

ДОЛОГИЯ



МЕТО

за провеждане на мониторинг
на качеството в областите:

- Работа по случай
на ниво отдели
за закрила на детето (ОЗД)
- Управление на услуги

МЕТОДОЛОГИЯ
за провеждане на
мониторинг на качеството в
областите:

- Работа по случай на ниво отдели за закрила на детето (ОЗД)
- Управление на услуги



Ноу-хау център за алтернативни грижи за деца,
Нов български университет
ул. „Хан Крум“ 38А, София, 1142, тел.: +359 2 403 20 30
info@knowhowcentre.org
<https://knowhowcentre.nbu.bg/>



НОУ-ХАУ ЦЕНТЪР
ЗА АЛТЕРНАТИВНИ ГРИЖИ
ЗА ДЕЦА, НБУ

МЕТОДОЛОГИЯ

за провеждане на
мониторинг на качеството в
областите:

- Работа по случай на ниво отдели за закрила на детето (ОЗД)
 - Управление на услуги



НОВ
БЪЛГАРСКИ
УНИВЕРСИТЕТ

Изданието е осъществено с подкрепата на



Методология за провеждане на мониторинг на качеството в областите:
Работа по случай на ниво отдели за закрила на детето (ОЗД); Управление на услуги

© Валентина Симеонова, Стели Петева, Илиана Малинова, Галина Маркова – автори

Коректор: Марио Коев

© Нов български университет, 2024
ул. „Монтевидео“ 21, 1618 София
www.nbu.bg
bookshop.nbu.bg

Всички права са запазени. Не е разрешено публикуването на части от книгата
под каквато и да е форма – електронна, механична, фотокопирна, презапис
или по друг начин – без писменото разрешение на носителя на авторските права.

© МТ Студио – корица, дизайн и предпечатна подготовка

Печат: „Симолени-94“ ООД

ISBN 978-619-233-306-5 (печатно издание)
978-619-233-307-2 (електронно издание)

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	7
Част I: Цели на детецентрирания мониторинг	9
Част II: Видове мониторинг	11
1. Вътрешен мониторинг.....	13
2. Външен мониторинг	14
Част III: Процес на външен мониторинг	15
Част IV: Методи на мониторинг	19
Част V: Инструменти за мониторинг	21
1. Таблица за мониторинг с индикатори, източници на информация и очаквани резултати в област „Работа по случай на ниво ОЗД“ (Приложение № 1)	23
2. Таблица за мониторинг с индикатори, източници на информация и очаквани резултати в област „Управление на услуги“ (Приложение № 2)	34
3. Анкетни карти (Приложения № 3–8).....	42
Използвана литература.....	45
ПРИЛОЖЕНИЯ	
<i>Приложение № 1</i>	
Таблица с индикатори за мониторинг на качеството в работата на отделите за закрила на детето в област „Работа по случай“	48

<i>Приложение № 2</i>	
Таблица с индикатори за мониторинг на качеството на социалните услуги за деца.....	61
<i>Приложение № 3</i>	
Анкета за Външни професионалисти, ангажирани от ОЗД	97
<i>Приложение № 4</i>	
Анкета за членовете на екипа на ОЗД.....	100
<i>Приложение № 5</i>	
Анкета за родители, с чиито деца ОЗД работи.....	105
<i>Приложение № 6</i>	
Анкета за Външни професионалисти, ангажирани в услугата	108
<i>Приложение № 7</i>	
Анкета за екипа на услугата.....	112
<i>Приложение № 8</i>	
Анкета за родители/грижещи се/приемни родители.....	117
<i>Приложение № 9</i>	
План за провеждане на мониторинг на качеството на подкрепа на деца	120
<i>Приложение № 10</i>	
График за провеждане на мониторинг на качеството на подкрепа на деца	122
<i>Приложение № 11</i>	
Доклад за проведен мониторинг на качеството на подкрепа на деца	123

Въведение

Настоящата методология има за цел да приложи характеристиките на детецентриран подход в процеса на мониторинг на сгвенива – работа по случай в отдел „Закрила на детето“ (ОЗД) и управление на социални услуги.

Спазването на методологията ще осигури общо знание, език и методи на наблюдение и анализ на качеството на подкрепата за децата. Независимо от спецификата на работата в ОЗД и в услугите за деца мониторингът фокусира върху следните основни характеристики на детецентрирания подход:

1. грижата за детето е холистична;
2. за детето се грижат подготвени специалисти;
3. детето се разглежда като част от семейната система;
4. детето е включено в промяната и има водеща роля в нея;
5. грижата за детето е индивидуализирана;
6. в процеса на подкрепа се развиват силните страни на детето;
7. грижата за детето се ползва с вниманието и подкрепата на обществото;
8. правата на детето се зачитат безусловно.

Характеристика на мониторинга на качеството (МК) и неговия основен подход на приложение

По своята същност мониторингът на качеството има не санкциониращ, а изследователски, консултативен и развиващ характер. В хода и в резултат на мониторинга се определят сферите с високо качество на изпълнение, сферите с ниско качество и сферите, в

които има потребност от промяна, така че грижата за детето да допринася за неговото оптимално развитие.

Мониторингът на качеството се осъществява през наблюдение на работата с деца, чиито досиета мониториращият екип избира на случаен принцип.

Мониторингът се провежда на основата на принципа за партньорство, ненамеса или деликатна намеса в процеса на предоставяна подкрепа, прозрачност на информацията, необходима в процеса на мониторинг.

Част I.

Цели на
детецентрирания
мониторинг

Да се събере информация и потърсят доказателства за това, че:

- има създадени механизми за осигуряване на среда и възможности за максимално развитие на всяко дете;
- за детето се грижат добре подготвени специалисти, които прилагат детецентрирания подход в работата си;
- детето е включено в промяната и има водеща роля в нея; неговото мнение се търси активно, то е свободно да изразява своите желания, които се подкрепят и стимулират;
- детето се разглежда като част от семейната система и усилията на специалистите са фокусирани върху превенцията на раздялата чрез подкрепа на семейството и неговото активно включване и участие в целия процес на вземане на решения и грижа за детето.

Чаcт II.

Видове
мониторинг

Детецентрираният мониторинг може да бъде вътрешен и външен за организацията.

Вътрешен мониторинг

Осъществява се от отговорно лице/лица съобразно организационната структура и функции в ДСП – ОЗД или в социалната услуга. Вътрешният мониторинг има ясно регламентирана от организацията честота и методи на провеждане. Мониторингът гарантира участието на децата и техните семейства, отчита мнението на външни специалисти, работещи съвместно с екипите (от услуги, училища, община, НПО и др.).

Предимства на вътрешния мониторинг:

- пряко спомага за усвояване и усъвършенстване на знания и умения в рамките на съответната структура/услуга;
- активизира наличните вътрешни знания и ресурси;
- улеснява директната обратна информация от децата и техните семейства, външни специалисти и местната общност, която се използва при планирането на нови инициативи, дейности и методи за повишаване на качеството;
- има позитивен ефект върху мотивацията на специалистите за учене и професионално израстване;
- може да се осъществява винаги, когато финансовите ресурси са ограничени.

Рискове при прилагане на вътрешния мониторинг:

- понижена възискателност към целостност на резултатите и доказателствата;
- анализ на резултати и обратна връзка през призмата на предварителни допускания, базирани на субективни разбираня на организацията;

- рутинност/консерватизъм в анализа и решенията на проблеми.

Външен мониторинг

Възлага се от компетентния орган на външни за съответната организация/структура експерти. Външният мониторинг създава допълнителна сигурност по отношение на независимостта, откритостта, обективността и прозрачността на информацията и доказателствата, свързани с постигнатите резултати в работата с детето и неговото семейство. Наблюдението и оценката на изпълнението се базират върху актуални, проверими и достоверни данни, които се набират от надеждни национални, регионални и местни източници на информация.

Предимства на външния мониторинг:

- увеличава се обективността и прозрачността в наблюдението и оценката;
- гарантира се достоверността и коректността на споделените в процеса на наблюдение мнения и оценки;
- използва се експертиза на подготвени и обучени мониторингови експерти.

Рискове при прилагане на външния мониторинг:

- формално прилагане на методите и НЕДОСТАТЪЧНО изследване на темите в дълбочина, ПОРАДИ ограничена времева рамка;
- възникване на пречка за обективното оценяване на постигнатите резултати, ПОРАДИ експертизата ИЛИ личния опит на мониториращото лице.

Препоръчително е вътрешният и външният мониторинг да се прилагат в синхрон, за да се избегнат рисковете и обедният техните предимства.

Част III.

Процесът на
външния мониторинг

1. Планиране и организация на мониторинга

• График за мониторинг

В Регионалната дирекция „Социално подпомагане“ (РДСП) се прави график за мониторинг, който обхваща всички отдели „Закрила на детето“ и услуги за деца на областно ниво.

Графикът съдържа: срок, обект и екип, който осъществява мониторинга на съответното ОЗД/услуга.

Графикът за мониторинг се съгласува и одобрява от изпълнителния директор на АСП или от определени от него служители.

• План за мониторинг

Екипът за мониторинг прави план, който съдържа:

- цели и задачи на мониторинга;
- екип, който го осъществява;
- обхват – колко и кои институции/услуги ще бъдат мониторираны;
- времетраене – кога започва и кога приключва;
- методи и инструменти за мониторинг;
- очаквани резултати;
- обсъждане на резултатите с мониторираните.

2. Информирание на АСП – ОЗД/социални услуги и предоставяне на плана за провеждане на мониторинга

Информирането се осъществява поне 5 работни дни преди посещението.

3. Стартиране на мониторинга

Мониторингът стартира с посещение на място и включва: представяне на мониториращите лица, плана и методите на мониторинга, договаряне на условията, необходими за осъществяване на мониторинга; уточняване на съответните отговорни лица.

4. Попълване на таблиците за мониторинг с индикатори, източници на информация и очаквани резултати (Приложения № 1 и 2)

5. Съставяне на доклад от проведения мониторинг

След като резултатите от оценката на степента на изпълнение на индикаторите и резултатите се обобщят във формуляра за мониторинг, се изготвя **доклад**, който има следната структура:

ДОКЛАД

от проведен мониторинг
на/обектът на мониторинг/

Въведение

Методи на мониторинг – какъв подход е избран и какви методи са използвани

Степен на изпълнение на индикаторите и очакваните резултати:

- Степен на изпълнение по очакван резултат 1;
- Степен на изпълнение по очакван резултат 2;
- Степен на изпълнение по очакван резултат.....

Заключение – постижения, добри практики, предизвикателства

Препоръки – свързани са с подобряване на качеството в работата

Приложения – прави се описание и се прилагат анкети, попълнени таблици с индикатори и др. материали, касаещи мониторинга.

Дата и подписи

6. Докладване и предаване на информацията от проведения мониторинг на отговорната институция – екипът за мониторинг предоставя докладите си на РДСП, където информацията се обобщава за ОЗД и услугите на областно ниво и се изпраща в АСП.

Чаcт IV.

Методи на
мониторинг

Независимо къде се провежда мониторингът на качеството – в ОЗД или в социална услуга, методите допринасят да се осигурят събиране и анализ на актуална информация от различни източници (от документи и от хора).

Най-общо методите включват:

- преглед на документи, носещи информация за работата с децата и постигнатия напредък – въпроси и отговори по документите;
- преглед на аудио- и видеофайлове, филми, снимки, рисунки, детски дневници и други продукти от пряката работа с деца и родители;
- пряко наблюдение на работата с деца в различни дейности и форми (индивидуална, групова);
- проучване на мнението на децата, семействата, екипа, други специалисти и заинтересовани за резултатите от пряката работа с децата, за трудностите и за необходимите промени чрез анкети; интервюта; фокус групи;

При прилагане на този метод трябва да се има предвид, че не всички потребители на социални услуги се справят добре с отговаряне на структурирани въпроси, а и често реакциите им отразяват моментното им емоционално състояние. При дете със сериозни затруднения в комуникацията се търси обратна връзка чрез пряко наблюдение на емоциите и поведението му и със съдействието на хората от обкръжението му, които най-добре интерпретират неговите желания.

- проучване на мнението на екипа, семействата, др. относно потребностите от развитие и промяна в методите, мерките, услугите и нормативната база, прилагани в процеса на подкрепа, чрез анкети, интервюта, фокус групи.

Част V.

Инструменти за
мониторинг

1. Таблица за мониторинг с индикатори, източници на информация и очаквани резултати в област „Работа по случай на ниво ОЗД“ (Приложение № 1)

Описва се и се оценява степента на изпълнение на индикаторите и очакваните резултати:

Степен на изпълнение по „Очакван резултат 1“:

В работата по случая с детето са ангажирани мултидисциплинарен екип от специалисти и семейството и се прилага комплексен и системен подход.

Мониторираният екип проучва дали са създадени условия за междусекторно сътрудничество в работата по случая с детето, дали и как това се случва на практика. Проучват се правилата, които регламентират участието на различните специалисти, както и на детето и семейството.

Екипът осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на наличните документи за координация и общи действия на различните институции и специалисти в подкрепа на децата;
- ✓ проучва различни мнения чрез анкети, интервюта и други методи сред екип, родители, служители, учители, лични лекари ИЛИ сред екипа, родителите, децата, служителите на общинската и областната администрация, учителите, лич-

ните лекари относно наличието, липсата или потребността от промяна в съвместните действия на ОЗД и другите институции в подкрепа на децата;

- ✓ проследява резултатите от съвместните действия за конкретни деца.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 1“ включват:

- наличие и качество на координацията на екипа в ОЗД, обект на мониторинг, с останалите ангажирани институции с фокус върху резултатите за децата;
- наличие и качество на взаимодействието на ангажираните институции и организации на общинско и регионално ниво (с фокус върху резултатите от това взаимодействие, както и с фокус върху потребностите от промяна или развитие на това взаимодействие).

Изводите се коментират както с екипа на ОЗД, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел подобряване на координацията на ангажираните страни в подкрепа на децата и тяхното развитие.

Степен на изпълнение по „Очакван резултат 2“:

Детето получава подкрепа от добре подготвени професионалисти в ОЗД, за които има създадени възможности и среда за споделяне и професионално развитие.

Мониториращият екип проучва как се осъществява подборът, квалификацията, атестацията и оценката на потребностите от обучение и професионално развитие на екипа на ОЗД.

Интересът е както към профила на специалистите в ОЗД, който следва да гарантира качество на подкрепата за деца, така и към възможностите за развитие и професионална подкрепа – „вътрешна“, посредством основно и поддържащо обучение в самия отдел; „външна“, посредством участие в обучения и квалификационни дейности на други организации и образователни институции и възможности за супервизия и други форми на подкрепа.

Фокус се поставя и върху организацията и екипното взаимодействие в пряката работа с децата и семействата, в процеса на вземане на решение и в ситуации на криза.

