

## УСЛУГИ ЗА СЕМЕЙНА ПОДКРЕПА – КАКВО СЕ ПРАВИ И КАКВО ОЩЕ МОЖЕ ДА СЕ НАПРАВИ

доц. д-р Красимира Минева, проф. д-р Татяна Коцева,  
проф. д-р Милен Балтов  
Бургаски свободен университет

## FAMILY SUPPORT SERVICES – WHAT IS BEING DONE AND WHAT MORE CAN BE DONE

Assoc. Prof. Krasimira Mineva, PhD, Prof. Tatyana Kotzeva, PhD  
Prof. Milen Baltov, PhD  
Burgas Free University

***Abstract:** Family and children's support is a significant area of the social services system in Bulgaria. What are the main services offered to support families, how do social service providers work, what are the barriers and difficulties in working with families, how trust is built in providers-clients relations, and how collaborations with municipalities and other organizations work – these issues will be presented through using data from a survey conducted along with semi-structured interviews with representatives of 40 leading organizations – family support service providers in Bulgaria.*

***Keywords:** social policies, social services, early childhood development, mixed methods research*

### Социален контекст на грижата за децата и семействата в България

През последните години в България най-интензивно се развиват програмите за подкрепа на родителството в рамките на системата за предоставяне на социални услуги на представители на различни социални групи в риск и във връзка със специфични проблеми. Развити са специфични услуги в социалната, здравна и образователна сфера за подкрепа на семействата и децата. Услугите са интегрирани, предоставят се в съответствие с холистичния подход в Центрове за обществена подкрепа, Общностни центрове и Семейно-консултативни центрове. Тези специализирани услуги допълват универсалните услуги, предоставяни от държавата за подкрепа за родителите. Въпреки позитивната тенденция в практиките, свързани с подкрепата на децата и семействата в България, липсва цялостна концепция за бъдещото развитие в предоставянето на родителска подкрепа на ниво политики и резултати [7]. Това частично е компенсирано с приетата през 2021 г. „Наредба за планиране на социалните услуги”. Тя осигурява нормативната рамка за изработване на Национална карта на социалните услуги, която ще позволи да бъдат предоставяни системно и непрекъснато адекватни на потребностите услуги в различните региони на страната, по-добра координация и диференциация на подкрепата за децата и семействата. Все още не са приети стратегически документи на национално ниво за бъдещото развитие на услу-



гите за семейна подкрепа като Национална стратегия за детето 2019-2030 г. и Национална стратегия за ранно детско развитие.

България е адаптирала своето законодателство към Препоръка CM/Rec(2011)12 на Съвета на министрите на Съвета на Европа към държавите членки относно правата на децата и социалните услуги, благоприятни за деца и семейства. Според оценка на Европейския съвет от 2016г. на прилагането на Препоръка CM/Rec(2011)12 в страните членки на ЕС, България е сред европейските страни, в които са изготвени инструменти (насоки, стандарти, протоколи) за обезпечаване предоставянето на социалните услуги по начин, който е благоприятен за децата и семействата [11]. По оценка на UNICEF към 2019г., все още не е отпаднала необходимостта усилията на държавата и обществото да бъдат насочени към осигуряване системното участие на семействата и децата в процеса на планиране и предоставяне на услуги; към повишаване качеството на услугите чрез подобряване управлението на случаите чрез формулиране на конкретни, измерими и съгласувани със семействата и децата цели в плановете за грижа [8]. Тази препоръка е особено актуална днес, когато е налице тенденция в Европейския съюз към преход от модел на предоставяне на семейна подкрепа чрез обучение и мониторинг на родители, които имат трудности в полагането на грижи за децата си, към овластяването им да се грижат и да взимат решения относно отглеждането на своето поколение с активната, базирана върху потребностите им, подкрепа. Предоставяната им формална или неформална подкрепа от роднини, близки и професионалисти е фокусирана върху развитие на силните страни и компетенциите на родителите. Важно е развитие на мрежа от професионалисти от различни сектори и ангажирането на цялото общество в този процес [7, 9].

