

УТВЪРЖДАВАМ:

**Гергана Дрянска,
Изпълнителен директор на
Агенция за социално
подпомагане**

**Ширин Местан,
Председател на
Държавната агенция за
закрила на детето**

**МЕТОДИКА
ЗА УСЛОВИЯТА И НАЧИНА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА
СОЦИАЛНАТА УСЛУГА „ЦЕНТЪР ЗА РАБОТА С ДЕЦА НА
УЛИЦАТА”**

ВЪВЕДЕНИЕ

1. ЦЕЛИ НА МЕТОДИКАТА

Настоящата методика има за цел да представи минималните изисквания за качество на услугата Център за работа с деца на улицата (ЦРДУ). С нея се определя задължителния минимум услуги и дейности, които трябва да се осигурят в Център за работа с деца на улицата и се задават минималните изисквания за качество на услугата, материална база, персонал и организация на дейностите. Тази методика е задължителна за центровете за работа с деца на улицата, които са разкрити като държавно-делегирана дейност.

Подробното описание на методологията, по която се предоставят услугите в ЦРДУ дава възможност на доставчиците на услугата да преценят необходимите ресурси, да създадат адекватна организация на работа, да осъществяват вътрешен контрол върху качеството и да създават система за подобряването му.

Методиката е предназначена да служи на общинските администрации и в качеството им на възложители, като им дава основа за предявяване на изисквания по отношение на обхвата и качеството на предлаганата услуга при провеждането на конкурси за избор на доставчик и при осъществяването на контрол върху качеството.

Детайлно разработените методика за работа и индикатори за оценка изпълнението на стандартите конкретизира изискванията на Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца по отношение на услугата ЦРДУ и задава точни критерии, по които органите, осъществяващи инспекции и контрол на качеството могат да оценяват качеството на предоставяните услуги, както и ефективността и целесъобразността на направените разходи в ЦРДУ.

Методиката гарантира правото на ползвателите активно да участват в избора на услуги, като им дава възможност да преценят дали услугата, която се предлага, отговаря на техните потребности, а също и дали получават качествена услуга.

Настоящата методика е разработена в съответствие с изискванията на Закона за закрила на детето (ЗЗД), Закона за социалното подпомагане (ЗСП) и Правилниците за прилагането им, както и на Наредбата за критерии и стандарти за социални услуги за деца. Методиката е разработена на базата на широко обсъждане в мултидисциплинарна група, включваща представители на Министерство на труда и социалната политика (МТСП), Агенцията за социално подпомагане (АСП), Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД), доставчици на услуги, НПО. Методиката е консултирана и с ползватели на услугите на дневни центрове за деца на улицата.

2. ДОСТАВЧИЦИ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА «ЦЕНТЪР ЗА РАБОТА С ДЕЦА НА УЛИЦАТА»

Центърът за работа с деца на улицата е услуга в общността, която се разкрива на база на оценка на специфичните характеристики на децата в общността и потребностите от социални услуги на потенциалните ползватели.

Доставчици на социалната услуга ЦРДУ могат да бъдат общини, физически лица, регистрирани по Търговския закон, юридически лица, лицензирани по чл. 43б от Закона за закрила на детето. ЦРДУ разкрити като държавно делегирана дейност се управляват от кмета на общината, на чиято територия се намират. Кметът на общината може да възложи управлението на ЦРДУ, след провеждането на конкурс по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане. В конкурсите могат да участват доставчици на социални услуги, които са лицензирани от председателя на ДАЗД и са вписани в регистъра на АСП.

ГЛАВА 1 СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА

1. Определение

ЦРДУ е комплекс от социални услуги, свързани с превенция на попадането на деца на улицата и отпадане от училище, социална рехабилитация и интеграция на деца, живеещи трайно или частично на улицата, чрез индивидуална работа с детето и неговото семейство, семейно консултиране и подкрепа, медицински и санитарно-хигиенни услуги, ограмотвяване на децата, обучение в родителски умения (§ 1, ал. 1, т. 31 от Допълнителните разпоредби на ППЗСП).

1.1. Социалната услуга ЦРДУ включва:

ЦРДУ предоставя защита и грижа за детето, съобразно индивидуалните му потребности и в неговия най-добър интерес, като основните задачи на центъра са:

- Социална работа за възстановяване и укрепване на връзките между децата и техните семейства и подкрепа за справяне с конфликти и кризи в семейните отношения.
- Осигуряване на базовите потребности на детето – хранене, облекло и обувки според сезона, санитарно-хигиенни услуги.
- Осигуряване на здравна и дентална помощ и подкрепа, съдействие за достъп до здравната мрежа и доболнично лечение, съдействие на семейството за осигуряване на лекарства, медицински изследвания и специализирани прегледи/консултации на децата.
- Психологическа подкрепа на децата и техните семейства.
- Училищна подкрепа – ограмотвяване, подготовка за училище, алтернативни обучителни програми, подкрепа в образователния процес на децата ученици, професионално ориентиране и пред-професионална подготовка.
- Организиране на свободното време и създаване на условия за индивидуална изява на способностите на всяко дете.
- Мобилна работа (социална работа на терен), за идентифициране, локализиране на децата на улицата, предоставяне на изнесени услуги, насочване към ЦРДУ.
- Консултиране, придружаване, посредничество на детето, както и на неговите родители, друг законен представител на детето и/или членове на разширеното семейство.
- Административни услуги – оказване съдействие на децата и техните родители при издаване на документи за самоличност, за записване в училище, при търсене на работа (за децата над 16 г. и за родителите), съдействие при контакти с институции.

1.2. Срок за предоставяне на услугата

ЦРДУ е социална услуга в общността, която се предоставя съобразно индивидуалните потребности на конкретното дете и на членовете на неговото семейство, за срок не повече от една година.

1.3. Капацитетът на ЦРДУ е от 15 до 30 деца и се определя в зависимост от потребностите на общината или региона.

2. Цели

Основна цел на услугата ЦРДУ е да осигури закрила и защита на децата на улицата чрез извеждането им от уличната среда, осигуряване на подкрепа за отглеждане на детето в сигурна и стабилна семейна среда, предоставяне на дневна грижа и осигуряване на условия за равен достъп на всяко дете до цялостната мрежа от здравни, социални и образователни услуги и придобиване на социални умения.

Пребиваването в ЦРДУ цели още:

- Осигуряване на безопасна и защитена среда за стимулиране на личностното, физическо и душевно развитие на всяко дете.
- Задоволяване на основните потребности на детето и създаване на условия за неговото нормално развитие, съобразно възрастта и интересите му.
- Предотвратяване на социалната изолация на децата от улицата.
- Превенция на противообществените и криминални прояви на децата на улицата;
- Защита на децата на улицата от всякакви форми на експлоатация на труд и насилие, включително и трафик.
- Възстановяване и/или укрепване на взаимоотношенията и връзката между децата и техните семейства.
- Подготовка и осъществяване на интегриране на детето в семейна и/или близка до семейната среда.

3. Целеви групи

Основни ползватели на комплекса от услуги и грижи в ЦРДУ са деца на улицата, 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 труд¹, 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”.

Ползватели на ЦРДУ могат да бъдат **деца на улицата**, които:

- 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;
- 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, унижително отношение или наказание в или извън семейството му;
- употребяват инхаланти и/или други упойващи вещества.

Конкретните възрастови граници на ползвателите в ЦРДУ се определят в зависимост от потребностите на общината или региона.

Дейностите по подготовка на социално реинтегриране в семейна и/или близка до семейната среда на детето, ползвател на услугата ЦРДУ, изискват Центърът да работи не само с конкретното дете, което го посещава, но и с родителите, с членове на разширеното семейство и други значими за детето хора. Поради това ползвател на услугите в ЦРДУ е и семейството/близкото обкръжение на детето.

4. Основни принципи на работа в ЦРДУ

- Поставяне на висшия интерес на детето в центъра на работата.
- Индивидуален подход на интервенциите при работа по случай.
- Толерантност и съобразяване с характеристиките на всяко дете по отношение на пол, възраст, етнически произход, религиозни, културни и езикови особености.
- Работа в екип и междуинституционално сътрудничество.

¹ Съгласно Конвенция 182 на Международната организация по труда.

- Доброволност за ползване на социалните услуги, предоставяни в ЦРДУ.
- Партньорство между екипа на центъра и ползвателите на услугите и договорен модел на работа.
- Уважение към личността на всяко дете, зачитане на неговото достойнство и гарантиране на участието му при решаване на всички въпроси, свързани с ползването на услугите в Центъра.
- Поверителност.

ГЛАВА II. РАЗВИТИЕ НА СЛУЧАЯ В ЦЕНТЪР ЗА РАБОТА С ДЕЦА НА УЛИЦАТА

Стандарт 1: Вход към услугата

Центърът за работа с деца на улицата има ясни процедури и критерии за прием на дете в услугата.

Резултат: Центърът за работа с деца на улицата предоставя услуги на деца, които живеят и/или работят на улицата и поради това съществува риск за живота, здравето и правилното им физическо и психическо развитие.

1.1 ЦРДУ предлага услуги на деца и техните семейства, които:

- 1.1.1. Попадат в гореописаните целеви групи.
- 1.1.2. Имат желание да посещават центъра и да сътрудничат на екипа за постигане целите на работата.

1.2 Начини на постъпване:

1.2.1. Чрез насочване от О"ЗД"

- При постигнато съгласие с родителите (или законните преставители на детето) за ползване на услугата ЦРДУ, по предложение на водещия случая социален работник от отдел "Закрила на детето" (О"ЗД"), съгласувано от началника на О"ЗД", директорът на Дирекция "Социално подпомагане" (Д"СП") по местонахождение на детето издава Направление за ползване на социална услуга в Центъра за работа с деца на улицата, съгласно чл.20, ал.2 от ППЗЗД. Същото включва и срока на социалната услуга. Направлението се придружава от набор от документи, включващ социален доклад, план за действие и допълнителни документи по случая.

- При отказ за сътрудничество от страна на родителите, попечителите, настойниците или лицата, които полагат грижи за детето (или ако те са неизвестни), директорът на Д"СП" издава заповед по чл.20 ал.4 т.1 от ППЗЗД, която се придружава с набор на документи, включващи социален доклад, план за действие и допълнителни документи по случая.

1.2.2. Чрез мобилна работа на улицата от екипа на ЦРДУ

- При мобилна работа и откриване на деца на улицата, ЦРДУ уведомява незабавно О"ЗД". ЦРДУ подава писмен сигнал до О"ЗД" не по-късно от 24 часа, като прилага констативни протоколи от работата на мобилния екип. ЦРДУ продължава предоставянето на услуги на детето до оценяване на случая и изготвяне на План за действие от О"ЗД";

- Срокът за събиране на първоначална информация и оценяване на сигнала е 10 дни от получаването му в Д"СП". При установен риск за детето се открива случай и се определя водещ случая социален работник, който извършва оценяване на случая в рамките на 4 седмици от получаването на сигнала в Д"СП". Водещият случая изготвя План за действие. При необходимост за ползване на социалната услуга ЦРДУ, съгласувано с началника на О"ЗД", предлага на директора Д"СП" да издаде направление/заповед за ползване на услугата. При липса на потребност за ползване на услугата ЦРДУ, О"ЗД" уведомява писмено Центъра, подал сигнала, в едномесечен срок.

- При постъпване на сигнал за дете от друга община, О”ЗД” при Д”СП” уведомява О”ЗД” по адресна регистрация на детето, като едновременно предприема действията по ППЗЗД за проверка на сигнала и прилагане на мерки за закрила.

1.2.3. Чрез институции, граждани и самозаявили се ползватели

- При постъпване на сигнал, довеждане на дете в центъра от представители на институции и граждани или по инициатива на самото дете, ЦРДУ уведомява О”ЗД” и договарят съвместни действия. ЦРДУ подава писмен сигнал до О”ЗД” не по-късно от 24 часа. ЦРДУ продължава предоставянето на услуги на детето до оценяване на случая и изготвяне на План за действие от О”ЗД”;

- Срокът за събиране на първоначална информация и оценяване на сигнала е 10 дни от получаването му в Д”СП”. При установен риск за детето социалният работник открива случай и извършва оценяване на случая в рамките на 4 седмици от получаването на сигнала в Д”СП”. Водещият случай изготвя План за действие. При необходимост за ползване на социалната услуга ЦРДУ той предлага, съгласувано с началник О”ЗД”, предлага на директор Д”СП” да издаде направление/заповед за ползване на услугата. При липса на потребност за ползване на услугата ЦРДУ, О”ЗД” уведомява писмено Центъра, подал сигнала.

- При постъпване на сигнал за дете от друга община, О”ЗД” при Д”СП” уведомява О”ЗД” по адресна регистрация на детето, като едновременно предприема действията по ППЗЗД за проверка на сигнала и прилагане на мерки за закрила.

1.3. Процедура по прием в ЦРДУ.

1.3.1. При насочване на дете от О”ЗД” водещият случай социален работник инициира среща със социален работник от ЦРДУ, детето и родителите, на която страните се запознават и се обменя допълнителна информация. Срещата се осъществява преди приема на детето в ЦРДУ.

1.3.2. Всеки доставчик изготвя процедура по прием на дете, независимо от това дали детето е насочено от О”ЗД” или е постъпило по друг начин, която описва стъпките при приема и задълженията на персонала. Тя включва:

- Запознаване с Дневния център, услугите, които се предоставят, Правилника за вътрешния ред, Дневния режим, представяне и запознаване с останалите ползватели.
- Отваряне досие на детето, което включва приемателен протокол и документацията от О”ЗД”/информацията получена от детето и/или придружаващо лице.
- Първичен медицински оглед.
- Интервю и първоначална оценка.
- Предоставяне на първоначални хигиенни услуги – къпане, обезпаразитяване, преобличане, пране и др.

1.3.3. В Центъра за работа с деца на улицата случаят се въвежда в “Регистър на ползвателите”.

1.4 Документация при прием на дете в ЦРДУ:

- Направление/заповед от О”ЗД”.
- Подробен социален доклад.
- План за действие.
- Копие на допълнителни документи.
- Приемателен протокол

1.5 ЦРДУ може да откаже прием на дете при принудително спиране на функционирането на обекта от компетентните органи.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
За всяко дете, ползващо услугите на ЦРДУ, има	Регистъра на ползвателите

попълнени документи за прием и открито досие	
Всяко дете, което ползва услугите на ЦРДУ е включено в Регистъра на ползвателите	Регистър на ползвателите
За всяко дете вписано в регистъра на ползвателите има издадено направление/заповед, социален доклад и план за действие.	Личното досие на ползвателя
Има разработена писмена процедура за прием на дете, която е в съответствие с настоящата Методика	Писмена процедура

Стандарт 2: Работа по случай в ЦРДУ

Работата по случай в ЦРДУ се извършва в партньорство между доставчика на услугата, О”ЗД” и ползвателя на услугата (детето и семейството му).

Резултат: Детето получава услуги, съобразени с неговите индивидуални потребности и съгласно Плана за действие на О”ЗД”.

2.1. При постъпването на дете, ръководителят на ЦРДУ сключва договор с родителите на детето/законни представители и с детето в случаите на издадено направление от О”ЗД”.