Мониторираният екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на наличните документи от работните досиета на персонала, на връзките между атестацията и плана за професионално развитие, на участието във вътрешни и външни обучения, на проведените супервизии и екипни срещи и др.;
- ✓ проучва мнението на представители на мониторирания екип, децата и родителите чрез провеждане на фокус групи със служителите; провежда интервюта, анкети, относно наличието на мотивация, общо знание и позитивно етично и професионално отношение на персонала към децата и семействата;
- ✓ наблюдава пряката работа на персонала с деца и семейства като по деликатен начин проследява и процеса на работа, цялостната атмосфера, изявените емоции и доверие.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 2“ включват:

- актуалното ниво на квалификация и подготовка на персонала за работа с деца и семейства и потребностите от продължаващо професионално развитие;
- мотивацията и екипното взаимодействие, основани на обратната връзка от екипа, децата, родителите;
- организацията и качеството на наблюдаваната от мониториращия екип пряка работа на персонала с децата и семействата.

Изводите се коментират както с екипа на ОЗД, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел гарантиране на качеството на подкрепата и разширяване на възможностите за обучение, професионално развитие, супервизия и обмен на знания и опит не само в рамките на ОЗД, но и в мрежата от услуги и партньори на местно, регионално и национално ниво.

Степен на изпълнение по „Очакван резултат 3“:

Детето е включено – лично или чрез доверен възрастен, в процеса на оценка на потребностите и има водеща роля в него; неговото мнение се търси активно, то е свободно да изразява своите желания, които се подкрепят и стимулират.

Мониториращият екип проучва, дискутира и наблюдава етапи от пряката работа с децата в отдел „Закрила на детето“. Изследва се процесът на оценка потребностите на детето и на реоценка – кой участва; има ли мултидисциплинарен екип; какви методи са приложени по време на оценката; отразени ли са становищата на всички експерти; дали и как е осигурено участието на детето и семейството в оценката на потребностите. Изследват се и конкретните резултати за детето от прилагането на оценката.

Мониториращият екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на документите, които отразяват процеса на оценяване потребностите на детето; на документи, които показват, че детето и неговото семейство са активно включени в оценката; на документи, които показват приложението на оценката и нейното отражение от гледна точка на постигнатите резултати за детето;
- ✓ търси наличието на регламентирани механизми и практики за включване на детето и семейството му по подходящ начин в процеса на оценката на потребностите;
- ✓ дискутира с представители на екипа в ОЗД, децата и родителите мнението им за прякото въздействие на оценката върху живота на конкретните деца и родители, за да се определят възможностите и границите на това въздействие (чрез анкетна карта, интервю, фокус група и др.).

Изводите по отношение на „Очакван резултат 3“ включват:

- какво е качеството на оценяване потребностите на детето – как се организира екипът; каква е ролята на водещия случая социален работник и как участват всички необходими за детето специалисти;

- доколко оценката включва всички потребности на детето и как допринася за подобряване на качеството на живот на детето през гледната точка на децата, родителите и външни за ОЗД специалисти;
- до каква степен е осигурено участието на децата и родителите в оценката на потребностите и дали тяхното мнение е отразено в нея.

Изводите се коментират както с екипа на ОЗД, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел уеднаквяване на подходите и постигане на общ формуляр за оценка на децата във всички сфери на развитие на детето.

Мониторингът екип отбелязва свои наблюдения, споделени резултати и мнения, които надхвърлят планираните индикатори за оценка на качеството, но дават допълнителна информация за работата по случай на ОЗД, нейното качество и потребности от развитие.

Степен на изпълнение по „Очакван резултат 4“:

Всички потребности и възможности за развитие на детето са отразени в Индивидуален план за действие, който е подготвен от специалистите, детето и неговото семейство. Планът се изпълнява и водещият случая социален работник координира и управлява процеса.

Мониторингът екип проучва, дискутира и наблюдава етапи от пряката работа с децата в отдел „Закрила на детето“ в процеса на подготовката и изпълнението на индивидуалния план за действие през 10 произволно избрани досиета на деца. Изследва се процесът на създаване на плана – кой участва; как се отразява мнението на специалистите от мултидисциплинарния екип; дали и как е осигурено участието на детето и семейството; дали и доколко планът следва индивидуалната оценка и отразява всички потребности на децата; какви мерки са включени в отговор на потребностите. Изследват се и конкретните резултати за детето от прилагането на плана за действие. При изготвянето на индивидуалния план се цели съхраняване/създаване на привързаност с родителите, гарантира

се физическа близост с тях. Раздяла се допуска само и единствено в случай на злоупотреба с дете, а не по критерий бедност. Планират се мерки за подкрепа на детето и семейството съвместно с другите отдели от ДСП, включват се общината, БТ, социални, здравни, образователни услуги, активно се търси подкрепа от НПО, други родители „Експерти от опит“.

Мониториращият екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на документите за планиране и предоставяне на подкрепата и за проследяване на резултатите за детето (в досието на детето и в релевантни документи – оценка; индивидуален план за действие; протоколи от срещи; протоколи от домашни посещения; планирани мерки съвместно с партньори по случая), за да анализира логиката и ефективността на мерките, заложи в плана;
- ✓ дискутира, провежда интервюта, анкети или фокус групи с представители на екипа, децата и родителите, търси и отчита мнението им за прякото въздействие на мерките в плана върху живота на конкретните деца и родители, за да се определят възможностите и границите на това въздействие;
- ✓ наблюдава качеството на подкрепата в областите на живот на децата, върху които се постига въздействие чрез плана за действие – хранене, облекло, лично пространство в услугите, поведение, здраве, образование, умения за независим живот, свободно време и дейности в общността, контакти и взаимодействие със семейството и приятели.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 4“ включват:

- степента на изпълнение на целите, заложи в плана; резултатите, постигнати с изпълнението на мерките, заложи в плана по отношение на задоволяване на потребностите и условия за развитие на детето;
- гледната точка на децата и родителите относно ефективността на мерките в плана в конкретни области на живот;
- цялостния принос на плана за подобряване на качеството на живот на децата (до момента на мониторинга).

Изводите се коментират както с екипа на ОЗД/ДСП, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел анализ на въздействието на мерките, които се залагат в плановете за действие върху живота на децата потребители и върху мрежата от социални услуги.

Мониторингът отбелязва свои наблюдения, споделени резултати и мнения, които надхвърлят планираните индикатори за оценка на качеството, но дават допълнителна информация, важна от гледна точка на подобряване на ефективността в работата на ОЗД.

Степен на изпълнение по „Очакван резултат 5“:

Детето има осигурен достъп и получава качествени услуги, които са в отговор на неговите потребности и стимулират развитието му.

Мониторингът екип проучва дейности и резултати, свързани с усилията на отдел „Закрила на детето“ да насочи и осигури достъп на детето и неговото семейство до услуги, както и да наблюдава и оценява от гледна точка на развитието на детето качеството на услугите.

Мониторингът екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на наличните документи: налични информационни листове за всяка една услуга от съответната община; план за действие за детето; протоколи от проведени срещи между ОЗД, социалните услуги, училището/детско заведение, детето и семейството; налични данни за здравното състояние и здравните нужди на детето в плана от личен лекар, проведена подходяща профилактика, ранно диагностициране, ранна интервенция, лечение; протоколи от посещения в дома на детето или мястото на живот с цел установяване условия за живот в домашна среда или в резидентна услуга;
- ✓ провежда индивидуални интервюта с външни специалисти и специалисти от услугите относно съвместната им работа с ОЗД, с родители и деца;

- ✓ дискутира с екипите на ОЗД и услугите, родителите и децата наличието на нови програми и модели, участието на самите деца и семейства в тях и резултатите за тях;
- ✓ проучва мнението на представители на екипа на ОЗД, децата и родителите относно тяхната оценка за качеството на услугата (чрез разговор, анкетна карта, фокус група и др.) и предложенията им за нейното развитие;
- ✓ проучва наличните методи за оценка на качеството на услугата (система, индикатори, база данни, работа по случай и др.) и обсъжда с екипа на услугите как оценката помага за развитието на услугата и взаимодействието с други услуги.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 5“ включват:

- релеватност на оценката на ОЗД и на услугата по отношение на актуалните потребности на децата и семействата;
- удовлетвореност на децата и родителите от подкрепата и участието им в развитието на услугата;
- оценка на качеството на услугата от страна на децата, родителите и екипа, както и от други заинтересовани лица или партньори.

Изводите се коментират както с екипите на ОЗД и на услугата, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел анализ на различните гледни точки и оценки на качеството на услугата и необходимостта от актуализиране на услугите в отговор на нововъзникващите потребности на децата.

Степен на изпълнение по „Очакван резултат 6“:

Девето и неговото семейство са информирани по подходящ начин за своите права.

Мониторираният екип проучва дали има разработена система в ОЗД за информиране на децата и семействата за техните

права, както и процедура за подаване на жалби и сигнали, дневник за регистриране на жалби, отговори на жалби, срокове за отговор, предприети мерки; какъв е начинът на запознаване на клиентите с възможността да подават жалби и сигнали; има ли достъпни за разбиране материали за правата на детето и видно ли е, че се запознават децата; разработени ли са информационни материали за семействата и е видно ли е, че се ползват; има ли други инициативи на ОЗД, които те представят като добра практика относно информираността на деца и родители.

Мониторинговият екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на документите в досиетата на наблюдаваните деца и публичните документи на ОЗД и проследява мерките в посока достъп до информация;
- ✓ дискутира с родителите и децата удовлетвореността им от отношението на персонала към децата, от модела на поведение и начина на общуване в ОЗД;
- ✓ дискутира с екипа на ОЗД рисковете от нарушаване на правата на децата и планираните/осъществените мерки в тяхна защита;
- ✓ наблюдава атмосферата, общуването, организацията на дейностите в ОЗД и активността на децата в контекста на правата.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 6“ включват:

- анализ на системата за информиране на децата и семействата за техните права;
- анализ на удовлетвореността на децата и родителите от отношението на екипа на ОЗД към тях;
- анализ на напредъка и трудностите по отношение на спазването на правата на децата, с особено внимание към децата с комуникативни проблеми и тежки увреждания.

Степен на изпълнение по „Очакван резултат 7“:

ОЗД работи активно с местната общност – тя е чувствителна към проблемите на децата и участва в тяхната социална интеграция.

Мониториращият екип проследява наличието на разработена стратегия или програма за работа с местната общност с оглед: използване на ресурси на доброволци; въвлеченост при решаване на проблемите на детето и семейството на местния бизнес, училището, културните институции, местните НПО; популяризиране на добри практики; отразяване на положителни примери в местните медии за деца и техните семейства.

Мониториращият екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на наличните документи – информационни материали; разработени стратегии или програми; планирани и проведени дни на „отворени врати“; налични анкети с местни НПО; организирани и проведени обществени дискусии с представители на професионални общности, медии, културни институции, училищни настоятелства и др. по конкретни проблеми; налични публикации в местната преса за добри практики и др.;
- ✓ провежда разговори и търси мнението на представители на медии, НПО, училища, доброволчески организации.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 7“ включват:

- дали има и как се изпълнява програмата за работа с местната общност;
- дали има и какъв е приносът на местната общност за подобряване качеството на живот и социалното включване на децата;
- оценка на необходимостта от допълнителни ресурси за устойчиво подобряване качеството на живот на децата в общността.

Изводите се коментират както с екипа на ОЗД, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел анализ на участието на местната общност и неговото въздействие върху социалното включване на децата.

Степен на изпълнение по „Очакван резултат 8“:

ОЗД извършва или участва в осъществяването на оценка на въздействието на нормативната уредба и практиката върху процеса на ДИ (деинституционализация), на общинско/национално ниво и дава предложения за тяхното актуализиране при необходимост.

Мониторинговият екип проучва дали има механизъм за оценка на въздействието на нормативната уредба и практиката върху процеса на ДИ на общинско/национално ниво, който включва и търсене на мненията на родители и деца, и дали се дават предложения от работещите на терен за промяна на нормативната уредба с цел повишаване на ефективността на процеса в контекста на „детецентрирания подход“.

Мониторинговият екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като прави преглед на наличните документи – писмени становища; писма-предложения; налични анализи и оценки; писмени анализи на проведени анкети; протоколи от индивидуални срещи със заинтересованите страни и предоставена им информация от служителите, която според тях има отношение към този резултат. Екипът провежда срещи-разговори както с представители на ОЗД, така и с други институции, имащи отношение към актуализирането на нормативната уредба и практиката.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 8“ включват:

- дали има проактивност на ОЗД за актуализиране на нормативната уредба и практика, които да са ориентирани към повишаване качеството на грижа и на живот на децата
- дали ОЗД прави или участва в процеса на оценка на въздействието на нормативната уредба и практика и какви са резултатите от това участие.

2. Таблица за мониторинг с индикатори, източници на информация и очаквани резултати в област „Управление на услуги“ (Приложение № 2)

Описва се и се оценява степенята на изпълнение на индикаторите и очакваните резултати:

Очакван резултат 1:

В услугата се прилага комплексен координиран подход на работа с деца и семейства (с участието на мултидисциплинарен екип от специалисти и мрежа от услуги).

Мониториращият екип проучва постигната ли е координация между подкрепящите специалисти в екипа, както и между екипа, ангажираните институции и други необходими услуги и какви резултати за децата и семействата са постигнати. Интересът е не само към институциите, традиционно ангажирани с подкрепа на детето (например ОЗД, училище, здравно заведение), но и към центрове за консултиране, рехабилитация, спорт, допълнителни занимания, както и към други специалисти, които също работят пряко с децата.

Мониториращият осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на наличните документи за координация и общи действия на различните специалисти в подкрепа на децата (вътре в екипа на услугата, между екипа и партньорите);
- ✓ проучва различни мнения сред екипа и родителите относно наличието, липсата или потребността от промяна в съвместните действия на услугата и на партньорите в подкрепа на децата;

- ✓ проследява при възможност резултатите от съвместните действия за конкретни деца.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 1“ включват:

- наличие и качество на координацията на екипа в самата услуга, обект на мониторинг, с останалите ангажирани институции и други услуги с фокус върху резултатите за децата – потребители на мониторираната услуга;
- наличие и качество на взаимодействието на ангажираните институции и организации на общинско и регионално ниво (с фокус върху резултатите от това взаимодействие – добри практики, обмяна на опит, както и с фокус върху потребностите от промяна или развитие на това взаимодействие).

Изводите се коментират както с екипа на услугата, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел подобряване на координацията на ангажираните страни в подкрепа на децата и тяхното развитие.

Очакван резултат 2:

В услугата работят в екип добре подготвени професионалисти и помощен персонал.

Мониторираният екип проучва наличието на система в работата с персонала на услугата, която включва подбора, квалификацията, опита, атестацията и потребностите от обучение и професионално развитие на екипа.

Интересът е както към профила на специалистите и помощния персонал, който следва да гарантира качество и специфика на подкрепата за деца, така и към тяхното развитие „вътре“ в услугата (посредством основно и поддържащо обучение, фокусирано върху потребностите на децата и семействата, и супервизия) и „извън“ услугата (посредством участие в обучения и квалификационни дейности на други организации и образователни институции).

Фокус се поставя и върху организацията и екипното взаимодействие в пряката работа с децата и семействата в процеса на вземане на решение и в ситуации на криза.

