

АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Как COVID 19 се отрази на процеса на деинституционализация в България (за влиянието на COVID-19 върху деинституционализацията, услугите и политиките за деца в България)

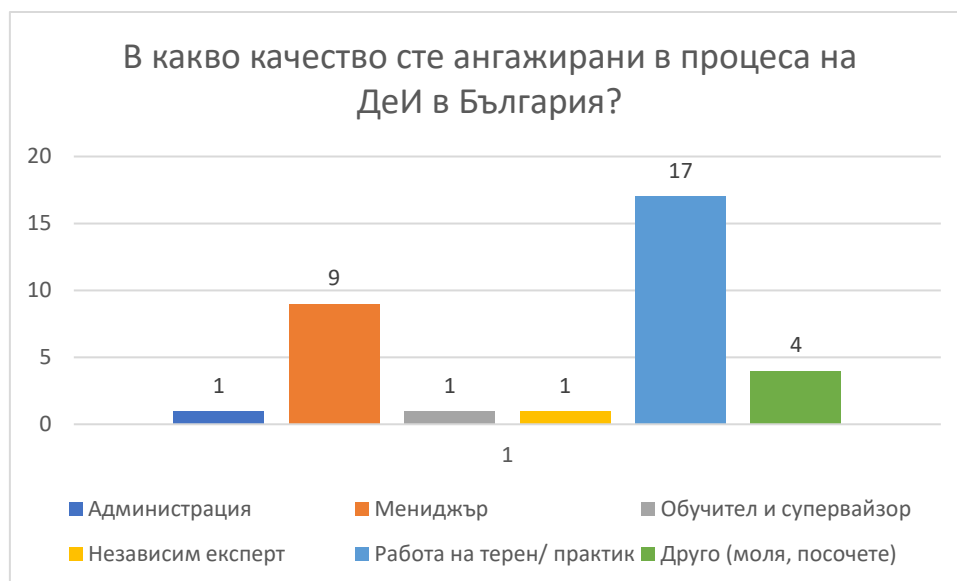
В рамките на 1 месец, на въпросите от анкетата бяха подадени 33 анонимни отговора. Предвид организацията на въпросите – към специалисти на терен, мениджъри и администрация, анкетираните са отговаряли на въпросите, съобразени със спецификата на работата им. Поради това отговорите на всеки въпрос варират в порядък 25 – 29, с изключение на въпросите, засягащи общата информация. Обобщението на отговорите ще следва логиката на въпросите по съответното направление.

I. Обобщение на отговорите

1. В какво качество сте ангажирани в процеса на ДИ в България?

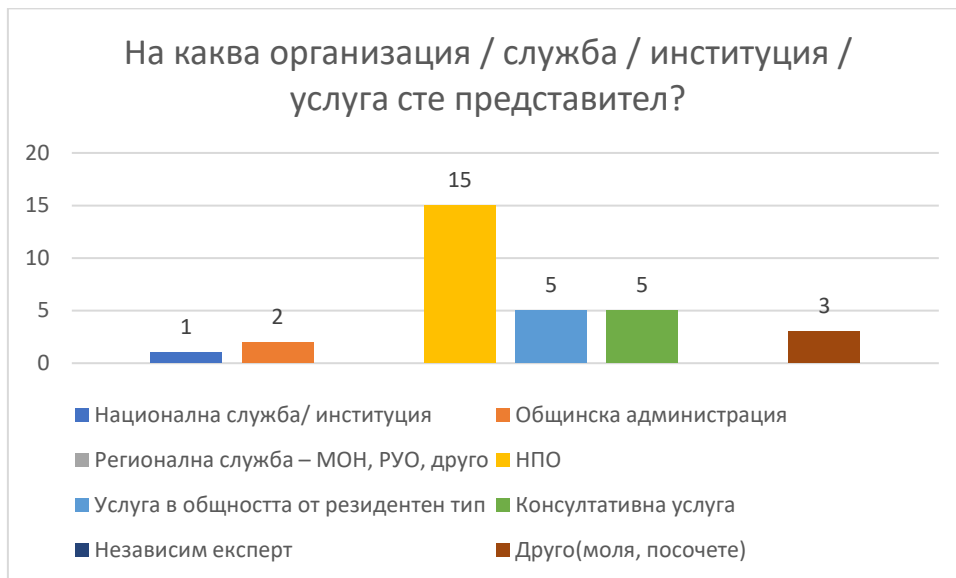
Най-голям процент участие се пада на работниците на терен (практици), следвани от мениджъри.