Държавните политики, обезпечавачи грижата за децата и семействата през последното десетилетие, бяха насочени към [3, 4, 5, 6]:

- отглеждане на децата в семейна или близка до семейната среда;
- материално подпомагане на семействата с деца, осигуряване на заетост на родителите и помощ за съвместяване на професионалния и семейния живот;
- инвестиция в ранното детско развитие и предоставяне на помощ и подкрепа на родителите за преодоляване на затрудненията в отглеждането на децата;
- осигуряване на условия за пълноценно развитие на децата и превенция на трансгенерационното предаване на бедността и социалното изключване;
- предоставяне на интегрирани услуги и прилагане на холистичен подход към проблемите на уязвимите социални групи;
- предоставяне на услуги в общността според специфичните потребности;
- насоченост към превенция и ранна интервенция;
- гарантиран равен достъп до медицинска помощ, превенция на болестите, промоция на здравето;
- намаляване на детската бедност;
- създаване на условия за социалното включване;
- осигуряване на равен достъп на всяко дете до качествено образование;
- участие на децата във формирането на политики, свързани с правата им.

В изпълнение на Националната стратегия за детето (2008 – 2018 г.) бяха разработени и реализирани два национални проекти: „Проект за социално включване” в периода 2008 – 2015 г. и „Услуги за ранно детско развитие” от 2016г. до 2021г. Предоставяната подкрепа на децата и семействата по тези проекти бе фокусирана към създаване на възможност за отглеждане на децата в семейна среда, предотвратяване изоставянето на децата и настаняването им в специализирани институции, раз-

витие на родителските умения, превенция на отпадането на децата от образователната система и повишаване готовността им да се включат в нея; превенция на предаването на бедността между поколенията и подобрен достъп до здравна грижа [1, 2].

Настоящото изследване<sup>1</sup> е планирано и осъществено, за да диференцира актуалните проблемни области при реализирането на политиките за семейна подкрепа на практика и да очертае основните фактори за успешното преодоляване на трудностите.

### **Дизайн на изследването**

#### *Изследователска цел*

Установяване на трудностите, бариерите и добрите практики при предоставянето на социални услуги за деца и семейства.

#### *Методология*

Проведено е изследване чрез използването на количествени и качествени методики:

- онлайн анкета с 40 организации, предоставящи услуги на семейства;
- интервюта с 15 професионалисти от тези организации;
- данни от проведена фокус-група с участието на професионалисти от общностен център за ранно детско развитие и подкрепа за родителите в град Бургас.

#### *Респонденти*

В изследването участваха професионалисти, работещи в различни институции и организации, които предоставят услуги за деца и семейства от цялата страна като:

- семейни центрове; центрове за ранна интервенция и ранно детско развитие, действащи в общността и насочени към развитие на уменията на родителите;
- центрове (за обществена подкрепа, за социална рехабилитация и интеграция)
- центрове за мобилна социална работа и работа с деца от улицата;
- центрове за работа с жертви на насилие и за превенция на трафик на хора, особено от малцинствени групи;
- социално предприятие за млади хора от институции и проблемна семейна среда.

### **Резултати**

Основните **трудности и бариери** пред предоставянето на услуги за деца и семейства по данни от проведеното анкетно проучване могат да бъдат обобщени по следния начин:

- Финансови трудности за семейства, които трябва да заплащат част от услугата /вкл. транспорт/ – 53.9%
- Дискриминация на нуждите на уязвимите семейства от страна на държавни/общински служители – 53.8%
- Културни различия на семействата – 51.3%
- Дълъг и труден процес на убеждаване на семействата – 43.6%

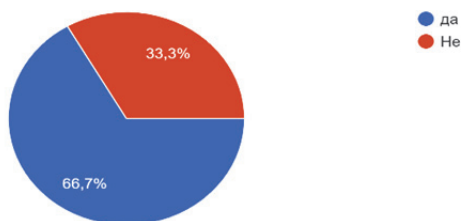
---

<sup>1</sup> Този доклад представя резултатите от проучване, финансирано от ФНИ по проект „Изготвяне на обзорен национален доклад за политиките и практиките за подкрепа на семействата и децата“ в изпълнение на договор № КП-06-КОСТ-9 от 07.10.2020 г.