Мониториращият екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на наличните документи от работните досиета на персонала, на връзките между атестацията и плана за професионално развитие, на участието във вътрешни и външни обучения, на проведената супервизия и екипни срещи и на др.;
- ✓ проучва мнението на представители на екипа, децата и родителите относно наличието на мотивация, общо знание и позитивно етично и професионално отношение на персонала към децата и семействата;
- ✓ наблюдава пряката работа на персонала с деца и семейства (по ненаатраплив, деликатен начин, като проследява процеса на работа, цялостната атмосфера, изявените емоции и доверие).

Изводите по отношение на „Очакван резултат 2“ включват:

- актуалното ниво на квалификация и подготовка на персонала за работа с деца и семейства и потребностите му от продължаващо професионално развитие;
- мотивацията и екипното взаимодействие, основани на обратната връзка от екипа, децата, родителите;
- организацията и качеството на наблюдаваната от мониториращия екип пряка работа на персонала с децата и семействата.

Изводите се коментират както с екипа на услугата, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел гарантиране качеството на подкрепата и разширяване на възможностите за обучение, професионално развитие, супервизия и обмен на знания и опит не само в рамките на услугата, но и в мрежата от услуги и партньори на местно, регионално и национално ниво.

Очакван резултат 3:

В услугата се реализират гъвкавост, иновативност и качество на предоставяните услуги.

Мониториращият екип проучва дейности и резултати, свързани с усилията на доставчика на услугата да предоставя гъвкава, качествена и иновативна подкрепа, съобразена с променящите се потребности и ресурси на децата, семействата и общността.

Интересът е към съдържателните документи, осигуряващи предоставянето на услугата (проучвания за необходимостта и характера на услугата, оценка на потребностите и ресурсите на децата и семействата, становища, обратни връзки и др.), наличието на разработени и/или апробирани в услугата иновативни модели и подходи, както и наличието на система за оценка и самооценка на качеството на услугата.

Мониториращият екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на наличните документи: проучвания, оценка на потребности и ресурси, становища, предложения, обратни връзки, план за развитие на услугата и др.;
- ✓ дискутира с екипа, родителите и децата наличието на нови програми и модели, участието на самите деца и семейства в тях и постигнатите резултати;
- ✓ проучва мнението на представители на екипа, децата и родителите относно тяхната оценка за качеството на услугата (чрез разговор, анкетна карта, фокус група и др.) и предложенията им за нейното развитие;
- ✓ проучва наличните методи за оценка на качеството на услугата (система, индикатори, база данни, работа по случай и др.) и обсъжда с екипа как оценката помага за развитието на услугата и взаимодействието и с други услуги.

Изводите към „Очакван резултат 3“ са свързани със:

- релевантността на услугата по отношение на актуалните потребности на децата и семействата;
- удовлетвореността на децата и родителите от подкрепата и участието им в развитието на услугата;
- качеството на услугата, преценена от децата, родителите и екипа, както и други заинтересовани.

Изводите се коментират както с екипа на услугата, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел анализ на различните гледни точки и оценки на качеството на услугата и перспективите за нейното развитие в контекста на потребностите от услугата и взаимодействието ѝ с другите услуги.

Очакван резултат 4:

Правата на децата – потребители на услугата, се зачитат безусловно от екипа.

Мониториращият екип проследява и наблюдава спазването на правата на децата при планирането на подкрепа и в пряката работа на персонала с децата и семействата им. Независимо от спецификата на услугата приоритет е защитата на правата на всяко дете с фокус върху правото на достъп до информация, здравни грижи и образование, живот в семейна среда, защита от пряко насилие и negliжиране.

Особено внимание мониториращият екип обръща на децата с комуникативни проблеми и тежки увреждания, като обсъжда (с екипа, родителите, ментор или друг значим възрастен) и наблюдава тяхното поведение, емоционално състояние и напредък в развитието.

Мониториращият екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на документите в досиетата на наблюдаваните деца и публичните документи на услугата и проследява мерките в посока достъп до информация, здравни услуги, образование и живот в семейна среда;

2. Таблица за мониторинг ... В област „Управление на услуги“ (Приложение № 2)

- ✓ дискутира с родителите и децата удовлетвореността им от отношението на персонала към децата, от модела на поведение и начина на общуване в услугата;
- ✓ дискутира с екипа рисковете от нарушаване на правата на децата и планираните/осъществените мерки в тяхна защита;
- ✓ наблюдава атмосферата, общуването, организацията на дейностите в услугата и активността на децата в контекста на правата.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 4“ се отнасят до:

- ✓ организацията и дейностите в услугата в контекста на правата на детето и достъпа до други необходими услуги;
- ✓ удовлетвореността на децата и родителите от отношението на персонала в услугата;
- ✓ напредъка и трудностите по отношение на спазването на правата на децата, с особено внимание към децата с комуникативни проблеми и тежки увреждания.

Изводите се коментират както с екипа на услугата, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел анализ на напредъка в защита на правата на децата и рисковете за тяхното нарушаване. Случаите на нарушени права се анализират детайлно, за да се идентифицират причините и факторите за нарушените права на конкретните деца и за да се предприемат необходимите мерки не само за конкретните деца, но и за деца, които се намират в подобен риск (на местно, регионално и национално ниво).

Очакван резултат 5:

Доставчикът работи активно с общността за популяризиране на детецентрирания подход в услугата и за привличане на ресурси за подобряване качеството на живот на децата.

Мониторинговият екип проучва и дискутира използваните от доставчика методи за популяризиране на детецентрирания подход. Активните действия за информиране и привличане на съмишленици,

доброволци и ресурси в подкрепа и застъпничество за децата са положителен знак, че детецентрираният подход ще се прилага не само в услугата, но и в общността, и че доставчикът носи отговорност за подобно въздействие върху средата.

Интересът е към проактивното поведение на доставчика чрез разработване и популяризиране на информационни, методически, договорни и други подкрепящи документи (снимки, видеофилми и др.), които популяризират услугата и детецентрирания подход в общността, както и към предприетите/планираните действия за застъпничество, доброволен труд и принос от общността в подкрепа на децата и подобряване качеството на живот.

Мониторинговият екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на наличните документи, описващи информационните дейности, на регистъра с потребители – деца и семейства, на привлечени доброволци, дарения, допълнителни проекти;
- ✓ дискутира с представители на екипа, децата и родителите мнението им за мястото на услугата в общността и въздействието ѝ върху хората;
- ✓ обсъжда мнението на екипа, децата и родителите доколко услугата и привлечените ресурси подобряват качеството на живот на децата, т.е. постигат очакваните резултати от детецентрирания подход.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 5“ са насочени към:

- резултатите, постигнати чрез популяризиране на услугата и на детецентрирания подход;
- приноса на услугата за подобряване качеството на живот на децата;
- необходимостта от допълнителни ресурси за устойчиво подобряване качеството на живот на децата в общността.

Изводите се коментират както с екипа на услугата, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел анализ на въздействието на услугата и на популяризирания гемецентриран подход в по-широк контекст.

Очакван резултат 6:

Услугата предоставя качествена подкрепа на децата и семействата; поставя в центъра потребностите на детето и неговите силни страни; допринася за преодоляване на рисковете и за развитие на ресурса на детето, както и за неговите умения за независим живот.

Мониторираният екип проучва, дискутира и наблюдава етапи от пряката работа с децата в услугата – от оценката на потребностите, през планирането на услугата и предоставянето на подкрепа в основните области в живот на детето, съобразно спецификата на услугата.

Интересът е, от една страна, към капацитета на доставчика да оценява, планира и предоставя индивидуална подкрепа съобразно потребностите на конкретното дете и съгласно методическите изисквания към услугата и, от друга страна, към конкретните резултати за децата в значимите области на живот, върху които въздейства услугата.

Мониторираният екип осигурява баланс на методите за наблюдение и източниците на информация, като:

- ✓ прави преглед на документите за планиране и предоставяне на подкрепата и за проследяване на резултатите за детето (в досието на детето и в релевантни документи за функциониране на услугата), за да анализира логиката и ефективността на услугата;
- ✓ дискутира с представители на екипа, децата и родителите мнението им за прякото въздействие на услугата върху живота на конкретните деца и родители, за да се определят възможностите и границите на това въздействие (чрез анкетна карта, интервю, фокус група и др.);

- ✓ наблюдава качеството на подкрепата в областите на живот на децата, върху които въздейства наблюдаваната услуга – хранене, облекло, лично пространство в услугата, поведение, здраве, образование, умения за независим живот, свободно време и дейности в общността, контакти и взаимодействие със семейството и приятелите.

Области на живот, които не са предмет на подкрепа в услугата, не се оценяват от мониториращия екип.

Изводите по отношение на „Очакван резултат 6“ включват:

- резултатите от предоставяната услуга в конкретни области на живот през гледната точка на децата и родителите;
- участието на децата и родителите в планирането, предоставянето и развитието на услугата;
- цялостния принос на услугата за подобряване качеството на живот на децата (от старта на услугата до момента на мониторинга или приключването на услугата).

Изводите се коментират както с екипа на услугата, така и с ангажираните институции на общинско, регионално и национално ниво с цел анализ на въздействието на услугата върху живота на децата потребители и върху мрежата от социални услуги.

Мониториращият екип отбелязва свои наблюдения, споделени резултати и мнения, които надхвърлят планираните индикатори за оценка на качеството, но дават допълнителна информация за услугата, нейното качество и потребности от развитие.

3. Анкетни карти (Приложения № 3–8)

С цел проследяване нивото на изпълнение на индикаторите и постигнатите резултати са разработени анкетни карти за двете области на мониторинг – „Работа по случай“ на ниво ОЗД и „Управление на услуги“.

Мониторираният екип преценява кога и с какви групи да проведе анкетирание.

Анкетите за обратна връзка ще помогнат на мониториращия екип да изследва работната среда в ОЗД и услугата, както и степента, до която всяко дете е успешно вписано в нея. Тези инструменти са надежден източник на информация, защото дават обратна връзка и оценка от родители и външни специалисти, както служат и за самооценка по теми и сфери на дейност, които са важни за повишаване на качеството в работата.

Въпросите в анкетата за обратна връзка от семейството имат за цел не само да ориентират мониториращите за връзката на родителите/близките с детето, но и да насърчат такава. Самото задаване на тези въпроси е знак, че някой ги припознава като отговорни и свързани с детето. Тези въпроси структурират връзката семейство – дете, защото очертават областите, за които близките могат да мислят във връзка с детето си. Семейството е основен клиент, но и партньор на услугите за детето и на ОЗД, защото крайната цел на работата с детето е то да остане в своята семейна среда.

По отношение на персонала в услугата и на екипа на ОЗД анкетите за обратна връзка предлагат възможност екипите сами да направят оценка на своето функциониране и ниво на подготвеност, за да намерят областите, в които всеки специалист се чувства най-сигурен, както и тези, които е необходимо да бъдат подобрени.

Информацията от анкетите ще даде възможност за постигане на по-голяма обективност в оценката на мониториращия екип по

отношение на резултатите от мониторинга, на изводите и препоръките.

Анкетни карти за нивото на изпълнение на индикаторите в област „Работа по случай“ на ниво ОЗД с:

- **Външни професионалисти за дейността на ОЗД** (Приложение № 3)
- **служители на ОЗД за дейността** (Приложение № 4)
- **родители за дейността на ОЗД** (Приложение № 5)

Анкетни карти за нивото на изпълнение на индикаторите в област „Управление на услуги“ за:

- **Външни за услугата специалисти** (Приложение № 6)
- **специалисти от услугата** (Приложение № 7)
- **родители на деца, клиенти на услугата** (Приложение № 8)

Използвана литература

- Димитрова, М., Н. Шабани, Качество на социалните услуги в България? Преглед на правната уредба на качеството и контрола на социалните услуги в общността, С., 2008, http://www.pacel.org/uploadimages/documents/bg/Quality_Soc_Services.pdf
- Доброволна европейска рамка за качество на социалните услуги, Съвет на Европейския Съюз, 16.11.2010, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/bg/ALL/?uri=CELEX:52011DC0900>
- A Toolkit for Monitoring and Evaluating Children's Participation, <https://www.unicef.org/rosa/media/4586/file>
- A UNICEF Guide for Monitoring and Evaluation Making a Difference? http://library.cphs.chula.ac.th/Ebooks/ReproductiveHealth/A%20UNICEF%20Guide%20for%20Monitoring%20and%20Evaluation_Making%20a%20Difference.pdf
- Imas, Linda G. Morra & Rist, Ray C. (2009) *The road to results: Designing and conducting effective development evaluations*. Washington, The World Bank.
- Khandir, R.Sh., G.B. Koolwal, Samad, H.A. (2010) *Handbook on Impact Evaluation, Quantitative Methods and Practices*. Washington, The World Bank
- Kemmis, S. and McTaggart, R., eds. (1988) *The action research planner*, third edition. Victoria: Deakin University
- Kusek, Jody Zall & Rist, Ray. (2004) *Ten steps to a results-based monitoring and evaluation systems*.
- Social assessment of child care in Bulgaria*. (2000). UN Program for development, UN Department of economic and social issues (UNDESA), World bank.
- Solesbury, W. (2001) *Evidence based policy: Whence it came and where it's going*.

Tomov, T. (1995) Social Violence and the Social Institutions. In: *Human Relations, Authority and Justice*: <http://human-nature.com/hradj/ttsocvi.html>.