- Администрация - 1
- Мениджър – 9
- Работа на терен/ практик – 16
- Друго – 3 (представители на хуманитарна организация, педагог, ЦСРИ)
- Обучител и супервайзор – 1
- Независим експерт – 1



2. На каква организация / служба / институция / услуга сте представител?

Най-висока ангажираност са показали представители на НПО сектора, следвани от представители на услуги в общността – дневни, консултативни и резидентни. Останалите служби и институции са представени с по 1-2 участника.



3. Считате ли, че процесът на ДИ на грижата за деца приключи с физическото затваряне на входа на институциите?

От 30 отговора, 26 (87%) категорично заявяват, че процесът на ДИ не е приключил, въпреки затварянето входа на институциите; 2 отговора (7%) са утвърждаващи, че процесът е приключил и 2 отговора (7%) – не мога да преценя;



4. Как Ви въздейства в професионален план? (Промениха ли се стилът и начинът ви на работа? По какъв начин?)

На въпроса са подадени **29 отговора**. От тях **4 заявяват**, че няма настъпили промени в стилът и начинът на работа, дори единият заявява, че посоката на промяна е положителна.

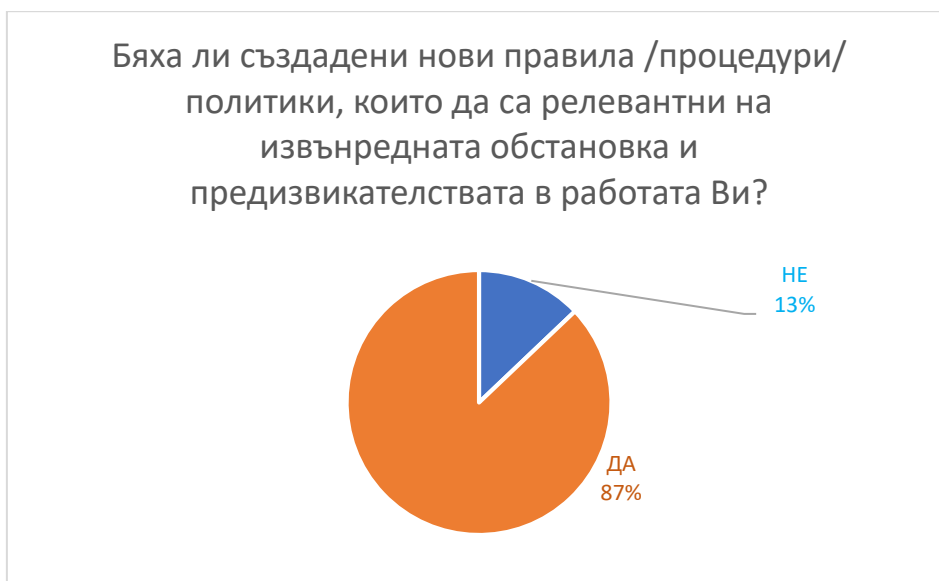
Останалите **25 отговора** категорично заявяват, че в различна степен са настъпили промени, които са повлияли на работния процес.

Промените се изразяват в:

- Преразпределение на ангажиментите и планираните дейности, някои от планираните дейности отпадат.

- Там, където е подходящо и възможно, работата се организира дистанционно.
- Прилагат се промени във формата на предоставяните услуги – отварят се горещи телефонни линии, посрещат се базови нужди на потребителите, осигуряване на еднократни финансови помощи на тези, които бяха съкратени/ освободени от работните си места.
- Обучения и супервизии на специалистите се предоставят дистанционно/ онлайн, консултиране и подкрепа към потребители се предоставят в дистанционни сесии.
- Въвеждат се нови правила и процедури на работа, така че да бъде гарантирана сигурността на екипа и потребителите.