- Услугите са твърде ограничени, тясно фокусирани – 43.6%
- Изискване за много документи за участие в услугата – 38.5%
- Трудностъпност на услугата поради отдалеченост – 36%
- Езикови бариери пред потребителите – 32.7%

Анализът на събраните данни индикира невъзможността на семействата да се възползват от услуги, които не са напълно безплатни и които изискват използване на транспорт. Актуална е необходимостта услугите да бъдат освободени от такси и да се предоставят чрез мобилни групи и аутрич работници. Факт са бюрократичните спънки под формата на твърде голям брой изискуеми документи и бюрократично отношение към нуждаещите се от подкрепа родители. Когато всички описани трудности се комбинират с различна културна принадлежност и езикови бариери се оказва, че входната точка не осигурява добър достъп на нуждаещите се до услугите. Не е изненада, че 66,7% от респондентите (фиг.1) съобщават за поне един случай на отказ от получаване на различни видове услуги за деца и семейства, при условие на установена потребност от тези услуги. Броят на отказите за 2021г. варира от 0 до 100 случая. Една от изследваните организации уточнява, че 50% от младежите от целевите групи, с които тя работи, не приемат предложената им подкрепа.

7. Имате ли случаи на потребител, който отказва получаване на услуга?  
39 отговора



Фиг. 1. Процентно разпределение на регистрираните откази от услуги от страна на бенефициентите.

Най-честите причини за отказ на потребителите от услуги според данните от анкетиранията лица се оказват:

- на първо място **нежеланието на потребителите за получаване на подкрепа** поради различни причини: неразбиране смисъла на сътрудничеството с специалистите; родителите отричат или negliжират сериозността на проблема на детето; не виждат бърз напредък у децата си в резултат от предоставяната професионална помощ или очакванията не са били потвърдени; не искат да положат усилия и да съдействат на екипите, оплакват се от интензивната на работа; очакват материална облага, за да сътрудничат;
- често потребителите не посочват конкретна причина за отказа;
- промяна в обстоятелствата: преместване в друго населено място, в друга държава или порастване на децата;
- потребителите смятат, че имат ресурс и могат да се справят сами, без допълнителна подкрепа;
- липса на мотивация и дисциплина;
- страхуват се от намесата на отделите за закрила на детето и вероятността от отнемане на децата.

**Добрите практики** при предоставянето на услуги за подкрепа на семействата и децата бяха изследвани по отношение на начините, които организациите използват, за да повишат доверието на потребителите на услуги към себе си и да ги задържат по-дълго време като бенефициенти. Резултатите показват, че доверието на семействата към доставчиците на услуги се развива благодарение на позитивните ефекти от предоставяните услуги, ключова е ефективността на предоставяната помощ. Посочени са и други значими източници на доверие в отговорите на следния въпрос от анкетата *„Изграждането на доверие със семействата е от ключово значение за насърчването им да използват услуги и да останат ангажирани. Как работещите във Вашата организация изграждат доверие със семействата? Опишете:“*:

- чести контакти, скъсяване на дистанцията, предоставяне на информация, преодоляване на предубежденията;
- топлота, загриженост, емпатия, честност и коректност към потребителите на услугите;
- благодарение на медиаторите и местни партньори от общността;
- постоянство, предоставяне на услугите без прекъсване, устойчивост на услугите;
- работа на терен;
- професионализъм и ангажираност от страна на екипа, предоставящ услугите.

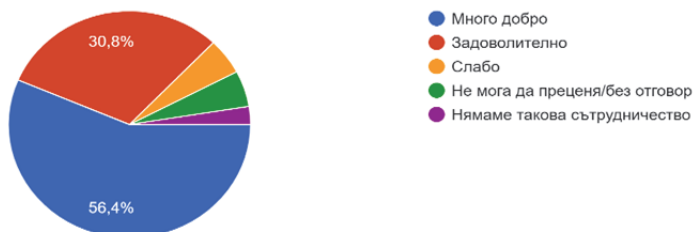
На въпрос в анкетното проучване: *„Какви методи използва Вашата организация, за да задържи потребителите на услугата, например предоставяте обратна връзка на семействата, за да споделяте общи оценки и цели?“* получените отговори бяха подредени по следния начин:

- неосъждащо, подкрепящо отношение (т.е. приемане и разбиране);
- равнопоставеност, уважение и партниране с родителите при оценката на потребностите и изготвянето на плана за грижа – сключване на договор за предоставянето на услугите (т.е. доброволност на участието);
- постоянно информиране на родителите и предоставяне на обективна обратна връзка на всеки етап от съвместната работа;
- прилагане на холистичен подход, стремеж да бъдат задоволени всички потребности на семействата от уязвимите социални групи на едно място (в общностните центрове) чрез мултидисциплинарен екип;
- използване на мобилни групи – работа на терен;
- чрез предоставяне на социално-битова и здравна подкрепа (материална – храна, лекарства, хигиенни материали и пр.);
- информиране и работа за повишаване на мотивацията.