UNICEF (2001). A decade of transition: Regional monitoring report 8. Florence, Italy: UNICEF International Child Development Centre. Retrieved August 2, 2006. http://www.unicef-icdc.org/cgi-bin/unicef/download_insert.sql?PDFName=monee8/eng/index.html&ProductID=313&DownloadAddress=/publications/pdf/monee8/eng/index.html

Приложения

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ТАБЛИЦА
с индикатори за мониторинг на качеството
в работата на отделите за закрила на детето
в област „Работа по случай“

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
1. В работата по случая с детето е ангажиран мултидисциплинарен екип от специалисти и семейството и се прилага комплексен и системен подход	<ul style="list-style-type: none"> – Има споразумение или друг акт между различните сектори на национално и/или областно и местно ниво за координация и взаимодействие, което гарантира участието на специалисти в работата по случай. – Има и се следват правила за работа и участие на специалистите от различни сектори /според потребностите на детето/в мултидисциплинарните екипи на областно или общинско ниво. – Има и се прилага механизъм – работена процедура/правила за участие на детето и семейството в работата на мултидисциплинарните екипи. 	<p>Преглед на документацията:</p> <ul style="list-style-type: none"> – споразумение; – заповед; – протоколи от срещи с решения. <p>Провеждане на анкети, фокус групи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработен писмен документ/правила за работа на мултидисциплинарен екип; – заповеди за сформирание; – протоколи; – изготвени правила за включване на детето и семейството. 	<p>В работата по случай спрямо детето се прилага комплексен подход (да, не, потребност от промяна)</p> <p>Семейството и детето са включени в процеса (да, не, потребност от промяна)</p>

Приложение № 1

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 1 ИНДИКАТОРИ</p>			
<p>2. Детето получава подкрепа от добре подготвени професионалисти в ОЗД, за които има създадени възможности и среда за споделяне и професионално развитие</p>	<p>– Има и се прилагат изискванията за квалификация и критерии за подбор на персонала.</p> <p>– Всеки служител има личен план за развитие, подготвен на базата на оценка на потребностите от обучения и самооценка.</p> <p>– Има и се прилагат разработени ясни правила за атестация и стимулиране за успешност в работата.</p> <p>– Провеждат се обучения за по-висока образователна степен.</p> <p>Има планирани възможности за професионална подкрепа и споделяне – регламентирана практика</p>	<p>Преглед на документация:</p> <ul style="list-style-type: none"> – работни досиета; – протоколирани срещи за оценка и самооценка; – лични планове за развитие, осъществени цели, заложи в плана; – приети правила; – протоколи с решения за награди; – провеждане на анкети с работещите в ОЗД; <p>Провеждане на интервюта.</p> <p>Брой служители, награждащи квалификацията си</p> <p>Квалификационни дейности</p> <p>Преглед на документация:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планове, протоколи, програми, графици 	<p>В ОЗД работят необходимите специалисти (да, не, потребност от промяна)</p> <p>Личните планове се изпълняват и са довели до повишаване на знанията и уменията на специалистите (да, не, потребност от промяна)</p> <p>Персоналът е мотивиран и подкрепен за образователно развитие (да, не, потребност от промяна)</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
	на: супервизия, екипни срещи, клинични срещи, методически срещи.	за супервизия, интервизия, екипни срещи, клинични срещи, методически срещи; – обратни връзки; – анализи на ефекта. Провеждане на анкета със служителите за наличие на професионална подкрепа.	Специалистите се чувстват сигурни и подкрепени в своята работа (да, не, необходимост от промяна)
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 2 ИНДИКАТОРИ</p>			
<p>3. Детето е включено – лично или чрез доверен възрастен, в процеса на оценка на потребностите и има водеща роля в него; неговото мнение се търси активно, то е свободно да изразява своите желания, които се подкрепят и стимулират</p>	<p>– За всяко дете има определен „водещ случая“ социален работник, който организира екипните срещи и процеса на подготовка на оценката. – Има и се прилагат разработени механизми за участие на детето и семейството в процеса на оценката на потребностите.</p>	<p>Преглед на документацията: – общоприет документ, подписан от всички участници в екипа; – протоколирани срещи и други описания от участието на детето и неговото семейство, подписани и от тях;</p>	<p>Участието и мнението на детето и неговото семейство са отразени в оценката. (да, не, необходимост от промяна)</p>

Приложение № 1

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
	<p>– Детето и неговите родители/ доверен възрастен са запознати по подходящ начин от водещия случая социален работник с целите на участието в процеса на оценката, които се следват от всички участници в мултидисциплинарния екип.</p>	<p>– данни от проведени анкети с детето; със семейството; с външни за ОЗД специалисти; със служители в ОЗД;</p> <p>– индивидуални интервюта.</p>	
	<p>– Специалистите прилагат различни методи за изработване на оценката (наблюдение, разговори, тестови методики, домашни посещения);</p> <p>– Детето е подготвено за оценката;</p> <p>– Наличен е единен документ за оценка на потребностите и ресурсите на детето, който отразява становището на всеки отделен специалист – има обща споделена формулировка по случая, а не отделни документи от дома, от училище, от отдел „Закрила на детето“, личния лекар и т.н.</p>	<p>Преглед на документацията:</p> <p>– протоколи от проведени домашни посещения и други срещи с цел проучване на всички обстоятелства, свързани със случая</p> <p>– преглед на оценките интервюта със специалистите, детето и семейството.</p> <p>Данни от проведени анкети.</p> <p>– протоколи с дата на оценката, подписани и от членове на семейството</p>	<p>Детето е оценено от различни специалисти в зависимост от потребностите му и техните мнения са отразени в единна оценка на случая (да, не, необходимост от промяна)</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
	<ul style="list-style-type: none"> – В оценката е отразено участието на детето и неговото мнение. – В оценката е отразено мнението на семейството и/или доверен възрастен, който може да интерпретира неговото мнение и желание. – Има електронна „карта“ или информационна система, която да съдържа цялата информация за детето и може да се ползва от специалистите в различните сфери. – Проведени екипни срещи в отговор на нововъзникнали потребности на детето и с участието на детето или доверен възрастен, който може да интерпретира неговото мнение и желание. – Осъществени реоценки. 	<ul style="list-style-type: none"> – протоколирани проведени екипни срещи; – подписани от специалистите, детето и семейството; – протоколи от посещения и срещи с детето, с родителите и широкото семейство за реоценка с дати, доказващи периодичност и навременост, подписани и от членове на семейството; – наличие на материали в „Лесен за четене“ текст, разбираеми за детето; – данни от проведени анкети; – индивидуални интервюта с детето и семейството. 	<p>Всяка промяна и нововъзникваща необходимост на детето е оценена и отразена в реоценката, направена от екипа и подписана и от детето и неговото семейство (да, не, необходимост от промяна)</p>

Приложение № 1

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
	<ul style="list-style-type: none"> – Наличие на достъпна, съобразена с развитието на детето информация и обратна връзка, че детето и неговото семейство са я разбрали. 		
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 3 ИНДИКАТОРИ</p>			
<p>4. Всички потребности и възможности за развитие на детето са отразени в Индивидуален план за действие, който е подготвен от професионалистите, детето и неговото семейство. Планът се изпълнява и водещият случая социален работник координира и управлява процеса.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Процесът на създаване на Индивидуален план за действие на детето се организира и управлява от водещия случая социален работник – Има проведени екипни срещи и споделено мислене за детето и семейството от представители на услуги и сектори. – Има планирани и проведени дейности за участие на детето, родителите или доверен възрастен в процеса на подготовка на плана. – Има и се прилага План за действие, съобразен с индивидуалната оценка, 	<p>Преглед на документация:</p> <ul style="list-style-type: none"> – план за действие; – интервю с деца и семейства. <p>Данни от проведена анкета с родители</p>	<p>Планът за действие включва мерки в отговор на потребностите на детето (да, не, потребност от промяна)</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
	<p>Възрастта, развитието и потребностите на детето и гарантиращ, че раздяла със семейството се цели само и единствено в случаи на злоупотреба с детето, а не по друг критерий.</p> <ul style="list-style-type: none"> – В плана има и се следват подробно и аргументирано разписани мерки и очаквани резултати, срокове и отговорници. – Планът осигурява в дългосрочна перспектива условия и възможности за социално включване и развитие, отчитайки предпоставките на детето и неговото семейство – В плана има и се изпълняват дейности за осъществяване подготовка на детето за промените – емоциите на детето са взети предвид; детето е включено в избор на стаята, избор на съжителници, ако е настанено в резидентна услуга 	<p>Протоколи от мултидисциплинарни срещи за обсъждане на плана.</p> <p>Данни от анкетни карти за обратна връзка от различните участници в процеса.</p> <p>Данни от анкетна карта за децата</p> <p>Интервю със семейства, специалисти.</p> <p>Преглед на документация, отразяваща участието, Подписи и мнение на участвал родител/настойник</p> <p>График на срещите</p> <p>Документирани сесии, срещи и др.</p> <p>Книга за посещения и срещи</p> <p>Данни от анкета за родители/настойници</p>	<p>Планът се координира и управлява добре от водещия случая социален работник и всички, поставени в него цели са постигнати</p> <p>(да, не, необходимост от промяна)</p> <p>Изпълнените мерки, заложили в плана, са довели до постигане на добри резултати в развитието на детето</p> <p>(да, не, необходимост от промяна)</p>

Приложение № 1

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
	<p>– В плана има и се изпълняват дейности за осигурена връзка със семейството, ако детето е настанено в резидентна услуга или приемно семейство.</p>		
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 4 ИНДИКАТОРИ</p>			
<p>5. Детето има осигурен достъп и му се предоставят качествени услуги, които са в отговор на неговите потребности и стимулират развитието му</p>	<p>– Превенцията на раздялата на детето от семейството е фокус в работата на професионалистите.</p> <p>– Детето е насочено от ОЗД към услуги, съобразени с индивидуалните му потребности и възможности за развитие, съгласно оценката и плана за действие.</p> <p>– Има информация за всяка услуга, поставените цели и възможности, които тя предоставя на детето и неговото</p>	<p>– Статистика и преглед на документация за успешни превенции.</p> <p>Разговори с родители, специалисти, деца</p> <p>Преглед на документация:</p> <p>– налични методологии на соц. услуги в ОЗД, разработени от доставчика;</p> <p>– информационни материали на услугите;</p> <p>– протоколи от срещи за запознаване на семейството</p>	<p>– Работата по превенцията на раздялата на детето от семейството е водещ приоритет в работата (да, не, необходимост от промяна)</p> <p>Предоставените на детето услуги са в отговор на неговите потребности.</p> <p>Да – 2 т.; Има нужда от прецизиране на необходимите услуги за детето – 1 т.; Няма данни за съобразяване с индивидуалните потребности на детето от услуги – 0 т.</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
	<p>семейство, с която мултидисциплинарният екип и семейството са запознати.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Има добра координация между водещия случая от ОЗД и ключовия социален работник от услугата. – Има провеждани регулярни екипни срещи между ОЗД и услугата. 	<p>с информацията за услугите;</p> <ul style="list-style-type: none"> – протоколи от срещи между екипите на ОЗД и услугите; – интервюта с родители, социални работници от ОЗД и услугите; Външни специалисти; – данни от проведени анкети. 	
	<ul style="list-style-type: none"> – Налични са данни в ОЗД, че детето е записано в учебно заведение/форма на обучение, съответстваща на възрастта, интересите, възможностите и потребностите на детето – Осъществяват се регулярни срещи между услугата, училището, семейството – Проследява се когнитивното, емоционалното и социално функциониране на детето с участието и на семейството 	<ul style="list-style-type: none"> – Преглед на документация; – Протоколи от срещи между услуга, училище, водещ случая социален работник, семейството – Документи, доказващи проследяване на развитието на детето – становища на специалисти 	<p>Детето е включено в образователната система и се отбелязва от специалистите положителна промяна в неговото развитие (да, не, потребност от промяна)</p>

Приложение № 1

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
	– Налични са данни, че са посрещнати здравните нужди на детето.	Преглед на документация: Оценки, реценки, Планове за грижа, Протоколи от срещи с отразено мнение на личен лекар, екипи от услуги за ранна интервенция и семейството	Подобрен е здравният статус на детето (да, не, необходимост от промяна)
	– Налични са данни, че детето посещава различни услуги в общността, с цел социално включване.	– Направления за услуги, запознати. – Обратни връзки от децата и семействата.	Преодоляна е социалната изолация на детето (да, не, необходимост от промяна)
	– Осигурени са добри и безопасни условия за живот; възможности и пространство за споделяне и консултиране на детето, когато има такава необходимост	– Протоколи от посещение на мястото за живот. Провеждане на разговори с децата, със семействата	Подобрено е качеството на живот на детето (да, не, необходимост от промяна)
БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 5 ИНДИКАТОРИ			
6. Детето и неговото семейство са информирани по подходящ начин за своите права	– Има разработена система/ документ, чрез който децата и семействата са информирани за правата си.	– Документи, разработени в подходящ и достъпен вид с подпис на детето и родителите	– Детето и неговото семейство са информирани за правата им по подходящ начин (да, не, необходимост от промяна)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
	<p>– Има и се прилагат процедури за подаване на жалби и сигнали.</p>	<p>Преглед на документация:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Поставена на видно място информация, изготвена в достъпен вид и писмена следа за запознаване на децата и семействата – Дневник за регистрация, жалби, отговори, предприети мерки – Анкети с родители 	<p>– Жалбите и сигналите са разглеждани и има взети решения по тях (да, не, необходимост от промяна)</p>
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 6 ИНДИКАТОРИ</p>			
<p>7. Децата от рисковите групи са социално включени и приети от местната общност</p> <p>ОЗД работи активно с местната общност – тя е чувствителна към проблемите на децата и участва в тяхната социална интеграция</p>	<p>– Има и се прилага разработена стратегия или програма за работа с местната общност.</p> <p>– Има наличие на информация и данни за популяризираните добри практики сред обществото, свързани с:</p> <ul style="list-style-type: none"> – изнасяне на положителни при- 	<p>Преглед на:</p> <ul style="list-style-type: none"> – информационни материали; – анализи за включването в обществото; – документирани срещи и инициативи; – публикации; – печатни материали, брошури.....; 	<p>Местната общност познава работата на ОЗД и се включва с различни инициативи в подкрепа на децата (да, не, необходимост от промяна)</p>

Приложение № 1

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
	<p>мери за работа с деца и техните семейства;</p> <ul style="list-style-type: none"> – провеждане „ден на отворени врати“ – запознаване на обществото с функциите и ролята на ОЗД в подкрепата на децата и техните семейства с качеството на услугите; – сътрудничество с местните медии; – сътрудничество с НПО; – даличие на доброволци; участие на бизнеса; – децата от различни рискови групи са включени в местни инициативи. 	<p>– споразумения за сътрудничество.</p> <p>Провеждане на фокус групи с НПО, училищни настоятелства, потребителски съвети, местни журналисти и др. – обратни връзки от деца и родители</p>	<p>Децата от рискови групи са социално включени и приети от местната общност</p> <p>(да, не, необходимост от промяна)</p>
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 7 ИНДИКАТОРИ</p>			

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат	Индикатор	Източник на информация	Оценка на постигнати резултати
<p>8. ОЗД извършва или участва в осъществяването на оценка на въздействието на нормативната уредба и практиката върху процеса на ДИ, на общинско/национално ниво и дава предложения за тяхното актуализиране при необходимост</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Има и се прилага разработен механизъм за оценка на въздействието на нормативната уредба и практика върху процеса на ДИ, включващ мнението на специалисти, родители, деца – Има направени предложения за промяна на нормативните документи и на мрежата от услуги на база на изследванията на практиката 	<ul style="list-style-type: none"> – Резултати от изследвания. – Писмени становища/предложения за промяна в нормативната уредба от работещите на терен. – Фокус групи с родители, НПО на общинско и национално ниво. – Проведена анкета със служителите на ОЗД; външни експерти. – Фокус група с доставчици на услуги. 	<ul style="list-style-type: none"> – Регулярно се оценява въздействието на нормативната уредба и практика върху ДИ на общинско/национално ниво, отчитайки мнението на специалисти, родители, деца, и се актуализира. (Оценките са разпокъсани между различни ведомства, не са включени участниците в процеса) – Не се извършва оценка и актуализация (да, не, необходимост от промяна)
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 8 ИНДИКАТОРИ</p>			
<p>ДРУГИ ИЗВОДИ И БЕЛЕЖКИ</p>			

