

ПРОГРАМА ЗА ПОДКРЕПА  
НА ФАМИЛНОТО ДЕЙСТВИЕ

# **FASP**

Сборник материали по проект

Проект CSP034  
ПРОГРАМА ЗА ПОДКРЕПА НА ФАМИЛНОТО ДЕЙСТВИЕ (FASP)  
Проектът се реализира с финансовата подкрепа на  
Конфедерация Швейцария чрез Фонд за реформи,  
свързани с участието на гражданското общество

# СЪДЪРЖАНИЕ

ПРОЕКТ FASP	5
МЕТОДИКА НА УСЛУГАТА „ПОДКРЕПА НА СЕМЕЙСТВАТА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА“ (ПРОЕКТ)	13
ОСНОВНА ЦЕЛ	13
ДЕЦА НА УЛИЦАТА	13
ПОТРЕБИТЕЛИ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА – СЕМЕЙСТВА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА	14
УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ НА СЕМЕЙСТВАТА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА	14
1. ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ В ОБЩНОСТТА НА СЕМЕЙСТВА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА	16
2. ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА В ОБЩНОСТТА ЗА ПОДКРЕПА НА СЕМЕЙСТВА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА	17
3. РАЗПОЗНАВАНЕ И РАБОТА С ОСНОВНИТЕ РИСКОВЕ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА В ОБЩНОСТТА ЗА СЕМЕЙСТВА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА	20
4. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ДОСТАВКАТА НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ЗА СЕМЕЙСТВА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА	22
КАРТОТЕКИРАНЕ НА МЕСТНИТЕ РЕСУРСИ ЗА РОДИТЕЛИ НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА ВЪВ ВИДИН – ДОКЛАД	26
КОНТЕКСТ	26
ЦЕЛ И МЕТОДОЛОГИЯ НА ПРОУЧВАНЕТО	27
ЖИЛИЩНО НАСТАНЯВАНЕ	28
СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ	31
ДРУГО МАТЕРИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ	37
СОЦИАЛНИ УСЛУГИ	38

ОБЩО И ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ	39
ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ И ЗАЕТОСТ	40
ЗДРАВНИ ГРИЖИ	45
ДРУГИ УСЛУГИ	49
<b>ОЦЕНКА НА НУЖДИТЕ</b>	<b>50</b>
ЧАСТ 1 ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА СЕМЕЙСТВОТО	50
ЧАСТ 2 ФАКТОРИ НА СРЕДАТА И СЕМЕЙСТВОТО	52
ЧАСТ 3 ЗДРАВΟΣЛОВНО СЪСТОЯНИЕ И КУЛТУРА	53
ЧАСТ 4 ОБРАЗОВАТЕЛНО И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ	55
ЧАСТ 5 ИДЕНТИЧНОСТ И СОЦИАЛНО ПОВЕДЕНИЕ	59
ЧАСТ 6 АНАЛИЗ НА ИНФОРМАЦИЯТА	61
<b>ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА «ПОДКРЕПА НА СЕМЕЙСТВОТО»</b>	<b>66</b>
<b>МЕТОДЪТ НА МОТИВАЦИОННОТО ИНТЕРВЮИРАНЕ</b>	<b>68</b>

# ПРОЕКТ FASP

## Защо направихме този проект?

Както е известно, Северозападна България е най-бедния регион в Европейския съюз. Илюстрация за това е факта, че приносът на област Видин към БВП на България е само 1,4%. Официалните данни за безработицата в областта сочат 22,51% (2012 г.). Това е най-депопулизираната територия в страната, с най-висок процент на миграция и т.н. Негативното развитие повлиява всички аспекти на живота и води до социално изключване и маргинализация на част от местното население.

През последните три години при работата с деца на улицата във Видин, екипът на Свободен младежки център (СМЦ) се изправи пред сериозен проблем – резултатите от нашите усилия не са устойчиви: някои от децата, чиито случаи са се развили успешно и социалната услуга, която ние предоставихме е вече приключена, не след дълго започват отново да просят и да отпаднат от училище. Анализът показва, че основната причина за това е липсата на паралелни положителни промени в техните семейства, които продължават да бъдат сред най-непривилегированите в местната общност. Това са маргинализирани и социално изключени хора, необразовани и безработни, най-често самотни майки с много деца. Обикновено те отглеждат децата си в много лоши битови условия (напр. без електричество, отопление, течаща вода) и преживяват, ровейки в контейнерите за смет. В периода 2011 – 2012 г. открихме 4 случая на туберкулоза в такива семейства. Описаната ситуация обяснява защо родителите продължават да карат децата си да просят, да работят на улицата, да им помагат в тяхната работа или да гледат през това време по-малките си братя и сестри. В резултат – децата не само са жертва на трудова експлоатация, но също така са възпрепятствани да посещават училище.

Социалната система в България, и по-конкретно – във Видин, не е в състояние да подобри положението на тази група, защото:

- няма достатъчно информация за тях – дори да съществува такава за тяхното социално, здравно, образователно и др. положение, то тя е разпиляна в различните институции, които обикновено не я споделят помежду си;

- услугите, които са достъпни, или не са пригодени, за да включат тази група, или не са достатъчно гъвкави: например те не са обект на Бюрото по труда във Видин, защото не са регистрирани като безработни; не биха могли да се включат в програмите за придобиване на квалификация, поради липса на каквато и да е грамотност и т.н.;
- в резултат от казаното до тук – практически няма работни места за такива хора, и то не само заради нивото им на образование и на квалификация, липсата на социални умения и лош/нехигиеничен външен вид, но и поради техния начин на живот – повечето от тях не са подготвени да бъдат ангажирани на пълен работен ден 5 дни в седмицата. В същото време в общността има нужда от работна ръка (например: помощ при цепене на дърва за огрев, внасяне на въглища, земеделска работа и др.), където биха могли да бъдат полезни, но няма никакъв механизъм подобна информация да достигне до целевата група;
- не на последно място – един от основните проблеми е пасивността на тази група, която е неспособна да предприема действия за каквато и да е позитивна промяна на статуса си.

Ето защо решихме да направим нова програма за работа със семействата на децата на улицата – платформа за подкрепа на родители на основата на нов, холистичен, гъвкав и активен подход, съобразен със ситуацията в най-бедния регион на ЕС и специфичните характеристики на целевата група. Услугата трябваше да включва проучване на целевата група и създаване на база данни за случаите; събиране на информация, която може да подобри положението ѝ, от всички възможни източници на едно място; създаване на информационно- и трудово-посредническа услуга, разработена за конкретната група; асистирание за активна промяна на съществуващото положение. За да постигнем това, местните специалисти трябваше да преминават допълнителни обучения, а достъпните ресурси – да бъдат консолидирани. Резултатите и научените уроци от проекта също така трябваше да бъдат разпространени сред професионалната общност, с което опитът да не остане изолиран, а ползата от него – ограничена.

Проектът бе иновативна и пилотна инициатива, защото прилагаше нов холистичен подход при работа с такава специфична целева група – семействата на децата на улицата. Подходът

комбинираща комплекс от интервенции за подобряване на техния здравен, материален, образователен, и като резултат – социален статус и по този начин се стремеше да предотврати в крайна сметка експлоатацията на детски труд. Иновативни бяха също такива дейности, като например: картотекиране на съществуващи ресурси, създаване на инструмент за малки трудови посредничества, използването на воденето на случай в работата със семейства.

### Цели на проекта:

- Създаване, апробиране и разпространение на холистична, гъвкава и устойчива програма за активно помагане на семействата на децата на улицата на базата на подхода на екипна работа по случай и работа на терен в общността;
- Развитие на капацитета на гражданския сектор като доставчик на социални услуги за трудни целеви групи и създаване на култура на сътрудничество сред професионалистите и институциите (публични и частни).

### Целеви групи

- Първата целева група в проекта бяха семействата на децата на улицата, които живеят във Видин и които са в критично социално-икономическо положение – на непълнолетни родители, домакинства с един родител и пр.;
- Втората целева група в проекта бяха експерти и членове на НПО, които са активни в социалната сфера.

### Дейности

#### 1. СЪЗДАВАНЕ НА ЕКСПЕРТЕН СЪВЕТ

Идеята на тази дейност бе да се свържат всички по-важни заинтересовани лица: служители в Общината, доставчици на социални и образователни услуги за възрастни (НПО), здравни специалисти, бюро по труда, лидери на общността, медии и др. Един такъв съвет можеше да консолидира наличния експертен потенциал и институционалните ресурси. Ролята на Експертния съвет (ЕС) бе да предоставя експертизи и институционална подкрепа,

координира усилията и взаимодействието, наблюдава и оценява напредъка на проекта, взема някои важни решения – например да одобри списъка на конкретните бенефициенти на проекта. Съветът имаше четири редовни срещи по време на изпълнението на проекта – в началото, за да одобри списъка с бенефициентите, по средата и в края на проекта.

## 2. КАРОГРАФИРАНЕ НА СЪЩЕСТВУВАЩАТА ПОДКРЕПА ЗА РОДИТЕЛИ

Дейността целеше да разкрие съществуващи и потенциални източници за всякаква подходяща подкрепа за първата целева група на проекта – социална, здравна, материална/финансова, образователна и др. Планувахме да съберем на едно място цялата информация относно услугите/предоставяната подкрепа от различните публични институции, НПО и фирми, които могат да помогнат за подобряване на положението на тази група. Бяха проучени също текущите проекти във Видин, финансирани от програми на ЕС или от други фондове. Информацията бе полезна за определяне на съществуващи празнини или липса на координация, която можеше да бъде осигурена от проекта. Резултатът от дейността бе доклад с описание на налични и потенциални ресурси, който бе предоставен на екипа на проекта и бе полезен при организиране и осъществяване на услугите за целевите семейства.

## 3. ПРОЧУВАНЕ НА ПЪРВАТА ЦЕЛЕВА ГРУПА НА ПРОЕКТА

В този етап двама анкетъори (социален работник и посредник от общността) посетиха представители на първата целева група, за да съставят подробна оценка на нуждите на семействата. Разговорите се провеждаха в дома на семейството или в квартала – позната обстановка за тях, където клиентите се чувстват по-удобно да дискутират проблемите си. Оценката се състоеше от подробности за членовете на семействата, включително и на разширеното семейство, социалната история на семейството, условията на живот и хигиената, финансовите ресурси на семейството, потенциален достъп до източници на доходи, отношенията на семейството с общността, както и информация за образователния и здравния статус. Конкретен списък с факторите, които се



проучваха, методологията и инструментите бяха разработени с помощта на експерти. По този начин анкетьорите проучихат 30 потенциални семейства-бенефициенти за наличие на рискови фактори. Ролята на ЕС бе да избере избере двайсетте най-перспективни и съдействащи, които да вземат участие в следващите проектни дейности.

#### 4. ОБУЧЕНИЕ НА ЕКСПЕРТИ

Бяха проведени две тридневни обучения на експерти по проекта. По 15 експерти участваха във всяко обучение – членове на екипа, но също и от партньорски НПО. Обучението целеше да подготви специалисти за предизвикателствата на работата с подобна трудна целева група. Конкретните теми бяха формулирани на базата на идентифицираните нужди, като фокусът беше „Работа със семейства с нисък родителски потенциал“ и „Работа на терен в общността“. Обученията имаха и роля на тимбилдинг, което обяснява защо ги осъществихме извън града.

#### 5. СЪЗДАВАНЕ НА ИНСТРУМЕНТ/ПРЕДПРИЯТИЕ ЗА ТРУДОВО ПОСРЕДНИЧЕСТВО

Идеята за тази посредническа услуга бе тя да допълни съществуващи начини за предлагане на работа, като на тези на местното бюро по труда, с възможности за сезонна или инцидентна (случайна) работа. Тук имахме предвид ниско квалифицирана работа в общността, като цепене на дърва, пренасяне на въглища или мебели/оборудване, чистене на къщи или на стълбища в жилищни сгради, помощ със земеделска или градинарска работа и др. Услугата работеше като трудов посредник, но без никакво възнаграждение – целта бе само да се свържат двете страни – безработното лице от първата целева група и лицето/лицата, които имат нужда от работна ръка. Проектът подкрепяше услугата в две посоки: 1) разпространение на информация за предлаганата работна сила – платени обяви в медии и Интернет, раздаване на листовки и малки плакати; 2) разходи за телефонна линия и транспортни разходи в рамките на града на представителите на първата целева група в проекта.

## 6. УСЛУГА ЗА ПОСРЕДНИЧЕСТВО И ПОДКРЕПА

Тази дейност бе най-важната в проекта, защото нейната цел бе да подкрепи и активира целевите семейства за чувствително подобряване на качеството им на живот, запазвайки фокусът върху децата. Дейността бе организирана на база методологията на водене на случаи: бе разработен план за интервенция на база на оценката на нуждите на семействата и бе избран водещ на случая за всяко семейство (случай). Планът бе бъде съгласуван с членовете на семейството и неговото изпълнение бе бъде наблюдавано и периодично оценявано.