Най-голям е процентът анкетирани лица – 57%, които оценяват равнището на сътрудничество между организациите за предоставяне на семейна подкрепа като много добро, а 31% го оценяват като задоволително (фиг. 2). Това показва, че организациите работят в мрежа, което е предпоставка за повишаване качеството на предоставяните услуги. Подобно е процентното разпределение на оценките относно равнището на сътрудничество с общинските власти (фиг. 3). За 54% от респондентите сътрудничеството е много добро, а 28% го оценяват като задоволително. Тази обратна връзка е признание за позитивната и подкрепяща роля на общините в развитието на услугите за децата и семействата.

19. Как бихте определили нивото на сътрудничество между Вашата организация и други организации, които предоставят подобни услуги?

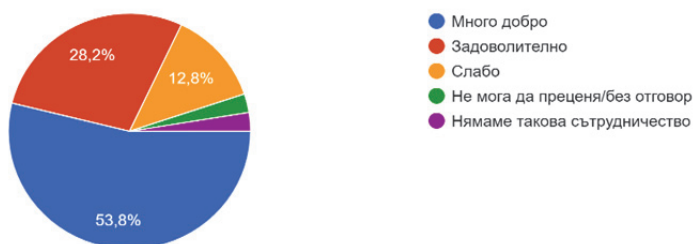
40 отговора



Фиг. 2. Процентно разпределение на отговорите на изследваните респонденти по отношение на сътрудничеството с други организации, предоставящи услуги за деца и семейства.

20. Как бихте оценили сътрудничеството на Вашата организация с общината?

39 отговора



Фиг. 3. Процентно разпределение на отговорите на респондентите по отношение на сътрудничеството на организациите с общинските власти.

За развитие на добри практики при предоставянето на семейна подкрепа (доверие, превенция на отказ и задържане на потребителите в услугите, от които се нуждаят) от ключово значение са следните фактори:

- високата резултатност, непрекъснатост и устойчивост на предоставяните услуги;
- развитието на партньорски взаимоотношенията с потребителите на базата на уважение, равнопоставеност и коректност;
- пълноценното участие и зачитане мнението на децата и семействата им на всеки етап от работата по случая и предоставяне на информация за напредъка;
- партниране с местните общности благодарение активната роля на медиаторите;
- сензитивност към потребностите на децата и семействата;
- междусекторно сътрудничество за по-пълно задоволяване на потребностите и предоставяне услуги на едно място;
- работа на терен чрез мобилни групи;
- работа в мрежа на всички организации и институции, предоставящи семейна подкрепа;
- успешно сътрудничество с местните власти.

Описаните добри практики са изцяло в духа на основните стратегии за предоставяне на социални услуги, съобразени с детето, публикувани в Препоръка CM/Rec(2011)12 на Съвета на министрите на Съвета на Европа към държавите членки относно правата на децата и социалните услуги, благоприятни за деца и семейства [11], като: *Информация и съвети* (напр., предоставяне на информация за правата и услугите прозрачно и на разбираем за децата и семействата език); *Достъпност на услугите* (напр. единна точка за достъп до различни социалните услуги; чувствителен към културата подход, бърз отговор на проблемите на децата и семействата им, достъпност на услугите за семействата от най-отдалечените населени места); *Наличност* (напр. предоставяне на социални услуги, които могат да посрещнат различни нужди на децата и техните родители; услугите да се предоставят гъвкаво и чувствително към променящите се потребности); *Уместност и пригодност* (уважение и зачитане на всички права при предоставяне на услуги, съобразени с потребностите, но и с резултатите); *Междудисциплинарно и междусекторно сътрудничество* (предоставяне на координирани услуги от професионалисти от различни сектори, работещи в мултидисциплинарни екипи чрез управлението на случаи). *Професионална компетентност* (напр., специалистите да бъдат обучени да работят с деца и семейства, да общуват с децата от всички възрастови групи; да могат да развиват доверителни отношения на основата на уважение и конфиденциалност).