5. Бяха ли създадени нови правила/ процедури/ политики, които да са релевантни на извънредната обстановка и предизвикателствата в работата Ви?

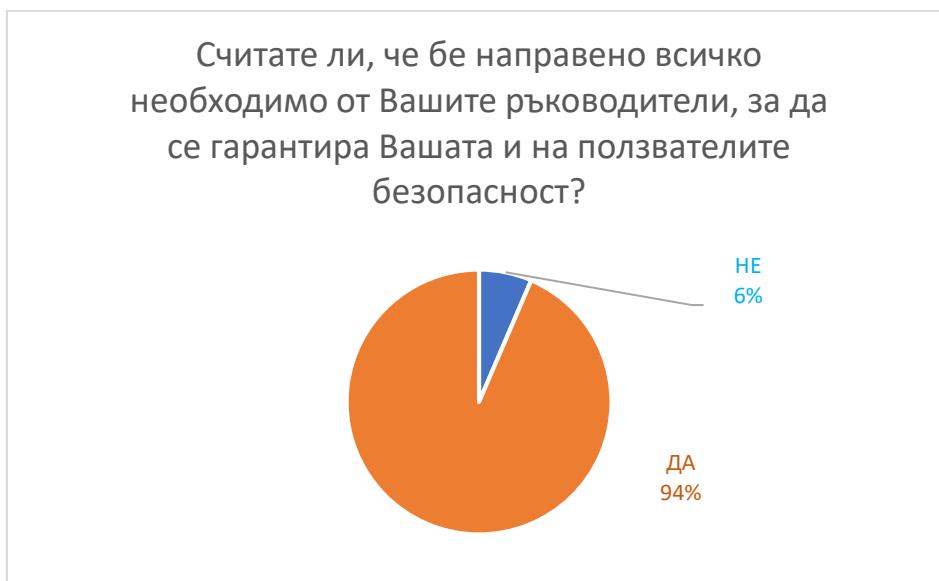


- Всички нововъведени политики и процедури засягат работата в условията на пандемия. Те са обвързани със запазване живота и здравето на потребителите и специалистите. Въведени са правила за ползването на лични предпазни средства, вход и изход от услугата, изписване на протоколи в определени ситуации, процедури за дистанционна работа, за дезинфекция, за превенция и др.
- Доставчиците на социални услуги въвеждат допълнения в правилника за вътрешния ред, което е наложено изцяло от създалата се извънредна обстановка.
- Изработени са ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ В УСЛОВИЯТА НА COVID 19 и Алгоритъм за изпълнението му.
- На места се променя работното време, за да е съобразено с актуалната ситуация. Там, където е възможно се работи от вкъщи. Въвеждат се и специфични процедури за работа от вкъщи, процедури за работа в условия на пандемия с деца, семейства, процедури за организиране на масови мероприятия и т.н.
- Политиките, процедурите и правилата са съобразени с изискванията и разпоредбите на МЗ, МТСП, Общинското ръководство.

6. Считате ли, че бе направено всичко необходимо от Вашите ръководители, за да се гарантира Вашата и на ползвателите безопасност?

Някои от анкетираните считат, че е имало преекспониране на някои от мерките. При потребителите на резидентни услуги, постъпващи за лечение в болници с други заболявания

(различни от Ковид), при изписването им от болница не са изследвани задължително с ПСР тест, което отчитат като риск за останалите потребители. На места е имало недостиг на дезинфектанти и лични предпазни средства за служителите и потребителите.



7. Промени ли се и как животът на потребителите на Вашата услуга по време на обявените извънредни мерки?

Отговорите на анкетиранияте комбинират по няколко от посочените опции като в най-висока степен е застъпен отговорът, че качеството на живот се е понижило основно в емоционален и социален аспект. Всички застъпват тезата, че това неминуемо се отразява и върху качеството на живот във физически аспект.