- Договорът определя правата и ангажиментите на страните, видовете услуги, които детето ще ползва, начините на разрешаване на спорни въпроси, причини за прекратяване.
- Детето също се запознава с клаузите по договора по подходящ за него начин и го приподписва, ако е навършило 14 години.
- Срокът на договора е срока, посочен в направлението.

2.2. При насочване на дете към ЦРДУ със заповед от директор на Д”СП” не се сключва договор с родителите/законните представители на детето.

2.3 Ръководителят на ЦРДУ определя ключов социален работник за всяко дете.

- В срок до 3 дни от датата на постъпване на детето в ЦРДУ, ръководителят определя ключов социален работник по случая за всяко дете.
- Ключовият социален работник носи отговорност за работата с детето в ЦРДУ.

2.4. Сформиране на мултидисциплинарен екип

- Ключовият социален работник на детето сформира, съгласувано с ръководителя на ЦРДУ, мултидисциплинарен екип за работа по всеки случай. В него влизат специалисти от ЦРДУ, както и външни специалисти при необходимост.
- Ключовият социален работник координира работата и срещите на екипа, изготвя писмени протоколи от срещите, които се съхраняват в досието на детето.

2.5. Ключовият социален работник изготвя специализирана оценка по случая в срок до 14 дни от приема на детето.

- Специализираната оценка се основава на информацията от социалния доклад, устната информация от водещия социален работник от О”ЗД”, от разговорите с детето и наблюдението на поведението му от екип.
- Ключовият социален работник изготвя специализираната оценка с мултидисциплинарния екип.
- Специализираната оценка се споделя с детето (в зависимост от степента му на развитие, но задължително след навършване на 10 години), със законните му представители и водещия социален работник от О”ЗД”.

- Специализираната оценка се извършва в следните области:
 - анализ на ситуацията – семейство, причини за напускане на дома/училището, период на живот на улицата;
 - оценка на индивидуалните потребности – здравни, образователни, емоционални;
 - оценка на ресурсите на детето, родителите и разширения семеен кръг.

2.6. Изготвяне на индивидуален план за услуги

- Ключовият социален работник ръководи изготвянето на индивидуален план за услуги от мултидисциплинарния екип на база на специализираната оценка и в съответствие с целите, заложен в плана за действие.
- Ключовият социален работник инициира провеждането на среща за обсъждане на индивидуалния план за услуги с екипа, детето, родителите и водещия социален работник от О”ЗД” при Д”СП”.
- Ключовият социален работник координира и наблюдава всекидневното изпълнение на индивидуалния план за услуги.
- Ръководителят на ЦРДУ осигурява контрола по изпълнението на индивидуалния план за услуги.

2.7. За всяко дете се води лично досие

- Досието на всяко дете съдържа:
 - лични данни – трите имена, ЕГН;
 - задължителната документация от приема – направление/заповед, план за действие, социален доклад;
 - договор за ползване на социална услуга;
 - приемателен протокол;
 - специализирана оценка;
 - индивидуален план за услуги;
 - работна бланка за развитие на детето в ЦРДУ
 - протоколи от междуинституционални и екипни срещи;
 - медицинска, образователна и друга документация, събрана с посредничеството на центъра;
 - снимка на детето;
 - доклади до О”ЗД”;
 - бланка за прекратяване на услугата от ЦРДУ.
- Досието се съхранява при спазване на реда и изискванията на Закона за защита на личните данни.
- Достъп до досието на детето има ключовия социален работник на детето и всички членове на екипа при спазването на изискванията за поверителност на информацията.
- Детето има право на достъп до досието в зависимост от степента си на развитие и ако това е в неговия най-добър интерес.

2.8. Ключовият социален работник организира преглед на индивидуалния план за услуги.

- Преглед на плана за услуги се извършва в срокове, определени от ЦРДУ, съобразно интензивността на случая и срока на договора, но не по-рядко от веднъж на 3 месеца.
- Преглед на индивидуалния план за услуги се провежда и по-рано при промяна на Плана за действие на О”ЗД” или възникване на важни събития по случая, които налагат това.
- Ключовият социален работник организира провеждането на среща за преглед на индивидуалния план за услуги с участието на екипа по случая, детето, родители

или законни представители и водещия социален работник от О”ЗД”. Срещата се протоколира и протоколът се съхранява в досието на детето.

2.9. Предоставяне на доклади и информация от ЦРДУ до О”ЗД”

- ЦРДУ представя на Д”СП” писмени доклади за работата по случая в срокове, определени в направлението/заповедта, но не по-рядко от веднъж на 3 месеца.
- Ключовият социален работник уведомява водещия социален работник от О”ЗД” при възникнали инциденти и други обстоятелства, засягащи живота, здравето и развитието на детето, съобразно неговите интереси.
- Водещият социален работник от О”ЗД” има право да поиска писмена информация от ключовия социален работник при необходимост.
- Ключовият социален работник при нужда може да предложи на О”ЗД” провеждането на междуинституционална среща за обсъждане на промени в Плана за действие.
- Ключовият социален работник участва в прегледите на случая, организирани от водещия случая социален работник.

2.10. Удължаване срока на услугата.

- Срокът на ползване на услугата ЦРДУ може да бъде удължена от О”ЗД” в случаите, когато не са изпълнени целите, заложи в Плана за действие.
- В случаите, когато водещият социален работник от О”ЗД” прецени, че е необходимо удължаване на срока на услугата, той прави предложение, съгласувано от началника на О”ЗД” до директора на Д”СП” за издаване на продължение на направлението/заповедта, който се придружава от социален доклад с описани обстоятелствата, довели до удължаване на срока и резултатите от прегледа на Плана за действие.
- Удължаване на срока за ползване на услугата може да се предложи и от екипа на ЦРДУ до Д”СП”.
- При удължаване на срока на услугата, ЦРДУ подписва с родителите/законните представители на детето и детето (ако е навършило 14 години), анекс към договора за предоставяне на социална услуга и прави преглед на Индивидуалния план за услуги.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Всяко дете има ключов социален работник	Лично досие на детето
За всяко дете има изготвена специализирана оценка от ключовия му социален работник в срок до 14 дни от приема на детето	Лично досие на детето
Индивидуалният план за услуги е споделен с детето и законните му представители	Индивидуален план за услуги
По всеки индивидуален план за услуги се провеждат периодични прегледи	Бланка „Преглед на индивидуален план за услуги” Лично досие на детето
Водещият социален работник от О”ЗД” е информиран за работата по случая	Доклади до О”ЗД” в личното досие на детето
Досието на всяко дете съдържа необходимите документи	Лично досие на детето

Стандарт 3: Изход от услугата

Прекратяването на ползването на услугите на ЦРДУ за всяко дете следва ясни правила и процедури.

Резултат: При напускане на ЦРДУ за детето са създадени условия за социална интеграция, сигурна среда и развитие.

3.1. Ползването на социалната услуга ЦРДУ се прекратява от О”ЗД” при:

- постигане на целите, заложи в Индивидуалния план за услуги;
- отпадане на необходимостта от ползване на социалната услуга;
- изтичане срока на направлението/заповедта от Д”СП” и изтичане срока на договора на ЦРДУ;
- желание на ползвателя;
- доказана неефективност на предоставената социална услуга и невъзможност за постигане на целите;
- установено наличие на риск за правилното развитие на детето, което налага предприемане от страна на О”ЗД” на друга мярка за закрила.

3.2. ЦРДУ има право да предложи прекратяване на услугата при системно нарушаване на правилника за вътрешния ред от страна на ползвателя и при поведение, създаващо риск за живота и здравето на ползвателите и персонала. В тези случаи О»ЗД» прави проучване и оценка на ситуацията като задължително взема предвид и становището на детето. При прекратяване на ползването на услугата ЦРДУ, О»ЗД» предприема друга подходяща мярка за закрила на детето.

3.3 Прекратяването на ползването на услугата ЦРДУ се извършва по следната процедура:

- Водещият социален работник от О”ЗД” инициира среща с ключовия социален работник, на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата.
- Ключовият социален работник изготвя доклад/предложение до О”ЗД”, в който се прави оценка на постигнатите резултати и се прави предложение за прекратяване.
- Когато поставените цели в Индивидуалния план за услуги са постигнати, в доклада до О”ЗД” ключовият социален работник дава становище за необходимостта и типа на последваща подкрепа, от която се нуждае детето и неговото семейство.
- Когато не е било възможно постигане на поставените в плана цели и при наличие на риск за развитието на детето, ключовият социален работник предоставя цялостната информация по развитие на случая на О”ЗД”, който предприема друга мярка за закрила.
- Ключовият социален работник запознава родителите (законните представители на детето) с постигнатите резултати и причините за прекратяване на услугата.
- При предсрочно прекратяване ползването на услугата ЦРДУ ръководителят на ЦРДУ прекратява договора между ЦРДУ и родителите (законовите представители на детето).

3.4. Преди да се архивира досието на ползвателите в ЦРДУ, се попълва формуляр за затваряне на случая, в който се описват причините за прекратяване на услугата и датата се вписва в регистъра.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Проведени срещи между водещия социален работник от О”ЗД” и ключовия социален работник от ЦРДУ за обсъждане на постигнатите резултати	Протокол от срещите в личното досие на детето
Изготвен е доклад от ключовия социален работник, в който се представят постигнатите резултати и се прави предложение за последваща подкрепа	Доклад за развитието, приложен в личното досие на детето
Досието на детето, което е напуснало е архивирано	Архива на ЦРДУ

ГЛАВА III ОБХВАТ НА УСЛУГАТА

Стандарт 4: Хранене

Доставчикът осигурява здравословна храна на детето в ЦРДУ.

Резултат: Нуждите от храна на детето са удовлетворени.

4.1. ЦРДУ осигурява храна три пъти дневно.

ЦРДУ може да ползва готова храна от лицензиран доставчик или да приготвя храната в собствена кухня.

4.1.1 Когато храната се приготвя в ЦРДУ:

- центърът разполага с кухненско помещение, съобразно нормативните изисквания;
- храната се приготвя на основата на съществуващите изисквания по отношение на количество, качество и съдържание в зависимост от възрастта и диетичните особености (здравословни, религиозни и др.) на децата;
- храната отговаря на изискванията за балансирано хранене.

4.1.2 Когато храната се доставя от външен доставчик:

- разпределянето и обработването на храната се извършва в разливна, съобразена с изискванията на РИОКОЗ;
- ЦРДУ поръчва храна, която отговаря на изискванията за количество, качество и съдържание съобразно възрастта и диетичните особености (здравословни, религиозни и др.) на децата;
- храната отговаря на изискванията за балансирано хранене.

4.2. Хранене

4.2.1 Храненето се извършва в специално помещение (столова), под контрола на дежурен социален работник.

- Персоналът способства за изграждането на култура на храненето у децата.

- След всяко хранене столовата се почиства.

4.2.2. Менюто е съобразено със специфични диетични и възрастови особености на ползвателите.

- Медицинското лице разработва седмично меню, което се утвърждава от ръководителя на ЦРДУ.

4.2.3. Децата се включват в процеса на хранене като:

- при изготвянето на менюто се взема предвид и мнението на децата;
- участват в подготовката на столовата за хранене;
- участват в почистването на масите в столовата.

4.3 Изисквания към персонала

- Всеки член на персонала на ЦРДУ, подлежи на предварителни и периодични медицински прегледи.

- Всеки член на персонала е длъжен да има и съхранява в обекта личната си здравна книжка.

- Всеки член на персонала поддържа високо ниво на личната си хигиена, носи подходящо и чисто работно или униформено облекло.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Храната е с гарантирано качество, съобразена е с нуждите на децата	Меню Книга за извършени проверки от контролни органи
Всяко хранене се извършва в регламентирано време	Дневен режим

Всеки член на персонала има редовни здравни книжки.	Лично досие на членовете на персонала
Доставчикът има и редовно води документация за самоконтрол в местата за приготвяне и/или разливане на храна в съответствие със Закона за храните, ДВ., бр., 102/ 2003 г.	Писмена система за самоконтрол, съгласувана от РИОКОЗ
ЦРДУ покрива изискванията и препоръките на РИОКОЗ по отношение на приготвянето, разливането, съхранението и консумирането на храна	Книга за извършени проверки и друга документация, която се изисква от РИОКОЗ (протоколи, препоръки, изпълнение).

Стандарт 5: Осигуряване на облекло и обувки

ЦРДУ осигурява на детето облекло и обувки в зависимост от индивидуалните потребности, които са подходящи за сезона, съобразени с възрастта, пола и физическите му особености, както и с отчитане във възможната степен на желанията и предпочитанията на детето.

Резултат: Базовите нужди от облекло и обувки на детето са удовлетворени.

5.1. Редът и начините за предоставяне на дрехи и обувки за всяко дете, ползващо услугите на центъра, са записани в Правилника за вътрешния ред на ЦРДУ.

- Приемащият детето в ЦРДУ социален работник му предоставя при влизане в услугата оборотни облекло и обувки за пряко задоволяване на моментните нужди при необходимост и желание на детето.
- Домакинът на ЦРДУ изписва необходимите оборотни облекло и обувки.
- По предложение на ключовия социален работник и съобразено с желанието на детето, то получава индивидуално облекло (бельо, чорапи, облекло и обувки), според сезона, възрастовите и половите особености, като се подписва протокол за предоставеното.

5.2 ЦРДУ осигурява възможност на детето за ползване на личен шкаф или гардероб, където да съхранява дрехите и обувките си по време на престоя си в центъра.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Всяко дете има оборотни и/или индивидуални облекло и обувки в зависимост от индивидуалните потребности	Индивидуален план за услуги Протокол за получаване на дрехи и обувки
В правилника за вътрешния ред е описан реда и правото на дрехи и обувки за всяко дете	Правилник за вътрешния ред
Осигурено лично пространство и място за дрехите на всяко дете	Наблюдение

Стандарт 6: Здравни грижи и помощ

ЦРДУ осигурява наблюдение и грижи за здравословното състояние и личната хигиена на детето.

Резултат: Следи се здравословното състояние и личната хигиена на детето и се съдейства на родителите/законните представители на детето за осигуряване на подходяща здравна помощ и грижа.

6.1 При постъпване на дете в центъра се проверява здравният му статус

- ЦРДУ разполага с медицинско лице (медицинска сестра или лекар), което осъществява първичен медицински оглед на детето при влизане в услугата.
- При съмнение за заболявания ЦРДУ, съвместно с О”ЗД”, съдействат на родителите за незабавен преглед от личния лекар на детето (или в здравно заведение) и осигуряване на своевременно лечение.

6.2 ЦРДУ следи здравословното състояние на децата

6.2.1. Медицинското лице поддържа контакт с личния лекар на детето.

- при липса на личен лекар на детето ЦРДУ и О”ЗД” съдействат на родителите/законните представители за избор на такъв;
- в досието на детето се съдържа информация за личния лекар, телефони за контакти и адрес.

6.2.2. Медицинското лице наблюдава и преценява здравословното състояние на детето и при нужда търси специализирана медицинска помощ.

- Медицинското лице проследява антропометричните данни на децата и извършването на имунизациите. При необходимост съдейства на родителите за преглед от личния лекар на детето и извършване на задължителните имунизации.