Планът ще включваше индивидуален набор от подкрепящи дейности, като:

- *Материална или финансова помощ* – предоставяне на хуманитарна помощ (храна, дрехи, обувки); материали за училище и продукти за хигиенизиране; покриване на пътните разходи в града, свързани с дейностите по проекта; покриване на медицински прегледи за семейства без здравни осигуровки;
- *Предоставяне на хигиенни услуги:* достъп до перална машина, сушилня и душ. Това бяха предлагани в Центъра за работа с деца на улицата за семействата, които нямат течаща вода и подходящи условия;
- *Осигуряване на здравни грижи* – помощ при избора на личен лекар (ако нямат такъв), преминаване на медицински прегледи, тестване за туберкулоза и пр.;
- *Курс за базисна грамотност (български език)* – 72 часа;
- *Тренинг за социални умения, фокусиран към активно търсене/кандидатстване за работа* – 40 часа;
- *Консултиране* – включваше сесии, фокусирани върху специфичните нужди, определени по време на оценителните посещения и предназначени да активизират семейството и да повишат уменията му за справяне с проблеми от различен характер, вкл. свързани с отглеждане на деца. Родителите бяха консултирани например за повишаване на сигурността на жилището и безопасността на деца, семейно планиране, планиране и изразходване на бюджет, здравословно хранене, превенция на заболявания, поддържане на хигиена, решаване на конфликтни ситуации и пр. Бе обърнато специ-

ално внимание да се избегнат ситуации на злоупотреба или negliжиране, както и експлоатация на децата;

- *Достъп до инструмента за трудово посредничество* (обяснен в дейност 5) и други средства за информация и посредничество, свързани с квалификацията и търсенето на работа.

Част от дейностите за поддръжка (средства за почистване, пътни разходи, медицински прегледи, обучение и посредничество) и воденето случай бяха покрити от фондовете на проекта, а останалото – на базата на съществуващи източници, идентифицирани в дейност 2.

## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЕН ФОРУМ

Дейността цели да оцени резултатите от проекта и да ги разпространи, заедно с методологията, сред социалните НПО и експертната общност, и да популяризира проекта сред обществеността. Форумът ще бъде във Видин за един ден с участието на 20 представители от мрежата RISE (доставчици на социални услуги от Западна България).

## 8. ПУБЛИКАЦИЯ

Тази дейност включва настоящата публикация с материали по проекта: методологията, резултатите, успешните истории и научените уроци, която ще бъде разпространена до социални НПО, доставчици на социални услуги, публични власти и медии. Целта на дейността е да популяризира и разпространи опита, който ще подпомогне развитието основно на втората целева група в проекта, но също така е важно за утвърждаването на неправителствения сектор като доставчик на социални услуги. Сборникът ще може да се сваля безплатно и от сайта на СМЦ.

### Резултати

- Създадена координационна и подкрепяща структура за работа със семействата от местната общност във висок риск;
- Разработен доклад относно възможните услуги за подобни семейства във Видин, заедно с анализ за съществуващите празнини или липса на координация;

- Създадена база-данни от 30 семейства на децата на улицата с пълна информация и подробна оценка на нуждите на семейството;
- 15 експерти в социалната сфера от неправителствения сектор, обучени да работят с трудни целеви групи, като семейства на децата на улицата;
- Създаден специфичен инструмент за трудово посредничество, разработен за тази група, който да помогне на родителите да намерят работа или източник на доходи;
- Предоставена подкрепа на 20 семейства на децата на улицата чрез нова социална услуга, което включва: социална и материална подкрепа, образование и обучение, посредничество, консултиране и др. за подобряване на качеството им на живот и възможностите за децата им;
- 20 специалисти, информирани за модела, неговите предимства и недостатъци, посредством участие в неговото оценяване, които са от мрежата на социалните НПО;
- 100 бр. сборник с материали от проекта, разпространен сред експертната общност, неправителствения сектор, публичните власти и медиите.

**Продължителност** – 15 месеца (01.09.2013 – 30.11.2014)

**Донор:** Швейцарско-българската програма за сътрудничество

**Прогнозна обща стойност на проекта:** 42 401 CHF

**Прогнозен размер на безвъзмездната помощ:** 38 161 CHF

# МЕТОДИКА НА УСЛУГАТА „ПОДКРЕПА НА СЕМЕЙСТВОТА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА“ (проект)

## Основна цел

Настоящата методика регламентира процеса на предоставяне на социална услуга в общността за подкрепа на семейства на деца на улицата при минимални стандарти за качество на тази услуга. Целта на методиката е да даде указания на доставчиците на социалната услуга за нейното качествено предоставяне, представяйки изчерпателно и цялостно процеса, като същевременно формулира специфичните права и отговорности на участниците – доставчици и потребители.

## Деца на улицата<sup>1</sup>

Това са деца, идентифицирани като negliжирани, за които е установена липса на родителска или друга заместваща я грижа и контрол. Те могат да бъдат деца, които:

- Пребивават на улицата епизодично или за различни периоди – сами, придружавани от възрастен и/или в неформални групи. Това са деца, които прекарват деня си на улицата, въввлечени са в различни най-тежки форми на труд, но вечер се прибират в дом;
- Живеят и работят на улицата – самостоятелно и/или в неформални групи. Това са деца, които изцяло са прекъснали своите връзки със семейната си среда и са развили устойчиви навици за „уличен начин на живот“;
- са избягали от дома си или специализирана институция, в която са били настанени;
- са необхванати от образователната система или отпаднали от нея деца в предучилищна и училищна възраст;

---

1 Съгласно Методика за условията и начина на предоставяне на социалната услуга „Център за работа с деца на улицата“, утвърдена от АСП и ДАЗД.

- скитат, упражняват различни тежки форми на детски труд и/или водят начин на живот, който създава условия на риск от увреждане на физическото, психическото, нравственото, интелектуалното или социалното им развитие;
- са жертва на злоупотреба, насилие, експлоатация или всякакво друго нехуманно, унизително отношение или наказание в или извън семейството му;
- употребяват инхаланти и/или други упойващи вещества.

## Потребители на социалната услуга – семейства на деца на улицата

Това са на първо място родителите, но също и останалите възрастни членове на домакинството, доколкото те са значими за отглеждането на конкретното дете на улицата.

## Услуги, предоставяни на семействата на деца на улицата

На семействата на децата на улицата се предоставят следните услуги:

- *Материална или финансова помощ* – предоставяне на хуманитарна помощ (храна, дрехи, обувки); материали за училище и продукти за хигиенизиране; покриване на пътните разходи в града, свързани с дейностите по услугата;
- *Предоставяне на хигиенни услуги* – достъп до перална машина, сушилня и душ, съдействие за поддържане на хигиената в жилищните помещения, обитавани от семейството;
- *Осигуряване на здравни грижи* – помощ при избора на личен лекар, достъп до медицински прегледи и консултации, помощ при вземането на лекарства, предписани от лекар, измерване на кръвно налягане;
- *Информирание* за достъп до социални помощи и услуги, образование и квалификация, трудова заетост и др.;
- *Базисно ограмотяване* по български език;
- *Развитие на социални умения*, фокусирани към активно търсене/кандидатстване за работа;
- *Трудово посредничество за малки комунални услуги*, осигурено от доставчика, както и посредничество за достъп до

трудова посредничество, социални услуги и квалификационни курсове, осигурени от други доставчици;

- *Административна помощ* – попълване и подаване на необходимите формуляри като данъчни декларации, молби за получаване на помощи от службите за социално подпомагане или до други учреждения;
- *Консултиране* – включва сесии, фокусирани върху специфичните нужди, определени по време на оценителните посещения и предназначени да активизират семейството и да повишат уменията му за справяне с проблеми от различен характер, вкл. свързани с отглеждане на деца – напр. за повишаване на сигурността на жилището и безопасността на деца, семейно планиране, планиране и изразходване на бюджет, здравословно хранене, превенция на заболявания, поддържане на хигиена, решаване на конфликтни ситуации и пр., със специален фокус предотвратяване на ситуации на злоупотреба или negliжиране, както и експлоатация на деца;
- Други специфични услуги (съобразно индивидуалните потребности на семействата).

Определянето на социалните услуги за всяко конкретно потребителско семейство се извършва индивидуално на базата на констатираните потребности, заявеното желание и възможностите на доставчика.

# 1. ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ В ОБЩНОСТТА НА СЕМЕЙСТВА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА

## 1.1. Зачитане на личното пространство и достойнство

*Цел:* Услугата за подкрепа на семейството на дете на улицата се предоставя по начин, който зачита достойнството и личното пространство на потребителите и се съобразява с начина им на живот.

1.1.1. Оказваната помощ се извършва съобразно предпочитанията на потребителите, които се изясняват предварително. Това се отнася в най-голяма степен, когато се оказва помощ на потребителите касаещи поддържане на хигиената и безопасността на помещението, което обитават, както и боравенето с техни вещи и документи.

1.1.2. Доставчикът и неговият персонал се отнасят с разбиране и уважение към възрастовите, религиозните, етническите, културните, физическите, психическите, половите и сексуалните различия на потребителите.

## 1.2. Самостоятелност и независимост на потребителите

*Цел:* Услугата е в подкрепа на самостоятелността на потребителите.

1.2.1. Поддържането на самостоятелността на потребителите се отразява в Индивидуалния план за предоставяне на социалната услуга.

1.2.2. Персоналът на доставчика извършва дейностите по предоставяне на услугата съвместно с потребителите, а не вместо тях (когато това е възможно), за да се избегне развитие на зависимост.

## 1.3. Поверителност на личните данни и информация

*Цел:* Поверителността на личните данни е гарантирана в съответствие с изискванията на закона и етичните принципи в дейността на помагащите професии.

1.3.1. Персоналът на доставчика е длъжен да не разпространява лична информация, станала му известна в хода на предоставянето на услугата и касаеща потребителите. Този принцип се



нарушава само в случаите, когато това е необходимо, за да се защитят живота и здравето на потребителите и децата на улицата.

1.3.2. По време на професионални дискусии и срещи, групови обучения или консултации също се спазва принципът за поверителност.

1.3.3. Потребителите имат право на достъп до документацията, която съдържа техни лични данни и която се пази при доставчика.

## 2. ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА В ОБЩНОСТТА ЗА ПОДКРЕПА НА СЕМЕЙСТВА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА

### 2.1. Предоставяне на информация за услугата

*Цел: Потенциалните потребители разполагат с изчерпателна информация за предоставяната услуга за подкрепа на семейства на деца на улицата.*

2.1.1. Доставчикът на социалната услуга издава печатни материали, които съдържат информация за организацията-доставчик; информация за процеса на предоставяне на услугата (оценка на потребностите, оценка на риска, планиране на услугата, периодична преоценка на потребностите от услуги); описание на правата и задълженията на доставчика и на потребителя; описание на процедурите за подаване на жалби и обратна връзка.

2.1.2. Доставчикът информира потребителите за организации и институции, които защитават интересите им.

### 2.2. Оценка на потребностите от социални услуги

*Цел: Предоставянето на услугата за подкрепа на семейства на деца на улицата има за своя основна цел удовлетворяването на специфичните потребности на потребителите.*

2.2.1. Услугата се предоставя след оценка на потребностите на потенциалните потребители. Оценката на потребностите се извършва от доставчика (социален работник или експерт с необходимата квалификация) с участието на потенциалните потребители на услугата.

2.2.2. Оценката на потребностите задължително включва

преглед и характеристика на:

- Фактори на средата и семейството (условия в дома на семейството, финансово състояние на семейството, достъп до материална/финансова помощ, семейни отношения, ниво на сигурност, роднинска подкрепа, приятелската среда и социална интеграция);
- Здравословно състояние и здравна култура (вкл. наличие на здравно-осигурителни права, личен лекар);
- Образователно и професионално развитие (образователно ниво – равнище на грамотност, професионално развитие на значимите членове на домакинството);
- Идентичност и социално поведение (психологическа оценка).

2.2.3. Въз основа на направената оценка в плана за предоставяне на услугата се разписват конкретни дейности, които са насочени към постигане на най-пълно задоволяване на индивидуалните потребности на конкретното семейство.

2.2.4. Оценката на потребностите се актуализира при промени, настъпили в състоянието на потребителите или в специфичните им потребности.

### 2.3. Индивидуален план за предоставяне на социални услуги

*Цел: Индивидуалният план за предоставяне на услугата описва дейностите, които доставчикът се ангажира да извършва за удовлетворяване на специфичните потребности на потребителите.*

2.3.1. Индивидуалният план се изготвя с участието на потребителите. Планът се съобразява в максимална степен с начина им на живот и техните предпочитания.