Двама от анкетиранияте вярват, че качеството на живот се е повишило.



- Изоляцията и призивите за социална дистанция са оказали негативно влияние върху емоционалното състояние на ползвателите на ЦНСТ. Затворени в ограничено пространство, повечето бенефициенти се оплакват, че много тежко са понесли затварянето и ограниченията по време на извънредната ситуация, както и загубата на работа и рязкото намаляване на доходите им.
- Обратна връзка от всички родители и деца е, че имат нуждата от директен "жив" контакт със специалистите. Освен това споделят за различни ограничения, свързани с начини на забавление в свободното време. Голяма част от децата все още продължават да са изолирани от срещи или мероприятия, на които има групи хора. Налагащата се пълна или частична социална изолация със затварянето на училищата и невъзможността за посещения на различни детски групи, повлия негативно в социален и емоционален аспект на потребителите. Невъзможността за провеждане на срещи между биологичните родители и децата затрудни работата по процеса на реинтеграция.
- Задълбочила се симптоматиката при децата с емоционални проблеми. Някои потребители споделят страховете и притесненията си.
- Напрежението породено от липсата на препитание, както и яснота за възможна трудова заетост се отразява неблагоприятно както във физически, така и емоционален и социален аспект.
- Всички контакти на потребителите, особено децата в реална обстановка са спрени, спрени са посещенията на близки и роднини. Потребителите са затворени в една къща с малък двор и след общуване само помежду си и персонала, след кратък период от време, започват да назряват конфликти между тях.
- Физическата активност е чувствително намалена. Общуването с децата става изключително арогантно, наложените правила и мерки изключително трудно се приемат от децата в ЦНСТ, бяха против всички ограничения. Емоциите им не са положителни.

13. Получихте ли методическа подкрепа относно работата си в ситуация на пандемия?



- Получени са полезни и навременни насоки, всякакви материали за директна работа с децата в тази ситуация. Осигурявани им са консултации и супервизии по телефона. Осъществявани са редовни срещи и обсъждане на мерки при работа на терен, подаване на актуална информация, справяне с психическото натоварване. Идентифицират като много полезни уебинарите и нагледните материали, видео-конферентна връзка с други организации и услуги.
- Екипите са получавали своевременно информирани и уведомяване относно как да се предпазват служителите и потребителите, както и какво представлява новия вирус и как може да се случи предаването от човек на човек.
- Поддържането на ежедневен контакт с мениджърския екип е от висока степен на ефективност при дискутиране на страхове и притеснения, споделяне на опит.

**14. Как бе приета промяната от хората, с които работите?
(обработени 26 отговора)**

По-голяма част от отговорите посочват, че промените в работата са приети спокойно и с разбиране от страна на потребителите. Заявяват, че в различни периоди са се нуждаели от подкрепа и допълнително информиране, но като цяло са се адаптирали бързо към новите условия. Общият извод е, че ситуацията с промените е била предизвикателство и за специалисти, и за потребители.