6.3. ЦРДУ оказва долекарска помощ и съдейства на родителите/лицата, които се грижат за детето за оказването на необходимите грижи за здравето на детето

6.3.1. Центърът съдейства за осигуряване на специализирано здравно и стоматологично обслужване на децата

- Персоналът е обучен да оказва долекарска помощ при възникване на инцидент до идване на Спешна медицинска помощ.
- При инциденти и нужда от спешна медицинска помощ се уведомяват родителите на детето и О”ЗД”;
- При диагностициране на инфекциозни заболявания се изпраща бързо известие до РИОКОЗ и се уведомяват родителите и личния лекар, като се предприемат мерки за изолиране на детето до вземането на решение от компетентното медицинско лице.

6.3.2. В ЦРДУ се поддържат основни лекарства за оказване на първа помощ и на първични здравни грижи.

- В ЦРДУ лекарствата се съхраняват в специален шкаф в медицинския кабинет. Децата нямат пряк достъп до шкафа с лекарствата.
- ЦРДУ разполага с медицински шкаф, който е на разположение на всички дежурни по смяна. В този шкаф се съдържат симптоматични лекарствени продукти, както и лекарства предписани на конкретни деца.

6.3.3. Медицинското лице осигурява на родителите информация за здравословното състояние на детето и ги подпомага в полагането на грижи за здравето на детето, включително за търсене на необходимата здравна помощ.

- Медицинското лице ангажира близки и роднини за активно партньорство в здравните грижи за детето.
- При назначено лечение ЦРДУ подкрепя семейството за осигуряване на лекарствените средства и организира приемането им от детето по време на престоя му в Центъра.

6.3.4. В личното досие в писмен вид се съхранява всяка информация за прегледи, лечения и профилактика. В досието на всяко дете има разработен план за здравни грижи като част от Индивидуалния план за услуги, който се актуализира периодично.

6.4 Персоналът насочва и стимулира ползвателите към грижи за личната хигиена и здравословен начин на живот

6.4.1. ЦРДУ осигурява възможност за поддържане на лична хигиена:

- на ползвателите се предоставя всекидневен достъп до помещенията за къпане;
- на ползвателите се предоставят средства за къпане и подсушаване;

- персоналът в ЦРДУ обучава децата да мият ръцете си преди и след хранене и да поддържат ноктите си чисти, като се осигуряват средства за измиване, подсушаване и други;
- ползвателите на услугата са обучавани и стимулирани да поддържат чисти дрехите и външния си вид;
- ЦРДУ предоставя възможност за изпиране на дрехите;
- ЦРДУ осигурява обезпаразитяване и профилактика на децата.

6.4.2. Персоналът развиват знания и умения у ползвателите за здравословен начин на живот:

- медицинското лице и психологът, както и другите членове на екипа провеждат беседи с децата, както и с родителите за тютюнопушенето, употребата и злоупотребата с психоактивни вещества и алкохол; предпазване от полово предавани болести и нежелана бременност;
- персоналът показва непоносимост към употребата на никотинови и други психоактивни вещества;
- в Правилника за вътрешния ред на ЦРДУ изрично е посочена забраната за употребата на алкохол, никотинови и други психоактивни вещества в ЦРДУ;
- персоналът подпомага родителите в правилната грижа за хигиената и здравето на децата.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Ползвателите имат личен лекар.	Данни от здравноосигурителна книжка
Ползвателите ползват услугите на стоматолог	Данни от здравноосигурителна книжка
Здравословното състояние на децата се наблюдава	Бланка „Развитие на детето” Индивидуален план за услуги
Проведени са беседи за здравословен начин на живот	Бланка „Развитие на детето” Лично досие на детето
Всички ползватели имат достъп до помещенията за къпане	Наблюдение на работата, интервю с ползвателите
Ползвателите на услугата са обучени да поддържат чисти дрехите и външния си вид	Индивидуални планове за услуги

Стандарт 7: Образователна подкрепа

ЦРДУ стимулира редовното посещаване на учебно заведение и подпомага включването на детето в ограмотителни и образователни дейности. ЦРДУ подпомага професионалното ориентиране и пред-професионалната подготовка на децата.

Резултат: Ползвателите на услугата са повишили своя образователен статус и/или са придобили професионална подготовка.

7.1. ЦРДУ предлага дейности по подготовка за училище за първи клас и преодоляване на затруднения във владее на български език.

- ЦРДУ разработва програма за ограмотяване и подготовка за училище за първи клас. Програмата е съобразена с образователните потребности и възможности на децата.
- Педагогът в ЦРДУ провежда занимания с децата, на които им предстои записване в първи клас по горепосочената програма.
- За децата, които имат затруднения във владеенето на български език, ЦРДУ организира или осигурява участие в занимания за овладяване на езика.
- Ключовият социален работник подпомага родителите при записването на децата в първи клас.

7.2 ЦРДУ предлага индивидуална и групова образователна подкрепа за деца, необхванати от образователната система.

- ЦРДУ организира дейности по мотивация, възстановяване и изграждане на знания, умения и навици при деца, необхванати от училище по посока тяхното записване или връщане в съответния образователен клас.
- ЦРДУ оказва подкрепа на децата при усвояването на учебния материал и явяването на изпити чрез работа в центъра и външни специалисти и програми.
- ЦРДУ разработва програма за ограмотяване на ползватели, за които не съществува възможност за връщане или започване на училище. Ограмотяването трябва да покрие минимумта по писане, четене и смятане и социални умения в зависимост от Индивидуалния план за услуги на всяко дете.
- Ключовият социален работник осъществява контакт и поддържа периодични връзки с ръководствата на училищата, с класни ръководители и педагози от съответните училища. Срещите се отбелязват в досието на детето.
- При връщане в училище ЦРДУ предоставя подкрепа за успешно вграждане и оставане в образователната система.

7.3. Образователна подкрепа.

- Педагогът в ЦРДУ насочва самоподготовката за училище на децата, подпомага и подкрепя децата и семейството при активно участие на родителите.
- Всички обстоятелства около учебния процес се отразяват в досието на детето.

7.4. Професионално ориентиране за деца над 12 г.

Ключовият социален работник с помощта на психолога и педагога осигурява информация на децата и родителите за видовете професионални училища и професионални курсове в общината и региона:

- Психологът и педагогът съдействат за професионалното ориентиране на децата, участва в мотивацията им за придобиване на професионална подготовка.
- Ключовият социален работник и психологът подпомагат децата да направят професионалния си избор. При необходимост ЦРДУ насочва децата към Центрове за професионално ориентиране.

7.5. Пред-професионална подготовка за деца завършили 6 клас и деца над 16 години.

- ЦРДУ подкрепя децата, завършили 6 клас и децата над 16 г. (и техните родители), за подготовка на децата за явяване на изпити, придобиване на професионална квалификация - посещение на курсове за квалификация.
- Центърът може да разработва програми за професионална квалификация чрез организиране на професионални обучения в сградата на центъра, създаване на възможност за практически упражнения.

7.6. ЦРДУ осигурява достъпа на деца до гореописаните услуги, в зависимост от възрастта и нуждите на конкретните ползватели, като организира предоставянето им в сградата на Центъра или чрез партньорство с други организации и институции.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
В центъра има дейности за предучилищно ограмотяване и подготовка.	Индивидуален план за услуги Програма за предучилищно ограмотяване и подготовка
Децата са подпомогнати за започване на първи клас - брой деца записани в първи клас	Бланка Развитие на детето Лични досиета на ползватели
Брой деца върнати (записани) в училище.	Протоколи за срещи с институции Индивидуални планове за услуги Бланка „Развитие на детето” Лични досиета на ползватели

Децата са включени в ограмотителни дейности	Програма за ограмотяване. Индивидуални планове за услуги
Децата са подобрили образователния си статус	Индивидуални планове за услуги Бланка „Развитие на детето” Лични досиета на децата.
Децата придобиват професионални умения и квалификация	Свидетелства за професионална квалификация Индивидуални планове за услуги Бланка „Развитие на детето” Лични досиета на децата. Програми за професионална квалификация

Стандарт 8: Програми за жизнени умения

ЦРДУ има програми за придобиване на знания, развиване и поддържане на умения и навици за самостоятелен живот и интеграция в обществото.

Резултат: Децата са подготвени за самостоятелен живот и социална интеграция.

8.1. ЦРДУ, на базата на оценката за всяко дете, осигурява включването му в различни дейности за придобиване на умения за независим живот и повишаване на личностната, социалната и гражданската култура и компетентност чрез групови и индивидуални дейности по предварително разработени теми за:

- Умения за самопознание - актуализиране на убежденията, ценностите и вътрешните репрезентации; организиране на Аз-концепцията от гледна точка на вътрешния потенциал; насърчаване на себеувереността и обективизиране на самооценката.
- Социални умения за независим живот – получаване на базисни знания за непосредствено обкръжаващата среда и изграждане на чувство за принадлежност към общността; осъзнаване на характеристиките на самостоятелния живот и поемане на отговорност за ефективно преминаване към него; развиване на уменията за поддържане на формалната и неформална социална мрежа за подкрепа.
- Определяне на индивидуалния личностен стил на поведение в конфликтна ситуация и развиване на умения за ефективно управление на междуличностните конфликти.
- Битови умения:
 - Поддържане на лична и полова хигиена.
 - Умения за поддържане на самостоятелно домакинство: разпределение на личния бюджет – пари, цени, стоки; икономично пазаруване; поддържане на и приготвяне на храна; пране и гладене на дрехи; запознаване с различните домакински уреди и използване на електрически уреди, безопасно боравене с тях, запознаване с хранителни продукти, обработка на храните, видове ястия.
- Здравна и сексуална просвета.
- Семейство - развиване на качества за пълноценен семеен живот.
- Граждански умения - запознаване на децата и младежите в зависимост от индивидуалните и възрастовите им особености и възможности с техните права, задължения и обществени отговорности, дейността на обществените институции.

8.2. Посредничество при намиране на работа

- Ключовият социален работник и/или психологът подкрепя младежите за развиване на умения за планиране на кариерата през целия живот.

- ЦРДУ създава и поддържа връзки с местни работодатели и Бюро по труда. Ключовият социален работник и/или психологът подпомагат младежите да развият умения за търсене на работа – източници на информация, попълване на документи, явяване на интервю и др.

- ЦРДУ подпомага младежите и след започване на работа – посещава се работното място, провеждат се разговори с колегите и с работодателя, търсят се начини и се помага при разрешаването на проблеми.

- ЦРДУ стимулира младежите да запазят работното си място.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Всяко дете е участвало в дейности за формиране на социални, битови, здравни и граждански умения и умения за самопознание и справяне с конфликти	Програми за социални умения. Индивидуални планове за услуги Бланка „Развитие на детето”
Ползвателите са обучени да търсят работа	Индивидуални планове за услуги Бланка „Развитие на детето” Изготвени автобиографии на младежи
Брой ползватели, назначени на работа	Индивидуални планове за услуги Бланка „Развитие на детето” Договори на назначени на работа.

Стандарт 9: Психологическа подкрепа

ЦРДУ осигурява психологическа подкрепа в съответствие с индивидуалните потребности на всяко дете.

Резултат: Децата изграждат отношения на доверие с персонала на ЦРДУ, повишават самооценката си, променят нагласата си към досегашния си начин на живот.

9.1. Психологическата подкрепа се осъществява на базата на специализираната оценка и Индивидуалния план за услуги.

- Психологът в ЦРУ участва в мултидисциплинарния екип по изготвянето на специализираната оценка на всяко дете и в реализирането на Индивидуалния план за услуги.

- Преценката за необходимостта от психологическа подкрепа и консултация задължително се основава на информацията за преживяно насилие, negliжиране и експлоатация и последващи травми.

9.2 Психологът предоставя възможност за индивидуално и групово психологическо консултиране и подкрепа на децата или родителите.

9.2.1. Психологическата подкрепа е насочена към промяна на мотивацията и нагласата в насока прекъсване на досегашния начин на живот на улицата, към повишаване на самочувствието и самооценката на детето.

9.2.2. Психологът подпомага и подкрепя детето при определяне приоритетите в жизнения план за постигане на близките и по-далечни жизнени цели; стимулира изявата и самостоятелното взимане на решения.

9.2.3. Психологът подпомага и насочва развиването на умения за ефективно управление на междуличностните конфликти и откриване на вътрешните ресурси за справяне.

9.2.4. Психологът предоставя консултация и подкрепа на децата и техните семейства - по проблеми, свързани с поведението на децата, взаимоотношенията с връстници, родители, учители, по психичното, личностното и интелектуалното развитие на децата, по подобряване на отношенията с прякото обкръжение.

9.2.5. Психологът оказва подкрепа на децата за преодоляване на евентуални травми от преживяно negliжиране, насилие и експлоатация на улицата или в семейството.

9.3. По преценка на психолога ЦРДУ може да предложи на О”ЗД” насочване на детето към външни специалисти или към специализирана форма на психологическа помощ (терапия).

9.4. Психологът консултира персонала по въпроси, свързани с пряката им работа по случай.

- Психологът консултира ключовия социален работник и го подпомага при вземане на решения за конкретен случай.
- Психологът стимулира изграждането на положителен микроклимат в екипа и подпомага решаването на конфликти между деца и членове на персонала.
- Психологът съдейства на членовете на екипа при предприемане на дейности по индивидуалния план за услуга.
- Психологът посредничи при взаимодействия или решаване на конфликти - между деца, младежи, възпитатели, учители, родители, социални работници и екипа в ЦРДУ.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Специализираната оценка на детето включва психологическа оценка, която се обсъжда мултидисциплинарно	Специализирана оценка Досие на детето Протоколи от екипни срещи
В индивидуалния план за услуги ясно са описани насоките на психологическата подкрепа и консултиране	Досие на детето Индивидуален план за услуги
Проведени са индивидуални и групови консултации	Досие по случая

Стандарт 10: Творчество и свободно време

ЦРДУ има програми за стимулиране и развиване на индивидуалните интереси и заложи на децата. ЦРДУ предоставя възможности за отдых и организация на свободното време на децата.

Резултат: Децата имат възможности за разкриване и развиване на творческите си заложи.

10.1. ЦРДУ разработва програми и осъществява дейности за стимулиране и развитие на интересите и заложи на децата.

- Психологът и/или ключовият социален работник провеждат проучване на индивидуалните интереси и възможности на всяко дете. На базата на проучването се изготвя план за включване в програмите за творчество и организация на свободното време за всяко дете.
- В Центъра се организират доброволни занимания по интереси: рисуване, компютри, музика, спорт и др., в зависимост от желанията и възможностите на децата.
- ЦРДУ развива ателиета за различни творчески дейности според интересите и способностите на децата – изработване на сувенири, рисуване, музика, танци и др.
- ЦРДУ осъществява съвместна дейност с организации и общински структури, предоставящи организирани дейности по изкуства и спорт, към които може да се насочат деца.
- Екипът на ЦРДУ създава възможности за честване на празници и отразяване на традиции;
- ЦРДУ предоставя възможности за подвижни игри на открито, разходки сред природата, посещения на обекти с природна и културна стойност.
- ЦРДУ разполага с компютри за децата и достъп до интернет.
- Персоналът организира посещения на театри, изложби, концерти и спортни състезания.

