

Натовареност на социалните работници от отделите за закрила на детето

Багряна Илиева

Cooperation in the field of child protection: *The Social workers work with a large number of open cases. The data which was collected among the social workers indicates a heavy load especially in cities with populations over 20 000 children. There are many institutions in these towns - court, prosecutors, schools, hospitals and others developed social services and working with different target groups. There is a lack of specialists such as psychologists, lawyers, speech therapists and others. And revealed social services as well. The problem will be solved by adopting the standard ratio of "a social worker – a number of clients."*

Key words: *A social worker, loaded, open cases, children, family, Practice, The organization, Social work, state institutions, the social policy, the Law on Child Protection, special institutions, reform, NGOs.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Думата „натоварен“ се отнася за човек „който е задължен да извършва голям обем работа, да полага големи физически или психически усилия за извършването на нещо“. [6] В българския книжовен език има сходни тълкувания на понятията „натоварвам“ и „обременявам“. В конкретен план това означава „възлагане някому много задължения, повече, отколкото трябва, което го затруднява много“. [7]

Независимо от липсата на мнения и дефиниции за натоварен, натовареност, натоварвам и прочие, обобщението е, че чрез понятието се показва извършване на някаква работа, която е свръх възможностите на човека.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Общият брой случаи на закрила на дете, по които са работили служителите в отделите за закрила на детето, спрямо броя на техния състав на областно ниво, дава представа за средната натовареност. Това е начинът, по който през 2007 и 2008 г. се е определяла средната натовареност на служителите от отделите за закрила на детето на областно ниво, според докладите на Държавна агенция за закрила на детето. Установено е, че натовареността през 2008 г., измерена на база среден брой случаи на един служител в отдел, е най-голяма в област Добрич (един служител средно е работил по 68 случаи), на второ и трето място се нареждат съответно областите: Търговище (средно по 57 случаи) и Плевен (средно по 53 случаи). Най-малка натовареност, измерена на среден брой случаи на един служител е в област Ловеч – 12 и София област – 15. [4]

Според доклада на Държавна агенция за закрила на детето „... броят на социалните работници в ОЗД не съответства на никакви стандарти за социална работа – нито спрямо общ брой население, нито спрямо детско население, нито като натовареност и работа по случаи. За разлика от България има страни, където са налице стандарти за брой случай, които може да управлява един социален работник. Един социален работник работи максимално по 35 активни случая, според стандартите на Националната агенция за развитие на САЩ. Според нормите за социална работа в Австрия броят на социалните работници в един отдел се определя от броя на населението – на 400 души 1 социален работник по закрила на детето“. [2]

В публикация през месец юни 2009 г. в английски вестник става известно, че социалните работници работят с 12 случая:

- 1999 *By the end of August 1999, Lisa Arthurworrey had 19 cases, many of which involving child protection. One of these was Victoria Climbié.*

Haringey's guidance at the time stated that the recommended maximum number of cases was 12. Arthurworrey was also working a considerable number of extra hours and, by the end of that year, had notched up 52 days of time off in lieu to take.

Published in the 11 June 2009 issue of Community Care under the heading ' Struggling under the weight of cases'

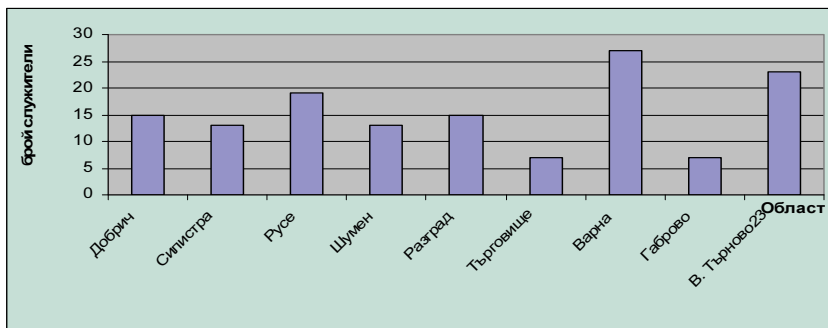
- 1999 – Към края на август 1999г. „Лиса Артъруори има 19 случая, много от които включват закрила на детето. Един от тях е този на Виктория Клиби.

Насоките на община Харингей по това време са позволявали максималният допустим брой случаи да е 12. Артъруори също така е работила доста часове допълнително и в края на годината се е оказало, че има да ползва 52 дни компенсация.