2.3.2. Индивидуалният план се изготвя на база анализ и оценка на потребностите от социални услуги и оценка на риска.

2.3.3. Индивидуалният план формулира целта на предоставянето на услугата и съдържа описание на дейностите, които ще бъдат извършвани за задоволяване на установените потребности на потребителите.

2.3.4. Индивидуалният план включва оценка на рисковете за здравето и безопасността на потребителите, както и процедури/действия за контролиране на основните рискови фактори. Рис-

ковете се формулират описателно, на разбираем и приемлив за потребителите неутрален език, така че да не провокират тревога или негативни чувства у тях.

2.3.5. Планът се актуализира от доставчика при настъпили изменения във вече констатираните обстоятелства. Промените се съгласуват с потребителите, след което се вписват в плана.

2.3.6. Планът се изготвя на достъпен за потребителя език и формат в два еднообразни формуляра, които се подписват от представител/и на семейството и доставчика на услугата и има силата на писмен договор помежду им.

## 2.4. Гъвкавост и надеждност на социалната услуга

*Цел: Потребителите получава гъвкава и надеждна услуга, съответстваща на индивидуалните им потребности.*

2.4.1. Персоналът на доставчика извършва предвидените в индивидуалния план дейности, съобразявайки се с ежедневните нужди и предпочитания на семейството.

2.4.2. Персоналът спазва стриктно договорените периоди от време за домашни посещения на потребителите или други съвместни дейности с тях. Всяка промяна се съгласува между страните.

## 2.5. Жалби

*Цел: Потребителите са сигурни, че техните жалби ще бъдат приети, разгледани и по тях ще бъдат предприети необходимите действия.*

2.5.1. Доставчикът прилага ясна и достъпна процедура за разглеждане на жалби, посочваща сроковете и стъпките за тяхното проучване.

2.5.2. Потребителите получават информация в писмен вид за резултата от предприетите по жалбата действия.

2.5.3. Доставчикът води регистър за постъпилите жалби, в който се вписват подробности относно осъществените проверки и предприетите действия.

2.5.4. Доставчикът разработва система за анализиране на типологията на жалбите.

### 3. РАЗПОЗНАВАНЕ И РАБОТА С ОСНОВНИТЕ РИСКОВЕ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА В ОБЩНОСТТА ЗА СЕМЕЙСТВА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА

#### 3.1. Оценка на риска и работа по намаляване на рисковете

*Цел: Рисковете за здравето и безопасността на персонала на доставчика и потребителите са оценени и сведени до минимум.*

3.1.1. Оценката на риска се извършва преди да започне предоставянето на услугата и се актуализира най-малко веднъж годишно. Доставчикът разработва правила за своевременно информирание и предприемане на действия при възникване на нови рискове.

3.1.2. Доставчикът извършва текуща оценка на потенциалните опасности за потребителите и персонала, възникващи в процеса на предоставяне на услугата. В оценката задължително се включва анализ на следните рискове:

- от битовите условия на живот на потребителя;
- от злополуки.

3.1.3. Въз основа на направената оценка доставчикът разработва (съвместно с потребителите, както и с други професионалисти (социални работници, лекари, други специалисти от помагащите професии или доставчици на социални услуги и пр.) план за намаляване на рисковете, който е част от индивидуалния план за ползване на услугата.

3.1.4. Планът за намаляване на риска се актуализира най-малко веднъж годишно.

3.1.5. Доставчикът поддържа редовен контакт с организации и лица, които :

- реагират в спешни ситуации (спешна помощ, болници, полиция, и др.);
- имат отговорности за здравето на потребителите (лекар, роднини, и др.);
- имат компетенции в областта на социалните услуги в общността (общинска администрация, доставчици на социални услуги).

3.1.6. Доставчикът разработва и прилага процедура за съобщаване и реагиране в случай на спешна ситуация.

### 3.2. Дейности, свързани с опазване на здравето на потребителите на услугата

*Цел: Доставчикът осигурява съдействие за подобряване здравния статус на семейството и за достъп до медицинска помощ при влошаване на здравословното състояние на членове на семейството.*

3.2.1. Доставчикът посредничи на потребителите във взаимоотношенията им със системата на здравеопазването в страната и подпомага тяхното лечение/превенция на заболявания, когато това е включено в индивидуалния план за предоставяне на услугата.

3.2.2. Персоналът е длъжен да информира доставчика за наблюдавани промени или влошаване в здравословното и/или емоционалното състояние на потребителите, както и за разпознати/споделени други рискове.

### 3.3. Закрила на личността

*Цел: Потребителите са закриляни от насилие, negliжиране, самоувреждане.*

3.3.1. Доставчикът – в рамките на своята отговорност към потребителите – им осигурява закрила от физическа, финансова, психологическа, сексуална или друга форма на злоупотреба, експлоатация и самоувреждане, както и от не/съзнателна грубост, дискриминация, изоставяне, negliжиране и унижение.

3.3.2. Доставчикът разработва правила и процедури за своевременно сигнализиране и компетентна намеса (в рамките на своите правомощия и в съответствие със закона) в случаи на злоупотреба, negliжиране или насилие с цел осигуряване закрила и безопасност на потребителите.

3.3.3. Членовете на персонала информират своевременно доставчика за сигнали или случаи на злоупотреба и насилие. Инцидентите, предприетите действия и последващото развитие на случая се описват в специален протокол.

3.3.4. Доставчикът организира обучение за превенция и работа при случаи на злоупотреба и насилие за всички новопостъпили членове на персонала, при необходимост, консултира конкретни случаи.

### 3.4. Водене на документация

*Цел: Правата и интересите на потребителите са защитени чрез водене на прецизна и периодично актуализирана документация от доставчика.*

3.4.1. Доставчикът създава и съхранява всички документи, необходими за ефективно управление на социалната услуга и за защита на потребителите ѝ.

3.4.2. Всички документи трябва да се изготвят, поддържат и използват в съответствие със Закона за защита на личните данни.

## 4. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ДОСТАВКАТА НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ЗА СЕМЕЙСТВА НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА

### 4.1. Управление на организацията

*Цел: Потребителите получават устойчива, добре планирана и управлявана услуга.*

4.1.1. Доставчикът разполага със свой постоянен офис, който е добре оборудван и достъпен, предлага сигурна работна среда, както и място за провеждане на поверителни разговори.

4.1.2. Доставчикът има ясна управленска структура и разпределение на отговорностите в екипа, които му позволяват да предоставя социалната услуга ефективно, и които са в съответствие с организационните цели и мисия.

4.1.3. Управленската структура съответства на обема на дейността на доставчика и на обхвата на предоставяната социална услуга.

4.1.4. Доставчикът разполага с достатъчен професионален ресурс, който му позволява да предоставя социалната услуга ефективно и качествено.

### 4.2. Финансови процедури

*Цел: Счетоводните и финансови процедури, използвани от доставчика, благоприятстват за устойчивостта на услугата.*

4.2.1. Доставчикът използва счетоводни и финансови процедури и практики, съответстващи на законодателството, които осигуряват ефективното осъществяване на дейността, както и

нейната финансова устойчивост.

### 4.3. Правила и процедури в защита на правата и интересите на потребителите

*Цел: Правата, здравето и интересите на потребителите са защитени с ясни писмени правила и процедури, разработени от доставчика.*

4.3.1. Доставчикът разработва правила и процедури, основаващи се на практиката и съответстващи на законодателството, които се актуализират при необходимост, и чието спазване се мониторира в процеса на администриране и доставка на услугата.

4.3.2. Персоналът на доставчика е запознат с актуалните правила и процедури, а потребителите имат достъп до тях, предоставени в подходящ формат.

### 4.4. Осигуряване на качество на услугата

*Цел: Качеството на услугата се осигурява и развива в интерес на потребителите.*

4.4.1. Доставчикът разработва – въз основа на настоящата Методика – ефективна система за осигуряване на качество, включваща ясни индикатори и правила при предоставяне на услугата.

4.4.2. Разработена е ясна процедура за получаване на обратна връзка за качеството на предлаганите социални услуги от потребителите. Тази процедура включва:

- редовни посещения на всички потребители от доставчика, които включват и мониториране на дейността на персонала, предоставящ услугата;
- годишна среща с потребителите за запознаване с тяхното мнение за предоставените услуги и предложения за подобряването им;
- периодична проверка и преглед на документацията.

4.4.3. Доставчикът отчита предложенията на потребителите за подобряване на социалната услуга.

### 4.5. Изисквания за извършване на работата

*Цел: Ясно определените професионални задължения и отговорности на персонала на доставчика гарантират високо качество на предлаганата услуга.*

4.5.1. Всички членове на персонала, ангажиран с услугата, получават длъжностна характеристика, която е част от трудовия/граждански договор и описва техните задължения, отговорности и подчиненост.

4.5.2. В случай на сигнали за неподходящо поведение или действия на членове на персонала, доставчикът незабавно провежда вътрешно проучване, а ако е необходимо – уведомява компетентните органи (полиция, прокуратура, и др.).

## 4.6. Безопасни условия на труд

*Цел: Доставчикът свежда до минимум рисковете за здравето и безопасността на персонала по време работа.*

4.6.1. В своята дейност доставчикът се ръководи и спазва стриктно изискванията на законодателството за здравословни и безопасни условия на труд.

4.6.2. Доставчикът разработва правила и процедури за осигуряване на здравето и безопасността на персонала, които задължително съдържат:

- оценка на риска за здравето и безопасността, която обхваща работните процеси и други странични фактори;
- планирани подходящи мерки за предотвратяване на риска в съответствие с направената оценка;
- описание на необходимата организация за осъществяване на наблюдение и контрол по изпълнението на планираните мерки;
- процедурите за докладване и проучване на злополуки, опасност от предаване на инфекциозни болести (при заболяване на потребители) и заплахи от насилие към членове на персонала;
- план и програма за обучения на персонала по темата.

4.6.3. При констатиране на риск за здравето и безопасността на членове на персонала, който не може да бъде отстранен по друг начин, доставчикът им осигурява необходимите лични предпазни средства и предварително ги информира за рисковете, от които ги защитава с личните предпазни средства.

4.6.4. Доставчикът осигурява на членовете на персонала обучение и организира демонстрация на използването, съхраняването и начините на проверка на изправността на личните предпазни средства и, при необходимост, на помощните средства на



потребителя.

4.6.5. Доставчикът извършва периодични проверки за качеството на личните предпазни средства. Честотата на тези проверки се определя от естеството на предоставените лични предпазни средства.

#### 4.7. Развитие и обучение

*Цел: Потребителите са сигурни, че членовете на персонала притежават знания и умения, необходими за удовлетворяване на техните потребности.*

4.7.1. Доставчикът осигурява възможности за развитие на персонала чрез обучение и обмяна на опит. Обучителните програми се ревизират ежегодно, за да отговарят на променящите се потребности на потребителите и условията в общността.

4.7.2. Доставчикът осигурява въвеждащо, основно обучение на всички новоназначени членове на персонала, преди да започнат работа с потребителите, и поддържащо обучение – в хода на предоставяне на услугата и по заявка.

#### 4.8. Доставчикът като част от общността

*Цел: Доставчикът поддържа добри връзки с общността и нейните членове и с това противодейства на процеса на изолация на потребителите.*

4.8.1. Доставчикът провежда информационни кампании в общността, като представя дейността си и активно поддържа връзките си с други правителствени и неправителствени организации и институции.

4.8.2. Доставчикът посредничи между потребителите и общността – граждани, доброволци, неправителствени организации, община, социални служби, пр., с цел подобряване качеството на живот на потребителите.

4.8.3. Доставчикът получава обратна връзка за степента на удовлетвореност на потребителите.

# КАРТОТЕКИРАНЕ НА МЕСТНИТЕ РЕСУРСИ ЗА РОДИТЕЛИ НА ДЕЦА НА УЛИЦАТА ВЪВ ВИДИН

## ДОКЛАД

*Илка Петрова, 2013*

### КОНТЕКСТ

Този доклад е резултат от проучване, проведено през периода 01-31 октомври 2013 г. в гр. Видин по поръчка на сдружение Свободен младежки център – Видин и в изпълнение на проект „Програма за подкрепа на фамилното действие“ (Family Action Support Programme – FASP). Проектът се реализира с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество и има следните цели: Създаване, апробиране и разпространение на холистична, гъвкава и устойчива програма за активно помагане на семействата на децата на улицата на базата на подхода на екипна работа по случай и работа на терен в общността; Развитие на капацитета на гражданския сектор като доставчик на социални услуги за трудни целеви групи и създаване на култура на сътрудничество сред професионалистите и институциите (публични и частни).

Една от предвидените дейности в проекта е картографиране (mapping) на съществуващата подкрепа за родителите на деца на улицата: разкриване на съществуващите и потенциални източници за всякаква подходяща подкрепа – социална, здравна, материална/финансова, образователна и др. Идеята е да се събере на едно място информацията, която по-късно да бъде използвана от експертите, ангажирани по проекта в работата им с целевата група родители, което да позволи пълното използване на местните ресурси.