10.2. ЦРДУ предоставя възможност на децата за участие в лагери и други форми на отдых:

- Програмите за отдых се съчетават с програмите и режима в центъра и са съобразени с възможностите на децата.
- Редът за осъществяване на формите на отдых е съобразен с Наредба №2 за организиране и провеждане на детски и ученически отдых и туризъм.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Децата участват в дейности за развитие на техните интереси и заложби	Програми за стимулиране и развитие на интересите и заложбите Договори за съвместна дейност с организации, предоставящи творчески и спортни занятия и курсове. Индивидуални планове за услуги
Организиран са спортни и развлекателни мероприятия.	Документация на ЦРДУ
Децата са участвали в различни културни и спортни дейности	Индивидуални планове за услуги Бланка „Развитие на детето”
Децата са участвали в изработването на сувенири и други творчески продукти.	Индивидуални планове за услуги Изработени творчески продукти

Стандарт 11: Работа със семейството и подкрепящата среда.

ЦРДУ има програми за консултиране и подкрепа на семействата на децата, посещаващи Центъра.

Резултат: Семейството повишава уменията си за родителстване, връзката семейство-дете се възстановява и укрепва. Подпомага се социалната интеграция на семейството.

11.1. На основата на изготвената оценка на семейната ситуация от О”ЗД” и специализираната оценка от ЦРДУ, в Индивидуалния план за услуги се залагат дейности с родителите на детето.

- Работата със семейството и значими за детето хора е насочена към пряка помощ и подкрепа за възстановяване и укрепване на семейните връзки, с цел осигуряване на благоприятна среда за отглеждането и развитието на всяко дете в неговия най-добър интерес.

- Работата с родителите може да се осъществява на улицата, в дома на семейството или в ЦРДУ. Формата на работа с родителите може да бъде групова и индивидуална.

11.1.1. Консултиране, подкрепа и посредничество:

- Семейно консултиране и подкрепа – социални, психо-социални и психологически консултации и директна подкрепа, насочени към развиване на уменията за родителство и социално включване на семейството.

- Психо-социална подкрепа - посредничество за подобряване на взаимоотношенията и връзките в семейството и изграждане на мрежа за подкрепа.

- Посредничество за родителите при контактите им с различни институции – здравни заведения, училища, социални служби, бюра по труда и др.

11.1.2. Обучителни дейности:

- Доставчикът предлага обучения на родителите за изграждане на родителски и социални умения. Обученията може да се водят и от външни специалисти.

11.1.3. Включване на родителите в работата на ЦРДУ:

- ЦРДУ предлага възможност на родителите да участват в Съвета на ползвателите на услугата.

- ЦРДУ организира съвместни дейности за деца и родители.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Брой родители, които са получили семейно консултиране и подкрепа	Лично досие на детето Протоколи от консултиране Бланки от улични обходи и от посещения на адрес
Брой родители включени в обучителните програми.	Лично досие на детето Протоколи от обучения и групова работа
Брой родители включени в Съвет на ползвателите към ЦРДУ	Документация на Съвета на ползвателите

Стандарт 12: Мобилна социална работа

ЦРДУ извършва мобилна социална работа за идентифициране и локализиране на деца на улицата, предоставяне на изнесени услуги на децата и техните семейства и насочване към ЦРДУ.

Резултат: Децата на улицата са идентифицирани и регистрирани. Децата на улицата и техните семейства получават услуги на терен и в ЦРДУ.

12.1. ЦРДУ сформира екип за мобилна социална работа.

- Екипът се състои от най-малко двама социални работници, които са обучени да осъществяват мобилна социална работа;
- Доставчикът организира за мобилните социални работници обучения за работа на терен, справяне в критични ситуации, самозащита, работа с агресивни ползватели.
- Екипът за мобилна работа разработва стратегия за собствена сигурност и за защита на децата на улицата от насилие.

12.2 Екипът за мобилна работа провежда не по-малко от два улични обхода седмично.

12.2.1 Подготовка и планиране.

- ЦРДУ планира обходите предварително: екипът за мобилна социална работа определя целта на обходите и набелязва местоположението на децата на улицата, прави първоначална характеристика на целевата група и нейните нужди.
- Екипът за мобилна социална работа изработва план за действие с набелязани цели и задачи на обходите, ресурси, които ще се ползват, възможни промени и проблеми в хода на работата на терен.
- По време на работата на терен социалните работници винаги са в екип по двама.

12.2.2. Работата на терен включва следните етапи и форми:

12.2.2.1. Наблюдение.

- Екипът за мобилна работа проследява местонахождението, поведението на детето на улицата и промените на улицата без да се осъществява пряк контакт с детето.
- Социалните работници попълват информационни карти от обхода.
- Мобилните социални работници изработват карти на районите с деца на улицата или актуализират старите – описват се обектите, особеностите на района, промените, които са настъпили на улицата.
- Мобилните социални работници скицират обекти на улицата, които са значими за детето.
- Мобилните социални работници записват всяко дете на улицата индивидуално, като се използва формуляр, в който се отбелязва възраст, пол, етническа принадлежност, местоположение на детето на улицата и други особености и бележки.

12.2.2.2. Изграждане на доверително отношение.

- Мобилните социални работници внимателно осъществяват първия контакт и създават предпоставки за доверително отношение.
- Социалният работник работи с детето по начин, който цели да стане значим възрастен за него.
- 12.2.2.3. Работа по конкретен случай.
- Екипът за работа на терен може да я осъществява, както индивидуално – с конкретното дете, така и групово. Екипът съгласува действията си с О”ЗД”.
- Екипът включва в работата си значимите за детето хора (родители и др.), неформалното обкръжение на детето (например, лидери на групата) и други водещи фигури на улицата.
- В работата по конкретен случай ЦРДУ може да въвлече всеки член от екипа на центъра, който е необходим за конкретна цел.
- Мобилните социални работници осъществяват контакти и провеждат срещи на терен с лица, които могат да предоставят съдействие и информация при работата с детето.

12.3. Предоставяне на изнесени услуги на терен.

12.3.1. Подпомагане, посредничество.

- Мобилният социален работник може да придружи детето в медицинска служба, в О”ЗД”, полиция или в други институции.
- Мобилният екип може да предложи подобни услуги и на семействата – осигуряване на медицински прегледи, избор на личен лекар, връзки с институции, документи за самоличност, консултиране и практическа подкрепа по здравно-хигиенни въпроси, вътресемеен климат, проблеми в семейството и общността и т.н.

12.3.2. Улично образование.

- Екипът за мобилна работа предоставя на децата на улицата индивидуално и групово информиране и обсъждане на следните тематични области: семейство, училище, банди, работа и безработица, легална и нелегална консумация на наркотици, регулиране на дълговете, сексуалност и заплахата от СПИН, собствено тяло и др.

12.3.3. Консултиране.

- Мобилният социален работник трябва да е подготвен да отговаря на всякакви въпроси от страна на децата, като консултативната трябва да е компетентна и понятна за детето.
- Мобилният социален работник предоставя информация за други специалисти, институции, организации, които могат да помогнат на детето и при нужда насочва детето или семейството към тях.

12.4 Отчетност на мобилната работа и документация.

- Мобилният екип изготвя дневни и месечни отчети на осъществените обходи. Отчетите съдържат информация за маршрута на обхода (карта на обхода), имена на срещнатите деца и младежи, възраст, адрес, състояние, в което са намерени, допълнителни бележки около обстоятелствата на престоя им на улицата, информация за семейството и предложена услуга.
- Отчетите от мобилната работа се предоставят на О”ЗД”.
- ЦРДУ има разработена документация за регистриране и отчетност на деца на улицата и услугите, които са им предоставени, която се попълва постоянно и в зависимост от честотата на обходите.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Сформиран е екип за мобилна социална работа.	Длъжностни характеристики – досиета на персонал Документи за проведени обучения
Брой проведени улични обходи	Дневни и месечни отчети Карта на обхода
Брой регистрирани деца на улицата	Карта на обхода Дневни и месечни отчети

Брой деца и семейства, на които са предоставени изнесени услуги	Карта на обхода Дневни и месечни отчети
Брой деца, привлечени в ЦРДУ от мобилна работа	Регистър на ползвателите Досиета на деца

Стандарт 13: Работа с общността

ЦРДУ провежда кампании и извършва дейности за популяризиране на своята дейност, привличане на местната общност и мобилизиране на нейните ресурси.

Резултат: Ангажирана и информирана общност

13.1 ЦРДУ популяризира дейността си чрез:

- Кампании. ЦРДУ има разработен годишен план за кампании. Доставчикът осъществява политиката на „отворени врати”, организира и участва в кампании (самостоятелно, с държавни и с общински институции и с други НПО), с цел популяризиране на проблемите на децата на улицата, повишаване на чувствителността и активното включване на общността .
- Местните средства за масова информация – отразяване на работата на ЦРДУ и О”ЗД” за децата на улицата.
- Провеждане на кръгли маси, дискусии и срещи по въпроси, свързани с проблемите на децата на улицата.

13.2 ЦРДУ работи с общността чрез:

- Включването в дейностите на Центъра на местни лидери, значими за децата хора и доброволци.
- Провеждане на групови сесии на терен по актуални и проблемни теми от мобилните социални работници.
- Разработване на програми за подпомагане и развитие на общностите съвместно с техни представители.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Брой проведени кампании, изяви, събития	Годишен план за провеждане на кампании Материали от кампаниите Отчети и оценки за проведени кампании
Повишена е обществената чувствителност към проблемите на децата и семействата.	Статии в медиите, ТВ и радио предавания, организационни материали – брошури и др.
Брой привлечени доброволци	Досиета на доброволци
Осъществяване на съвместни дейности с представители на местните общности	Документация на ЦРДУ

ГЛАВА IV. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И МАТЕРИАЛНА БАЗА

Стандарт 14: Местоположение и материална база

Местоположението и материалната база отговарят на целите и функциите на ЦРДУ.

Резултат: Осигурена е благоприятна среда за предоставяне на качествени и ефективни услуги в ЦРДУ.

14.1. ЦРДУ се помещава в сграда, която е в близост до удобни транспортни връзки и осигурява добра комуникация със здравни, образователни и други институции.

Местоположението на сградата отговаря на изискванията за достъпна среда за хора с увреждания.

14.2. ЦРДУ се помещава в сградата, която е подсигурана за достъп на хора с увреждания и е съобразена с възрастовата граница на целевата група.

14.3. Сградата на ЦРДУ осигурява възможност за следните помещения с примерно обзавеждане и оборудване:

- Помещение за първоначален прием – Препоръчително е да е в близост до входа, санитарните помещения и пералното помещение. Оборудвано с лесни за хигиенизиране масичка и стол.
- Помещение за обучителни занимания (занималня) – Оборудването е съобразено с образователния характер на дейностите провеждани в него. Чинове или маси за индивидуална работа, съобразно предвидения брой деца, помощни учебни материали (дъска, шкафчета с учебни пособия и др.).
- Дневна - Общо помещение за всички деца. Позволява провеждането на групови занимания. Препоръчва се обзавеждането да е практично и удобно. Мебелите да са съобразени с броя, възрастта и ръста на децата. Мястото за аудио-визуална техника да бъде обезопасено и на достатъчна височина, за да се осигури видимост от всички деца. На достъпно място да бъдат поставени шкаф за играчки и библиотека. Препоръчително е наличието на голяма и удобна маса (или няколко малки маси) за груповите занимания, както и пространство оборудвано с ниска мебел.
- Салон за игри и физически занимания – Препоръчително е обзавеждане с шведска стена, тенис маса, гимнастически дюшеци и друг тип спортни пособия за игри на закрито.
- Помещение/я за ателиета по интереси (музикално, художествено, компютри и др.) - Оборудвани според вида занимания провеждани в тях.
- Медицински кабинет - обзавеждането да бъде съгласно изискванията за подобен род помещения.
- Кухня – Ако има такова помещение (в случаите, когато в ЦРДУ се приготвя храна), трябва да е съобразена с изискванията на МЗ и РИОКОЗ.
- Разливна – Оборудването следва да бъде съобразено със санитарно-хигиенните и технологични изисквания. Трябва да бъде оборудвана със стерилизатор и хладилник за съхраняване на пробите от храната на децата. Кухненската посуда да е съобразена с броя и възрастта на децата, както и с вида храна, която ще се консумира.
- Столова - Общо помещение за всички деца. Мебелите да са лесни за почистване и дезинфекциране и съобразени с броя, възрастта и ръста на децата.
- Санитарни помещения – Баня и тоалетна. Могат да бъдат обединени в едно помещение. Препоръчително е отделни баня и тоалетна за момичета и за момчета. Санитарните помещения на персонала са отделни от тези на децата;
- Перално помещение (сушилня, гладачна) - Оборудвана с перална машина. При невъзможност за пространство за простиране е необходима и сушилня, както и дъска за гладене и ютия.
- Помещение (или част) за личните вещи на децата – Оборудвано с гардеробчета, които се заключват и където децата да оставят личните си дрехи и вещи.
- Кабинети и помещения за персонала – на ръководител, психолог/педагог (и за индивидуална работа с деца), счетоводител, стая на социалните работници, помещения за домакин и санитари. Помещенията трябва да бъдат оборудвани и

обзаведени в съответствие с преките длъжностни задължения на специалистите, както и да бъде осигурен достъп до комуникации (телефон и интернет).

- Двор – оборудван с детски съоръжения, пясъчник, игрище.
- Складови помещения – Спазва се изискването за отделно съхраняване на дрехи, храни, препарати (почистващи, перилни, дезинфекциращи). В складовите помещения се следват указанията на пожарната и аварийна безопасност.

14.4. Във всички помещения се спазват санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветеност, отопление, вентилация.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
В сградата е осигурен необходимият минимум помещения по вид и площ, необходими за изпълнение на целите и функциите на услугата.	Наблюдение Планове на сградата
Обзавеждането на помещенията е в съответствие с тяхното предназначение и целите на услугата.	Наблюдение Планове на сградата
Санитарно-хигиенните изисквания към помещенията се спазват	Книга за проверки на РИОКОЗ

Стандарт 15: Безопасност и сигурност

В ЦРДУ се прилагат нормативно определени изисквания за сигурност и безопасност, с цел да се осигури защита на ползвателите, посетителите и персонала по отношение на рискови събития или инциденти.

Резултат: Осигурена е сигурна и безопасна среда за предоставяне и ползване на услугите в ЦРДУ.

15.1. В ЦРДУ има ясни процедури за осъществяване на ефективни предохранителни мерки, с оглед осигуряване на сигурността на ползвателите и персонала в сградата, като това не пречи на работата на персонала.

- Предприети са ефективни мерки за осигуряване на противопожарна безопасност. Сградата е снабдена с необходимите по вид и брой пожарогасители, които са поставени на съответните места.
- Поне веднъж годишно се прави профилактика на електрическите и газовите инсталации.
- При наличие на газови отоплителни инсталации се сключва договор за обслужване и безопасност на съоръженията с лицензиран доставчик. Газовото съоръжение се поддържа от обучено за тази дейност лице.
- Персоналът се инструктира за безопасно ползване на електрическите и/или газови уреди. Електрическите контакти са обезопасени.