През 2005 г. Агенцията за социално подпомагане и Държавна агенция за закрила на детето насочват усилия в събиране на информация за дейността на отделите за закрила на детето. Всеки отдел „Закрила на детето” е задължен да попълва годишни информационни карти и ги изпраща в отдел „Анализ, планиране и прогнозиране” на Агенцията за социално подпомагане и към Държавната агенция за закрила на детето, като данните след обработка на регионално и национално ниво, служат за определяне насоките на държавната политика за закрила на детето. Данните от информационните карти за дейността на национално ниво за първото полугодие на първата отчетна година се сочи, че 132 отдела за закрила на детето са с натовареност до 20 активни случая , като 56 от тях имат до 5 случая; от 20 до 35 активни случая имат 33 отдела; до 100 активни случая имат в 53 отдела и 15 имат над 100 случая. На един социален работник средно най-много активни случаи има в област Русе – 105 случая на 1 социален работник, област Монтана – 100, Велико Търново – 78 активни случая, област Хасково – 79 , Добрич - 74, като съответно в тези области и броят на сигналите, по които прави проверки един социален работник, е най-голям. В същото време в област Ст. Загора социалните работници са заети средно с 15 активни случая, в област Кюстендил и Кърджали са с 24 активни случая, а във Видин и Смолян - по 29. От тези данни се вижда колко неотложно и належащо е оптимизирането на териториалното разпределението и броя на социалните работници в отдела. [4] За отбелязване е, че един от недостатъците на системата е липсата на критерии, по които да се определят броят на социалните работници, работещи в отделите за закрила на детето. Очакванията на служителите е да се уточни как и кога ще се приемат критериите за натовареност и кое ще се смята за водещо: броят на детското население или броят отворени случаи.

През 2008 г. се проведе изследване в девет областни дирекции за социално подпомагане: Варна, В. Търново, Добрич, Разград, Русе, Габрово, Търговище, Силистра и Шумен /Диаграма 1/. Методът на анкетното допитване се приложи сред социални работници, главни специалисти и началник отдели от общо 40 общини, със създадени отдели за закрила на детето.

Дијаграма 3.1. Разпределение на служителите от областните градове, участвали в изследването



Попълнителите анкетната карта са 139 служители от отделите за закрила на детето (като 114 са социални работници, 25 главни експерти, 11 началник отдели) и 10 експерта от Регионалните дирекции за социално подпомагане. Чрез направената със специалистите експертна оценка се цели получаване на актуална информация за състоянието на отделите, по отношение на брой служители, брой детско население и вид дейности, извършвани от социалните работници в отделите. Събраните данни се използват да се определи:

а/ Натовареността, според броя на детското население.

В общини с детско население до 10 000 души броят на социалните работници варира от 2 до 6. Например гр. Бяла с детско население 4800, броят на служителите е 6 (като 1 служител обслужва около 800 деца), а в гр. Омуртаг – при 6600 детско население има назначени 2 служители (като 1 служител обслужва 3300 деца). Подобна е картината в общини с детско население от 10 000 до 20 000. Броят на служителите в отделите за закрила на детето е от 6 до 12. Гр. Търговище е с 13 362 детско население и се обслужва от 6 служители, а гр. Шумен – при 17 036 деца – работят 12 служителя. В общини с над 20 000 детско население, броят на служителите в отделите за закрила на детето е значително по-голям. В гр. Варна при 82 295 детско население има назначени 18 служители, т.е. 1 служител обслужва 4571 деца, а в град Русе при 35000 деца, 1 служител обслужва към 3000 деца.

Направената обработка на получените данни показва голямото натоварване най-вече в градовете с детско население над 20 000. Различията в ангажиментите на социалните работници от малките населени места се състои в :

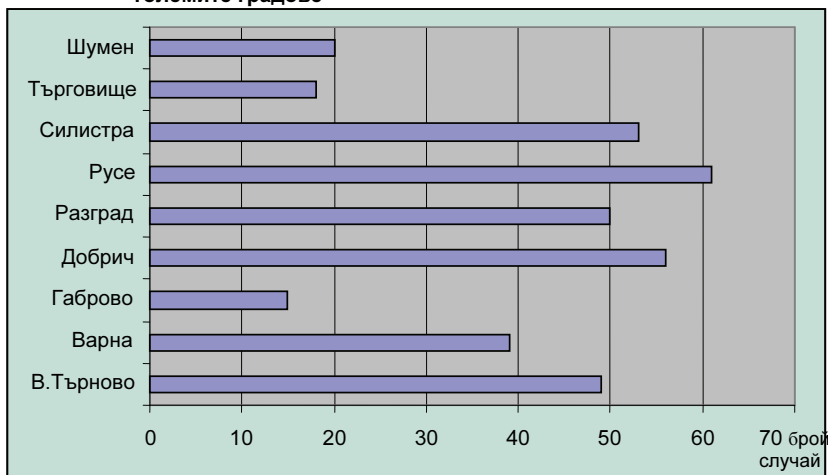
- липсата на институции като съд и прокуратура, болнични заведения, здравни и родилни отделения, специализирани институции, брой училища, и други;
- различното ниво на развитие на социални услуги ;
- регистрирането на единични или липсата на кандидат – осиновители, както и неразвита алтернативна услуга – приемна грижа;
- липсващи или неефективни местни комисии, създадени към общините за борба срещу противообществените прояви на малолетни и непълнолетни;
- в работата на отделите за закрила на детето не се идентифицират следните целеви групи: случаи за деца жертва на трафик и насилие, деца на улицата, деца със зависимости, деца с противообществени прояви и други.