## ЦЕЛ И МЕТОДОЛОГИЯ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването цели идентифициране на налични и потенциални (вкл. бъдещи) ресурси от всякакъв характер (материални, финансови, социални, образователни и пр.), налични или достъпни от територията на община Видин, които биха могли да бъдат от полза за родителите на деца на улицата.

За да се изпълни заданието бе необходимо да се очертае по-ясно целевата група. Според предложената от възложителят Свободен младежки център дефиниция, под „деца на улицата“ се разбират деца, идентифицирани като negliжирани, за които е установена липса на родителска или друга заместваща я грижа и контрол. По-конкретно тази група включва деца, които:

- прекарват деня си на улицата, въввлечени са в различни тежки форми на труд като проституция и просия, но вечер се прибират у дома;
- са необхванати от образователната система или отпаднали от нея деца в предучилищна и училищна възраст;
- скитат и/или водят начин на живот, който създава условия на риск от увреждане на физическото, психическото, нравственото, интелектуалното или социалното им развитие;
- са избягали от дома си или специализирана институция, в която са били настанени;
- са жертва на злоупотреба, насилие, експлоатация или всякакво друго нехуманно, унижително отношение или наказание в или извън семейството;
- употребяват инхаланти и/или други упойващи вещества.

Отново по информация на възложителя, тези деца са от ромски произход, живеят в кв.Нов път и са в особено тежка социална ситуация. Голяма част от семействата са многодетни и с един родител, най-често това е майката. Родителите по правило са безработни и нямат никаква квалификация, която да им послужи да намерят работа. Повечето живеят в незаконни постройки, с недостатъчна жилищна площ за големите семейства, в лоши битови условия – липса на течаща вода, в някои случаи и на електричество, отопление през зимата и пр. Изхранват се със социални помощи, детски надбавки, вехтошарство и други дейности от временен и случаен характер. Така очертаваният родителски профил бе отправна точка за проучването, предвид на нуждите на подобен вид семейства.

Проучването бе осъществено в две взаимосвързани части – проучване на документация (законови, постановления, правилници и пр.) и теренно проучване (срещи и разговори с представители на институции и организации, предоставящи услуги). По този начин се постигна по-пълно описание, включващо и съществуващите практики на място по прилагане на нормативните изисквания, както и описание на възможности, които не са регламентирани с никакви документи, но реално съществуват. Такива например могат да бъдат реализиращи се проекти със социална значимост от различни организации.

Конкретните области, в които бе проведено проучването включиха:

- жилищно настаняване;
- социално подпомагане;
- материално подпомагане;
- социални услуги;
- общо и професионално образование;
- професионална квалификация и заетост;
- здравни грижи;
- други услуги.

## ЖИЛИЩНО НАСТАНЯВАНЕ

Според действащата Наредба на Община Видин от 30.06.2010г. право да кандидатстват за настаняване под наем в общински жилища имат граждани и техните семейства, както и живеещите във фактическо съпружеско съжителство по смисъла на Семейния кодекс, които отговарят едновременно на следните условия:

- не притежават жилище или вила, годни за постоянно обитаване или идеални части от такива имоти, които да задоволяват техните жилищни нужди на територията на цялата страна;
- не притежават жилищен или вилен поземлен имот, имоти в курортни зони и комплекси и във вилните зони към тях;
- не са прехвърляли имоти на други лица през последните 10 години с изключение на прекратяване на съсобственост или дарение в полза на държавата, общината или организация с идеална цел;

- не притежават имущество на обща стойност по-голяма от 2/3 от цената на жилище, съответстващо на нормите за жилищна задоволеност: в налични парични средства по влогове, акции, дивиденди, моторни превозни средства, земеделски земи, поземлени имоти, жилищни и вилни сгради, фабрики, работилници, магазини, складове за търговска и стопанска дейност, ателиета и други основни и оборотни фондове;
- една четвърт от общия годишен доход на гражданите и техните семейства не може да покрие разхода за пазарната наемна цена за жилище, съответстващо на нуждите му, съгласно нормите за жилищно задоволяване;
- имат адресна регистрация по постоянен и настоящ адрес в населеното място без прекъсване през последните пет години и действително живеят на посочения адрес;
- не са се самонастанявали в общински жилища или наемното правоотношение за такива жилища не е прекратявано поради неплащане на наемната цена или на консумативните разноски, или нарушаване на добрите нрави, или неполагане грижата на добър стопанин при ползване на жилището;
- нямат парични задължения към общината.

Лицата и/или семействата, както и живеещите във фактическо съпружеско съжителство, които отговарят на условията, се подкрепят в зависимост от степента на жилищната им нужда в групи, както следва:

- Граждани, задължени да освободят заеманите от тях жилища и помещения, собствеността върху които се възстановява по Закона за възстановяване собствеността върху одържавени недвижими имоти и по други закони за възстановяване на собствеността.
- Незаемащи жилищна площ и ползващи повече от една година за жилище нежилищни помещения, като бараки, изби, непригодни тавански помещения и др.
- Живеещи в жилищни помещения, негодни за обитаване, вредни в санитарно-хигиенно отношение или застрашени от самосрутване, освидетелствани по установения за това ред.
- Живеещи въз основа на свободно договаряне.
- Заемащи недостатъчна жилищна площ.

При подреждане на лицата и семействата в една и съща група се дава предимство на:

- Лица с актуално експертно решение на ТЕЛК/РЕЛК за намалена работоспособност над 50%;
- Лица с две или повече деца;
- Самотни родители на непълнолетни деца;
- Живелите по-дълго време при тежки жилищни условия.

Картотекирането на нуждаещите се от жилища граждани се извършва въз основа на молба – декларация по образец, утвърден от кмета на общината, в която се посочват: броят, трите имена, възрастта и продължителността на адресната регистрация на членовете на семейството; жилищните условия, при които живее семейството към момента на представяне на молбата; вписват се данни за вида (жилищни, нежилищни), размера и собствеността на обитаваните помещения; извършени сделки с недвижими имоти; притежавано имущество; общ годишен доход на членовете на семейството за предходната година, формиран от заплати и пенсии, както и допълнителни доходи от хонорари, търговска и стопанска дейност, отдаване на собствен сграден фонд под наем, земеделски земи под аренда и др.; данни за предишни вписвания в картотеките.

Настаняването в общински жилища става въз основа на приоритетността в списъка и наличието на свободни общински жилища. Въз основа на настанителната заповед кметът на общината сключва писмен договор за наем. Наемният срок не може да бъде по-дълъг от 5 години.

### **Проект „Съвременни социални жилища в гр. Видин“**

В изпълнение на проекта се очаква за 280 социално слаби лица да бъдат осигурени обзаведени, общински социални жилища, за подобряване жизнения стандарт. Той се осъществява по Оперативна програма „Регионално развитие 2007-2013 г.“ с одобрен бюджет от почти 4 милиона лв. Изпълнител на проекта е Община Видин, а партньори – Сдружение „Организация Дром“ и Агенция за регионално развитие и Бизнес център – Видин. Продължителността му е 24 месеца, считано от 28 юни 2012 г. Проектът предвижда изграждането на нови 30 жилища в 4 двуетажни жилищни сгради в к-с „Гео Милев“ и реконструкция и вътрешно преустройство на 50 съществуващи жилища в 9 едноетажни блока в к-с „Строител“.

## СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Право на помощи от Дирекциите „Социално подпомагане“ имат лица и семейства чийто месечен доход е по-нисък от определения от Държавата диференциран минимален доход (ДМД), както и лицата с намалена трудоспособност, лица по майчинство, безработни и др. Основа за определяне на диференцирания минимален доход е гарантираният минимален доход, чийто месечен размер се определя с акт на Министерския съвет. Диференцираният минимален доход се определя като индивидуалния коефициент (К) на лицето или семейството се умножи по гарантирания минимален доход (ГМД). Индивидуалните коефициенти се определят в зависимост от възрастта и социалния статус. Гарантирания минимален доход (ГМД) към момента е 65.00 лв. Всички помощи се отпускат от Дирекцията „Социално подпомагане“ по постоянния адрес, посочен в личната карта.

### Месечна парична помощ и помощ за отопление

Размерът на месечната парична помощ се определя като разлика между диференцирания минимален доход и доходите на лицата или семействата от предходния месец. По същата формула се определя и правото на целева помоща за отопление, но Коефициентът на лицата и семействата е по-висок.

Вид семейство	Коефициент	За месечна помощ – доход до:	Коефициент за отопление	За отопление – доход до:
Лице над 75 години, живеещо само	165	107.25 лв.	311	202.2 лв.
Лице над 65 години, живеещо само.	140	91 лв.	297	193.62 лв.
Лице над 70 години	100	65лв.	206	134.34 лв.
За всеки от съвместно живеещите съпрузи	66	42.90 лв.	167	108.60 лв.

За лице, съжителстващо с друго лице или семейство	66	42.90 лв.	224	146.04 лв.
Лице, живеещо само	73	47.45лв.	233	151.50 лв.
За лице с трайно намалена работоспособност, живеещо само	100	65 лв.	272	177.24 лв.

Доходи са всички средства от пенсии, заплати, наеми, ренти, детски добавки, издръжки и др. Семейство са съпрузите и всички деца до 18 г. Съжителстващи лица са съвместно живеещите в едно жилище. При наличие на повече от едно основание за определяне на коефициент се прилага коефициентът с по-висок размер. Месечната помощ се отпуска, ако лицата или семействата отговарят и на следните допълнителни условия:

- обитаването от тях собствено жилище да е единствено и да не е по-голямо от: за едно лице – едностайно; за двучленно и тричленно семейство – двустайно; за четиричленно семейство – тристайно; за петчленно и по-голямо семейство – четиристайно; за всяко съжителстващо лице – една стая;
  - да не са регистрирани като еднолични търговци и да не са собственици на капитала на търговско дружество;
  - да нямат вземания, влогове, дялови участия и ценни книжа, чиято обща стойност за отделното лице или за всеки един от членовете на семейството да надхвърля 500 лв., с изключение на боновете или акциите от масовата приватизация;
  - да не притежават движима и недвижима собственост, която може да бъде източник на доходи, с изключение на вещите, които служат за обичайно потребление на лицето или семейството;
  - да нямат сключен договор за предоставяне на собственост срещу задължение за издръжка и/или гледане; това изискване не се прилага в случаите, когато поелите задължения за издръжка и/или гледане са учащи се, безработни, в нетрудоспособна възраст или хора с увреждания.
- Целевата помощ за отопление се предоставя в пари авансо-



во и еднократно за целия отоплителен сезон, независимо от вида на ползваното отопление. Месечният размер на целевата помощ за отопление е на база левовата равностойност на 350 кВтч електроенергия, от които 250 кВтч дневна и 100 кВтч нощна електроенергия, по действащи цени на електроенергията в началото на отоплителния сезон. Целевата помощ за отопление ще се отпуска за период от 5 месеца и ще се изплаща най-късно до края на месеца, следващ месеца, през който тя е отпусната. Парите може да се получават на каса, а по желание на лицата, отразено в молба-декларацията, те може да се превеждат по банков път в посочена от тях сметка.

Молба-декларация по образец се подава в дирекциите „Социално подпомагане“ по постоянен адрес от 1 юли до 31 октомври. В срок до 20 дни от подаване на молбата социален работник извършва социална анкета и определя правото на помоща. Право на помощта, имат лицата и семействата, чийто средномесечен доход за предходните шест месеца преди месеца на подаване на молбата-декларация е по-нисък от диференцирания минимален доход за отопление и отговарят на следните условия:

- да няма сключен договор за предоставяне на собственост срещу издръжка и/или гледане (освен в случаите, когато полелите задължения за издръжка и/или гледане са пенсионери, инвалиди, учащи се или безработни);
- да не са продавали недвижимо имущество през последните 5 г.;
- да не са пътували зад граница на собствени разноски през последните 12 месеца;
- спестяванията на член от семейството да не надхвърлят 500 лв. на член от семейството.

### **Еднократна парична помощ**

За задоволяване на инцидентно възникнали здравни, образователни, комунално-битови и други жизненоважни потребности на лицата и семействата може да се отпуска еднократна помощ веднъж годишно. Молби-декларации за отпускане на еднократна парична помощ се подават в дирекции „Социално подпомагане“ по местоживеене. Всички условия и изисквания за отпускане на еднократна парична помощ са описани в чл.16 от ППЗСП.