ТАБЛИЦА
с индикатори за мониторинг на качеството
на социалните услуги за деца

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
1. В услугата се прилага комплексен координиран подход на работа с деца и семейства (с участието на мултидисциплинарен екип от специалисти и мрежа от услуги)	1.1. Осигурена координация с ДСП, общини, услуги и експерти, училища, здравни заведения, други държавни институции	Има и се прилагат споразумения за партньорство, сключени между институциите за мултидисциплинарна работа	Документация, съобразно правомощията на доставчика (споразумения, договори, протоколи от срещи)	Услугата работи координирано съобразно споразуменията за партньорство и има резултати за децата (да, не, необходимост от промяна) например да – 2 т., не – 0 т., необходимост от промяна – 1 т.
	1.2. Ефективна работа на мултидисциплинарните екипи в услугата	Има и се прилагат процедури за сформирани мултидисциплинарен екип, които изрично описват ролята на ключовия работник Има и се прилагат процедури за работа на мултидисциплинарен екип (Вземане на	Процедури Правила за работа Обратни връзки за работата на екипа Длъжностни характеристики	Мултидисциплинарният екип е сформирани и работи съобразно договорените правила (да, не, необходимост от промяна)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		решение, проследяване на изпълнението, описание на функции и роли, правила на работа)		
		Специалисти (от различни сектори), включени в мултидисциплинарните екипи и в комиси, са пряко ангажирани с потребителите на услугата	Списък на специалистите Граждански договори/фактури/протоколи за доброволно съдействие Протоколи от екипни срещи	Мултидисциплинарният екип включва специалисти от различни сектори съобразно областите на благосъстояние (да, не, необходимост от промяна – описание)
		Услугата взаимодейства с други услуги за допълване на подкрепата и трансфер на знания, опит и добри практики	Споразумения Протоколи Решения Обратни връзки за работата Бюлетени Публикации Интернет информация, др.	Услугата работи в мрежа в за пряка подкрепа на децата (да, не, необходимост от промяна) Услугата обогатява опита си с помощта на мрежата (да, не, необходимост от промяна)
		Партньорството за работа по случай е ефективно, с конкретни отговорности на услугите и специалистите	Описание на съвместна работа по случай и добри практики	Постигнати са добри резултати от мултидисциплинарния екип (да, не, необходимост от промяна)

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 1 ИНДИКАТОРИ				
2. В услугата работят в екип добре подготвени професионалисти и помощен персонал	2.1. Разработени и прилагани ясни правила за подбор и стимули за мотивиране на персонала и за повишаване на квалификацията	Вътрешна система за подбор на персонала	Наличие на Вътрешна система Работни досиета на служителите Обратна връзка от служителите	В услугата работят необходимите професионалисти и персонал (да, не, необходимост от промяна – описание)
		Наличие на система за атестиране и професионално развитие, която включва оценка на потребностите от обучения, стимули	Резултати от атестиране на служителите (оценка и самооценка) Идентифицирани потребности от обучение Годишен план за развитие на персонала, стимули	Персоналът текущо повишава квалификацията и компетентностите си за пряка работа с деца и семейства (да, не, необходимост от промяна)
	2.2. Достъп до съвременни знания чрез обучения, курсове за квалификация, методики, учебни материали	Брой участия в обучения, организирани от университети, НПО или други организации	Доклад за участие	Персоналът прилага нови подходи и инструменти за работа с деца и семейства (да, не, необходимост от промяна)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
	и тренинги, свързани с нови подходи и инструменти за работа с деца и семейства	<p>Вид и брой обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основно обучение за новопостъпили (по същността, процеса и методите на услугата) – Поддържащи обучения, съобразени с годишната оценка на работата на всеки служител, изводи от супервизия, констатации на контролиращи органи 	<p>Документация от основно обучение (програми, презентации, наръчници, обратни връзки, сертификати, др.)</p> <p>Документация от поддържащи обучения (програми, презентации, наръчници, обратни връзки, сертификати, др.)</p>	<p>Персоналът има еднакво ниво на познание и разбиране за същността на услугата, подходите на пряка работа с децата и семействата, както и необходимите специфични компетентности</p> <p>(да, целия персонал, да, но част от персонала, не, потребност от промяна)</p>
		Обучения за по-висока образователна степен	Брой служители, надграждащи квалификацията си Квалификационни дейности	Персоналът е мотивиран и подкрепен за образователно развитие (да, не, потребност от промяна)
	2.3. Възможности и среда за професионална подкрепа и споделяне	Регламентирана в правилника на услугата практика на супервизия, екипни срещи, клинични и методически срещи	График за професионална подкрепа – брой и периодичност Обратна връзка от персонала	Екипът подобрява работата си с деца и семейства (да, не, потребност от промяна)

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
	2.4. Работа на екипа при кризисни ситуации	Наличие на процедури съгласно НК-СУД, с които са запознати по подходящ начин децата и семействата	Документи по случая (в досието) Описани интервенции Анкети за обратна връзка	Персоналът действа навреме и ефективно в кризисни ситуации за децата (да, не, част от случаите, необходимост от промяна)
	2.5. Екипно взаимодействие в процеса на предоставяне на услугата	Екипът има обща компетентност за взаимодействието в процеса от входа до изхода от услугата	Анкети за обратна връзка от персонала и потребителите	Децата и родителите са подкрепени от началото до края на услугата (да, не, има необходимост от промяна – описание)
		Екипът прилага общи етични стандарти в работата с деца и семейства	Етичен кодекс Обратна връзка	Към децата и родителите има еднакво етично отношение от страна на персонала (да, не, има необходимост от промяна – описание)
	2.6. Екипът е подготвен за индивидуална работа с деца. Всяко дете има ключов работник в услугата и водещ на случая в ОЗД.	Екипът е обучен за индивидуална работа с деца. Ключовият работник е описал своята специфична роля в случая.	Обратна връзка от деца и родители, от ключов работник.	Децата получават подходящата за тях подкрепа от човек, на когото имат доверие и който се е ангажирал с техния случай. (да, не, има необходимост от промяна – описание)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		Ключовият работник разбира детето и може да комуникира потребностите му към другите в екипа.	Обратна връзка от деца и родители	Деца се чувстват добре с екипа и в услуга (да, не, има потребност от промяна – описание)
		Екипът/ключовият работник включва детето в процеса на вземане на решения	Обратна връзка от деца и родители	Деца са активни и споделят мнението и желанията си с избрани от тях хора/ ключовият работник (да, не, има потребност от промяна)
		Екипът/ключовият работник работи за осигуряване на доверителни отношения и привързаност	Наблюдение на групова и индивидуална работа	Деца имат доверие в екипа/ ключовият работник (да, не, има потребност от промяна – описание)
БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 2 ИНДИКАТОР				

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
<p>3. Гъвкавост, иновативност и качество на предоставяните услуги</p>	<p>3.1. Доставчи-кът развива услугата, на основата на доказателства (проучвания, оценки, обратни връзки от деца и родители, др.)</p>	<p>Наличие и прилагане на методология на услугата, описваща спецификата на целевата група, екипа, дейностите в подкрепа и управлението на услугата</p> <p>Брой и профил ползватели – деца и семейства</p> <p>Има ежегодни анализи на ефективността на услугата, както и предложения за промени в услугата</p>	<p>– Методология на услугата</p> <p>– Кратко описание на услугата (информационен лист, дупляна, част от договора за услуги)</p> <p>Регистър на потребителите (деца и семейства)</p> <p>Проучвания</p> <p>Оценка на потребности</p> <p>Протоколи от екипни и междуинституционални срещи</p> <p>Становища и предложения</p> <p>Обратни връзки от деца и родители</p> <p>Годишен план за развитие на услугата</p>	<p>Потребители и заинтересовани страни са информирани за услугата</p> <p>(да, не, има потребност от промяна)</p> <p>Услугата включва оптимален брой потребители (да, не, има потребност от промяна)</p> <p>Услугата се развива съобразно потребностите от подкрепа (да, не, има потребност от промяна)</p> <p>Децата и родителите влияят върху развитието на услугата (да, не, има потребност от промяна – описание)</p> <p>Други резултати</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
	<p>3.2. Доставчикът развива иновативни модели и програми за награждане на минималния пакет от необходими услуги</p>	<p>Разработени/прилагани иновативни програми, иновативни модели</p>	<p>Описание на иновативни модели</p> <p>Прилагани модели и програми в работата с деца и семейства</p> <p>Описание добра практика</p>	<p>Децата и родителите са включени в иновативни дейности и модели (да, не, има необходимост от промяна – описание)</p> <p>В услугата има добри практики (да, не, изводи)</p>
		<p>Разработени индикатори за оценка на въздействието и/или приложимост на новите модели</p> <p>Предложения за нормативни, функционални промени</p>	<p>Оценка на въздействието от страна екипа</p> <p>Обратна връзка от децата и семействата</p>	<p>Оценката на въздействието показва удовлетвореност от услугата (да – % на удовлетворените, не, има необходимост от промяна – описание)</p> <p>Оценката на въздействието показва потребности от развитие на услугата и практиката (да, описание, не)</p>
	<p>3.3. В услугата има разработени правила и процедури за нейното качествено предоставяне</p>			

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
	и за повишаване на качеството на живот на децата	Наличие и прилагане на правилник за вътрешния ред, за функциониране на услугата и процедури съгласно НКССУД, други регламенти, насочени към качеството на живот на детето Участие на потребители и партньори в развитието на услугата	Наличие на документи Персоналът е запознат с документите Вид документи Случаи на прилагане на регламентите Протоколи от фокус групи, срещи Обратни връзки Предложения	Екипът работи целенасочено за повишаване на качеството на услугата (да, не, има потребност от промяна) Екипът проследява напредъка на децата в резултат на прилагане на детецентрирания подход (да, не, има потребност от промяна)
	3.4. Наличие на система за оценка и самооценка на качеството на услугата	Наличие на индикатори за оценка и самооценка на качеството	Индикатори за качество, приети в услугата	Екипът проследява конкретни индикатори за качество на услугата (да, не, потребност от промяна)
		Обратна връзка за степенята на удовлетвореност на децата, семействата и екипа в услугата. Информационна система за оценка и самооценка	Въпросници за обратна връзка Книга за похвали, предложения Оценки и самооценки	Услугата е оценена като полезна за децата и семействата (да, не, потребност от промяна)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		Система за събиране на данни и проследяване на случаите	Система, работа по случай	Екипът има обективни данни (да, не, необходимост от промяна)
БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 3 ИНДИКАТОРИ				
4. Правата на децата – потребители на услугата се зачитат безусловно от екипа	4.1. Екипът се ръководи от правата на детето при планиране и предоставяне на услугата	<p>Екипът обръща специално внимание на:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правото на достъп до информация – Правото на участие на детето – Правото на детето да живее с родителите си – Правото на здравни грижи – Правото на образование – Правото на защита от насилие и negliжиране 	<p>Документация от личното досие на детето</p> <p>Групова работа с деца по правата на детето</p> <p>Обратна връзка от децата и родители</p> <p>Наблюдение на място</p>	<p>Постигнат напредък в защита правата на децата-потребители</p> <p>(да, не, необходимост от промяна)</p> <p>Екипът е модел за спазване на правата на детето</p> <p>(да, не, необходимост от промяна)</p>

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		Включване на детето и семейството във вземане на решение	Участие в дейности и решения, касаещи услугата Обратна връзка от деца и родители	Активни деца и родители Постигнати решения Постижения (да, не, необходимост от промяна)
	4.2. Екипът предоставя допълнителна подкрепа за участието на деца с комуникационни проблеми и тежки увреждания	Прилагат се подходи за подкрепа на участието на деца с комуникационни проблеми Включване на значим ментор/ментор, който най-добре интерпретира желанията на детето с тежки увреждания	Наличие и ползване от децата на алтернативни средства за комуникация (напр. картици, пиктограми, предмети и др.) Значим възрастен/ментор за комуникация с дете с тежки увреждания и подкрепено вземане на решение	Положителна промяна за децата с комуникационни проблеми (да, не, има необходимост от промяна) Положителна промяна за децата с тежки увреждания (да, не, има необходимост от промяна)
БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 4 ИНДИКАТОРИ				

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
5. Доставчикът работи активно с общността за популяризиране на услугата и детецентрирания подход и за привличане на ресурси за подобряване на качеството на живот на децата	5.1. Екипът популяризира детецентрирания подход сред партньори, доброволци и общността	Информационните материали включват описание на детецентрирания подход Приобщаване на доброволците и партньорите към детецентрирания подход	Информационни материали за услугата Проведени дейности с партньори, доброволци	Повишен брой информирани лица за детецентрирания подход (да, не, има потребност от промяна) Увеличен брой съмишленици (да, не, има потребност от промяна – описание) Други резултати:
	5.2. Екипът участва в действия за застъпничество и самозастъпничество за правата на децата	Застъпнически действия за правата на децата Подкрепа на децата за самозастъпничество	Описание на застъпническите действия и постигнатите резултати Описание на самозастъпническите действия и постигнатите резултати	Има положителни резултати от застъпническите действия (да, не, има потребност от промяна – описание) Други резултати:
	5.3. Екипът привлича ресурси от общността за подобряване на качеството на живот на децата	– Услугата има план за участие на децата в живота на местната общност, за участие в различни празници и инициативи,	– Индивидуални планове за грижа с описани ангажименти на екипа и ключовия работник. – Правила за участие в	Привлечени са допълнителни ресурси (да, не, има потребност от промяна) Качеството на подкрепата за децата се повишава

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		<p>който е съобразен с интересите им.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Планът за участие на децата в живота на общността се реализира. – Доброволен труд. – Безвъзмездни услуги. – Дарения. – Проекти. 	<p>живота на общността.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Календар на събитията в услугата. – Отчет на плана. – Документи. – Снимки . – Обратна връзка. 	<p>с помощта на децата, родителите, партньори (да, не, има необходимост от промяна)</p> <p>Други резултати: Децата участват в живота на общността с необходимата им подкрепа (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>
	5.4. Услугата е широко популяризирана в общността	Услугата е позната в местната общност чрез разнообразни публикации на лесен за разбиране език (в медии и интернет страници)	Статистика Публичен списък на специалистите и дейностите в услугата Публикации	Услугата е добре позната в общността (да, не, има необходимост от промяна)
БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 5 ИНДИКАТОРИ				

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
<p>6. Услугата предоставя качествена подкрепа на децата и семействата, поставя в центъра потребностите на детето и неговите силни страни; допринася за преодоляване на рисковете и за развитие на ресурса на детето, както и за неговите умения за независим живот</p>	<p>6.1. Екипът на услугата изготвя комплексна оценка на потребностите, на рисковете и протективните фактори, на силните страни и ресурси съгласно разработена от доставчика методология и инструментариум.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Има разработена от доставчика методология и инструментариум за комплексна оценка на потребностите, на рисковете и протективните фактори, на силните страни и ресурси на детето и неговата заобикаляща среда. – За всяко дете има определен ключов социален работник, който организира екипните срещи и процеса на подготовка на оценката. – Има и се прилагат разработени механизми за участие на детето и семейство 	<p>Преглед на документацията:</p> <ul style="list-style-type: none"> – досие на детето; – индивидуална оценка на потребностите на всяко дете в областите на благосъстояние/здраве и безопасност, образование, поведение и рискове, жилище и околна среда, материално благосъстояние (оценка, подписана от всички участници в екипа); – протоколирани срещи и други описания от участието на детето и неговото семейство, подписани и от тях; – данни от проведени анкети с 	<p>Екипът познава актуалните потребности на всяко дете в областите на благосъстояние</p> <p>(да, не, има потребност от промяна)</p> <p>Екипът планира работата с всяко дете в индивидуален план с конкретни, постижими, измерими цели и дейности.</p> <p>(да, не, има потребност от промяна)</p> <p>Детето и родителите знаят защо детето ползва услугата и в какви дейности участва. Те знаят</p>

