържането на първоначалната визия за малките групови домове, наподобяващи истински дом, доколкото това е възможно. Съществува известен риск от появяване на институционални практики, в резултат на което качеството на грижата за децата ще се промени.

Това предизвикателство е свързано най-вече с начина, по който се финансират обществените услуги в България и с често твърде бюрократичния централизиран подход на работа. Настоящата нормативна уредба, касаеща системата на отчетност в институциите и услугите за деца от резидентен тип, спъва инициативността в МГД и изграждането на истинско чувство на собственост у тези, които развиват услугата. Това може да подкопае концепцията за грижа и първоначалната визия за дома, която е в основата на услугата при създаването ѝ. Някои от идентифицираните вече рискове са следните:

- бюджетни ограничения, които могат да доведат до намаление на съотношението обгрижващи/деца – в момента услугата се базира на 6 души персонал, работещи на смени, и по-малък брой не е в състояние да осигури индивидуалната грижа и внимание, от което се нуждаят децата;
- изискването менютата да се изготвят един месец предварително, на практика лишава децата от участие във вземане на решение какво искат да ядат;
- липсата на финансова самостоятелност в отделните малки групови домове, особено централизираното закупуване на храна, намалява участието на децата в пазаруването и лишава персонала от гъвкавост;
- изискванията и практиките наименованията на длъжностите да отговарят на тези в съществуващия единен класификатор (например, “ръководителите екипи” вече са “възпитатели”, а “обгрижващите работници” са “трудова терапевти”) водят до погрешна представа за работата и създават предпоставки за прилагане на стари институционални подходи в новия тип услуги.

Препоръки:

- Услугата малък групов дом трябва да се въведе в законодателството като отделна алтернативна услуга от резидентен тип със самостоятелен финансов стандарт и ясно дефинирани стандарти за качество, включващи запазване на съотношението обгрижващи/деца.

- Длъжностите “обгрижващ работник” и “ръководител екип” трябва да се въведат в националния класификатор на професиите в България и методиките за определяне на персонал в услугите, предлагащи резидентен тип грижа.
- Стандартите за качество в услугата малък групов дом трябва да предоставят възможност за гъвкаво управление на МГД, например във връзка със закупуването и подготовката на храната и да гарантират доколкото е възможно, че усещането за дом е защитено.

Приложения

Приложение 1
Персонал на Централното звено за
управление и подкрепа

Приложение 2
Обучение на персонала на
малък групов дом

Приложение 3
Данни за контакт

Приложение 1

Персонал на Централното звено за управление и подкрепа

Услугата малък групов дом се управлява и подкрепя от Централно звено за управление и подкрепа (ЦЗУП). В модела на АРК това звено се състои от:

- **Управител на услугата малък групов дом**, който поема цялата отговорност за управление на услугата. Той е отговорен за развиването на услугата, за управлението на финансите, за взаимоотношенията с партньори и донори, за набиране и въвеждане на нов персонал, за супервизията на ръководителите екипи, за връзката с ОЗД и други организации и звена, както и за всички аспекти на управлението. Управителят на услугата се отчита пряко на Началника на отдел „Здравеопазване и социални дейности” в община Стара Загора.
- **Заместник управител**, който замества управителя по време на отсъствие и има делегирани отговорности за някои аспекти от ежедневното управление на услугата, включително графика за смени. Той отговаря и за супервизията на заместник обгрижващия работник, като при спешни случаи осигурява покриване във всички малки групови домове, ако е необходимо, като например в случай на внезапно заболяване или непланирано отсъствие на персонал.
- **Социален работник и психолог**, чиято роля е да работят с децата и техните семейства, да супервизират срещи между деца и родители, да провеждат индивидуална работа с деца, да работят съвместно с обгрижващия персонал при подготовка на децата за преместване в семейства на осиновители и приемни родители, да организират прегледи на случаи и срещи за планиране на грижата в партньорство с колегите от ОЗД и да поддържат досиетата на всички деца, настанени в МГД.
- **Двама заместващи обгрижващи работници**, които заместват колегите си във всички МГД при заболяване на персонал или други спешни случаи.
- **Администратор**, който осигурява административна подкрепа на управителя на услугата, свързана с всички въпроси относно функциониране офиса на ЦЗУП, както и поддържане на елементарно счетоводство на ЦЗУП и малките групови домове.
- **Шофьор/работник по поддръжка**, който отговаря за безопасната поддръжка на микробуса към услугата малък групов дом, превозва деца и персонал във

връзка с осъществяване на различни дейности, екскурзии и ваканции, отговаря за малки ремонти в МГД.

- **Хигиенист**, който работи по един ден седмично във всеки МГД.

В **приложения диск** ще намерите примери на длъжностни характеристики на персонала, работещ в услугата малък групов дом.