## **Помощи за безработни**

Месечна помощ по чл. 9 – право на месечна помощ от Дирекции „Социално подпомагане“ имат безработните лица които са регистрирани в дирекциите „Бюра по труда“ най-малко 9 месеца преди подаване на молбата за социална помощ и не са отказвали предлаганата им работа и включването им в курсове за квалификация и преквалификация. За получаване на помоща месечения доход на лицето или семейството трябва да е по-нисък от определен диференциран минимален доход (ДМД). Размерът на помоща се определя като разлика между диференцирания минимален доход и доходите на лицата или семействата от предходния месец. Не се изисква регистрация в дирекциите „Бюра по труда“ на:

- родител, полагащ грижи за дете до 3-годишна възраст;
- лице с трайно намалена работоспособност 50 на сто или над 50 на сто;
- лице, полагащо грижи за тежко болен член на семейството или за съжителстващо с него тежко болно лице;
- лица с психически заболявания;
- лица над 18-годишна възраст, които още учат средно образование;
- бременни жени след третия месец на бременността.

Деветмесечна регистрация не се изисква от лицата, които са се регистрирали в дирекциите „Бюра по труда“ в едномесечен срок от:

- изтичането на срока за отглеждане на дете до 3-годишна възраст;
- навършването на 16-годишна възраст, ако не учат;
- приключването на работа по програми или мерки за заетост или на сезонна работа;
- освобождаването от местата за изтърпяване на наказанието;
- завършването на социално учебно-професионално заведение или специални училища;
- изтичането на срока на експертното решение на ТЕЛК или на НЕЛК, с което е определена 50 и над 50 на сто намалена работоспособност.

Всички условия и изисквания за отпускане на месечна парична помощ са описани в чл. 9 от ППЗСП. Необходими документи, които се подават в Дирекция „Социално подпомагане“ по

постоянен адрес: Молба-декларация, лична карта, документ за доходите, регистрация в Бюрото по труда.

### **Парични обезщетения за майчинство**

При настъпване на риска „майчинство“ държавното обществено осигуряване предоставя следните обезщетения:

- парични обезщетения при бременност и раждане, които се изплащат за срок от 410 календарни дни;
- парични обезщетения за отглеждане на малко дете до навършване 2-годишна възраст на детето;
- парични обезщетения при раждане на дете, които се изплащат за срок от 15 календарни дни на осигурените бащи;
- парични обезщетения при раждане на дете след навършване на 6-месечна възраст на детето за остатък до 410 календарни дни, които се изплащат на осигурените бащи и на осигурените осиновители;
- парични обезщетения при раждане на дете в случаите на смърт или тежко заболяване на майката/осиновителката на детето.

Право на парични обезщетения при бременност и раждане и за отглеждане на малко дете имат лицата, които са осигурени за общо заболяване и майчинство: работниците и служителите, наети на работа за повече от 5 работни дни, или 40 часа, през един календарен месец, независимо от характера на работата, от начина на заплащането и от източника на финансиране, както и лицата, включени в програми за подкрепа на майчинството и насърчаване на заетостта; членовете на кооперации, упражняващи трудова дейност и получаващи възнаграждение в кооперацията и членовете на кооперации, работещи без трудови правоотношения в кооперацията; други специфични случаи (виж КСО).

За придобиване право на парични обезщетения при бременност и раждане е необходимо да са изпълнени следните условия:

- към началото на отпуска лицата да са осигурени за общо заболяване и майчинство;
- да имат най-малко 12 месеца осигурителен стаж като осигурени за общо заболяване и майчинство. Дванадесетмесечният осигурителен стаж може да е прекъснат или непрекъснат и не е задължително да е положен непосредствено преди излизането в отпуск за бременност и раждане или при един

и същ работодателят.

- да им е разрешен съответният вид отпуск.

Условията и редът за разрешаване на отпуска при бременност и раждане са определени в Наредбата за медицинската експертиза /НМЕ/ и в Наредбата за работното време, почивките и отпуските /НРВПО/. Паричното обезщетение при бременност и раждане се изплаща на майката.

Право на парично обезщетение за отглеждане на малко дете се придобива при наличие на следните условия:

- към началото на разрешения отпуск лицата да са осигурени за общо заболяване и майчинство;
- да имат най-малко 12 месеца осигурителен стаж като осигурени за общо заболяване и майчинство. Двананадесетмесечният осигурителен стаж може да е прекъснат или непрекъснат и не е задължително да е положен непосредствено преди излизането в отпуск за отглеждане на дете.
- да им е разрешен отпуск за отглеждане на дете.

След изтичането на срока на обезщетението за бременност и раждане през време на допълнителния платен отпуск за отглеждане на малко дете на майката се изплаща месечно парично обезщетение в размер, определен със Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за съответната година. За 2013 г. определеният размер на обезщетението е 240 лв. Когато допълнителният платен отпуск за отглеждането на малко дете вместо от майката се ползва от бащата или от лицето, което е поело отглеждането на детето, се изплаща месечно парично обезщетение в размер, определен със Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване. Това обезщетение се изплаща и на настойника, когато той ползва отпуска при смърт на двамата родители на детето.

Паричните обезщетения се изплащат на правоимащите лица в срок 15 работни дни от представяне на необходимите документи в съответното териториално поделение на Националния осигурителен институт. Изплащането на обезщетението се извършва само по банков път. Полагащите се суми се превеждат от НОИ по декларираните от лицата лични разплащателни или спестовни безсрочни банкови сметки в лева.

## ДРУГО МАТЕРИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Тук се има предвид всякакво друго материално или финансово подпомагане извън описаното в „социално подпомагане“. Възможности за предоставяне на материално подпомагане имат общините, както и някои неправителствени организации, занимаващи се с благотворителност.

### **Финансова помощ**

Този вид подкрепа се получава най-трудно. Община Видин в предоставяла с решение на Общинския съвет еднократна финансова помощ на физически лица – граждани на общината, в изключителни случаи и при доказана нужда. Примери, които дават представа за практиката на ОбС – Видин са отпуснатите 50 лв. месечно на беден ученик, да завърши своето образование и 1500 лв. за болнично лечение на жив донор на орган за малко дете.

### **Храна**

Сред неправителствените организации, занимаващи се с благотворителност, можем да посочим на първо място Българския червен кръст. Организацията раздава хранителни продукти от Интервенционните запаси на ЕС и от Българска хранителна банка. От запасите периодично се предоставя храна на нуждаещи се лица по списък, одобрен от Агенцията за социално подпомагане (за гр. Видин са 2919 лица). От хранителната банка се облагодетелстват социални домове по списък (вкл. услуги в общността, но в списъка не влиза ЦРДУ). Другите благотворителни дейности на БЧК са насочени предимно към деца, с изключение на предоставяне на топла храна на 15 бездомни лица от града, отново по списък, този път на Д“СП“ – Видин. Храната се предоставя в града, което би затруднило хора, живеещи в кв. Нов път.

Община Видин чрез Направление „Социални услуги и здравни дейности“ също предоставя топъл обяд на бездомни граждани през зимните месеци (обществена трапезария), капацитетът е отново 15 души, а списъкът – предоставен от Д“СП“. Храната се дава в стола на СОУ „Св.св. Кирил и Методий“.

Изводът, който може да бъде направен е, че по отношение на хранителните продукти и храната, от значение е родителите да бъдат обект на социално подпомагане (да са картотекирани от

Д“СП“ – Видин), за да могат да се възползват, независимо кой е конкретния доставчик.

## СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

Социалните услуги се основават на целенасочена социална работа в подкрепа на лицата за осъществяване на ежедневни дейности и/или социално включване. Те се извършват срещу заплащане на такси или по договаряне от лицата, които ги ползват. Таксите за социални услуги, финансирани от републиканския бюджет, се определят с тарифа, утвърдена от Министерския съвет, докато таксите за социални услуги, финансирани от общинския бюджет, се заплащат по Закона за местните данъци и такси.

Проучването констатира, че на територията на община Видин действат сравнително малко социални услуги, които са достъпни за целевата група родители в общия случай (т.е. когато те не попадат допълнително към някаква уязвима група – например на хората с увреждания). Преди всичко това са двата Центъра за обществена подкрепа – единият общински, а другия в рамките на Комплекса за социални услуги за деца и семейства, управляван от Институт за социални дейности и практики – София. Услугите, предлагани за родители включват:

- индивидуална подкрепа и консултиране на родители и близки на деца в риск, включително на родители на деца с увреждания;
  - придружаване, посредничество (медиация) между институциите;
  - услуга по приемна грижа;
  - семейна групово конференция;
  - подкрепа на осиновяването;
  - подкрепа на родители на деца, жертви на насилие;
  - работа със родители, с деца са в институции – реинтеграция;
  - услуги за ранна интервенция;
  - семейно планиране (групово и индивидуална форма);
  - семейно консултиране (групово и индивидуална форма).
- Всички услуги са безплатни за родителите на деца в риск.

## ОБЩО И ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ

Според Закона за народната просвета, форми за обучени на възрастни (навършили 16 години) са самостоятелната, вечерна и задочна форма на обучение.

Самостоятелната форма включва самостоятелна подготовка и изпити за определяне на годишни оценки по всички предмети за съответния клас, съгласно училищния учебен план т.е. изпитите се полагат върху учебното съдържание по съответния предмет, изучавано през учебната година. При самостоятелна форма на обучение се прилага училищният учебен план за дневна или вечерна форма. В тази форма не се допуска обучение за завършване на повече от два класа в една учебна година, което е сериозно ограничение и демотивира учащите се. Учениците в самостоятелна форма на обучение се подготвят самостоятелно и се явяват на изпити, съгласно училищния учебен план. По принцип обучаемите имат право на консултации от страна на учители, но това не е финансово обезпечено и не всички училища го предлагат.

Обучението във вечерна форма се провежда по училищен учебен план, разработен въз основа на съответния рамков учебен план за вечерна форма. То се организира в паралелки и групи.

Задочната форма на обучение включва учебни часове, самостоятелна подготовка и полагане на изпити за определяне на годишна оценка по учебните предмети от училищния учебен план. Обучението в задочна форма се провежда по училищен учебен план, разработен въз основа на съответния рамков учебен план за задочна форма. Обучението отново се организира в паралелки и групи.

Формите на обучение се избират от Педагогическия съвет и трябва да са определени в Правилника за дейността на училището. В Правилника се включва и регламентацията относно организацията на обучение в тях.

Заявленията за обучение в самостоятелна форма за конкретната учебна година се подават до 15 септември.

Образованието в общинските и държавни училища е безплатно.

Във Видин само част от училищата предлагат самостоятелна форма на обучение, като най-активни са СОУ „П. Р. Славейков“ и ПГ „Проф. д-р А. Златаров“.

## ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ И ЗАЕТОСТ

Всеки български гражданин, който търси работа, може да се регистрира в Дирекция «Бюро по труда». Регистрацията на търсещите работа лица се извършва **лично**. Необходимите документи включват:

- документ за самоличност;
- документи за придобито образование и/или квалификация;
- документи, удостоверяващи общ и/или служебен стаж, и/или осигурителен стаж;
- заявление-декларация по установен образец, утвърден от изпълнителния директор на Агенцията по заетостта;
- документ, издаден от общината, за регистрация по настоящ адрес /ако настоящият адрес е различен от адреса по лична карта/;
- решение на Териториалната експертна лекарска комисия / Националната експертна лекарска комисия – за лицата с трайно намалена работоспособност;
- други документи – в случаите, когато са необходими, и/или писмена декларация за удостоверяване на други обстоятелства.

При промяна на посочения при регистрацията постоянен и/или настоящ адрес, в срок 7 календарни дни лицето следва да подаде молба-декларация по образец и да представи удостоверение за нов постоянен и/или настоящ адрес.

Безработните лица могат да се възползват от следните възможности:

- обучение без последваща заетост;
- обучение с последваща заетост;
- обучение за започване на собствен бизнес;
- работа по програми за заетост;
- насочване към обявени работни места;
- консултации.

Всички услуги, предоставени от Дирекцията са **безплатни**.

### ОБУЧЕНИЕ БЕЗ ПОСЛЕДВАЩА ЗАЕТОСТ

Всички регистрирани в Дирекция «Бюро по труда» безработни лица имат право да се включат в курсове за професионална



квалификация. Обучението на лицата, включени в такива курсове се заплаща от Дирекция «Бюро по труда». Включените лица имат право на:

- стипендия за времето на курса;
  - ежедневни транспортни разходи по тарифата на най-евтиния транспорт от населеното място, в което живее лицето, до населеното място, в което се провежда обучението и обратно;
  - транспортни разходи от населеното място по постоянно местоживееие до населеното място, в което се провежда обучението /отиване и връщане – един път в месеца/, когато обучението е с продължителност над 1 месец.
- Регистрираните безработни лица могат да се включат:
- в курсове, организирани от Дирекция «Бюро по труда»;
  - в курсове, организирани от Българо-германските центрове за професионална квалификация /БГЦПО/ в страната, като за времето на курса БГЦПО подsigурява общезитие. Тези курсове обикновено са изнесени на информационното табло в Дирекция «Бюро по труда».