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		<p>то в процеса на оценката на потребностите.</p> <p>– Детето и неговите родители/ доверен възрастен са запознати по подходящ начин от ключовия социален работник с целите на участието в процеса на оценката, които се следват от всички участници в мултидисциплинарния екип</p> <p>– Всяко дете има комплексна оценка на потребностите, на рисковете и протективните фактори, на силните страни и ресурси</p>	<p>детето; със семейството; с външни за услугата специалисти; със служителите в ОЗД;</p> <p>– индивидуални интервюта;</p> <p>– протоколи с дата на оценката, подписани и от членове на семейството;</p> <p>– протоколирани проведени екипни срещи – подписани от специалистите, детето и семейството;</p> <p>– протоколи от посещения и срещи</p>	<p>ангажиментите на ключовия работник (да, не, има потребност от промяна)</p> <p>Всяка промяна и нововъзникваща потребност на детето е оценена и отразена в реоценката, направена от екипа и подписана и от детето и неговото семейство (да, не, потребност от промяна) Други резултати</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		<p>на детето и неговата заобикаляща среда</p> <ul style="list-style-type: none"> – В оценката е отразено участието на детето и неговото мнение – В оценката е отразено мнението на семейството и/или доверен възрастен, който може да интерпретира неговото мнение и желание – Проведени екипни срещи в отговор на нововъзникнали потребности на детето и с участието на детето или доверен възрастен, който може да интерпретира неговото мнение и желание; 	<p>с детето, с родителите и широкото семейство за ре-оценка с данни, доказващи периодичност и навременост, подписани и от членове на семейството</p> <ul style="list-style-type: none"> – Наличие на материали в „Лесен за четене“ текст, разбираеми за детето 	

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		<ul style="list-style-type: none"> – Осъществени ре-оценки – Наличие на достъпна, съобразена с развитието на детето информация и обратна връзка, че детето и неговото семейство са я разбрали 		
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 6. ДЕЙНОСТ 6. 1. ИНДИКАТОРИ</p>				
<p>6. Услугата предоставя качествена подкрепа на децата и семействата, поставя в центъра потребностите на детето и неговите силни</p>	<p>6.2. Екипът на услугата следва методологията и разработва и изпълнява индивидуален план за грижа на всяко дете, базиран на оценката на потребностите.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Всяко дете има индивидуален план за грижа, базиран на оценката на потребностите. Планираните действия са конкретни, постижими, измерими, 	<ul style="list-style-type: none"> – Досие на детето – Подписан индивидуален план, който отразява мнението на детето – Обратни връзки по отношение на процеса от 	<p>Подкрепата към всяко дете е индивидуална, основана на актуалните му потребности и промените в тях (да, не, има потребност от промяна)</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
<p>страни; допринася за преодоляване на рисковете и за развитие на ресурса на детето, както и за неговите умения за независим живот</p>		<p>релевантни и обвързани времево.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ангажиментите на детето и родителите относно изпълнение на планираните дейности са ясно разписани. – Ангажиментите на ключовия работник са изяснени – Всяко дете и негов доверен близък участват в изготвянето на индивидуалния план, мнението на детето е отразено – Индивидуалните планове за грижа се разглеждат периодично на екипни срещи и актуализират 	<p>деца и родители (семейства)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Дати и промени в индивидуалните планове за грижа – Протоколи от екипните срещи – Становища за проследяване на напредъка от специалистите – Обратни връзки от семействата 	<p>Детето и родителите са активни в целия процес</p> <p>(да, не, има потребност от промяна)</p> <p>Екипът, детето и родителите наблюдават резултатите и напредъка на детето</p> <p>(да, не, има потребност от промяна)</p>

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		<p>съобразно нови потребностите и настъпили промени.</p> <p>– Семействата са информирани за промените в живота на децата си и са поканени да бъдат активни участници в тях.</p>		
		<p>Докладите към ОЗД съдържат анализ на резултати и промените за детето и семейството.</p>	<p>Доклади към ДСП (ОЗД)</p>	<p>Екипът анализира резултатите и напредъка на всяко дете като се среща редовно, супервизира и консултира</p> <p>(да, не, има потребност от промяна)</p>
		<p>Заключителният доклад или формуляр за приключване на случай съдържа обобщена информация за вложените усилия и ресурси, за резултати и причини</p>	<p>Заклучителен доклад по случая/описание на случая и др.</p>	<p>Екипът приключва работата по случай с финален анализ на работата, постиженията, трудностите и рисковете пред конкретното дете.</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		за приключване на случая; оставащи трудности и гарантите за устойчивост на постигнатите успехи спрямо детето и семейството.		Може да предостави тази информация на заинтересованите. (да, не, има необходимост от промяна)
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т. 6, ДЕЙНОСТ 6.2. ИНДИКАТОРИ</p>				
<p>6. Услугата предоставя качествена подкрепа на децата и семействата, поставя в центъра потребностите на детето и неговите силни страни; допринася за преодоляване на рисковете и</p>	<p>6.3. Ежедневните грижи – хранене, обличане и физическата среда в услугата, създават условия за автономност на детето и индивидуален подход</p> <p>Детето има свои предпочитания към храната, може да си готви,</p>	<p>Децата участват в избора и приготвянето на храна, съответна на въз-</p>	<p>Преглед на документация, касаеща храненето</p>	<p>Децата в услугата се хранят здравословно и съобразно здравословното им състояние</p>

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
за развитие на ресурса на детето, както и за неговите умения за независим живот	да пазарува, има всички умения да използва храненето като социален акт.	растта и увреждане, ако има такава	Въпросници за обратна връзка от децата и персонала и семейства Наблюдение на място	и предпочитания. Храненето се използва за развитие на социални умения – правене на избор и умения за живот в общността. (да, не, има потребност от промяна, не е релевантно за услугата)
		Храната отговаря на регламентираните изисквания (наредби, др.)	Наблюдение на място Наличие на седмично меню с грамажи, утвърдено от екипа	Храната в услугата е с необходимото качество и количество (да, не, има потребност от промяна, не е релевантно за услугата)
		Повече от едно меню се предлага в услугата, ако едно или повече деца се нуждаят от специфични диети	Наличие и състав на менюто	Храната е разнообразна и в зависимост от специфичните нужди на децата от диети (да, не, има потребност от промяна, не е релевантно за услугата)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		<p>Деца се хранят самостоятелно.</p> <p>Деца и младежи, които имат физически увреждания, възпрепятстващи самостоятелното хранене, се хранят от/или с помощта на дегтегладача</p>	<p>Наблюдение на място</p>	<p>Деца се хранят самостоятелно (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p> <p>Има напредък в самостоятелното хранене на деца с физически увреждания (други затруднения) (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>
		<p>Всяко дете с проблеми с храненето има в Индивидуалния план за грижа цели и дейности за развитие на уменията им.</p>	<p>Планирани дейности за развитие на хранителни умения</p> <p>Оценка на напредъка</p>	<p>Деца развиват уменията си (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>
	<p>Облеклото е тема, по която възрастни и деца говорят, мечтаят, спорят. Детето има вкус, който се променя и уважава от възрастните</p>	<p>Деца избират и купуват дрехите си или участват в процеса на избор</p>	<p>Обратна връзка от децата и персонала</p> <p>Наблюдение</p>	<p>Деца са облечени с подходящи и чисти дрехи, които харесват, любими вещи (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		<p>Децата имат повече от един чифт обувки, подходящи за всеки сезон, за вътре и вън.</p> <p>Те са в добро състояние</p>	<p>Въпросници за обратна връзка от децата и персонала</p> <p>Наблюдение</p>	<p>Децата са обути с подходящи и в добро състояние обувки, които харесват.</p> <p>(да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>
		<p>Децата имат повече от един набор от дрехи, подходящи за всеки сезон, както за вътре и вън.</p> <p>Дрехите са в добро състояние.</p>	<p>Въпросници за обратна връзка от децата и персонала</p>	<p>Децата имат умения за избор и закупуване на дрехи</p> <p>(да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>
	<p>Детето се чувства сигурно и в безопасност, има своето лично пространство, за което се грижи, организира по свой вкус и използва за развита си.</p>	<p>В услугата всяко дете има лично и безопасно пространство</p>	<p>Наблюдение и оценка</p>	<p>Децата играят в подходящо място</p> <p>(да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>
		<p>Всяка стая има достатъчно място за личните вещи на децата</p>	<p>Наблюдение и оценка</p>	<p>Личното пространство за вещите на децата е осигурено</p> <p>(да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		Вътрешното пространство е безопасно и съобразено с възрастта на децата	Наблюдение и оценка	Вътрешното пространство в услугата е стимулиращо развитието (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)
		Децата нощуват в спални, съобразени с пола и възрастта, със санитарен възел, безопасен и подходящ за специфичните нужди на децата, които не са мобилни или имат трудности при придвижването	Наблюдение и оценка	Децата имат добри условия за сън и почивка (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата) Децата имат добри условия за хигиена (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)
		С децата се обсъжда изборът на стая и те разбират защо техните желания могат да бъдат пренебрегнати.	– Въпросници за обратна връзка от децата и близките	Децата избират с кого ще съжителстват (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
	<p>Услугата създава среда за професионална подкрепа и разбиране на детето с рисково поведение</p> <p>Семейството знае за проблемите на детето и е дало съгласие за интервенции</p>	<ul style="list-style-type: none"> – В услугата има разработена процедура за поведение при инциденти и те изключват насилие, излишно медикализиране. – Има план/механизъм за предотвратяване на рискови поведения. – Оценени са рисковете за детето и другите и са планирани интервенции в индивидуалните планове за грижа – Семейството е информирано за рисковото поведение и е включено в оценката 	<ul style="list-style-type: none"> – Разписана процедура, която се познава и прилага от екипа – Оценка и планирани мерки в индивидуалните планове за грижа – Описани интервенции – Семейството е дало съгласие за интервенции 	<p>Децата разбират рисковете, своята роля, ролята на екипа, на полицията и на психиатрията в предотвратяването им и в намирането на алтернативни поведения (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		<p>Проведени екипни срещи за преглед и ревизиране на мерките за интервенция на рисково поведение</p> <p>Документирани на всички инциденти и важни аспекти в поведенческото развитие от ангажираните специалисти</p>	<p>Проколи от срещи</p> <p>Описани инциденти</p> <p>Последващи мерки</p>	<p>Екипът, координиран от ключовия работник, наблюдава и подкрепя развитието на поведенческите умения на всяко дете (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>
		<p>При необходимост, психиатър прави оценка, препоръчва лечение и проследява случая до овладяване на поведението. Екипът остава във връзка с психиатъра.</p> <p>Разработени са протоколи за всички деца с рисково поведение по отношение на нивото на</p>	<p>Писмена оценка от психиатър, препоръка за лечение и проследяване</p> <p>Протоколи за действие и ниво на ограничение</p>	<p>Деца получават професионална психиатрична помощ (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p> <p>Екипът е подготвен за работа с деца с рисково поведение (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		ограничения, които се използват при интервенциите		
		Всички служители са наясно с препоръките и протоколите и ги зачитат.	Обратна връзка от персонала	Екипът подкрепя всяко дете съобразно препоръките (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)
БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т.6, ДЕЙНОСТ 6.3. ИНДИКАТОРИ				
6. Услугата предоставя качествена подкрепа на децата и семействата, поставя в центъра потребностите на детето и неговите силни страни; допринася за преодо-	6.4. Здраве Услугата създава условия и работи за изграждане на умения у децата да се грижат за здравето си, като познават своите ограничения и рисковете за здравето. Децата	В услугата има специално заключен кабинет или специално обособен шкаф, в който се съхраняват вредни вещества и лекарства.	Преглед на сградата и материалната база Правила за безопасност	Децата нямат достъп до вредни вещества и лекарства. (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
<p>ляване на рисковете и за развитие на ресурса на детето, както и за неговите умения за независим живот</p>	<p>имат достъп до хора, които им помагат, както и до здравни услуги, познават личния си лекар и му се доверяват, личният лекар също ги познава.</p>	<p>Всяко дете има личен лекар и осигурен достъп до здравна грижа и специалисти</p>	<p>Здравна документация (експертни решения от ТЕЛК, етапни епикризи, здравна книжка, рецептурна книжка) Комуникация със здравните специалисти Обратна връзка от децата Оценка и индивидуален план</p>	<p>Детето е в добро общо здравословно състояние и познава личния си лекар, имат достъп до здравен специалист – в училище / в поликлиниката (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата) Децата знаят кого да повикат и как да сигнализират когато имат здравен проблем</p>
		<p>Всички деца се наблюдават от специалист ортодонт и стоматолог периодично и винаги когато е необходимо</p>	<p>Комуникация със здравните специалисти Обратна връзка от децата Здравна книжка Оценка и индивидуален план</p>	<p>Детето има здрави зъби. Познават стоматолога си Децата знаят кого да повикат и как да сигнализират, когато имат здравен проблем (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		Деца има достъп до специализирана медицинска помощ, когато е необходимо	Медицински документи Анкетни за обратна връзка Оценка и индивидуален план	Всяко дете има достъп до специалист и остриите състояния са овладяни. Деца познават начини за повикване на спешна помощ. Деца знаят кого да повикат и как да сигнализират, когато имат здравен проблем (да, не, има потребност от промяна, не е релевантно за услугата)
		Деца, които имат назначена терапия, получават ежедневно лекарствата си от медицинската сестра/детегледача на смяна.	Медицински документи Досие на детето Оценка и индивидуален план	За деца с назначена терапия се грижи медицинска сестра или детегледач (да, не, има потребност от промяна, не е релевантно за услугата)
	Деца има достъп до психологическа помощ	Оценка и индивидуален план		
	Деца има достъп до психиатрична помощ	Оценка и индивидуален план		

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т.6, ДЕЙНОСТ 6.4. ИНДИКАТОРИ</p>				
<p>6. Услугата предоставя качествена подкрепа на децата и семействата, поставя в центъра потребностите на детето и неговите силни страни; допринася за преодоляване на рисковете и за развитие на ресурса на детето, както и за неговите умения за независим живот</p>	<p>6.5. Образование</p> <p>Ключовият работник и екипът на услугата, в партньорство с училището, изискват и подкрепят детето да учи, проследяват неговото посещение на училище и развитието му там.</p> <p>Детето не само знае, че трябва да учи, да завърши и да има професия, но се чувства подкрепено в постигане на своите образователни цели, които са отразени в Инди-</p>	<p>Всички деца са записани във форма на обучение в зависимост от възрастта им</p> <p>Децата с по-тежки увреждания са интегрирани в училище или се посещават на място от ресурсен учител.</p> <p>Децата и техните родители са включени в избора на учебно заведение</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Информация от училищните власти -обратна връзка – Индивидуални учебни планове и оценки, изготвени от екип специалисти от съответното учебно заведение – Оценка – Индивидуален план за грижа – Обратни връзки от семейства и деца 	<ul style="list-style-type: none"> – Желанието на децата и родителите е взето предвид при избора на училище (да, не, има потребност от промяна, не е релевантно за услугата) – Децата се обучават в релевантни форми на обучение (да, не, има потребност от промяна, не е релевантно за услугата) – Децата посещават редовно училище и преминават в следващ клас – За децата с по-тежки увреждания има допълнителна под-