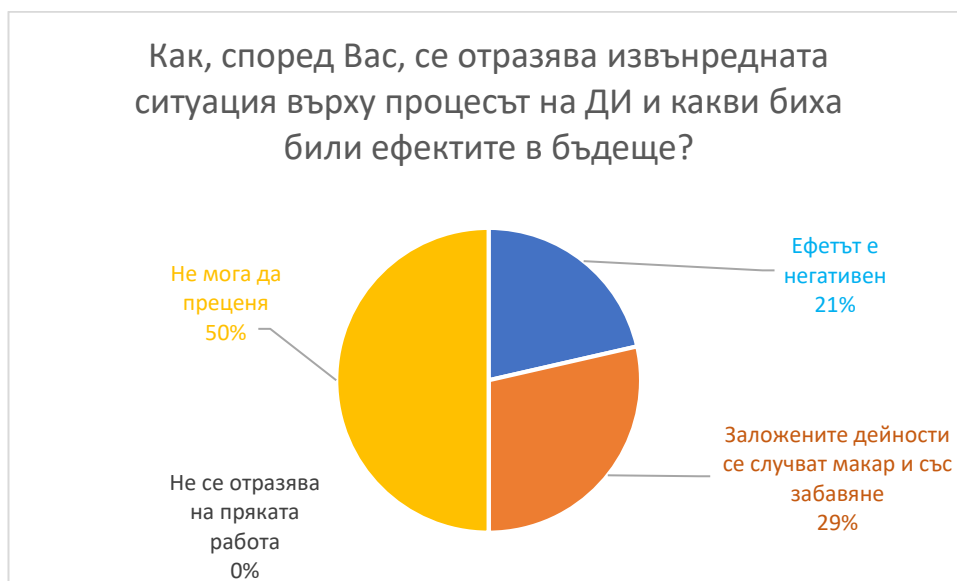
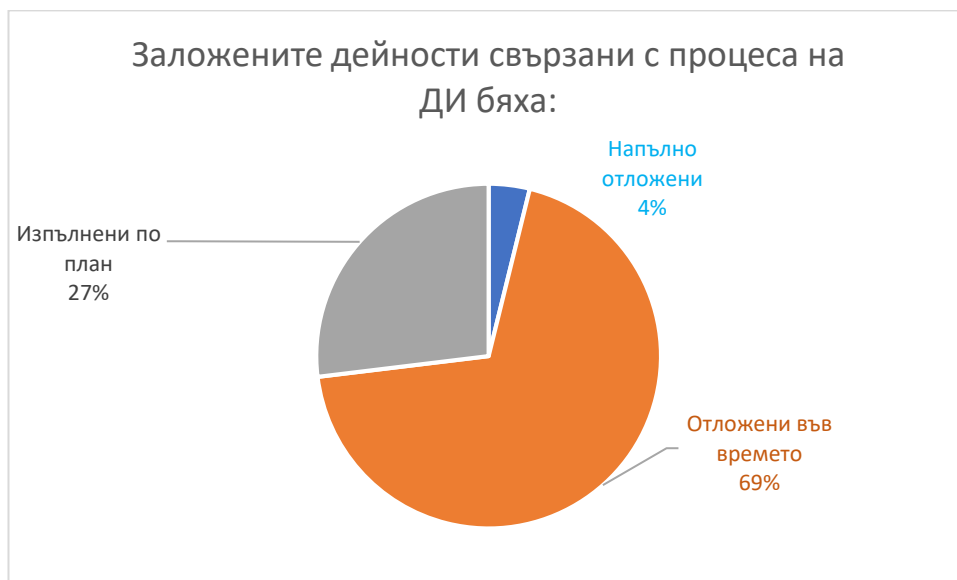
Малка част от отговорите, споделят за резерви и опасения от страна на потребителите, тъй като ситуацията е неочакван и нова като изпитание.

15. Според Вас и опитът Ви в пряката работа, как повлияха обявените пандемия и извънредно положение върху процеса на ДИ?