За да се включат в квалификационен курс безработните лица е необходимо да подадат заявление по образец, към което прилагат копие от документа за завършено образование. Документи за курсове в Българо-германските центрове се подават в Дирекция «Бюро по труда», където безработният е регистриран. Няма определен период, когато се подават документите. Дирекция «Бюро по труда» придвижва документите на лицето до Българо-германския център, който е избран. Едва при започване на курса, БГЦПО изисква допълнителни документи /медицинско свидетелство и свидетелство за съдимост/.

## ОБУЧЕНИЕ С ПОСЛЕДВАЩА ЗАЕТОСТ

### **Схема «Развитие»**

По схема «Развитие» се извършва обучение за придобиване или повишаване на професионалната квалификация на безработни лица, регистрирани в дирекция «Бюро по труда», с цел тяхното последващо включване в заетост. Целта е да се съкрати престоя на пазара на труда на безработните лица и да им се подsigури доход. Освен това се цели и осигуряване на квалифициран персонал на

работодателите, съобразно специфичните им потребности.

По схемата приоритетно се включват:

- безработни лица, освободени от работа след 01.11.2008 г. в следствие на реструктуриране на предприятието или закриване на предприятието или намаляване обема работа или закриване на част от производството;
- безработни лица до 29-годишна възраст;
- безработни лица над 50-годишна възраст;
- безработни лица, които са регистрирани в Дирекция «Бюро по труда» повече от 12 месеца.

Безработните лица задължително трябва да имат образователна степен равна, или по-висока от минимално изискуемото входящо/изходящо образователно ниво за включване в обучение по съответната степен на професионална квалификация. За включване в схемата безработни лица попълват заявление. Работодателят извършва подбор измежду подалите заявления безработни лица. Според заявката на работодателя това може да стане както чрез индивидуални или групови срещи, така и чрез предоставяне на списък. Работодателят одобрява лицата за включване в обучение и последващо наемане на работа след успешно завършване на професионално обучение по заявената конкретна професия/ специалност. Безработният трябва за 30 дни да избере фирма, която да проведе обучението, за което е одобрен. Обученията се извършват от Доставчици на обученията – обучаващи организации, обучаващи институции или обучителни центрове, включени в списъци, утвърдени от Изпълнителния директор на Агенцията по заетостта и могат да се намерят на електронната страница на Агенцията по заетостта. За лицата, които нямат достъп до интернет, същите списъци могат да се намерят на информационното табло в Дирекция „Бюро по труда“. Седем дни преди началото на курса се получава ваучер за обучение, който се предоставя на Доставчика на обучение. По време на професионалното обучение на включените безработни лица за присъствените дни се изплащат:

- стипендия в размер на 8 лв. за всеки присъствен учебен ден /минимум 6 учебни часа/;
- разходи за транспорт, съответстващи на посещенията на курса, от и до населеното място на обучаемия, когато лицето е с адрес в населено място, различно от това, в което се провежда обучението.

След успешно завършване на обучението на всеки обучен се издава свидетелство за професионална квалификация или удостоверение за професионално обучение. След получаване на документа за завършено обучение, Дирекция «Бюро по труда» дава насочващо писмо до работодателя за наемане на работа. Периодът на трудовия договор е от 9 до 12 месеца, в зависимост от заявката на работодателя.

## ПРОГРАМИ ЗА ЗАЕТОСТ

### **Национална програма „От социални помощи към осигуряване на заетост“**

Програмата цели: осигуряване на заетост и социална интеграция на безработни лица, обект на месечно социално подпомагане, чрез разкриване на работни места в общополезни дейности, както и в дейности на територията на предприятия без държавно и/или общинско участие; Повишаване на пригодността за заетост на лицата, обект на програмата, чрез включването им в дейности, водещи до повишаване на уменията и квалификацията; Повишаване на конкурентноспособността на безработни лица, обект на месечно социално подпомагане чрез включване в обучение за ограмотяване и придобиване на професионална квалификация.

По тази програмата работодателите кандидатстват с проекти. Работните места по тези проекти могат да се разкриват за срок до 1 год. Ежегодно през м.октомври Агенцията по заетостта обявява процедура за набиране на проекти за следващата година. При обявяване на процедурата се оповестяват и изискванията към съдържанието на проектите и съотношението между дейностите в проектите.

По програмата могат да кандидатстват всички трудоспособни безработни лица, които са регистрирани в Дирекция „Бюро по труда“ и са обект на месечно социално подпомагане, като приоритетно се включват безработни лица от следните групи:

- продължително безработни лица, регистрирани в Дирекция «Бюро по труда» повече от 12 месеца;
- безработни лица, регистрирани в Дирекция «Бюро по труда», които не са работили по Програмата от началото на предходната година – не по-малко от 70% от общия брой на

включените по Програмата през текущата година. При непопълване на квотата с лица, отговарящи на горепосочения критерий, не се допуска допълването ѝ с безработни лица, работили по НП «От социални помощи към осигуряване на заетост» от началото на предходната година;

- член от семейство с деца, в което и двамата родители са безработни и семейството е обект на месечно социално подпомагане;
- бзработен самотен родител /осиновител/, който е обект на месечно социално подпомагане;
- бзработни лица на месечно социално подпомагане до 29-годишна възраст.

Дирекция «Бюро по труда» извършва подбора за включване в Програмата измежду посочените приоритетни групи и останалите безработни лица, които са обект на месечно социално подпомагане. Подборът за включване в Програмата в посочените по-горе приоритетни групи и останалите безработни лица, обект на месечно социално подпомагане, се извършва като се отчита продължителността на регистрацията им след последната работа, включително и по програми и мерки по ЗНЗ. Насочването за включване в Програмата на безработни лица, обект на месечно социално подпомагане започва от тези, които са с най-продължителна регистрация в Дирекция „Бюро по труда“. При подбор на безработните лица за включване в Програмата, Дирекция „Бюро по труда“ се съобразяват и с изискванията на работодателя за обявеното работно място. Окончателното решение за назначаване на работа измежду насочените безработни взема съответният работодател.

### **Национална програма „Нова възможност за заетост“**

Програмата цели ограничаване на безработицата и осигуряване на нова заетост на освободени лица, регистрирани в Дирекция «Бюро по труда», останали без работа в резултат от икономическата криза.

Включването в програмата се извършва чрез подаване на комплект документи от работодателите в Дирекция «Бюро по труда».Обект на Програмата са регистрирани в дирекция «Бюро по труда» безработни лица, освободени поради съкращения считано от 1.11.2008 г., в резултат от икономическата криза в страната

и/или реструктуриране, стартиране на производство по несъстоятелност или ликвидация на предприятията и свързани с тях производства. Приоритетно в Програмата се включват освободени безработни лица – родители на деца с трайни увреждания до 18-годишна възраст и до завършване на средно образование, ако учат, но не по-късно от 20-годишна възраст и родители на учащи деца до 16-годишна възраст, а ако продължават да учат – до придобиване на средно образование, включително до завършване на XIII клас на професионална гимназия, но не повече от 20-годишна възраст.

Работодателите наемат безработните лица по Програмата за срок от 6 месеца, на пълно работно време, като получават финансиране от държавния бюджет за: минималната работна заплата; допълнителни плащания по минимални размери, в съответствие с КТ; възнаграждения за платен годишен отпуск по чл.155 от КТ; възнаграждения по чл.40 ал.5 от КСО; дължимите осигурителни вноски за сметка на работодателя, върху гореизброените суми, но не по-малко от минималния осигурителен праг в съответствие с КСО.

#### МЕРКИ ЗА ЗАЕТОСТ

Мерките за заетост подпомагат работодателите за да наемат лица, които по-трудно ще си намерят работа. На работодателя се предоставят средства за трудово възнаграждение и всички осигурителни вноски върху него във всички онези случаи, когато наема безработни лица от така наречените рискови групи на пазара на труда, сред които са и безработни лица – самотни родители и/или майки с деца до 3-годишна възраст; безработни майки с деца от 3 до 5-годишна възраст; безработни лица, изтърпели наказание «лишаване от свобода» – при необходимост за тях може да бъде организирано и финансирано обучение, извършено от работодателя или обучаваща организация; безработни лица над 50-годишна възраст; безработни лица с основно или по-ниско образование. На работодателя се субсидират само на направените разходи за осигурителни вноски.

## ЗДРАВНИ ГРИЖИ

В Република България задължителното здравно осигуряване гарантира свободен достъп на осигурените лица до медицинска помощ чрез определен по вид, обхват и обем пакет от здравни дейности, както и свободен избор на изпълнител. Здравноосигурителните права се прекъсват, ако гражданинът не е внесъл повече от 3 вноски за период от 36 месеца – до началото на месеца, предхождащ оказването на медицинска помощ. Тогава пациентът следва сам да заплати за помощта – по цени, обявени от лечебното заведение.

За лицата, получаващи обезщетение за безработица здравноосигурителната вноска е за сметка на републиканския бюджет. Осигуряват се за сметка на републиканския бюджет и гражданите, които отговарят на условията за получаване на месечни социални помощи и целеви помощи за отопление по реда на Закона за социално подпомагане, ако не са осигурени на друго основание.

Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) заплаща гарантирано за оказването на следните видове медицинска помощ: медицински и дентални дейности за предпазване от заболявания; медицински и дентални дейности за ранно откриване на заболявания; извънболнична и болнична медицинска помощ за диагностика и лечение по повод на заболяване; долекуване, продължително лечение и медицинска рехабилитация; неотложна медицинска помощ; медицински грижи при бременност, раждане и майчинство; аборти по медицински показания и при бременност от изнасилване; дентална помощ; медицински грижи при лечение в дома; медицинска експертиза на трудоспособността; транспортни услуги по медицински показания; ваксини за задължителни имунизации и реимунизации; асистирана репродукция. Освен гарантирания пакет, НЗОК заплаща напълно или частично и предписване и отпускане на разрешени за употреба лекарства, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели, предназначени за домашно лечение на територията на страната, както и на медицински изделия, прилагани в болничната медицинска помощ, но за точно определени болести.

Извън обхвата на задължителното здравно осигуряване се предоставят медицински услуги, които са свързани със:

- медицинска помощ при **спешни състояния** (спешни състо-

яния са такива, при които има опасност от настъпването на: смърт; тежки или необратими увреждания на жизнено значими органи и системи; усложнения при родилки, застрашаващи здравето и живота на майката или плода);

- профилактични прегледи и изследвания и акушерската помощ за всички здравно неосигурени жени, независимо от начина на родоразрешение, по обхват и по ред, определени с наредба на министъра на здравеопазването;
- стационарна психиатрична помощ;
- осигуряване на кръв и кръвни продукти;
- трансплантация на органи, тъкани и клетки;
- задължително лечение и/или задължителна изолация;
- експертизи за вид и степен на увреждане и трайна неработоспособност;
- заплащане на лечение за заболявания по ред, определен от министъра на здравеопазването;
- медицински транспорт по ред, определен от министъра на здравеопазването.

Освен изброените, безплатни са и ваксини и противоепидемиологични дейности, както и достъпът до здравни дейности, включени в национални, регионални и общински здравни програми. Със средства от собствени приходи общините могат да подпомагат дейности по профилактика и лечение на социално слаби, безработни и други лица, които имат регистрация за постоянен адрес в съответната община. Няма сведения Община Видин да е подпомагала подобни дейности през последните години.

Правата за достъп до медицинска помощ на здравноосигурените лица се реализират на първо място чрез системата от общопрактикуващи (лични) лекари, като всяко такова лице има право свободно да избира личен лекар и лекар по дентална медицина. Смяната на личния лекар може да се осъществи два пъти през годината за хората от един здравен район (община). Това е периодът от 1 до 30 юни и от 1 до 31 декември.

Задължителните дейности, които трябва да извършва един личен лекар са определени в специална наредба и представляват почти всички причини за посещение на пациента при лекаря: Основната функция е превантивната, т.е. профилактиката. Задачата на общопрактикуващия лекар е да открие своевременно рисковите фактори у индивида, да проследява, да намали или премахне

риска от развитие на дадено заболяване. ОПЛ основно се занимава с превенция на основните хронични заболявания: артериална аипертония, диабет, рак с различна локализация, хронични заболявания на дихателната система, ревматологични заболявания и др. Той проследява развитието на пациентите си. Диагностична и лечебна дейност – ОПЛ диагностицира заболяванията, назначава съответната терапия и проследява лечението. При необходимост от повече изследвания или трудности в диагностиката насочва пациентът за консултация с тесен специалист. Диспансерна функция – ОПЛ трябва да диспансеризира пациенти със съответни социално-значими заболявания: артериална хипертония, диабет, исхемична болест на сърцето, доброкачествена хиперплазия на простатната жлеза, анемии и др.

В община Видин 43 ОПЛ са сключили договори със здравната каса, от които в кв. Нов път работят д-р Володин Вълков и д-р Огнян Пенелски.