Приложение 2 Обучение на персонала на малък групов дом

Всички обучения в програмата на АРК България са проведени чрез използване на интерактивни обучителни методи с активно включване на участниците. Ключови членове от персонала бяха обучени за обучители, с цел нови служители и други професионалисти да могат да се възползват от обучителните програми в бъдеще.

Повишаване на информираността

Обучението на персонала от услугата малък групов дом е един непрекъснат процес, който започна с повишаване на информираността на персонала от местните институции за деца в предучилищна възраст относно съвременните практики при прилагането на резидентен тип грижа и предложението модел за грижа в новата услуга. Това начално обучение се фокусира върху негативните последици на институционалната грижа и на условията, които са необходими за работа при липсата на привързаност у децата, забавянето в развитието и поведенческите проблеми.

Обучението даде възможност на служителите в институциите да вземат решение, дали могат да приемат новия модел на работа преди да кандидатстват за работа в услугата, а на обучителите – да преценят компетентността, потенциала за други обучения и промяна на практиката в работата, ценностите и нагласите на отделните членове на персонала.

Въвеждащо обучение

Повечето от лицата, избрани да работят в услугата, бяха бивши служители на институцията, а други, имаха опит в работа с деца. Някои нямаха такъв опит, но демонстрираха положително отношение и капацитет за развитие чрез обучение.

След назначаването им и точно преди откриването на първия малък групов дом, целият персонал премина през осемдневно въвеждащо обучение за съвременните практики в резидентния тип грижа. Програмата на това обучение включваше следните теми:

- Правата на децата и антидискриминационна практика
- Теория на привързаността и последици от липсата на привързаност
- Раздяла и загуба
- Развитие на детето, забавяне в развитието и емоционално развитие
- Значението на идентичността

- Справяне с поведението
- Разпознаване и справяне с последиците от малтретиране
- Поощряване на контактите с родители и роднини
- Общуване с деца
- Значението на играта и дейностите с децата
- Ефективна работа в екип

Това обучение беше проведено отново за персонала, който се присъедини към услугата на по-късен етап и някои от обучителните модули тогава бяха изнесени от управителя на услугата малък групов дом, социалния работник и психолога.

Ежемесечни обучения

Въвеждащото обучение беше от изключителна важност за стартирането на услугата, най-вече защото много от назначените нямаха предишен опит в работата с институционализирани деца. Известно е, че най-полезно е това обучение, което изхожда от практическия опит и по тази причина се осигури постоянен обучителен процес под формата на ежемесечни модули, съпътстващи функционирането на услугата.

Всеки модул се изнася в рамките на един ден, като се повтаря на следващия ден, за да се даде възможност на целия персонал да присъства и същевременно да изпълнява задълженията си в малките групови домове.

Ежемесечните обучителни модули включват следните теми:

- Роли и отговорности на ключовия работник
- Участие на децата при вземането на решения
- Справяне с поведението (три отделни модула)
- Резилиънс и изграждане на самочувствие
- Безопасност на децата (включително и сексуална култура)
- Култура и обичаи на ромите
- Първа помощ

- Подпомагане на контактите с родители и роднини
- Най-добри практики при преместване на деца
- Индивидуална работа с деца
- Въведение в приемна грижа

Допълнителни специализирани модули

Управителят на услугата малък групов дом, заместник управителят, ръководителите на екипи, социалният работник и психологът участваха в обученията по следните специализирани теми:

- Въведение в управлението
- Умения за консултиране
- Предоставяне на супервизия
- Справяне с трудно поведение
- Обучение за обучители

Към края на първата година от функционирането на услугата управленският екип успя да разработи и проведе самостоятелно няколко обучителни курса, което означава, че е в състояние да посреща нуждите от обучение и развитие на персонала и за в бъдеще.

Обсъждане на случаи

Обсъждането на случаи е ефективен начин да се затвърди научената теория от обученията чрез разглеждане на ежедневни проблеми, които се срещат в практиката. В малките групови домове случаите и различните практики се обсъждат както на специални срещи, така и неформално, като в повечето случаи те са фокусирани върху изграждане на стратегии за справяне с поведението на децата.

Приложение 3 Данни за контакт**ОБЩИНА СТАРА ЗАГОРА**

Стара Загора 6000

бул."Цар Симеон Велики"107

Д-р Антония Тодорова

Началник отдел „Здравеопазване и социални дейности”

Тел.: +359 42 614 871

УСЛУГА МАЛЪК ГРУПОВ ДОМ

Централно звено за управление и подкрепа

Стара Загора 6000

ул."Генерал Столетов" 2

Недялка Събева, Управител

Тел.: +359 42 600 458

E-mail: mgd_starazagora@abv.bg

АРК БЪЛГАРИЯ

Ива Уорд

Консултант по социална работа

E- mail: ward_eva@hotmail.com