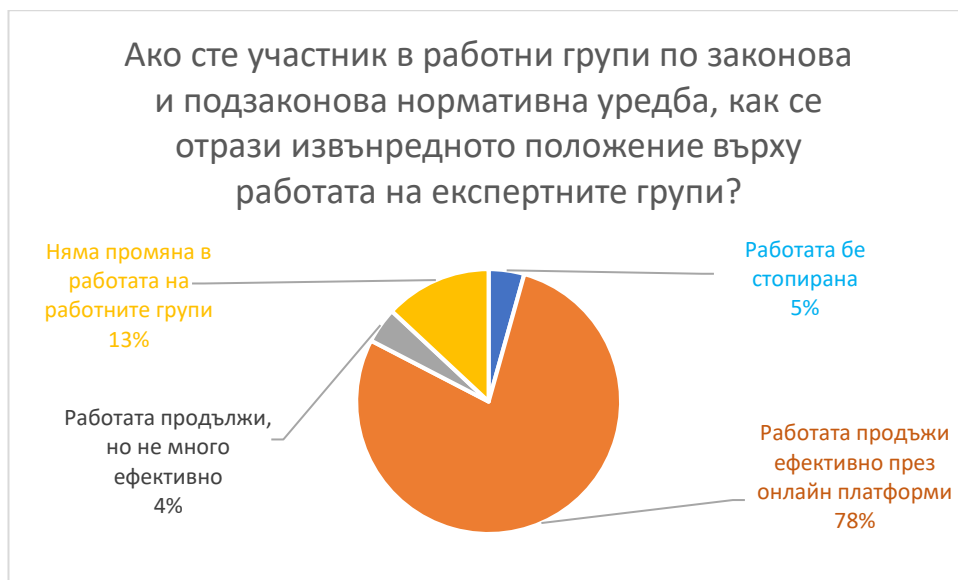
- Забавяне има в изпълнението на някои основни проекти, както и дебатът за деинституционализация на деинституционализираните вече институции замира - ЦНСТ и други резидентни услуги.

- Някои от анкетиранияте са на мнение, че процесът „направо спря“.
- Социалната изолация може само да забави целия процес.
- Изолацията, самоизолацията и карантинирането забавиха много от предвидените по план дейности.
- ДИ не е формално отчитане на плановете и проектите и провеждане на онлайн срещи. ДИ и ЗСУ все още нямат нищо общо като процеси.
- Всички процеси се забавиха.



16. Ако сте участник в работни групи по законова и подзаконова нормативна уредба, как се отрази извънредното положение върху работата на експертните групи?

Работата по законова и подзаконова нормативна уредба е продължила през онлайн платформи, но по-голям процент от анкетиранияте считат, че не е била достатъчно ефективна.



II. Изводи

- Отговорите от анкетното проучване сочат по безапелационен начин, че процесът на ДИ в България е повлиян от обявената през март, 2020 година пандемия. Този факт е разбираем и едва ли сме очаквали, че няма да има промени в начинът ни на функциониране, както в личен, така и в професионален план. Целта на анкетата бе да се идентифицират сферите на въздействие на извънредното положение и тези, върху които ефектът е най-негативен, за да се опитаме да минимизираме това въздействие.
- Както се вижда от обобщението на отговорите, неминуемо новата ситуация изисква и нови подходи и методи на работа. В голяма степен промените са приети спокойно и с разбиране от страна на всички, включени в процеса на ДИ. Работата е адаптирана по начини, по които в най-голяма степен да се осигури живота и здравето на потребители и специалисти – от една страна. От друга страна, стремежите са насочени към запазване в най-голяма степен –
 - качеството на живот на потребителите
 - постигнатите позитивни практики от процеса на ДИ
- Специалистите, работещи на терен се чувстват подкрепени и обезпечени ресурсно (с информация, материали, нови правила и др.), за да работят с потребителите по един нов подходящ за ситуацията начин.
- За съжаление, от отговорите ясно прозира един основен извод, а именно, че процесът на ДИ се е забавил (дори спрял) и ако не бъдат предприети целенасочени мерки, това би имало трайни последици върху живота, здравето и качеството на живот на уязвимите групи деца и семейства.
- Налагат се по-гъвкави и иновативни модели на работа. Онлайн консултирането, което е непознато до този момент предоставя възможности, които до този момент не са били открити някои от клиентите се чувстват по-спокойни при дистанционното

комуникиране. Обстановката в извънредно положение се определя като професионално предизвикателство, провокиращо креативността на специалистите.

- От друга страна се затруднява работата по определени направления. Някои от клиентите имат нужда от директен контакт. Дистанционната работа поставя специалистите в ситуация, в която се опасяват, че ще загубят част от постигнатите резултати в работата с клиентите.
- При работата в пандемична обстановка има много притеснения от страна на специалистите, но работата не е спирала и са търсени подходящи методи и подходи на подкрепа и запазване на ритъма на работа.