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
	визуалния му план за развитие.			крепа за обучение (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)
	Семействата са информирани и са показани да бъдат активни участници в образованието на децата си	Услугата предоставя оборудване и учебни пособия	Опис на оборудване и учебни пособия Оценка Индивидуален план за грижа	Всяко дете има необходимите учебни пособия и оборудване (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)
		<ul style="list-style-type: none"> – Персоналът осигурява редовно посещение на училище – Ключовият работник следи развитието на детето в училище – Персоналът поощрява и осигурява условия за участието на децата в извънкласни дейности. 	Оценка Индивидуален план за грижа	Екипът подкрепя всяко дете, за да се обучава и развива в училищна среда (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		<ul style="list-style-type: none"> – Училищните власти имат план за образователно развитие на детето, интегриран в индивидуалния план на детето. – Училищните власти са агажирали семейството на детето – Ключовият работник подкрепя семейството да следи образователния процес и да посещава родителски срещи. 	<p>Мемо от екипни заседания</p> <p>План за развитие на детето</p> <p>Посетени родителски срещи</p> <p>Обратна връзка от училище</p>	<p>Обучението на всяко дете се наблюдава и подкрепя от екипа, координиран от ключовия работник, от семейството (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>
<p>БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т.6, ДЕЙНОСТ 6.5. ИНДИКАТОРИ</p>				

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
<p>6. Услугата предоставя качествена подкрепа на децата и семействата, поставя в центъра потребностите на детето и неговите силни страни; допринася за преодоляване на рисковете и за развитие на ресурса на детето, както и за неговите умения за независим живот</p>	<p>6.6. Услугата осигурява безопасна среда и възможности децата да избират с какво да се занимават през свободното си време.</p>	<p>Децата имат достъп до безопасни развлекателни материали, които стимулират интерес и развитие</p>	<p>Преглед на материалната база с оглед на това дали тя стимулира интерес и развитие у децата</p>	<p>Свободното време на всяко дете е осигурено с разнообразни дейности и материали</p> <p>Възрастните прекарват време с децата, играят с тях и имат умения да използват материалите за развитието на децата</p> <p>(да, не, има потребност от промяна, не е релевантно за услугата)</p>
		<p>Ключовите работници познават и поощряват интересите на децата и им помагат да ги развиват</p>	<p>Индивидуални планове за грижа с описани ангажименти на екипа и ключовия работник</p> <p>Информирани родители за развитие на детето редовно и с писма</p>	
		<p>Детето се поощрява да събира спомени. Възрастните могат да поощряват</p>	<p>Дневник/книга на живота на детето</p> <p>Въпросници за обратна връзка</p>	<p>Постиженията на всяко дете се наблюдават, документирант и споделят за изграждане на положител</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
		това, ако е необходимо за детето и ако имат уменията да го правят без принуда и навлизане в личното пространство на детето.	Писма до родителите	на самооценка на детето (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)
БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т.6, ДЕЙНОСТ 6.6. ИНДИКАТОРИ				
6. Услугата предоставя качествена подкрепа на децата и семействата, поставя в центъра потребностите на детето и неговите силни страни; допринася за преодоляване на	6.7. Контакти и взаимодействие със семейството и приятели	Контактът на детето със семейството (телефон, поща) се насърчава и улеснява	Обратни връзки от децата и родителите	Всяко дете се среща и общува с близките си в подходящо пространство в услугата (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)

Приложение № 2

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
<p>рисковете и за развитие на ресурса на детето, както и за неговите умения за независим живот</p>		<p>Всички деца могат да бъдат посетени и се посещават в услугата от членове на семейството и приятели</p>	<p>Индивидуален план Оценка Наблюдение на място Брой посещения Дневник на срещите с обратна връзка на детето Обратни връзки от децата и родителите</p>	<p>Всяко дете получава подкрепа за контакт със семейството с различни средства (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата) Всяко дете се среща със семейството и приятелите си в услугата (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>
		<p>Персоналът улеснява посещенията на децата в техните семейства (когато тези посещения не засягат развитието и безопасността на детето)</p>	<p>Брой посещения Обратни връзки от децата и родителите</p>	<p>Всяко дете посещава или е посещавано от семейството си (освен в случаите на ограничение заради безопасността му) (да, не, има необходимост от промяна, не е релевантно за услугата)</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Очакван резултат за управлението на услугата	Сфери на дейност	Индикатори	Източници на информация	Оценка на постигнатите резултати към момента
БЕЛЕЖКИ НА МОНИТОРИНГОВИЯ ЕКИП ПО Т.6, ДЕЙНОСТ 6.7. ИНДИКАТОРИ				
ДРУГИ РЕЗУЛТАТИ И БЕЛЕЖКИ:				

АНКЕТА
за външни професионалисти, ангажирани от ОЗД

Ще бъде третирано най-поверително!

1. Колко често имате срещи с екипа или отделен социален работник от ОЗД? *(отбележете верния според Вас отговор)*
 - Ежемесечно
 - На три месеца
 - На 6 месеца
 - При необходимост.

2. Срещите свързани ли са с директната Ви работа с деца и семейства (социални услуги, здравни услуги, образователни услуги)? *(отбележете верния според Вас отговор)*
 - Да
 - Не

3. Къде се осъществяват срещите? *(отбележете верния според Вас отговор)*
 - ОЗД
 - На работното ви място
 - На друго място

4. Как оценявате професионализма на екипа на ОЗД? *(отбележете от 1 до 5, като 5 е най-високата оценка):*
 - 1 2 3 4 5

5. Колко удовлетворен сте от съвместната Ви работа с ОЗД при решаване проблеми на деца и техните семейства? *(отбележете от 1 до 5, като 5 е най-високата оценка):*
 - 1 2 3 4 5

6. Като цяло екипът на ОЗД разбира ли професионалната Ви роля при Вашата съвместна работа и отнася ли въпросите от Ваша компетенция към Вас?

(отбележете верния според Вас отговор)

- Винаги
- Почти винаги
- Понякога
- Никога

7. Екипът на ОЗД по Ваша преценка зачита ли мнението на детето при взимането на решения, важни за неговия живот?

(отбележете верния според Вас отговор)

- Да
- Не

8. Вие присъствали ли сте на среща за изготвяне на план за действие, в която се изслушва мнението на детето?

(отбележете верния според Вас отговор)

- Често
- Много рядко
- Никога

9. Присъствали ли сте на междуинституционална среща за решаване на конкретни казуси, свързани с деца и техните семейства?

(отбележете верния според Вас отговор)

- Да
- Не

10. Обикновено кой присъства на такива срещи? Избройте представителите на институции, с които сте се срещали.

.....

.....

.....

.....

.....

Приложение № 3

11. На тези срещи канят ли се децата и техните семейства?

(отбележете верния според Вас отговор)

- Винаги
- Рядко
- Никога

12. Как са регламентирани тези срещи?

(може да отбележите едно или няколко твърдения)

- Координационни механизми, регламентирани на централно ниво
- Координационни механизми, регламентирани на областно ниво
- Местни споразумения за сътрудничество
- Друго (пояснете).....

13. В тези срещи присъства ли и колко често представител на ОЗД?

- Винаги
- Понякога
- Никога

14. Имате ли притеснения относно съвместната Ви работа с ОЗД?

- Да
- Не

15. Ако сте отговорили с „ДА“, повдигали ли сте тези притеснения пред началник ОЗД или директор ДСП?

Вашиите препоръки относно подобряване на съвместната Ви работа с ОЗД

.....
.....
.....

Благодарим Ви за участието в анкетата!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

АНКЕТА
за членовете на екипа на ОЗД

Ще бъде третирано най-поверително!

1. Колко време сте работили в ОЗД и на каква длъжност?
.....
.....
.....
2. Опишете въвеждащото обучение, през което сте преминали, когато започнахте работа в ОЗД.
.....
.....
.....
3. Какви курсове, конференции, външни и вътрешни за отдела и АСП обучения сте посетили в последната година?
.....
.....
.....
4. Колко често получавате интервизия, супервизия?
.....
.....
.....
5. Колко често в отдела се провеждат организационни срещи?
.....
.....
.....

6. Участвате ли в екипни обсъждания на случаи във вашия отдел?
Колко често?

.....
.....
.....

7. Как бихте оценили отношенията между членовете на екипа в отдела?

.....
.....
.....

8. Ако имате притеснения или проблеми по отношение на дейността си, бихте ли говорили с някого и с кого?

.....
.....
.....

9. Имате ли усещането, че се работи върху проблемните моменти, които споделяте, и прогресът се проследява?

.....
.....
.....

10. Как бихте оценили полезността на вашия отдел относно вашите клиенти?

.....
.....
.....

11. По Ваше мнение сегашното ниво на образование и численост на хората, работещи в отдела ви, адекватно ли е към предоставяне на добър стандарт за работа с деца и техните семейства?

.....
.....
.....

12. Има ли фактори в отдела ви, които могат да възпрепятстват работата като центрирана към нуждите на всяко конкретно дете и семейство, с които работите?

.....
.....
.....

13. Колко често имате възможност да посещавате услугите за деца във Вашата община?

.....
.....
.....

14. Имате ли възможност да участвате в прегледа на плана за грижи в социалните услуги, за всяко дете, което е Ваш случай?

.....
.....
.....

15. Какво Ви доставя най-голямо удоволствие от работата в ОЗД?

.....
.....
.....

16. Участвате ли в екипни срещи с колегите си от другите отдели от дирекцията за изготвяне на общи планове за подкрепа на дадено дете и неговото семейство?

.....
.....
.....

17. Регламентирани ли са срещите по т. 16? По какъв начин?

.....
.....
.....

18. Присъствали ли сте на междуинституционална среща за решаване на конкретни казуси, свързани с деца и техните семейства?

Да

Не

19. Обикновено кой присъства на такива срещи? Избройте представителите на институции, с които сте се срещали.

.....
.....
.....

20. На тези срещи канят ли се децата и техните семейства?

Винаги

Рядко

Никога

21. Как са регламентирани тези срещи? (може да подчертаете едно или няколко твърдения)

Координационни механизми, регламентирани на централно ниво

Координационни механизми, регламентирани на областно ниво

Местни споразумения за сътрудничество

Друго (*пояснете*)

22. С кои институции на местно ниво работите най-добре? (*избройте*)

.....
.....
.....

23. С кои институции на местно ниво не работите добре?
(избройте)

.....
.....
.....
.....
.....

24. Моля, направете допълнителни коментари за подобряване на вашата дейност, ако мислите, че това ще е полезно.

.....
.....
.....
.....
.....

**Благодаря Ви
за времето, което отделихте за попълване на анкетата!**

АНКЕТА за родители, с чиито деца ОЗД работи

Град

Дата

Ще бъде третирано най-поверително!

Анкетата е анонимна. Ако не желаете да отговорите на някой от въпросите, можете да не отбелязвате никой от отговорите.

1. Вие сте: майка баща
2. Колко деца имате: 1 2 повече от 2
3. На каква възраст е/са детето/децата Ви? (можете да посочите повече от едно за всяко дете)
 0–2 години 2–4 години 4–6 години 6–8 години
 8–10 години 10–12 години над 12 години Нямам деца
4. Има ли определен социален работник от ОЗД, с когото се срещате?
 да не
5. Колко пъти се срещате?
 Веднъж седмично Веднъж на две седмици
 Веднъж месечно Веднъж на три месеца По-рядко
6. Къде се срещате?
 в ОЗД удома в социална услуга
 други места
7. Каква е продължителността на срещите с Вас?
 1 час 1 час и половина 2 часа
 Повече По-малко

8. В по-удобно за Вас време и място ли се провеждат?
 да не
9. Участва ли Вашето дете в срещите?
 да не
10. Ако е участвало, изслушва ли се неговото мнение на тези срещи?
 да не
11. Участвате ли в срещи в ОЗД, на които се обсъжда изготвяне на план за действие за подкрепа на Вашето дете и семейството Ви?
 да не
12. Ако сте участвали, изслушва ли се Вашето мнение на тези срещи?
 да не
13. Участвали ли сте в срещи с експерти от различни институции (специалист от социална услуга, личен лекар, учител, Бюро по труда, представител на община, социален работник ОЗД и др.), на които заедно с Вас да се изготвя план за подкрепа на Вашето дете?
 да не
14. Ако сте участвали, изслушва ли се Вашето мнение на тези срещи?
 да не
15. Заедно със съпруга/та (партньора/ката) си ли участвате в срещите?
 да не
16. Помагат ли ви тези срещи на Вас и Вашето дете при решаването на важни за Вас проблеми?
 да не не мога да преценя

17. Съдейства ли ви ОЗД за решаване на проблеми, свързани с други институции?

да не

18. Какви са Вашите очаквания от ОЗД, с какво може да Ви бъде най-полезен?

.....
.....
.....

19. Чувствате ли се подкрепени от Вашия социален работник от отдела за закрила на детето?

да не

20. Как оценявате отношението на социалните работници към Вас, Вашето дете, Вашето семейство:

съпричастно

доброжелателно

подкрепящо

чиновническо

безполезно

конфликтно

не мога да преценя

Друго (*моля, посочете*)

.....
.....
.....

Благодарим за отделеното време!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

АНКЕТА

за външни професионалисти, ангажирани в услугата

Ще бъде третирано най-поверително!

1. Колко често имате срещи с екипа или отделен социален работник от услугата?

(отбележете верния според Вас отговор)

- Ежемесечно
 На три месеца
 На 6 месеца
 При необходимост.

2. Срещите свързани ли са с директната Ви работа с деца и семейства? (социални услуги, здравни услуги, образователни услуги)

(отбележете верния според Вас отговор)

- Да
 Не

3. Къде се осъществяват срещите?

(отбележете верния според Вас отговор)

- В услугата
 В ОЗД
 На работното ви място
 На друго място

4. Как оценявате професионализма на екипа на услугата?

(отбележете от 1 до 5, като 5 е най-високата оценка):

- 1 2 3 4 5

5. Колко удовлетворен сте от съвместната Ви работа с екипа на услугата при решаване проблеми на деца и техните семейства? (отбележете от 1 до 5, като 5 е най-високата оценка):

- 1 2 3 4 5

6. Като цяло екипът на услугата разбира ли професионалната Ви роля при вашата съвместна работа и отнася ли въпросите от Вашата компетенция към Вас?

(отбележете верния според Вас отговор)

- Винаги
 Почти винаги
 Понякога
 Никога

7. Екипът на услугата по Ваша преценка зачита ли мнението на детето при взимането на решения, важни за неговия живот? (отбележете верния според Вас отговор)

- Да
 Не

8. Вие присъствали ли сте на среща за изготвяне на план за предоставяне на услуга, в която се изслушва мнението на детето? (отбележете верния според Вас отговор)

- Често
 Много рядко
 Никога

9. Присъствали ли сте на междуинституционална среща за решаване на конкретни казуси, свързани с деца и техните семейства?

- Да
 Не

10. Обикновено кой присъства на такива срещи? Избройте представителите на институции, с които сте се срещали:

.....