15.2. Разработена е схема за евакуация на ползвателите и персонала, както и план за действие при възникване на значими инциденти и бедствия (пожар, природни бедствия, епидемия от инфекциозно заболяване).

- Децата и персоналетът се запознават с правилата за евакуация и необходимото поведение в случаите на бедствия, аварии и катастрофи. На всеки 12 месеца се провеждат упражнения за евакуация на персонала и децата.

- Планът за евакуация е закачен на видно място. Аварийните изходи са обозначени ясно. Алармите и оборудването се проверяват редовно. Има евакуационно осветление.

15.3. Доставчикът сключва договор за обслужване със служба по трудова медицина, с оглед осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работните места, в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

15.4. Препоръчително е служителите и доброволците да имат застраховка „Злополука“.

15.5. Доставчикът има разработена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

Бланка „Развитие на детето”

– перилни, миещи средства и други потенциално вредни вещества трябва ясно да са обозначени и да се съхраняват отделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата.

– Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на персонала и на помещенията.

15.6. Има ясна политика и утвърдена писмена процедура, прилагана в практиката, за приемане и наблюдение на посетители в сградата на ЦРДУ. Персоналът запознава посетителите с изискванията при посещение, както и с действията, които се предприемат при кризисни ситуации.

– Политиката трябва да съдържа:

- времето за посещения на външни лица;
- документацията, която се води;
- отговорностите на персонала за осигуряване на сигурността на останалите ползватели и на персонала.

- Условията за достъп в ЦРДУ са задължителни за целия персонал, за лицата, които осигуряват охраната на обекта, за ползвателите, както и за външни лица. Проверяващите дейността институции трябва да се съобразяват с утвърдения ред в ЦРДУ, с оглед осигуряване на спокойна среда на децата.

15.7 Доставчикът осигурява охрана на сградата на ЦРДУ.

- За целта може да ползва лицензирана фирма, СОТ, длъжностни лица на щат.

- Доставчикът изготвя план за действие при агресивно поведение на външни лица и при екстремна ситуация в сградата.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Сградата на ЦРДУ се охранява	Договор между ЦРДУ и лицензирана охранителна фирма Оглед Договори с персонал
ЦРДУ е разработил процедури и указания за действия при аварии, бедствия и аварии.	План за евакуация. Протоколи от евакуационни упражнения.
Персоналът и децата са запознати с инструкциите за безопасност при работа с електрически уреди. Има договори за противопожарна безопасност, за обслужване на газови съоръжения.	Попълнени протоколи от инструктажи. Договори
Има договор със служба по трудова медицина.	Договор
Книгата за външни посетители отразява политиките и процедурата за посещения и	Писмена процедура за достъпа на посетители в ЦРДУ

съдържа всички необходими данни	Книга за външни посетители
Има писмени указания за използваните препарати и техните дозировки за дезинфекция на ръцете и помещенията и те са поставени на място, където могат да бъдат консултирани от страна на персонала.	Указания
Дезинфектанти, перилни и миещи средства се съхраняват отделно, добре са обозначени и са недостъпни за децата.	Оглед

ГЛАВА V. УПРАВЛЕНИЕ НА ЦРДУ

Стандарт 16: Институционален проект

ЦРДУ функционира на базата на институционален проект, разработен в съответствие с Наредбата за критерии и стандарти за социални услуги за деца, настоящата методика и нуждите на общината/региона

Резултат: Услугите в ЦРДУ отговарят на потребностите на целевите групи и общината/региона.

16.1. Доставчикът на социалната услуга ЦРДУ разработва институционален проект в съответствие с Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца.

- Институционалният проект се разработва въз основа на оценка на потребностите на целевата група и общността.
- Институционалният проект се утвърждава от кмета на общината, на чиято територия се намира ЦРДУ, по предложение на ръководителя му.
- В случай, че услугата ЦРДУ се възлага от Общината на външен доставчик, институционалният проект се съгласува с Общината, възложител на услугата.
- Институционалният проект се разработва за период от 3 години.
- Ръководителят на ЦРДУ запознава целия персонал в центъра с институционалния проект и утвърждава процедури по организацията на работа за предоставяне на комплекса от социални услуги в ЦРДУ.
- Институционалният проект се преразглежда от доставчика на услугата ЦРДУ поне веднъж годишно и се актуализира при необходимост, като се води протокол.

16.2. Институционалният проект съдържа:

16.2.1. Обхват на услугата, организация на работата и финансови средства.

- **Същност на услугата.** Трябва да бъдат разписани:

- Общи цели в работата на ЦРДУ, които трябва да бъдат постигнати по отношение на ползвателите на социалните услуги.
- Описание на услугите, които се предоставят на децата и на техните семейства – дейности, програми, подкрепа, начин на работа с ползвателите на услуги, процедури.
- Описание на дейностите, които се извършват от екипа извън центъра – мобилна работа (социална работа на терен).
- Материална база (предназначение на помещенията, обособени кътове в двора).
- Сътрудничество и партньорство вътре и извън услугата ЦРДУ.

- **Ползватели на комплекса от услуги:** капацитет; характеристики на ползвателите; насочване към услугата ЦРДУ; критерии за приемане – вход към услугата; условия за прекратяване на услугата – изход; наблюдение на случая след прекратяване на услугата.

- **Организацията на работа за предоставяне на социалните услуги в ЦРДУ:**

- Основание (нормативните документи), определящи работата на ЦРДУ.
- Организационна структура.
- Вътрешни и външни функционални връзки.
- Основни и специфични длъжностни отговорности и права на всеки служител.
- Организация на работното време, вътрешния ред и достъпа в ЦРДУ.
- Процедури по приемане и пребиваването на ползвателя в ЦРДУ; процедури по прекратяване на услугата.
- Процедури за осигуряване на защитена среда за ползвателите на услугите, възпитание и дисциплина. Процедури за действията на екипа в ситуация на криза (пожар, наводнение, друго бедствие; недостиг на персонал; сериозни обвинения или оплаквания; инциденти с ползватели на услугите и/или персонала, в т.ч. инфекциозни заболявания, трудови злополуки и други рискови здравословни проблеми).
- Участие на външни сътрудници, представители на партниращи организации, доброволци, учебна практика на студенти – място и роля в комплекса от социални услуги.

- **Персонал:** численост; квалификация и опит. Политики за набиране подбор и повишаване на квалификацията на персонала; консултиране и супервизия.

- **Начини на оценка на качеството на услугата** – политики и процедури за вътрешен контрол и оценка.

- **Финансови средства** – бюджет на услугата ЦРДУ; източници на финансиране; вътрешни правила за финансово управление и контрол.

- **Документация, която се поддържа в ЦРДУ** - задължителната за услугата и какво се прилага в досието по отделен случай; писмени процедури, които гарантират поверителност на информацията за децата и защита на личните данни при изготвяне на документацията.

16.2.2. Перспективи и основни направления за развитие и устойчивост на услугата ЦРДУ.

Тази част дава възможност да се проследи в динамика развитието на услугата в последващите години; да се посочат започнати и недовършени тематични дискусии вътре в услугата, обсъждани различни перспективи за развитие и др. Задължително трябва да се посочат основните направления на развитие по отношение на координацията, кооперирането и развитието на компетентности в персонала; методи за оценка на дейностите и качеството на услугата.

16.2.3. Към институционалния проект се прилагат различни документи, като:

- Статут на доставчика на услугата.
- Управителен орган.
- Правилник за устройството и организацията на услугата ЦРДУ.
- Различни разработени инструменти за работа – примерно дело, договор за предоставяне на социалната услуга и др., работни формуляри.
- Персонал – списък, длъжности и длъжностни характеристики, работни графици.
- Органиграма.
- Бюджет.
- План за дейностите за съответния период.
- Резюме за извършената работа (анализ) по разработване на проекта.

16.3. Политиките на ЦРДУ, процедурите и ръководствата за персонала точно отразяват институционалния проект.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
ЦРДУ има разработен институционален проект, одобрен/съгласуван от Общината който обхваща период от най-малко 3 години	Институционален проект
Документацията, която се поддържа в услугата,	Задължителна документация

съответства на разписаната в институционалния проект и на изискванията, посочени в съответните нормативни документи	
Бюджетът за съответната финансова година се разработва по начин, който гарантира изпълнението на институционалния проект	Годишен бюджет на услугата
Персоналът на ЦРДУ е запознат с институционалния проект	Интервюта с персонала

Стандарт 17: Финансово управление

Доставчикът има необходимия капацитет за финансово планиране, бюджетирание и управление на паричните потоци с оглед постигането на постоянна готовност и ресурсна осигуреност на ЦРДУ да предоставя услугата, да поддържа подходящ режим за пребиваване на наличните ползватели в центъра, да реагира адекватно и своевременно при възникване на спешна необходимост от нейното предоставяне.

Резултат: Финансовото управление осигурява ефективно и своевременно предоставяне на услугата с високо качество.

17.1. Получаваните бюджетни средства (държавно-делегиран бюджет) се разпределят така, че да се осигури изпълнението на институционалния проект и да се покрият минималните стандарти за качество.

17.2. Доставчикът на услугата може да осигури и допълнителни средства за повишаване на качеството на предлаганата услуга.

17.3. Когато услугата се предоставя от външен доставчик, той спазва изискванията за оптимално съотношение между средствата за заплати на персонала, за издръжка на сградния фонд и за непосредствена издръжка на ползвателите на услугата с цел осигуряване на условия за нормалното пребиваване на ползвателите в ЦРДУ и ползване на изнесените услуги чрез мобилната работа.

Заплатите на персонала, в зависимост от позицията и образователния ценз на професионалистите, не могат да бъдат по-ниски от средната брутна заплата за социалната сфера за съответната община. За покриване на разходи по администриране на услугата, външният доставчик има право да задели за административни разходи от 7% до 10% от общата субсидия за съответната година, предоставяна за извършване на държавно-делегираните дейности по услугата ЦРДУ. Точният дял на административни разходи се утвърждава в договора между Общината и външния доставчик.

17.4. Финансовите средства, предвидени за покриване на разходите по предоставяне на услугата, се разпределят за:

- Възнаграждения на работещия персонал.
- Режийни разходи, свързани с поддръжка на сградата и създаване на благоприятни условия за престой в нея (в т.ч. разходи за ток, вода, отопление, текущ ремонт и поддръжка).
- Издръжка на пребиваващите в ЦРДУ ползватели.
- Комуникационни разходи (телефон, поща, интернет и др.).
- Санитарни и хигиенни средства и материали.
- Канцеларски материали.
- Средства за външни специалисти.
- Материали за индивидуална или групова работа с ползвателите за изпълнение на индивидуалните им планове за услуги.

- Обучения и супервизия.
- Осигуряване на нормативно регламентираната противопожарна безопасност и експлоатация на газови съоръжения (ако има такива), на предписанията на службата по трудова медицина за осигуряване на безопасни условия на труд, за охрана на сградата и изпълнение изискванията на РИОКОЗ.

17.5. В ЦРДУ се разработват Вътрешни правила за финансово управление и контрол, които по предложение на ръководителя на центъра се утвърждават в съответствие със съществуващата схема на подчиненост от кмета на Общината или от външния доставчик, на когото е възложена услугата ЦРДУ.

17.6. В ЦРДУ се разработват Вътрешни правила за организация на работната заплата, които се утвърждават от ръководителя на центъра.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Одобрен бюджет за държавно-делегираната услуга за съответната финансова година	Счетоводната документация в ЦРДУ и при доставчика на услугата
Одобрен бюджет за допълнителни средства, предоставени от бюджета на общината за издръжка на услугата	Счетоводната документация в ЦРДУ и при доставчика на услугата
Одобрен бюджет за допълнителни средства, заделени от доставчика за издръжка на услугата	Счетоводната документация в ЦРДУ и при доставчика на услугата
Утвърдени Вътрешни правила за финансово управление и контрол и Вътрешни правила за организация на работната заплата	Документацията в ЦРДУ и при доставчика на услугата

Стандарт 18: Организация на работата

Създадената организацията на работа по предоставяне на социалната услуга ЦРДУ позволява ефективно изпълнение на нейните цели и управление на ресурсите при спазване на основните принципи на работа.

Резултат: Има ясни правила за организиране дейността на ЦРДУ, вътрешна и външна комуникация и екипност.

18.1. Доставчикът разработва писмени процедури по предоставянето на услугата ЦРДУ.

- Процедурите трябва да изпълняват конкретните разпоредби по Наредбата за критерии и стандарти за социални услуги за деца и настоящата Методика. Утвърждават се със заповед на ръководителя на центъра и са задължителни за целия персонал, съобразно длъжностните задължения. Процедурите могат да се изменят или допълват при възникване на нови обстоятелства в дейността на ЦРДУ и при промени в законодателството.

18.1.1. Доставчикът разработва процедури по реда за откриване на случая, пребиваване (ползване на социалната услуга), и за прекратяване на услугата.

Редът и начините на ползване на социалните услуги в центъра трябва да съответстват на заявените индивидуални потребности на ползвателя и да осигуряват ефективното изпълнение на индивидуалния план на всяко дете.

18.1.2. Ръководителят на ЦРДУ утвърждава със заповед организацията на работното време.

- Работното време на съответните длъжности се определя от спецификата на работа и длъжностните задължения на всеки член на персонала, като ЦРДУ трябва да е с целодневен режим на работа. Всеки работен ден/работна смяна се определя дежурен служител, който има преки длъжностни задължения спрямо ползвателите (най-често социален работник);

- Служителите в ЦРДУ са на пълно работно време – 8-часов работен ден. За оптимална организация на дейностите може да се определя сменен режим на работа за определени

длъжности, като: пряко работещите с децата в и извън институцията (екипа за мобилна работа), помощния персонал. В някои дейности (програми), могат да бъдат назначени специалисти и на непълно работно време;

- Потребностите на ползвателите, както и спецификата на социалната работа в ЦРДУ може да наложи по-различни часове за начало и за край на работното време на услугата ЦРДУ. Организацията на работа може да се направи така, че предоставянето на конкретни услуги да се извършва преди 09.00 часа, след 17.30 часа, както и в почивни и/или празнични дни.

- Ръководителят на ЦРДУ отговаря за изработването на месечния работен график и форма 76 за отчитане явяването на работа, при спазване на изискванията на Кодекса на труда – Глава седма: “Работно време и почивки”. В месечния график трябва да се посочи началния и крайния час на работните смени за всяка включена длъжност, както и поименно. При отсъствие на член на персонала, той е длъжен да уведоми своевременно ръководителят, който от своя страна трябва да направи корекция по утвърдения график за периода на отсъствие на служителя, за да се осигури нормалното функциониране на услугата.

18.1.3. Ръководителят на ЦРДУ утвърждава Правилника за вътрешния ред с оглед осигуряването на защита правата и предлагане на добра грижа за всяко дете.

- Ръководителят на ЦРДУ утвърждава процедури (указания) за действията на екипа при инциденти и спешни ситуации на криза, при които се налага бърза намеса на екипа и/или външни органи. В зависимост от характера на събитието, трябва да се посочи последователността на уведомяване вътре в ЦРДУ, родителите, както и различните държавни и/или общински структури. За действията на екипа при инциденти и спешни ситуации на криза се изготвя протокол.