#### **Какво още може да бъде направено?**

Отговорите на въпроса в анкетното проучване за мерките на организациите с цел по-ефективния достъп до семействата, които биха се възползвали от предоставяните услуги, очертават областите, в които да бъдат съсредоточени усилията на професионалистите в бъдеще:

- работа на терен чрез мобилни групи, състоящи се от различни специалисти, които предоставят директно в общността услуги на нуждаещите се;
- увеличаване броя на медиаторите;
- организациите, предоставящи услуги, да станат по-разпознаваеми и да работят за повишаване на авторитета си сред уязвимите групи;
- популяризиране на програмите за работа със семейства чрез различни информационни кампании, ден на отворени врати и пр.
- повишаване качеството на услугите, така че работата с децата и семействата да бъде по-ефективна;
- развитие на партньорството с образователната система.

**В заключение** преодоляването на трудностите и бариерите при предоставянето на услуги на деца и семейства изисква усилията на специалистите да бъдат насочени към: повишаване качеството на предоставяните услуги; развитието на взаимодействието и партньорството със семействата от уязвимите групи; работа в мрежа с други институции и организации; увеличаване броя на образователните и здравни медиатори; предоставяне на интегрирани услуги в общността чрез мобилни групи и работа на терен; преодоляване на предубежденията и повишаване равнището на информираност на семействата. С преодоляване на закъснението в приемането на Националната стратегия за детето 2019-2030 г. и Националната стратегия за ранно детско развитие държавата ще ускори напредъка в областта на предоставяне на по-устойчива и ефективна подкрепа на децата и семействата в България.





---

---

## Литература:

1. Информация за Проект за социално включване. Министерство на труда и социалната политика [онлайн]. [прегледан на 6 юни 2022]. Достъпен на: <https://www.mlsp.government.bg/informatsiya-za-proekta>
2. Насоки за кандидатстване по процедура BG05M9OP001-2. 004 „Услуги за ранно детско развитие“, Информационна система за управление и наблюдение на средствата от ЕС в България 2020 [онлайн]. [прегледан на 2 юни 2022]. Достъпен на: <https://eumis2020.government.bg/bg/s/Procedure/InfoEnded/2f608ff6-8e83-40b2-a78b-f01c379731da>.
3. Национална стратегия за детето 2008-2018 г. Министерски съвет. Портал за обществени консултации [онлайн]. [прегледан на 11 май 2022]. Достъпен на: <https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?Id=464>
4. Национална стратегия за намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване 2020. Министерство на труда и социалната политика. Социално включване [онлайн]. [прегледан на 17 май 2022]. Достъпен на: <https://www.mlsp.government.bg/sotsialno-vklyuchvane>
5. Национална стратегия за намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване 2030. Министерство на труда и социалната политика. Социално включване [онлайн]. [прегледан на 1 юни 2022]. Достъпен на: <https://www.mlsp.government.bg/sotsialno-vklyuchvane>
6. Националната здравна стратегия 2020. Министерски съвет. Портал за обществени консултации [онлайн]. [прегледан на 5 май 2022]. <https://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg&Id=5755>
7. Подкрепа на родителите: Ключов и трансформиращ инструмент на политиките за децата и човешкото развитие. Тенденции в държавите от ЕС и дискусия за политиките в подкрепа на родителството в България. Доклад на Световната банка, 2019 [онлайн]. [прегледан на 13 юни 2022]. Достъпен на: <https://documents1.worldbank.org/curated/ru/164881565719073126/pdf/Parenting-Support-Key-Transformational-Instrument-of-Child-and-Human-Development-Policies-Trends-in-EU-Countries-and-Discussion-on-Parenting-Policies-in-Bulgaria.pdf>.
8. Фресно, Х., Чекети, Р., Гунев, Ф., Граматиков, М., Иванова, С., Мейер, Щ., Бейн, С., Карайотова, М., Цекова, Г. Анализ на системата за закрила на детето в България. Окончателен доклад на UNICEF, 2019 [онлайн]. [прегледан на 10 юни 2022]. Достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/9361/file>.
9. Devaney, C. (Ed.). The conceptualisation and delivery of family support in Europe: A review of academic literature. European Family Support Network (EurofamNet), 2021.
10. Children's rights and social services friendly to children and families. Council of Europe, 2022 [онлайн]. [прегледан на 18 юни 2022]. Достъпен на: <https://rm.coe.int/168046ccea>.
11. Guerreiro A., and Vanessa Sedletzki, V. Children rights and social services. Report on the implementation of the Council of Europe Recommendation on children's rights and social services friendly to children and families. Council of Europe, 2016 [онлайн]. [прегледан на 17 юни 2022]. Достъпен на: <https://book.coe.int/en/children-s-rights-and-family-law/7081-pdf-children-s-rights-and-social-services.html>.