Всеки здравноосигурен гражданин има правото и задължението да преминава периодично на профилактичен преглед. При липса на каквито и да е симптоми и отклонения, той се прави веднъж на пет години. Профилактичният преглед в е безплатен за здравноосигурените лица, за него пациентът дължи само потребителска такса.

При посещение при лекар или стоматолог, от потребителска такса са освободени неработещите лица. От това си право може да се възползват безработни, регистрирани в Д“БТ“ като такива, което трябва да удостоверят с документ.

Проучването констатира две действащи национални програми на територията на общината, които предлагат безплатни услуги за целевата група родители:

- Кабинет за анонимно и безплатно консултиране и изследване за ХИВ/СПИН (РИОКОЗ-Видин, ул. „Цар Симеон Велики“ 76, ет. 1, тел. 094/ 60 04 55, работно време в делнични дни: от 09:00 до 17:00 часа). Кабинетът, както името му показва, предлага безплатно изследване за наличието на вируса и болестта. Понеже кабинетът е мобилен, подобно изследване може да се организира и на място;
- Местен офис на Програма „Укрепване на Националната програма за контрол на туберкулозата в България“ – сдружение Свободен младежки център е организацията, която



реализира програмата в област Видин. Предоставяните услуги включват: скрининг на лица от ромския етнос – анкетиране и изследване при установен риск; проследяване на продължителната фаза на лечението и на химиопрофилактика; придружаване на лица до лечебното заведение (вкл. заплащане на разходите им за обществен транспорт); предоставяне на ваучери за храна в някои случаи. Програмата ще бъде активна до 2015 г. вкл.

## ДРУГИ УСЛУГИ

Проучването установи наличието на безплатни правни услуги, предоставяни от сдружение „Организация ДРОМ“ – Видин по проект „Равни права за ромите“, подпомогнат от Финансовия механизъм на ЕИП. Сред предвидените дейности спада и безплатна правна помощ и консултации на роми и социално слаби не роми.

Национално бюро за правна помощ осъществява проект „Подобряване на достъпа на уязвими групи до правна помощ чрез въвеждане на пилотен проект за „гореща линия за първична правна помощ“ и регионални центрове за консултиране“. Проектът предлага национален телефон за безплатна правна помощ – 070018250, както и достъп на граждани на място за консултиране във Видин и Сливен.

# ОЦЕНКА НА НУЖДИТЕ

Семейство:	
Водещ на случая:	
Регистрационен номер:	

*Преди попълване се запознайте с инструкцията за попълване на формата!*

## ЧАСТ 1 ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА СЕМЕЙСТВОТО

**Баща** (или друг заместващ възрастен – кой, запишете!)

Трите имена			
Дата на раждане		Място на раждане	
Адрес	Гр. Видин		
Телефон			
Религия	Православие Ислям Протестанство Няма Друга.....	Майчин език	Български Ромски Турски Друг .....
Забележка	<i>Напр. прякор, предишно име, коментари и пр.</i>		

**Майка** (или друг заместващ възрастен – кой, запишете!)

Трите имена			
Дата на раждане		Място на раждане	
Адрес	Гр. Видин		
Телефон			

Религия	Православие Ислям Протестанство Няма Друга.....	Майчин език	Български Ромски Турски Друг .....
Забележка	<i>Напр. прякор, предишно име, коментари и пр.</i>		

### Деца до 18 години

Трите имена	Година на раждане
<b>Допълнителна информация</b>	
<i>Напр. предстоящо раждане, деца в социални домове или извън семейството и пр.</i>	

### Други членове на домакинството

Трите имена	Родствена връзка	Година на раждане
<b>Допълнителна информация</b>		
<i>Напр. членове от домакинството, които са извън страната, в затвора и пр.</i>		

## ЧАСТ 2 ФАКТОРИ НА СРЕДАТА И СЕМЕЙСТВОТО

### Условия в дома на семейството

Описание на жилището	<i>Брой помещения, функция, приблизителна площ, двор, вид на построяката, видими проблеми</i>
Собственост	<i>Собствено или под-наем, месечна сума на наема</i>
Начин на отопление	<i>Ток, дърва, въглища; какви отоплителни уреди имат</i>
Обзавеждане	<i>Достатъчна ли е за нуждите на семейството, състояние</i>
Общо хигиенно състояние	<i>Поддържа ли се необходимата хигиена в жилището</i>
Наличие на течаща вода	<i>Къде се намира източника, има ли топла вода (бойлер)</i>
Тоалетна	<i>Къде се намира, има ли течаща вода</i>
Баня	<i>Има ли</i>
Електричество	<i>Има ли достъп, често ли се прекъсва</i>
Комуникации	<i>Има ли радио, ТВ, Интернет</i>
Друго	

### Финансово състояние на семейството

Източници на доходи	Описание	Приблизителна сума месечно
Доходи от трудови правоотношения	<i>Работещи по трудови договори в семейството – кой, къде, вид на договора, перспектива</i>	
Доходи от пенсии	<i>Получаващи пенсии в семейството – кой, каква пенсия</i>	
Трудови доходи без правоотношение	<i>Какъв вид работа, кой я полага, периодичност</i>	
Майчински надбавки		
Социални помощи (парични)	<i>Какви, кой ги получава</i>	
Други доходи	<i>Какви, кой ги получава</i>	
<b>ОБЩО МЕСЕЧНО:</b>		

### **Материални помощи**

*Получава ли семейството материални помощи (не финансови!) или дарения – храна, дрехи и пр.) колко често и от какви източници*

### **Семейни отношения**

*Какви са отношенията между членовете на домакинството – между съпрузите, между тях и по-старата генерация и пр.*

### **Ниво на сигурност**

Физически условия	<i>Сграда, отопление, ел.уреди и ел.инсталация и пр.</i>
Други рискове	<i>Оставят ли се децата сами, опасност от насилие</i>

### **Роднинска подкрепа**

*Близки извън домакинството – кои са, каква подкрепа предоставят – материална, финансова, емоционална, гледане на деца и пр.*

### **Приятелската среда и социална интеграция**

*Какъв е статута на семейството в общността, отношения със съседите, имат ли приятели*

### **Друга важна информация във връзка факторите на средата и семейството**

--

## **ЧАСТ 3 ЗДРАВΟΣЛОВНО СЪСТОЯНИЕ И КУЛТУРА**

	Баща (или друг заместващ възрастен)	Майка (или друг заместващ възрастен)
Наличие на здравно-осигурителни права		
Личен лекар		
Телефон на личния лекар		

Действия	Баща (или друг заместващ възрастен)			Майка (или друг заместващ възрастен)		
	Да, може	Може с трудности	Нужда се от подкрепа	Да, може	Може с трудности	Нужда се от подкрепа
Може да поддържа лична хигиена и грижи за тялото						
Уговаря самостоятелно и осъществява срещи с лекар/стоматолог при нужда						
Прави профилактични прегледи поне веднъж годишно						
Изпълнява лекарските предписания						
Наблюдава и контролира здравето си състояние						
Въздържа се от злоупотреба на алкохол, цигари, наркотични вещества						
Осведомен/а е за поне един начин за предпазване от забременяване						
Разбира опасността от СПИН и други венерически заболявания и знае как да се предпазва от тях						

### Здравен статус

Член на домакинството	Заболявания, увреждания
Баща	<i>наличие на заболявания, вкл. минали, хронични, алергии, увреждания – какви, в какъв стадий, лекуват ли се, прогнози</i>
Майка	
...	

## Друга важна информация във връзка със здравословно състояние

--

## ЧАСТ 4 ОБРАЗОВАТЕЛНО И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

### Образователно ниво

Член на домакинството в трудоспособна възраст	Последен успешно завършен клас	Учебно заведение
Баща		
Майка		
...		

ДЕЙСТВИЕ	Баща (или друг заместващ възрастен)			Майка (или друг заместващ възрастен)		
	висока степен	средна степен	има нужда от развитие	висока степен	средна степен	има нужда от развитие
- мотивиран/а е за продължаване на образованието						
- мотивиран/а е за придобиване на професионална квалификация						
- в състояние е да се подготвя самостоятелно						
- изпълнява поставени образователни задачи						
- професионално ориентиран/а е						

Равнище на грамотност						
- може да чете						
- може да пише						
- може да смята						
- формира свързани и аргументирани изказвания						
Равнище на компютърна грамотност						
- може да играе на компютърни игри						
- ползва Интернет браузър и прости комуникационни програми						
- може да работи с файлове и папки						
- ползва текстообработваща програма						
- ползва по-сложни приложения						

### Професионално развитие на бащата (или друг заместващ възрастен)

Статут на пазара на труда	<i>Работещ, безработен, временно зает..</i>
Професионална/и квалификация/и	<i>Какви учебни заведения или квалификационни курсове е завършил, има ли трудов опит по тези професии, къде и колко време</i>
Професионални умения	<i>Какво умее да прави, практикува ли го, получава ли доходи, по какъв начин намира работа</i>
Трудов опит (вкл. неформален)	<i>Какъв трудов опит има и къде го е придобил</i>
Професионални интереси	<i>В каква област би проявил интерес за развитие на професионални умения</i>
Участие в социални програми	<i>Участвал ли е до сега в програми по временна заетост – какви, кога, за колко време, впечатления</i>
В какви програми би участвал?	



Регистриран ли е в БТ (ако е приложимо)	<i>Приложимо за безработни лица в трудоспособна възраст</i>
Достъп до информация	<i>Има ли достъп до информация за свободни работни места, курсове за квалификация и социални програми?</i>
Търсене на работа (ако е приложимо)	<i>Приложимо за безработни лица в трудоспособна възраст – търси ли активно работа, по кой начин?</i>

### **Професионално развитие на майката** (или др. заместващ възрастен)

Статут на пазара на труда	<i>Работеща, безработна, временно заета, в отпуск по майчинство..</i>
Професионална/и квалификация/и	<i>Какви учебни заведения или квалификационни курсове е завършила, има ли трудов опит по тези професии, къде и колко време</i>
Професионални умения	<i>Какво умее да прави, практикува ли го, получава ли доходи, по какъв начин намира работа</i>
Трудов опит (вкл. неформален)	<i>Какъв трудов опит има и къде го е придобила</i>
Професионални интереси	<i>В каква област би проявила интерес за развитие на професионални умения</i>
Участие в социални програми	<i>Участвала ли е до сега в програми по временна заетост – какви, кога, за колко време, впечатления</i>
В какви програми би участвала?	
Регистрирана ли е в БТ (ако е приложимо)	<i>Приложимо за безработни лица в трудоспособна възраст</i>
Достъп до информация	<i>Има ли достъп до информация за свободни работни места, курсове за квалификация и социални програми?</i>
Търсене на работа (ако е приложимо)	<i>Приложимо за безработни лица в трудоспособна възраст – търси ли активно работа, по кой начин?</i>

## Какво ще мотивира образователното и/или професионалното им развитие?

--

### Професионално развитие на ....

Статут на пазара на труда	<i>Приложимо е за членове на домакинството, които са в трудоспособна възраст (таблицата се копира, колкото е необходимо)</i>
Професионална/и квалификация/и	
Професионални умения	
Трудов опит (вкл. неформален)	
Професионални интереси	
Участие в социални програми	
В какви програми би участвал?	
Регистриран ли е в БТ (ако е приложимо)	
Достъп до информация	
Търсене на работа (ако е приложимо)	

### Друга важна информация за образователно/ професионално развитие

--

## ЧАСТ 5 ИДЕНТИЧНОСТ И СОЦИАЛНО ПОВЕДЕНИЕ

Действия	Баща (или друг заместващ възрастен)			Майка (или друг заместващ възрастен)		
	висока степен	средна степен	има нужда от раз-витие	висока степен	средна степен	има нужда от раз-витие
<b>Има адекватна самооценка</b>						
<b>Отношение към другите</b>						
- общителност						
- умее да се представя в социална среда						
- може да контролира поведението си						
- толерантност към различията						
- социална активност						
<b>САМО ЗА ЖЕНИ:</b>						
- може да се справи със сексуалното натрапване и да реагира адекватно						
- знае какво представлява и как да се защити от сексуална експлоатация и попадане в трафик						
<b>Чувство за перспектива</b>	Баща (глава на семейството)			Майка (или друг полагащ грижи възрастен)		
- прави планове за бъдещето си						
- поставя си реалистични цели						

- реализира плановете си						
<b>Умения</b>						
- справя се с разпределянето на домашния бюджет						
- умее да поддържа собствено домакинство						
- умее да търси активно работа						
- има изградени трудови навици и умения						
<b>Асертивност</b>	Баща (глава на семейството)			Майка (или друг полагач грижи възрастен)		
	Агресивен	Асертивен	Неасертивен	Агресивен	Асертивен	Неасертивен
- асертивен профил						