- Ръководителят на ЦРДУ утвърждава писмени указания за поощрения и дисциплинарни мерки (в т.ч. и ограничителни), относно ползвателите, с цел създаване на условия и възпитаване и поощряване на социалноприемливо поведение у децата, пребиваващи в ЦРДУ.

18.2. Всеки член на персонала знае на кого е подчинен (мястото на длъжността си в структурата на персонала).

- В ЦРДУ има разработена процедура, в която се посочва схемата на заместване при отсъствие на конкретен специалист. Персоналът е наясно при какви обстоятелства се търси намесата на ръководителя и кога – доставчика на услугата.

18.3. Органи на управление на услугата.

18.3.1. ЦРДУ е на пряко подчинение на кмета на Общината, а в случай, че услугата ЦРДУ е възложена от Общината на външен доставчик е пряко подчинена на него.

18.3.2. В ЦРДУ се създава Екипен съвет, като съвещателен орган по въпросите на социалната работа в центъра. Екипният съвет се председателства от ръководителя на ЦРДУ, като за работата на съвета и взетите решения се води протоколна книга.

- Съвещанията на Екипния съвет се организират всяка седмица и в тях участват: социалните работници, педагога, психолога и отговорника по мобилната работа (социална работа на терен). С решение на съвета, екипните съвещания могат да се водят на ротационен принцип от всеки от членовете му.

- На тях се обсъжда работата по всеки конкретен случай, анализира се цялостната социална работа на ЦРДУ за изминалия период и се планира краткосрочно и дългосрочно. В работата на Екипния съвет се осигурява възможност за участие – по заявено желание или по искане на съвета, на всеки друг член на персонала, с оглед повишаване качеството на предоставяните услуги и изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране. По конкретни въпроси, с изключение на тези с поверителен характер за съответния ползвател, на съвещанията могат да присъстват и външни лица, ангажирани с дейността на центъра.

18.4. Ръководителят на ЦРДУ организира общи работни срещи с целия персонал и/или с отделни групи служители по тяхно искане или по своя преценка.

- На тях се обсъжда организацията на работа, трудовата дисциплина, отчитат се и се поставят конкретни задачи на отделните членове на персонала или на целия екип. Ръководителят информира персонала, относно: всички дейности и събития, които имат значение за успешното изпълнение на функциите на услугата; всяка информация, която е от значение за развитието на отделните случаи.

- Всеки член на персонала има право да поиска и трябва да получи точен отговор по всеки въпрос, който смята, че има значение за неговата работа и центъра като цяло.

- Общите работни срещи се протоколират и подписват от водещия срещата, като протоколът е на разположение при осъществяването на вътрешния контрол.

18.5. Ръководителят на ЦРДУ определя за всяко дете (случай по услугата), ключов социален работник.

- Ръководителят упълномощава всеки ключов социален работник да представлява ЦРДУ пред държавни и местни органи и институции и да придружава ползвателя на услугата, когато това се налага в изпълнение на конкретна задача.

18.6. Задължителна документация в ЦРДУ:

18.6.1. Задължителната документация се номерира, прошнурова и подпечатва с печата на доставчика. Поддържането и начините на ползване на тази документация се определя при спазване на изискванията за поверителност, достъпност и съхранение, регламентирани в длъжностните характеристики на членовете на персонала.

- регистър за ползвателите на социалната услуга ЦРДУ, с постоянен срок на съхранение;
- лично досие на детето с постоянен срок на съхранение;
- рапортна книга (дневник) – в края на работната си смяна дежурният служител отбелязва основните моменти от работата, наличие на инциденти или други събития, които според него са важни за развитието на отделните случаи;

- книга (дневник) за вписване и съхраняване на информация за протичане на работната смяна във всяка група/дейност, със срок на съхранение 5 г.;

- протоколни книги (дневници) за съвещанията на Екипния съвет и за общите работни срещи с целия персонал и/или с отделни групи служители;

- присъствена книга на ползвателите;

- книга (дневник) за посещенията – по пропускателния режим;

- книга (дневник) за регистриране на дарения с постоянен срок за съхранение и прилежащите документи;

- книга (дневник) за документите за доставка и съхранение на храна със срок за съхранение до следваща финансова ревизия;

- книга (дневник) за санитарното състояние със срок за съхранение 5 г.;

- входящ и изходящ дневник със срок на съхранение 5 г.;

- книга (дневник) за регистриране на заповедите на ръководителя и приложените заповеди към нея със срок на съхранение 5 г.;

- инвентарна книга и отчетни и счетоводни форми със срок за съхранение, съгласно Закона за счетоводството;

- книга (дневник) за регистриране на жалбите;

- лично досие на всеки член на персонала;

- утвърдените документи по безопасност, хигиена на труда и противопожарна охрана.

По решение на доставчика той може да обединява отделните документи в един физически носител.

18.6.2. В ЦРДУ се разработват, утвърждават се от ръководителя и се ползват различни документи при предоставянето на всяка услуга в ЦРДУ, като: приемателен протокол за ползвателя с пореден номер – номера в регистъра на съответния ползвател; типов договор за

предоставяне на социалната услуга ЦРДУ; регистрационна присъствена форма на ползвателите, в т.ч. на предоставените услуги; протоколи за приемане/предаване на ползвател на родител, друг законен представител на детето или на длъжностно лице; протокол за личните вещи на ползвателя, съхранявани в ЦРДУ; регистрационна форма по развитието на случая/детето; регистрационна форма за мобилната работа; протокол от посещение на адрес на ползвател; протокол за проведена междуинституционална работна среща по случая; оценъчни инструменти, във връзка с индивидуалната работа с ползвателя; други работни документи, с цел регистриране, наблюдение и отчетност на предоставяните услуги/дейности в ЦРДУ.

18.6.3. ЦРДУ предоставя достъп до информацията, съдържаща се в личното досие на детето, в съответствие на законовите изисквания.

18.6.4. ЦРДУ предоставя информация, поискана от контролиращи, правозащитни, правораздаващи и други органи и институции за дейността на центъра, в съответствие на законовите изисквания.

18.6.5. Информацията за всяко дете е поверителна, когато това е в съответствие с добрата грижа и нуждата от закрила на детето.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Има процедури за откриване, ползване на услугите и прекратяването им за всеки случай в ЦРДУ	Процедури
Има процедури (указания), регламентиращи вътрешния ред в ЦРДУ, утвърдени от ръководителя	Правилник за вътрешния ред, заповеди, указания, утвърдени от ръководителя на ЦРДУ. Протоколи за действията на екипа при инциденти и спешни ситуации на криза
За всеки месец има работен график, подписан от ръководителя	Месечни графици за разпределение на работното време за съответните длъжности
Има протоколи от: проведени съвещания на Екипния съвет; от общи работни срещи с целия персонал и/или с отделни групи служители; междуинституционални работни срещи по случай; посещения на адрес на ползвател	Протоколни книги (дневници)
ЦРДУ има задължителната документация, която се води редовно	Регистър, книги (дневници), лични досиета на децата

Стандарт 19: Вътрешна система за наблюдение и повишаване качеството на услугата ЦРДУ

Доставчикът разработва и прилага процедури за мониторинг и вътрешен контрол на доставяните социални услуги. Осъществява периодично наблюдение и контрол върху работата на персонала и качеството на предоставяните услуги.

Резултат: Развиването на услугите в ЦРДУ се извършва на базата на обективна и актуална информация за тяхното качество и ефективност при отчитане на мнението на ползвателите.

19.1. Доставчикът разработва писмена процедура за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата, гарантираща, че работата се осъществява в съответствие с Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца.

- В ЦРДУ се създават: *Съвет на ползвателите на услугата*, в която влизат представители на основните ползватели – децата (над 10-годишна възраст), както и родители или други значими за децата хора (от 3 до 5 члена), като средство за обратна връзка, проучване, изслушване и съобразяване с мнението на ползвателите; *Обществен съвет* (между 3 и 5 члена), като

средство за консултиране, подкрепа и сътрудничество; *Комисия за разглеждане на жалбите*, в която влизат между 3 и 5 члена – представители на екипа и на доставчика. Тези помощни органи трябва да имат разработени процедури за работа и правилник за дейността, както и протоколи от работните срещи/съвещания.

- Вътрешният контрол се базира на: разработените от доставчика индикатори за оценка на качеството; дейността на Съвета на ползвателите на услугата, на Обществения съвет и на Комисия за разглеждане на жалбите.

- Доставчикът осъществява цялостен вътрешен контрол върху качеството на услугата най-малко един път в годината, както и периодичен контрол, по избрани от него стандарти, индикатори и оценъчни инструменти;

- Доставчикът разработва план за подобряване на качеството на услугата на базата на идентифицираните при вътрешния контрол проблеми. Целта е да се постигнат необходимите промени, които да доведат до повишаване на качеството на услугата.

19.2. Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от децата и техните семейства.

- Ползвателите трябва да са запознати с организацията на работата и начина за предоставяне на услугата както и със служителя, който отговаря за конкретния ползвател - ключовия социален работник. Информацията се предоставя и на родителите и/или на други заинтересовани лица.

- Доставчикът трябва да осигури условия за изграждане и поддържане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между ползвателите и персонала.

- Ръководителят на ЦРДУ трябва да осигури процедура за подаване на оплаквания и разписва мерки (действия), по отстраняване на констатираните нередности.

- Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от персонала, както и от външни лица, които изразяват отношение към услугата ЦРДУ.

19.3. С докладите на компетентните органи от извършени проверки върху качеството на социалната услуга се запознават всички заинтересовани лица – членовете на персонала, местната власт, отдел “Закрила на детето” и други.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Има разработена писмена процедура за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата	Писмена процедура за осъществяване на вътрешен контрол Протоколи/доклади за направени оценки – годишна, периодични
Има писмена процедура за регистриране и разглеждане на оплаквания от страна на ползватели, от персонала, както и от външни лица	Книга (дневник) за регистриране на жалбите Писмена процедура за работата на Комисията за регистриране на жалбите и действията по констатираните нередности
Има Съвет на ползвателите на услугата, Обществен съвет, Комисията за регистриране на жалбите	Протоколи от работните срещи/съвещания на двата съвета и на комисията
Докладите на компетентните органи от извършени проверки се обсъждат и се предприемат мерки за отстраняване на допуснатите нарушения, ако има такива. Докладите се оповестяват на информационно табло в ЦРДУ	Доклади на контролните органи Протоколи от обсъждания

ГЛАВА 6 УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Стандарт 20: Структура на персонала

В ЦРДУ е осигурен достатъчно на брой квалифициран персонал, който осигурява целодневен режим на работа и качествено предоставяне на услугата.

Резултат: Числеността на персонала, опита и квалификацията му са съобразени с целите на услугата и са достатъчни за посрещане на потребностите на ползвателите в ЦРДУ

20.1. Броят на персонала и неговата професионална компетентност трябва да са достатъчни за изпълнението на основните цели и функции на услугата. Политиката по отношение на персонала е ясно посочена в институционалния проект.

20.1.1. За осъществяване на целодневния режим на работа, при утвърден капацитет на ЦРДУ от 30 деца, независимо от броя на ползвателите, са необходими минимум 16 души персонал. В центъра има служители, пряко ангажирани с предоставянето на услугите, управленски и помощен персонал. Персоналът включва представители на двата пола.

20.1.2. За изпълнение на комплекса от услуги е препоръчително да се формира мултидисциплинарен екип от специалисти със следните квалификации: социални работници (специалности: “социален работник”, “социален педагог”, “социални дейности”), педагог, психолог, медицински специалист (медицинска сестра и/или лекар).

20.1.3. В екипа трябва да има лица, които да извършват мобилната работа (социална работа на терен), например на длъжност “сътрудник, социални дейности”. В структурата това може да бъдат 3-ма конкретни служители. Възможно е мобилната работа да се разпише, като длъжностно задължение и на специалистите, които работят с ползвателите вътре в ЦРДУ при съответно разпределение на работното време.

20.1.4. Ръководителят на услугата трябва да има поне 3 години професионален опит, организационен и управленски опит.

20.2. Всеки член на персонала има писмена длъжностна характеристика, която установява: основните длъжностни задължения; основни отговорности, присъщи на длъжността; организационни връзки и взаимоотношения (вътрешни и външни); необходими компетентности за изпълнение на длъжността; изисквания за заемане на длъжността; общи разпоредби. Неразделна част от длъжностната характеристика е етичният кодекс на работещите с деца. Длъжностните характеристики се преразглеждат веднъж в годината и се актуализират при необходимост.

20.3. Примерно длъжностно разписание при капацитет на ЦРДУ за 30 деца и удължено работно време:

Длъжностни наименования (по НКПД'2005)	Численост на персонала (брой)	Минимално изискваща се образователна степен
1. Ръководител (директор, управител)	1	Магистър
2. Счетоводител-касиер	1	Бакалавър
3. Медицинска сестра (или лекар)	1	Специалист (магистър)
4. Психолог	1	Бакалавър
5. Педагог	1	Бакалавър
6. Социален работник	4	Бакалавър
7. Сътрудник, социални дейности (социален работник на терен)	3	Средно/Бакалавър
8. Домакин-шофьор	1	Средно
9. Санитар	2/3	Основно

Забележка: Позиции 6 и 7 могат да бъдат обединени в един екип с единни изисквания.

20.4. При необходимост за услугата ЦРДУ и наличие на финансови ресурси, с оглед постигане на целите и подобряване качеството на предоставяните услуги, могат да се ползват външни специалисти (лекар, юрист, езиков преподавател, компютърен специалист, музикален педагог, художник, актьор, треньор, фризьор, козметик и др.). Наемането на външни специалисти по тематични програми може да бъде с почасова заетост по утвърден график.

20.5. ЦРДУ привлича и ползва доброволци. Доставчикът на услугата и ръководителя на центъра определят дейностите, които могат да изпълняват доброволците. Набирането и обучението им става на базата на писмена процедура. Сключва се договор с всеки доброволец, в който се описват функциите, задълженията и правата на доброволеца.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Има утвърдени длъжностно разписание и поименно разписание и документация за присъствието на персонала	Лично досие на персонала, месечен график, рапортна книга, присъствена форма 76
В месечните графици и/или в заповед на ръководителя е разписано лицето, което замества отсъстващ член на персонала	Месечни графици Заповедна книга (дневник)
Има писмена процедура за предаване на информация и действия при спешни ситуации	Процедура за предаване на информация и действия при спешни ситуации – регистрационни форми/протоколи
Всеки член на персонала има подписана длъжностна характеристика	Лично досие на персонала
Има писмена процедура за набиране и обучение на доброволци	Процедура за набиране и обучение на доброволци. Лично досие на всеки доброволец

Стандарт 21: Набиране и подбор на персонала

Всеки член на персонала в ЦРДУ се назначава на базата на писмена процедура за набиране и подбор.

Резултат: Персоналът е избран с оглед на целите и задачите, които се изпълняват в услугата ЦРДУ, на базата на своята квалификация и опит.

21.1. Подборът на целия персонал, вкл. помощния, и на доброволците, се извършва на базата на изискванията на длъжностните характеристики.