11. На тези срещи канят ли се децата и техните семейства?

- Винаги
- Рядко
- Никога

12. Как са регламентирани тези срещи?

(може да отбележите едно или няколко твърдения)

- Координационни механизми, регламентирани на централно ниво
- Координационни механизми, регламентирани на областно ниво
- Местни споразумения за сътрудничество
- Друго *(пояснете)*

.....

13. В тези срещи винаги ли присъства представител на услугата?

- Винаги
- Понякога
- Никога

14. Имате ли притеснения относно съвместната ви работа с услугата?

- Да
- Не

15. Ако сте отговорили с „ДА“, повдигали ли сте тези притеснения пред ръководителя на услугата?

Да

Не

16. Ако сте отговорили с „ДА“, получихте ли разбиране, подкрепа за преодоляване на притесненията ви?

Да

Не

Вашите препоръки относно подобряване на съвместната ви работа с екипа на услугата:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Благодарим Ви за участието в анкетата!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

АНКЕТА
за екипа на услугата

Услуга

Дата

Ще бъде третирано най-поверително!

1. Колко време сте работили в социалната услуга и на каква длъжност?

.....
.....
.....

2. Опишете въвеждащото/щите обучение/я, през което сте преминали, когато започнахте работа в социалната услуга.

.....
.....
.....

3. Какви курсове, конференции, външни и вътрешни за социалната услуга обучения сте посетили в последната година?

.....
.....
.....

4. Колко често получавате интервизия, супервизия?

.....
.....
.....

5. Колко често в социалната услуга се провеждат организационни срещи?

.....
.....
.....

6. Учасствате ли в екипни обсъждания на случаи? Колко често?

.....
.....
.....

7. Как бихте оценили отношенията между членовете на екипа в услугата?

.....
.....
.....

8. Ако имате притеснения или проблеми по отношение на дейността си, бихте ли говорили с някого и с кого?

.....
.....
.....

9. Имате ли усещането, че се работи върху проблемните моменти, които споделяте, и прогресът се проследява?

.....
.....
.....

10. Как бихте оценили полезността на Вашите услуги относно Вашите клиенти?

.....
.....
.....

11. По Ваше мнение сегашното ниво на образование и численост на хората, работещи в услугата, адекватно ли е към предоставяне на добър стандарт за работа с децата и техните семейства?

.....

12. Има ли фактори в услугата, в която работите, които могат да възпрепятстват работата като центрирана към нуждите на конкретното дете и семейство, с които работите?

.....

13. Колко често имате възможност да участвате в срещи с ОЗД за деца, които са Ваш случай?

.....

14. Имате ли възможност да участвате в прегледа на плана за действие/грижи на ОЗД за всяко дете, което е Ваш случай?

.....

15. Какво Ви доставя най-голямо удоволствие в работата в социалната услуга?

.....

16. Участвате ли в екипни срещи с колегите си от другите екипи от социалната услуга за изготвяне на общи планове за подкрепа на дадено дете и неговото семейство?

.....

17. Регламентирани ли са тези срещи? По какъв начин?

.....
.....
.....

18. Присъствали ли сте на междуинституционална среща за решаване на конкретни казуси за решаване на проблеми, свързани с деца и техните семейства?

- Да
- Не

19. Обикновено кой присъства на такива срещи? Избройте представителите на институции, с които сте се срещали.

.....
.....
.....

20. На тези срещи канят ли се децата и техните семейства?

- Винаги
- Рядко
- Никога

21. Как са регламентирани тези срещи? (може да подчертаете едно или няколко твърдения)

- Координационни механизми, регламентирани на централно ниво
- Координационни механизми, регламентирани на областно ниво
- Местни споразумения за сътрудничество:

.....
.....
.....

- Друго (*пояснете*)

.....
.....

ПРИЛОЖЕНИЯ

22. С кои институции на местно ниво работите най-добре?
(избройте)

.....
.....
.....

23. Моля, направете допълнителни коментари за подобряване на вашата дейност, ако мислите, че това ще е полезно.

.....
.....
.....

Благодаря Ви
за времето, което отделихте за попълване на анкетата!

АНКЕТА
за родители/грижещи се/приемни родители

Град

Дата

Ще бъде третирано най-поверително!

Анкетата е анонимна. Ако не желаете да отговорите на някой от въпросите, можете да не отбелязвате никой от отговорите.

1. Вие сте:

майка баща друго (уточнете)

2. Колко деца имате/за колко полагате грижи?

1 2 повече от 2

3. На каква възраст е/са детето/децата ви или тези, за които се грижите? (можете да посочите повече от едно за всяко дете)

0–2 години 2–4 години 4–6 години 6–8 години

8–10 години 10–12 години над 12 години

4. Има ли определен социален работник от ОЗД, с когото се срещате?

да не

5. Колко пъти се срещате?

Веднъж седмично Веднъж на две седмици

Веднъж месечно Веднъж на три месеца По-рядко

6. Къде се срещате?

в ОЗД удома в социална услуга

други места

7. Каква е продължителността на срещите с Вас?
 1 час 1 час и половина 2 часа
 Повече По-малко
8. В по-удобно за вас време и място ли се провеждат?
 да не
9. Участва ли Вашето дете/деца или тези, за които се грижите в срещите?
 да не
10. Ако е участвало, изслушва ли се неговото мнение на тези срещи?
 да не
11. Участвате ли в срещи в социалната услуга, която ползвате, на които се обсъжда изготвяне на план за предоставяне на услугата за Вашето дете и семейство?
 да не
12. Ако сте участвали, изслушва ли се Вашето мнение на тези срещи?
 да не
13. Участвали ли сте в срещи с експерти от различни институции (специалисти от други социални услуги, личен лекар, учител, Бюро по труда, представител на община, социален работник ОЗД и др.), които заедно с Вас да са изготвили план за подкрепа на детето Ви?
 да не
14. Ако сте участвали, изслушва ли се Вашето мнение на тези срещи?
 да не
15. Заедно със съпруга/та (партньора/ката) си ли участвате в срещите?
 да не

16. Помагат ли ви тези срещи на Вас и детето/децата при решаването на важни за Вас проблеми?

да не не мога да преценя

17. Съдейства ли Ви социалната услуга за решаване на проблеми, свързани с други институции?

да не

18. Какви са Вашите очаквания за подкрепата, която искате услугата да Ви предостави?

.....
.....
.....

19. Чувствате ли се подкрепени от Вашия социален работник/екипа от социалната услуга?

да не

20. Как оценявате отношението на социалните работници/екипа от социалната услуга към Вас, към детето, към Вашето семейство:

съпричастно

доброжелателно

подкрепящо

чиновническо

безполезно

конфликтно

не мога да преценя

Друго (*моля, посочете*).....

.....
.....
.....

Благодарим за отделеното време!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9

ПЛАН
за провеждане на мониторинг на качеството
на подкрепа на деца
В област/ община

1. Цел на мониторинга

Проучване и оценка на достъпа и качеството на подкрепа, предоставяна в социалната услуга

.....

.....

2. Задачи на мониторинга

- Да наблюдава, анализира и оцени степента на участие на децата в процеса на планиране и предоставяне на подкрепата и конкретните резултати от тази подкрепа.
- Да анализира и оцени компетентността на екипа, предоставящ подкрепа на децата.
- Да наблюдава, анализира и оцени дейностите и резултатите по отношение на социалното включване на децата.

3. Обхват на мониторинг

Мониторингът ще обхване 3 дневни центъра за деца с увреждания на територията на област

4. Екип за мониторинг

Мониторингът ще бъде осъществен от екип в състав:

..... (име, длъжност)

..... (име, длъжност)

..... (име, длъжност)

5. Времетраене

Мониторингът предвижда по 2/3 дни във всеки дневен център.

6. Методи

- Преглед на документация – досие на детето/децата, досие на служителите, документация обучение и супервизия на екипа, информационни материали за децата и родителите, снимки, др.
- Наблюдение на дейностите с участие на деца
- Интервю с деца и родители
- Интервю/фокус група със специалисти и персонал на услугата

7. Инструменти

- Лист за наблюдение
- Въпроси за полуструктурирано интервю с деца и родители
- Въпроси за интервю/фокус група със специалисти и персонал на услугата

8. Очаквани резултати

- Очаквани резултати по отношение на активността на децата – степен на участие, постигнато развитие, удовлетвореност
- Очаквани резултати по отношение на компетентността на екипа (образование, мултидисциплинарност, резултати от вътрешно и външно обучение, мотивация, др.)
- Очаквани резултати по отношение на социалното включване на децата в услугата и в общността

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10

ГРАФИК
за провеждане на мониторинг на качеството
на подкрепа на деца
В област/ община

№	Област, община	Обект (ОЗД, социална услуга)	Екип за мониторинг	Дати
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

ДОКЛАД
за проведен мониторинг на качеството
на подкрепа на деца
В област/ община

1. Обща информация

Дата/гати и продължителност на мониторинга	
Място:	
ОЗД/социална услуга	
Екип мониторинг	

2. Цел и задачи на мониторинг

Цел на мониторинга:	
Задачи на мониторинга:	

I. Въведение

II. Методи на мониторинг

(какъв подход е избран и какви методи са използвани)

III. Степен на изпълнение на индикаторите и очакваните резултати:

Степен на изпълнение по очакван резултат 1;

Степен на изпълнение по очакван резултат 2;

Степен на изпълнение по очакван резултат 3;

.....

ПРИЛОЖЕНИЯ

IV. Заключение

(постижения, добри практики, предизвикателства)

V. Препоръки

(свързани са с подобряване на качеството в работата)

VI. Приложения

(кратко описание и приложени попълнени анкети, попълнени таблици с индикатори, снимки и други материали, касаещи мониторинга)

Дата

Подписи на мониториращите лица:

.....

НОУ-ХАУ ЦЕНТЪРЪТ ЗА АЛТЕРНАТИВНИ ГРИЖИ ЗА ДЕЦА е междупартаментна структура в Нов български университет, която работи за реализирането на мисията на университета „да поставя в служба на обществото своя академичен потенциал и да реагира на социалните и икономическите промени, като участва в тях със свои проекти, академични програми и изследвания“. Екипът на центъра се стреми да създава култура на партньорство и диалог между всички участници в процеса на развитие на политики и практики за детето и семейството. <http://knowhowcentre.nbu.bg/>

ВАЛЕНТИНА СИМЕОНОВА е завършила специалност „Българска филология“ в СУ „Св. Климент Охридски“. Притежава богат професионален опит в сферите на образованието, социалната политика и политиките за децата. От 2015 г. е част от екипа на „Ноу-хау център за алтернативни грижи за деца“ в НБУ. Била е зам.-министър на труда и социалната политика от 2009-2013 г. Като част от екипа на ДАЗД, работи по създаване на методологии и стандарти за прилагане на Закона за закрила на детето. Ръководи екип, осъществил две национални оценки на децата в специализираните институции.

Обучител по множество програми: работа в екип; решаване на конфликти и водене на преговори; дебати; гражданско образование; преподаване правата на децата в училище; нови методи на преподаване в училище; развитие на критическо мислене.

Явява се съавтор на „Помагало за изработване на европейски проекти в училищната мрежа“, издадено през 2008 г. от Националния институт за обучение на директори – МОМН. Съавтор е и на „Помагало за управление на европейски проекти в училищната мрежа“, издадено през 2009 г. от Националния институт за обучение на директори – МОМН.

Член е на авторския екип на „Методика за оценка на индивидуалните потребности на дете в конфликт със закона“. Член е на

авторския екип на „Методика за прилагане на инструмент за интегрирана оценка на потребностите и ресурсите на дете в риск“.

Д-р СТЕЛИ ПЕТЕВА е магистър по психология (СУ „Св. Климент Охридски), доктор във Факултет по педагогика (СУ „Св. Климент Охридски“), дисертация на тема „Модел на продължаващо професионално обучение в системата на социалната работа“. Тя има дългогодишен изследователски и консултативен опит в системата на социалната работа с фокус върху анализ на политики и практики, мониторинг и оценка на социални услуги и тяхното въздействие върху деца и лица в уязвимо положение, както и върху деинституционализация и подкрепа в общността. Тя е помагач специалист и учител на деца и младежи в риск, на лица с интелектуални затруднения, на семейства със зависими от грижи членове. Оценител е на програми, услуги и проекти в образователната и социалната системи. Работи като супервизор и учител на екипи, помагачи в неправителствения сектор, отделите „Закрила на детето“, общински структури и услуги.

В НБУ е хоноруван преподавател в Департамент „Здравеопазване и социална работа“, програма „Психо-социални интервенции с деца и семейства“, курс „Мониторинг на реформите и оценка на въздействие“.

Директор е на фондация „Институт за социални услуги в общността“.

ИЛИАНА ЙОРДАНОВА МАЛИНОВА е магистър по психология, специален педагог, магистър по публична администрация.

От 1993 година участва в планиране, управление и предоставяне на услуги за деца и възрастни хора с интелектуални увреждания. Работила е последователно като: старши експерт „Интегрирано образование и специални училища и ДДЛРГ“ в Регионален инспекторат – Пазарджик, към Министерство на образованието; директор на Регионална дирекция за социално подпомагане; заместник изпълнителен директор на АСП; директор на дневен

център за деца и възрастни хора с интелектуални затруднения; изследовател в програмата DI за деца с увреждания – „Случаят България“; консултант „Ранно детско развитие“ на МТСП по проект „Социално Включване“; финансиран от Световната банка (2011–2014); ръководител на проект за „Подкрепено Вземане на решения“ към БАЛИЗ.

Автор е на публикации, свързани с ранната интервенция за деца с увреждане, стандарти за дневни и консултативни услуги за деца и възрастни с увреждане, индивидуално планиране на услуги за деца и възрастни, както и по „Наръчник за специалисти с подпомагащи професии за работа със семействата на деца и младежи“.

Обучава и супервизира доставчици на социални услуги за деца и възрастни със затруднения от 1995 година.

Д-р ГАЛИНА МАРКОВА е ръководител на „Ноу-хау център за алтернативни грижи за деца“, НБУ, който предлага консултации, провежда изследвания в областта на деинституционализацията и развива иновативни подходи за гарантиране правата на децата да живеят в семействата си. Галина Маркова е завършила магистърска програма по клинична социална работа в НБУ и докторска програма по социална работа в колеж „Смит“, САЩ (Smith College School for Social Work), като темата на дисертационното ѝ изследване е настаняването на деца в домовете от биологичните им родители. Областите, в които Галина Маркова провежда изследвания и разработва проекти, са: детски права, включване на маргинализирани групи, оценка на програми, изследване в хода на действието. Специален неин интерес е създаването на академични знания в сътрудничество с представители на уязвими общности и интегриране на тези знания в развитието на услуги. Галина Маркова е изследовател, клиницист и преподавател. Преподава социална работа в НБУ от 25 години.



НОВ БЪЛГАРСКИ
УНИВЕРСИТЕТ

НОВ-ХАУ ЦЕНТЪР
ЗА АЛТЕРНАТИВНИ ГРИЖИ
ЗА ДЕЦА, НБУ


FOUNDATION

ISBN 978-619-233-306-5 (печатно издание)
ISBN 978-619-233-307-2 (електронно издание)