### **Имат ли суицидни мисли и/или действия?**

### **Имат ли противообществени прояви?**

*Кой, какви, кога*

### **Друга важна информация относно психичното здраве и социалния статус**

*Например конфликти със съседни, роднини и пр.*

## ЧАСТ 6 АНАЛИЗ НА ИНФОРМАЦИЯТА

### Нужди във връзка с условията в дома

Идентифициран проблем	Конкретно действие за решаване	Перспектива за подобрене		
		ниска	средна	добра
<i>Изброяват се конкретно</i>				

### Нужди във връзка със сигурността

Идентифициран проблем	Конкретно действие за решаване	Перспектива за подобрене		
		ниска	средна	добра
<i>Изброяват се конкретно</i>				

### Нужди във връзка с материалното състояние

Идентифициран проблем	Конкретно действие за решаване	Перспектива за подобрене		
		ниска	средна	добра
<i>Изброяват се конкретно</i>				

### Здравни нужди

Идентифициран проблем	Конкретно действие за решаване	Перспектива за подобрене		
		ниска	средна	добра
<i>Изброяват се конкретно</i>				

### Образователни нужди

Идентифициран проблем	Конкретно действие за решаване	Перспектива за подобрене		
		ниска	средна	добра
<i>Изброяват се конкретно</i>				

### Нужди във връзка с трудова квалификация и заетост

Идентифициран проблем	Конкретно действие за решаване	Перспектива за подобрене		
		ниска	средна	добра
<i>Изброяват се конкретно</i>				

### Емоционални и поведенчески нужди

Идентифициран проблем	Конкретно действие за решаване	Перспектива за подобрене		
		ниска	средна	добра
<i>Изброяват се конкретно</i>				

### Нужди от социални умения

Идентифициран проблем	Конкретно действие за решаване	Перспектива за подобрене		
		ниска	средна	добра
<i>Изброяват се конкретно</i>				

### Други нужди

Идентифициран проблем	Конкретно действие за решаване	Перспектива за подобрене		
		ниска	средна	добра
<i>Изброяват се конкретно</i>				

### СИЛНИ СТРАНИ НА СЕМЕЙСТВОТО

*По отношение на решаване на проблемите*

## НАЛИЧНИ ВЪНШНИ РЕСУРСИ ВЪВ ВРЪЗКА СЪС СЛУЧАЯ

*По отношение на решаване на проблемите – ресурси извън семейството, важни за положителното развитие*

### РИСКОВЕ

*По отношение на решаване на проблемите*

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

	От 1 до 5
Обща оценка за перспективността на случая от гледна точка на проекта:	
Обосновка на оценката	

### ПРИЛОЖЕНИЯ

No.	Наименование на приложението
1	
2	
3	

### УЧАСТВАЛИ В ИЗГОТВЯНЕТО НА ОЦЕНКАТА

Име	Позиция	Подпис

**ДАТА:**

**РЪКОВОДИТЕЛ:** \_\_\_\_\_ (.....)



## ИНСТРУКЦИИ ЗА ПОПЪЛВАНЕ НА ФОРМАТА

1. Формата се попълва от екипа, провел проучването. Водец на случая не се пише на този етап.

2. Под „семейство“ за нуждите на проекта се разбира цялото домакинство – т.е. всички, живеещи заедно – родители, деца, баби и дядовци и други роднини, както и съжители без формални отношения.

3. При липса на родители, като такива се записват лицата, играещи съответната роля и/или настойниците. Не е задължително да съответстват по пол на родителите, формата може да се редактира.

4. Информацията се събира от всички достъпни източници, а не само от членовете на семейството – социални служби, образователни власти, полиция, хора от общността, съсед и пр.

5. Информацията задължително се преценява, защото може да е противоречива, тъй като различните хора възприемат едни и същи обстоятелства по различен начин. При преценка на всички различни фактори е важно да се запази фокуса върху нуждите на семейството и всички заключения, до които социалният работник достига по отношение на случая, да се основават на доказателства, а не на предположения.

6. Информацията трябва да е максимално изчерпателна. При необходимост графите могат да се разширяват колкото е необходимо, а таблиците да се копират и за други членове на домакинството.

7. Към оценката се прилагат всички протоколи от интервюта и друг използван инструментариум.

8. Цифровата оценка и резюмето към нея са меродавни за включване на случая в групата на преките бенефициенти на проекта, те се представят пред Експертния съвет.

# ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА «ПОДКРЕПА НА СЕМЕЙСТВОТО»

**за периода:**

**Потребител** (*представляващ семейството*):

**Адрес, телефон:**

**Водещ на случая:**

**Цел на плана за ползване на услугата:** (*напр. „Интервенция и подкрепа за подобряване качеството на живот на семейството“*)

Специфични потребности на потребителя, свързани с:	Дейности, насочени към удовлетворяване на установената потребность	Забележка
<i>Вписват се всички специфични потребности и/ или проблеми на потребителите, свързани с тяхната социална интеграция и качество на живот, които са установени от социалната оценка, независимо дали за тяхното удовлетворяване/разрешаване е договорена конкретна услуга, или не</i>	<i>Вписва се конкретната дейност, която ще бъде извършвана с цел да удовлетворява съответната потребность или решава установения проблем; ако не е договорена такава дейност, посочва се причината – напр. ограничен седмичен лимит от услуги, нежелание от страна на потребителите и пр.</i>	<i>Вписват се специфични обстоятелства, които трябва да се отчитат при оказване на съответната услуга – заболявания, взаимоотношения с други хора и пр. Оценяват се опасностите, произтичащи от специфичните потребности на потребителите и застрашаващи тяхното здраве и безопасност; посочват се възможни начини за контролиране на рисковите фактори</i>

Специфични потребности на потребителя, свързани с:	Дейности, насочени към удовлетворяване на установената потребност	Забележка
Образование и обучение		
Професионално обучение		
Грамотност		
Компютърна грамотност		
Социална среда, общуване и социална активност		
Интереси		
Социални умения		
Материална помощ		
Заетост		
Здравни грижи		
Друго (посочва се конкретно)		

*При разработването на настоящия план бяхме запознати с различните дейности, извършвани от доставчика в рамките на услугата „Подкрепа на семейството“, както и с възможностите за техния избор. Този план е изготвен с наше участие и сме съгласни с него.*

От името на семейството  
(потребител):  
Дата:

Ръководител  
проект:  
Дата:

## МЕТОДЪТ НА МОТИВАЦИОННОТО ИНТЕРВЮИРАНЕ

*Мотивационното интервюиране бе съществена част от консултативната работа на екипа на проект FASP. Доколкото този метод е сравнително нов и непознат, но същевременно ефективен за мотивиране на позитивна личностна промяна, тук ще го представим най-общо. За повече информация – Уилям Р. Милър, Стивън Ролник „Мотивационно интервюиране. Подготовка на хората за промяна“, издателство ЛИК, 2010 г.*

**Мотивационното интервюиране е всеобхватен клиент-центриран метод, който включва:**

**Сътрудничество:** работа в партньорство и консултиране с клиента, договаряне

**Извличане:** слушане повече, отколкото говорене; извличане повече, отколкото налагане;

**Рефлексия:** зачитане на автономията, ресурсите, способността за избор на клиента;

### **Амбивалентност**

„Липсата на мотивация“ често е амбивалентност.

Две страни са се настанили в личността. Ако се дават доводи за едната страна, амбивалентният клиент защитава другата. Ако клиентът защитава статуквото, вероятността за промяна намалява.

### **Говорене за промяната**

Водене на клиента по пътя на даването на собствените му аргументи за промяната, което включва питане за:

**Желанието му за промяната** – искам, предпочитам, желая

**Способността му за промяната** – годен съм; мога; бих могъл; възможно е;

**Причините му за промяната** – специфични аргументи за промяна – Защо да го правя? Какво би било добре?

**Необходимостта от промяната** – важност; трябва да .. ; нужда от ...; смисъл;

**Ангажирането му с промяната** – основната линия, която предрича промяната.

### **Четири базисни терапевтични умения:**

**Задаване на отворени въпроси**, предполагащи не къси отговори да/не, или риторични въпроси;

**Утвърждаване на клиента** – позитивно отбелязване на силата на клиента, усилията и стремежите му;

**Отразяване** какво клиентът казва – „активно слушане“

**Обобщаване** – извличане на изразените от клиента перспективи на промяната;

**Рефлексивно слушане** – ценно умение само по себе си; рефлексията търси да открие какво е значимо за клиента; тя прави предположения;

Нива на рефлексия:

- Повторение – директно повторение какво клиентът е казал;
- Рефразиране – казване на чувото с други думи;
- Перефразиране – правене на предположения относно значението; продължаване на мисълта; обикновено се добавя нещо, което не е било казано директно;
- Двустранна рефлексия – улавяне и изразяване на двете страни на амбивалентността /... и .... /
- Подсилваща рефлексия – преувеличаване на казаното от клиента;

### **Усилване на говоренето за промяната**

**Най-простият начин:** Питане чрез използване на отворени въпроси за извличане на:

желание, способност, причини, нужди за промяната:

*По какви начини би било добре за Вас да .....?*

*Ако бяхте решили да ....., как бихте го направили?*

*Какви биха били добрите страни на .....?*

*Защо бихте искали да.....?*

**Балансът:** „Какви са добрите страни на ..... И кои са не толкова добрите страни?

### **Линия на важноста и увереноста:**

*По скала то 0 до 10, колко важно е за Вас да.....*

*И защо сте на \_\_\_\_\_, а не на 0? /отговорът е говорене за промяната/*

*По скала от 0 до 10, колко е Вашата увереност, че бихте могли да .....*

*И защо сте на \_\_\_\_\_, а не на 0? /отговорът е способността/*

### **Гледане напред**

*Ако не направите някаква промяна, какво мислите ще се случи?*

*Къде бихте искали да бъдете след \_\_\_\_\_ години? Какво се надявате да бъде различно?*

*Как Вашето /напр. пиене/ ще присъства там?*

### **Реагиране на говоренето за промяната**

Когато терапевтът чуе говоренето за промяната трябва да реагира чрез:

- Рефлектиране – изказване отново на идеята на клиента;
- Питане за примери/уточняване: Кога беше последния път? По какъв начин?
- Питане за повече: Какво друго? Какви други причини?
- Потвърждаване на говоренето за промяната – реинфорсиране, окуражаване; подкрепа;
- Обобщаване – „Събиране на цветята в букет“

### **Даване на съвет**

Клиентът с охота ще чуе и ще вземе под внимание съвет, ако е попитан за разрешение да му бъде даден такъв.

Съществуват три форми на разрешение:

1. Клиентът го предлага / пита за съвет/
2. Терапевтът иска разрешение да даде съвет

*Има нещо, което ме безпокои тук. Ще бъда ли прав, ако аз.....?*

*Искате ли да знаете .....?*

*Искате ли да знаете какво бих направил аз, ако бях във Вашата ситуация?*

*Бих могъл да ви кажа за някои неща, които дават добри резултати при други клиенти.*

3. Терапевтът предхожда съвета с разрешение за съгласен/не-съгласен

*Това, което ще кажа може да бъде важно или не за Вас ....*

*Аз не знам това, което ще кажа дали ще има значение за Вас*

.....

*Може да не се съгласите с това, което ще кажа ....*

*Аз не знам как ще се чувствате от това, което ще кажа ....  
Кажете ми какво мислите за това, което ще Ви кажа .....  
Често е по-добре човек да има повече опции, отколкото една.*

### **Реагиране на съпротивата**

Не трябва да се забравя, че „съпротивата“ е само другата страна на амбивалентността.

Не трябва да се върви срещу нея; действия срещу съпротивата я изострят.

Трябва да се реагира по начин, който не усилва съпротивата, а „върви редом“ с нея.

Някои ефективни начини, които се грижат за намаляване на съпротивата и префокусиране към промяната са:

- Подсилващата рефлексия
- Двустранната рефлексия
- Подчертаване на автономията и способността на клиента да избира и контролира

### **Подсилване на отговорността / ангажираността**

Говоренето за промяната /желание, способност, причини, нужди/, усилване на ангажираността.

Ангажираното говорене сигнализира за поведенческа промяна.

Окуражаване дори при ниска степен на ангажираност:

*Аз ще; Аз трябва да; Аз ще опитам; Аз бих могъл да;*

*Представява ли пречка важността или увереността?*

Сигурни езикови сигнали за желание, но ниска увереност/способност:

*Аз ще опитам; Аз бих искал да мога; Бих искал, ако можех;  
Аз съм опитвал;*

### **Обобщение**

Консултацията трябва да завършва с кратко обобщение.

Букет: събиране заедно на темите на клиента относно неговите: желание, способност, причини и нужди за промяна.

Резюмиране на степента на посветеност на клиента на промяната.

Ако посветеността е висока, усилване/договаряне на план за промяната.