21.1.1. Набирането на персонала се осъществява, чрез обявяване на набиране на кандидати за работа в услугата ЦРДУ за всяка една от длъжностите, което се огласява чрез обяви в местните средства за масова информация, по електронен път и на информационно табло в ЦРДУ.

21.1.2. Общите критерии за подбор на всички длъжности са:

- подходяща професионална квалификация за всяка длъжност;
- наличност на личностни качества и социални умения, необходими за ефективно извършване на конкретната дейност (позитивно и конструктивно отношение към социалната работа в подкрепа на децата в неравностойно социално положение, умения за работа в екип, контактност, тактичност в отношенията, неконфликтност, отговорност, способност за откликване на непредвидени извънредни ситуации, възможност за съвместяване и за работа под напрежение и др.);
- минимален опит – ако е изискване се определя за всяка длъжност.

21.1.3. За подкрепа на обективния избор от страна на доставчика, желателно е да се сформира комисия по избора. В нейния състав влизат представители на доставчика, както могат да бъдат включени и представители на структури, които имат отношение към ползвателите на услугата. Комисията по избора изпълнява следните задачи:

- Запознава се с разработената от доставчика процедура за набиране и подбор на персонала.
 - Подборът се извършва на няколко етапа, в зависимост от броя на кандидатите, които са: първи етап – подбор по документи, в т.ч. молба и мотивационно писмо; втори етап – интервю; за някои длъжности – трети етап - групово събеседване и/или практическа задача (за ръководителя – писмена разработка, за пряко работещите с ползвателите – въпросник, казус и др.), като това се прави и при наличието на повече кандидати. За длъжността на ръководителя конкурсът обхваща и трите етапа.
 - Всеки член на комисията по избора оценява всеки допуснат кандидат, допуснат до втория и третия етап на специална бланка.
 - Комисията по избора обявява класиралите се на първо място, като се дават равни възможности на всички, без значение на пол, вероизповедание, етническа принадлежност, семейно положение, възраст и др.
- 21.1.4. Препоръчително е по време на подбора – между първи и втори и/или трети етап, кандидатите да се канят на посещение в ЦРДУ, за да се запознаят с услугата и целевите групи. На кандидатите се дава възможност да се запознаят с институционалния проект, с длъжностната характеристика и средата на работа.
- 21.1.5. Одобрените кандидати се назначават на работа, съгласно разпоредбите на Кодекса на труда.

21.2. Доставчикът изготвя и поддържа лично досие за всеки назначен член на персонала, което съдържа: молбата за постъпване на работа; автобиография; мотивационно писмо; копия от дипломи за завършена образователна степен, квалификационни курсове и др.; свидетелство за съдимост; карта за предварителен медицински преглед; здравна книжка; длъжностна характеристика. В личното досие на всеки служител се прилагат и формуляри за проведени атестации, както и протоколи от индивидуални супервизии.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Има писмена процедура за набиране и подбор на персонал	Процедура за набиране и подбор на персонал
Персоналът е избран на базата на разработената процедура	Копие от публикувани/огласени обяви. Протоколи от проведени конкурси за избор на персонал. Лични досиета на персонала, които съдържат всички изискващи се документи

Стандарт 22: Обучение на персонала

Доставчикът на услугата осигурява на всеки член на персонала въвеждащо и поддържащо обучение.

Резултат:

Персоналът е обучен и поддържа високо ниво на компетентност за предоставяне на социалните услуги в ЦРДУ

22.1. Доставчикът на услугата има разработена програма за въвеждащо обучение за всеки нов служител, доброволец и/или практикуващ студент.

22.1.1. Въвеждащото обучение цели да запознае обучаващите с основните цели, с принципите на работа, с конкретните услуги в ЦРДУ и всички утвърдени документи, регламентиращи прилаганеето на услугата ЦРДУ. Всеки нов служител се запознава и с основните длъжностни задължения на останалите служители. Всеки новопостъпил получава допълнителна информация за политиките и добрите практики по отношение на закрилата на детето и работата с лица в неравностойно социално положение, с професионалните профили на

различните специалисти в областта на помагащите професии, безопасност при работа (в ЦРДУ и на терен).

22.1.2. В края на обучението:

- всеки член на екипа, който пряко работи с целевите групи трябва да има знания и умения в следните области: да познава и прилага в практиката нормативните изисквания, които определят работата на специалистите в системата на закрилата на детето и при предоставяне на социални услуги; да разбира ролята и методите на работа на дирекция “Социално подпомагане”, приоритетно на отдела за закрила на детето, както и принципа на взаимодействие, като партньор по предоставяне на социални услуги за деца и техните семейства;

- всички други длъжностни лица в центъра трябва да имат знания и умения в следните области: да разбират ролята и методите на работа в ЦРДУ, като елемент от цялостната система от услуги за децата в социална изолация и техните семейства; да имат познания по етапите и особеностите в развитието на детето.

22.2. Всеки член на екипа има личен план на развитие, включващ обмяна на опит в и извън екипа, както и външно обучение.

- Всеки служител получава пряка подкрепа и консултиране от своите колеги по всички въпроси, свързани с предоставянето на социалните услуги в центъра.

- На всеки специалист трябва да се осигури продължаващо обучение, минимум от 30 часа на година, в областта на благосъстоянието на детето и социалните услуги. Целта е надграждане на придобитите знания и умения от предходен професионален опит и по време на въвеждащото обучение в центъра. На всеки професионалист се предоставя работно пространство за обсъждане на конкретни случаи от практиката.

- Потребностите от обучение на персонала като цяло, както и на отделните професионалисти се определят на базата на индивидуални заявки, анализ по оценките на индивидуалното трудово изпълнение и по констатациите на контролиращи органи.

- В ЦРДУ се съхраняват писмени доклади от всички проведени обучения.

22.3. Всеки член на екипа има достъп до професионални сдружения, участие в научни и практически курсове, семинари и конференции за повишаване на квалификацията.

- Ръководителят на ЦРДУ утвърждава заявките за участие в различните професионални форми на продължаващо обучение, така че отсъствието на конкретния служител да не се отразява върху качеството на услугата.

- Доставчикът насърчава всеки служител в обучение през целия живот.

22.4. Доставчикът осигурява на ръководителя на ЦРДУ поддържащо обучение в областта на неговите компетентности, длъжностни функции и отговорности по прилагането на всички документи, отнасящи се до закрилата на детето, социалното подпомагане и услуги, управлението и контрола на услугата ЦРДУ.

22.5. ЦРДУ поддържа партньорски отношения с образователните и обучителните институции за обучение на студенти по програмите за текуща и преддипломна учебна практика.

- Професионалистите в центъра предават своите знания, умения и добрите практики на студенти в текуща и преддипломна практика.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Има писмена програма за въвеждащо обучение на нови членове на персонала, доброволци, практикуващи студенти	Програмата за въвеждащо обучение на нови членове на персонала, доброволци, практикуващи студенти
Всички нови членове на персонала и доброволци	Писмени доклади за отчитане на

преминават въвеждащо обучение	проведените обучения
Всеки член на екипа има личен план за развитие	Лично досие на персонала
Проведени продължаващи обучения, включени в личните планове на служителите	Лично досие на персонала, в което са включени сертификати, протоколи или др. удостоверяващи обучението документи
Има сключени договори, споразумения, съгласувателни писма за партньорство с образователните и обучителните институции	Лично досие, в което са включени отчетни форми по индивидуалния договор на базовия специалист за проведена учебна практика Договори, споразумения

Стандарт 23: Оказване на подкрепа и супервизия

Доставчикът на услугата предоставя на целия персонал в ЦРДУ подкрепа и супервизия.

Резултат: Персоналът в ЦРДУ работи на екипен принцип. Персоналът в ЦРДУ работи в условия на емоционален комфорт и увереност в своята професионална компетентност.

23.1. Дейността на персонала се оценява индивидуално от доставчика на социални услуги не по-рядко от веднъж в годината.

Личното досие на работещия съдържа оценката на индивидуалното трудово изпълнение, работния план - цели и задачи за следващата година, потребности от обучение.

23.2. Целият персонал получава задължително супервизия.

23.2.1. Всеки член на персонала, включително помощният, получава вътрешна индивидуална супервизия от ръководителя на ЦРДУ или упълномощено от него лице (най-често психолога).

- Тя дава възможност на всеки служител да направи преглед на своята работа, да провери мненията и чувствата си за ползвателите, колегите или работния процес, да изясни ролите и очакванията от различни гледни точки. Индивидуална супервизия се провежда всеки месец.

- Резултатите и последващите действия се протоколират и подписват от супервизора, като протоколът е на разположение при осъществяването на вътрешния контрол.

- Лицата, определени да извършват супервизия трябва да имат минимум 3 години професионален опит в социалните услуги и повече професионален опит от служителите, на които оказват супервизия.

23.2.2. Доставчикът на услугата предоставя на всеки специалист, работещ пряко с ползвателите, индивидуална супервизия по случай, за който той е ключов работник.

- Тя има следните цели: разширяване на професионалната компетентност; снемане на напрежението в трудни работни ситуации; поощряване на комуникацията и на съвместната работа; ориентиране на професионалните действия към целите и към по-голяма степесн на удовлетвореност. Индивидуална супервизия по случай дава възможност на всеки специалист да направи преглед на своята работа и да провери мненията и чувствата си. Тя се провежда не по-рядко от веднъж на 3 месеца, а от упълномощено външно лице – два пъти на година.

- Резултатите и последващите действия се протоколират и подписват от супервизора, като протоколът е на разположение при осъществяването на вътрешния контрол.

- Лицата, определени да извършват индивидуална супервизия по случай трябва да имат минимум 3 години професионален опит в работа по случаи в социалните дейности.

23.2.3. Доставчикът осигурява екипна супервизия на персонала в ЦРДУ.

- Екипна супервизия може да се осигури както общо за целия персонал, така и по групи, например: за социалните работници, педагога, психолога и мобилния екип; за помощния и обслужващия персонал; в по-малки групи по длъжностни функции.

- Тя е насочена към: разширяване на професионалната компетентност; осигуряване и подобряване на качеството на комплекса от услуги ЦРДУ, на изпълнението на индивидуалния план за услуги на конкретното дете; ориентиране на професионалните действия към целите и

към по-голяма степен на мотивираност, отдаденост и удовлетвореност. Екипната супервизия помага за изразяване на чувствата, снемане на напрежението и в трудни работни ситуации. Тя се провежда не по-рядко от веднъж на месец, а от упълномощено от доставчика външно лице – два пъти на година.

- Резултатите и последващите действия се отбелязват в доклад. Докладът се подписва от супервизора и от ръководителя на ЦРДУ и е на разположение при осъществяването на вътрешния контрол на доставяните социални услуги.

- Лицата, определени да извършват супервизия трябва да имат минимум 3 години професионален опит в социалните дейности и повече професионален опит от служителите, на които оказват супервизия.

23.3. Ръководителят на ЦРДУ получава супервизия от доставчика или упълномощено от него лице, с опит в управлението на социални услуги, човешки ресурс и финанси, не по-рядко от веднъж на 3 месеца.

23.4. Доброволците получават супервизия (индивидуална и екипна), от член на персонала, който изпълнява съответните длъжностни функции.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
На всеки член на персонала, вкл. на ръководителя на ЦРДУ, е направена годишна атестация - оценка на индивидуалното трудово изпълнение, по основните длъжностни задължения и отговорности, както и допълнително поставени задачи	Атестационна карта/Формуляр на индивидуалното трудово изпълнение
Всеки член на персонала получава индивидуална супервизия	Протокол от супервизиите в личното досие
Целият персонал получава екипна супервизия	Доклад от супервизиите
Доброволците получават индивидуална и екипна супервизия по възложените им задачи	Протокол от супервизиите в личното досие

ГЛАВА VII. ЗАЩИТА ОТ ЗЛОУПОТРЕБА И НАСИЛИЕ

Стандарт 24: Защита от злоупотреба и насилие

ЦРДУ има разработени програми за превенция на насилието и злоупотребата над деца, както и процедури за справяне в случаи на злоупотреба и насилие.

Резултат: Условието в ЦРДУ предотвратяват всякакви форми на злоупотреба и насилие от страна на персонала към ползвателите, между самите ползвателите и от страна на ползвателите към персонала.

24.1. ЦРДУ има ясно разработени политики за недопускане на насилие над и от деца

- В ЦРДУ има разработена политика за защита на децата от насилие, която обхваща основни принципи за работа с деца, принципи на подбор на персонала, подбор на доброволци и работа с дарители, усъвършенстване на екипа и въвличане на децата в превенцията на насилието.

- ЦРДУ има разработена антидискриминационна политика, с която са запознати всички членове на персонала и доброволците.

- Доставчикът осигурява на всеки член на екипа обучения за работа по превенция на насилието над деца, идентификация на насилие и работа с деца жертви на насилие.

- Екипът показва нетърпимост към използването на насилие.

- В Правилника за вътрешния ред на ЦРДУ са посочени правила за неизползване на насилие в центъра, както и процедури при реализиране на актове на насилие над и от деца.

24.2. В ЦРДУ се провеждат групови форми на работа по превенция на насилието.

- Всяко дете се включва в индивидуални и групови форми на работа по теми от областите на превенция и реакция на насилие като:

- Физическо, емоционално насилие и пренебрегване – Даване и получаване на обич; Какво е обида; Ролята на членовете в семейството; Справяне с гняв и агресивно поведение; Права на детето; Какво е насилие и други.
- Сексуално насилие, трафик и експлоатация – Какво е сексуално насилие; Характеристика на насилника; Разлика между секс и любов; Детска проституция; Добро и лошо докосване; Предизвикателно поведение; Безопасен секс и други.
- Децата и Интернет – разговори и срещи с непознати, трафик на хора, порнография.

- темите се провеждат съобразно възрастта и особеностите на участниците;

- преди и след груповата работа се проверява разбирането на темите и усвояването на знания, умения и навици.

24.3. ЦРДУ има разработени ясни процедури за дисциплинарни наказания и мерки спрямо действия на децата.

- наказанията не уронват авторитета и самочувствието на децата, не нарушават правата им и не са свързани с физически методи;

- писмените указания за осъществяването на наказанията са показани на достъпно място и с тях са запознати децата и родителите/настойниците им;

- дисциплинарните наказанията и мерки не включват използване на насилие.

24.4. Процедури за реагиране при съмнение или осъществено насилие над дете.

- ЦРДУ има разработена политика за справяне с тормоза и насилието над деца и от деца, съдържаща описание на белезите и последствията от видовете насилие, както и предписания за поведение при получаване на информация за осъществено насилие:

- Белези на евентуално емоционално насилие !
- Белези на евентуално сексуално насилие
- Белези на евентуално физическо насилие
- Белези на пренебрегване
- Как да реагираме при подозрения за насилие
- Как да реагираме, когато дете сподели за осъществено с него насилие

- Екипът следи и проучва всеки случай на упражнен тормоз над децата от странични хора, като ограничава достъпът им до тях.

- ЦРДУ обучава екипа за реагиране при споделено насилие от страна на дете.

24.5. Процедури за реагиране при риск или акт на насилие върху персонала по време на работа.

- ЦРДУ осигурява обучение на персонала за справяне с гняв и гневно поведение.

- ЦРДУ осигурява обучение на мобилния екип да се предпазва от актове на насилие по време на работата на терен – при работа с агресивни ползватели.

- Мобилните работници осъществяват уличната работа при гарантиране на собствена сигурност чрез оценка на риска и предварителна подготовка.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
ЦРДУ има разработени политики защита от насилие и злоупотреба	Документация на центъра
В ЦРДУ се провеждат групови сесии и индивидуална работа по превенция на насилието, повишена е културата на децата за разпознаване на насилието и насилника	Протоколи за групова работа Входящи и изходящи анкети за групова работа
ЦРДУ има процедури за реагиране при съмнение или осъществено насилие над дете или персонала	Процедури за реагиране

Персоналът е обучен да разпознава белезите на насилие и да реагира при тормоз над дете и над членове на персонала	Процедури за реагиране Политики за защита Протоколи и програми от обучения на персонала
При актове на насилие над деца са предприети спешни мерки	Подадени сигнали в полиция и О”ЗД”

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Основни нормативни актове, свързани с организирането и предоставянето на социалната услуга „Център за работа с деца на улицата”

Документи, свързани с качеството на услугата, начините за нейното разкриване и функциониране:

1. Семейен кодекс
2. Наказателен кодекс
3. Закон за социално подпомагане
4. Закон за закрила на детето
5. Закон за семейни помощи за деца
6. Закон за народната просвета
7. Закон за здравното осигуряване
8. Правилник за прилагане на Закона за социално подпомагане
9. Правилник за прилагане на Закона за закрила на детето
10. Правилник за прилагане на Закона за семейни помощи за деца
11. Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца
12. Наредба за условията и реда за осъществяване на мерки за предотвратяване изоставянето на деца и настаняването им в институции, както и за тяхната реинтеграция
13. Наредба за специализирана закрила на деца на обществени места
14. Наредба № 4 за работите, които са забранени за лица от 15- до 18-годишна възраст
15. Наредба за организиране и провеждане на детски и ученически отдиш и туризъм
16. Етичен кодекс на работещите с деца

Документи, регламентиращи дейността на други институции и организации, свързани с дейността на ЦРДУ

1. Закон за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните
2. Закон за омбудсмана
3. Наредба за условията и реда за предоставяне на полицейска закрила на детето
4. Правилник за устройството и дейността на домовете за медико-социални грижи за деца
5. Правилник за организацията и дейността на домовете за деца
6. Правилник за работата на домовете за временно настаняване на малолетни и непълнолетни
7. ПМС № 252/1995 и Правилник за устройството и дейността на приютите за безнадзорни деца

Документи, свързани със здравно - хигиенните изисквания:

1. Закон за здравето
2. Наредба 7 от 23 септември 1999 за минималните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд на работните места и при използване на работно оборудване. ДВ, бр. 88/8.X.1999 г.
3. Наредба № 15 от 27 юни 2006 г. за здравните изисквания към лицата, работещи в детските заведения, специализираните институции за деца и възрастни, водоснабдителните обекти, предприятията, които произвеждат или търгуват с храни, бръснарските, фризьорските и козметичните салони
4. Наредба № 5 от 6 април 2006 г. за диагностиката, профилактиката и контрола на местните паразитози

Документи, свързани с благоустройството и строителството:

1. Закон за устройството на територията

2. Наредба № 6 за изграждане на достъпна среда в урбанизираните територии, ДВ бр.109/16 Декември 2003 г., в сила от 17.01.2004 г.
3. Наредба за пожарна безопасност на обектите в експлоатация

Документи, свързани с административното управление на ЦРДУ

1. Административно-процесуален кодекс
2. Закон за счетоводството
3. Закон за финансовото управление и контрол
4. Закон за корпоративно подоходно облагане
5. Закон за данъците върху доходите на физическите лица
6. Кодекс на труда
7. Кодекс за социално осигуряване

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ПРИМЕРНИ ФОРМУЛЯРИ

ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНА УСЛУГА¹

Днес, 2 ... година, в между Центъра за работа с деца на улицата с адрес:

.....
представяван от,

(трите имена и длъжност на ръководителя на ЦРДУ)

наричан по-долу ИЗПЪЛНИТЕЛ, от една страна и

.....
(трите имена на детето, което ползва социалните услуги

.....
и трите имена на лицето – негов законен представител)

притежаващ/и документ за самоличност

.....
(вписват се данните на детето и на лицето - негов законен представител)

с постоянен адрес,

с настоящ адрес (местопребиваване).....,

като ползватели на социални услуги, наричани по-долу ВЪЗЛОЖИТЕЛ,

от друга страна, се сключи настоящия договор.

Страните се споразумяха за следното:

I. Предмет на договора

Чл. 1 ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предоставя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ **правото да ползва социални услуги за детето** в Центъра за работа с деца на улицата.

(трите имена на детето)

Чл. 2 Настоящият договор се сключва зауслуга –

(вписва се вида на услугата – краткосрочна или дългосрочна)

за срок от Г. до Г., **вкл.**

Чл. 3 Социалните услуги, предоставяни от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, трябва да отговарят на Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца.

Чл. 4 Организация и предоставяни услуги:

1. Детето пребивава в Центъра всеки работен ден от ч. до ч. и се води и взима от *(родител, друг негов законен представител, посочено от родителя лице или член на персонала).*

2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предоставя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ следните услуги:

.....
Чл. 5 Социалните услуги по Чл.4, при спазване изискванията на Чл. 3, се предоставят от квалифициран персонал – социални работници, психолог, педагог, сътрудник социални дейности, медицинско лице.

II. Права и задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 6 ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигури на детето ползването на договорените по Чл. 4 социални услуги, безопасна и сигурна среда в Центъра и защита на неговите интереси.

¹ Договорът е съгласуван и се сключва след издаване на Направление за ползване на социални услуги изх. №... /... г.от Дирекция “Социално подпомагане” - ...

Чл. 7 ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря за качеството на социалните услуги и тяхното своевременно извършване.

Чл. 8 ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ запознава ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с Правилата за устройството и организацията на ЦРДУ и други документи, отнасящи се до пребиваването на децата в Центъра.

III. Права и задължения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 9 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право на контрол по изпълнението на договора, относно качеството и количеството на социалните услуги, без това да пречи на самостоятелността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 10 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да се откаже от договора, стига да има основателна причина за това, представена писмено по реда на Чл. 13, т. 2 или т. 7.

Чл. 11 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е задължен да уведоми незабавно ИЗПЪЛНИТЕЛЯ при промяна на адреса и/или местоработата си.

IV. Общи условия; прекратяване

Чл. 12 Настоящият договор може да бъде изменен само по взаимно съгласие между страните, изразено в писмена форма.

Чл. 13 Настоящият договор се прекратява:

1. С изтичане на срока по Чл. 2 от договора.

2. С предизвестие от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, отправено писмено най-малко 48 часа преди датата, от която се иска прекратяването.

3. Със 7-дневно предизвестие от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ при констатирано системно нарушение на Правилата в ЦРДУ от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

4. При установяване на промени в здравословното състояние на детето, които не позволяват ползването на договорените социални услуги.

6. При настъпила смърт на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

7. По взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма.

Чл. 15 Възникналите спорове по нерешени от договора въпроси ще се решават по споразумение, а когато това се окаже невъзможно – по реда на гражданското законодателство на РБългария.

Настоящият договор се подписва в два еднообразни екземпляра – по един за всяка една от страните.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

..... (...)

(подпис и име на законовия представител на детето)

..... (...)

(подпис и име на детето, когато е над 10 г.)

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

..... (...)

(подпис и име на ръководителя на ЦРДУ)

ПРОТОКОЛ ЗА ПРИЕМАНЕ № 1

Днес, 2... г., в часа в Центъра за работа с деца на улицата е настанено детето

.....
(име, презиме, фамилия)

Данни за детето

ЕГН (дата на раждане; месторождение):

Пол Прякор (ако има такъв) Етнически произход

Постоянен адрес и настоящ адрес на родителите (настойник, попечител);

Последно местопребиваване на детето преди приемането му в ЦРДУ:

Здравен статус:

Ръст Тегло Общо здравословно състояние:

.....
Данни за хронични заболявания и алергии

.....
Преболедувани остри и инфекциозни заболявания

.....
Физическо и нервно-психическо развитие

.....
(всички данни по здравния статус се снемат и вписват от медицинското лице)

Образователно равнище (за децата над 6 г.):

Завършен училищен клас (в т.ч. кога и къде):

Към момента на приемането: Учи в (клас, училище, адрес, телефон, кл.ръководител) :

.....
Не учи – никога не е посещавал училище; не посещава училище в момента;отпаднал (причини)

Семейство (или данни за настойници, попечители):

Майка:

.....
(име, дата на раждане, ЕГН, л.к. №, изд. на/от)

¹ Протоколът е с №, който съответства на № по регистъра на ползвателите

Постоянен и настоящ адрес/местопребиваване:

Семейно положение Образование Месторабота

Данни за здравословното ѝ състояние (*увреждания, зависимости, тежки или хронични заболявания, др.*)

Баща:

(*име, дата на раждане, ЕГН, л.к. №, изд. на/от*)

Постоянен и настоящ адрес/местопребиваване:

Семейно положение Образование Месторабота

Данни за здравословното му състояние (*увреждания, зависимости, тежки или хронични заболявания, др.*)

Братя и сестри (*имена, дата и място на раждане/ЕГН; местопребиваване*):

Други, значими за детето лица: членове на разширеното семейство и други:

(*име, родствена връзка, адрес, телефон, месторабота, други данни*)

Други данни за настаненото дете:

Начин на настаняване:

1. Чрез мобилната работа на екипа на ЦРДУ

Детето е доведено от (*име и длъжност на служителя*)

2. Дирекция «Социално подпомагане» (О”ЗД”)

съгласно **Направление за ползване на социални услуги №/дата**

Социален работник, водещ по случая (*име, сл. телефон; мобилен телефон*)

Институции / длъжностни лица, които са работили с детето към момента на приемането

(*Д»СП»-О”ЗД”;* РПУ-ИДПС; *масови или специални училища, детски, здравни и социални заведения, други*)

.....
.....
.....
.....
Първичен план за услуги на приетото дете:

1. Причини за приемането:

2. Основна цел на пребиваването в ЦРДУ:

3. Видове услуги, които детето ще получи в ЦРДУ:

Продължителност на пребиваването на детето в ЦРДУ (срок от/до; период от работния ден ЦРДУ от/до)

4. Ангажименти по случая на:

а) Център за работа с деца на улицата:

б) Отдел «Закрила на детето» при Д”СП”

в) РПУ-гр. ... – ИДПС

г) Родител (настойник, попечител, приемник):.....

д) Други:

Обсъждането за изработване на индивидуалния план за услуги за детето ще се проведе на съвещанието на Екипния съвет на (посочва се дата)

Ключов социален работник на детето в ЦРДУ:..... (вписва се при определянето му)

Първичният план за услуги е изготвен/съгласуван:

За ЦРДУ (име, длъжност,подпис)

За О”ЗД” (име, длъжност,подпис)

За РПУ (име, длъжност,подпис)

Родител (настойник, попечител) (име,подпис)

Детето(име,подпис – по преценка, съобразно възрастта и степента на развитие на детето)

ПРЕГЛЕД НА ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА УСЛУГИ

За периода:

Име, презиме, фамилия, ЕГН:

№ в Регистъра на ползвателите:

Основание за пребиваване в ЦРДУ: *Направление № ... от ...2... г., издадено от Д"СП"-*
.....; за срок от ... до ... и сключен Договор на ...2... г.

Пребиваване в ЦРДУ по месеци/дни през отчетния период:

месец - дни; месец - дни; месец - дни

Предоставени услуги; резултати:

Здравословно състояние:

Профилактична дейност

Лечебна дейност

Психологическа подкрепа:

Индивидуална (бр. разговори, консултации, изследване):

Групова (бр. участия в беседи, дискусии, психомоторни занимания, други):

Психическо състояние; поведенчески особености:

Образование: (за дете в предучилищна и/или учебна възраст)

Алтернативни образователни занимания (предмети/теми, бр. участия, оценка на развитието):
.....

Посещава училище/клас:

Индивидуална работа по самоподготовката за училище; оценка:
.....

Мобилна социална работа с детето; наблюдения; резултати:

Избираеми дейности в ЦРДУ:

Участие в обучителни и/или професионални курсове; оценка:

Участие в ателиета по интереси; оценка:

Участие в трудови и спортни дейности; оценка:

Участие в други занимания/дейности; оценка:

Работа със семейството на детето: пряка работа с член на семейството; участие и взаимодействие по случая; оценка на семейните връзки:
.....
.....

Работа по случая, съвместно с други институции:

Работни срещи: (с кого, броя, резултат).....

.....

Планирани задачи: (срок, отговорник).....

.....

Други бележки, становище, предложения на ЦРДУ:

.....

.....

.....

.....

Изготвил ключов социален работник:

Съгласувано с:

Лекар:

Психолог:

Педагог:

(Други специалисти в ЦРДУ):

.....

.....

РЕГИСТЪР НА ПОЛЗВАТЕЛИТЕ

Пореден номер	Име, презиме, фамилия на детето	ЕГН, дата и място на раждане	Адрес (постоянен, настоящ)	Данни за родители (имена, адрес, телефон)	Данни за специални и диетични, медицински или физически нужди на детето	Дата на приемане в ЦРДУ	Основан за приемане		Дата на напускане (основание за прекратяване на услугата; къде отива детето)
							в ЦРДУ	Направление №/дата, изд. от Д"СП"... и сключен договор с ЦРДУ на ...	
1									
2									
3									
4									
5									

РЕГИСТРАЦИОННА ФОРМА ЗА РАБОТА НА ТЕРЕН

1. Основни данни

Цел на мобилната работа:

Място на мобилната работа:

(описва се района на обхода, конкретните улици, обекти)

Времетраене: от до

Изготвили:.....

(имена, подписи)

Други участници:

2. Деца, които са срещнати по време на обхода

Име (прякор)	Познато ли е детето на екипа	Възраст	Пол	Етнос ¹	Употреба на упойващи вещества ²	Как си набавя средства ³	Посещава ли училище ⁴	Локализация ⁵	Място на ношуване ⁶	Семейство /адрес, връзки със семейството/	История	Бележки ⁷

3. Извършени дейности по време на обхода

3.1. Работа с обкръжението на децата

3.2. Предоставени услуги на терен

3.3. Предприети действия

¹ По информация от детето и при негово желание. Ако не предостави информация, в тази графа се попълва езикът, който обичайно използва детето.

² Да се отбележи да или не. Ако употребява, да се посочи какви – лепило (Л), трева (Т), медикаменти (М), хероин (Х), алкохол (А)

³ Работи (Р) – къде, просия (П), кражби (К), сексуални услуги (С), рекет, сутенъорство, изнудване (И)

⁴ Да/не. Ако да – кое училище и в кой клас.

⁵ Място, където е срещнато/видяно детето.

⁶ В дома си (Д), на улицата (У) или в институция (И)

⁷ Относно поведението, физическото състояние, здравословното състояние на детето. Важни наблюдения на екипа.