Всичко това променя работата в отдел „Закрила на детето“, т.к. обема от кореспонденти и кореспонденция ще се намали, а наличието на по-малък брой случаи не налага попълване на формуляри и проучване на документация, оценка на случаи и извършване на социална анкета, организиране на срещи за приемане и преглед на план за действие и план за грижи и др.

б/ Натовареността, на база брой отворени случай на един социален работник.

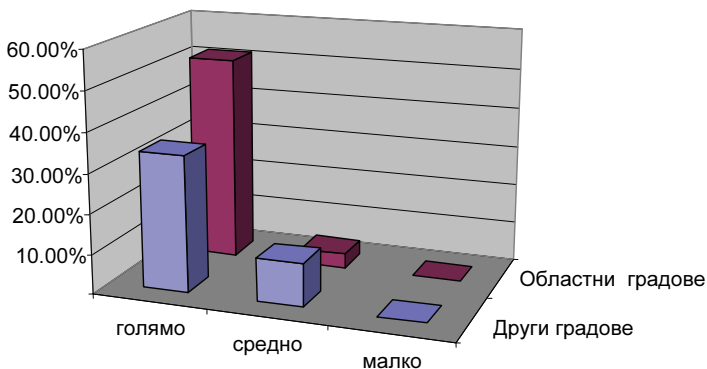
От диаграма 2. е видно, че натовареността, измерена на база брой случаи на един социален работник, е най-голяма в гр. Русе (61). На второ място от областните градове с най-много случаи е отделът за закрила на детето в гр. Добрич (56) и гр. Силистра. (53) Основателна причина за тези резултати е наличието на специализирана институция, дори повече от една, в тези общини. На територията на гр. Русе броят на специализираните институции е четири. Най-малка натовареност, измерена в брой случаи на един служител от отдела за закрила на детето (като изключим отделите в Горна Оряховица, Лозница и Исперих, които не са попълнили този въпрос в анкетната карта), се констатира в: общините Венец и Дулово – по 4, в Две могили – по 6, в общините Ветово, Каварна, Стражица – по 7.

Диаграма 2. Разпределение за брой отворени случай на социалните работници в големите градове



По време на провеждане на интервюто се откроява мнението за голямата натовареност на социалните работници. Същото се потвърди и от отговорите в анкетите. На въпроса: „Как оценявате натоварването си?“, 53% от анкетираните социални работници го оценяват като голямо. Причината за този отговор е в многообразието на дейности, които изпълнява социалният работник. Правят впечатление данните, представени в Диаграма 3. След обобщаването им се установи съществена разлика в мнението на социалните работници по въпроса за натовареността. Както вече отбелязахме, в областните градове данните са по-големи от останалите градове или 53% на 27%.

Дијаграма 3. Разпределение отговорите на въпроса: Как оценявате натоварването си?



Като първа причина за натовареността на социалните работници от отделите е промяната в устройствения правилник на Агенцията за социално подпомагане и окрупняването на дирекциите за социално подпомагане. Промените в Устройствения правилник през 2006 г. доведоха до обединяване на дирекциите, а отделите за закрила на детето от 272 отдела са намалели на 148. След тези промени ситуацията в страната е следната :

В 61 отдела е назначен само един служител, който съвместява функциите и компетенциите на психолог, юрист и началник отдел;

В 81 отдела персоналът се състои от социален работник или главен експерт и юрист;

По данни от годишните отчети на отделите за закрила на детето в седем общини към 31.12.2006 г. няма назначени служители по Закона за закрила на детето. Пример за това са:

- в област Бургас – община Несебър;
- в област Кюстендил - община Трекляно;
- в област Монтана - община Медковец;
- в област Плевен - община Искър;
- в област Русе - община Две могили;
- в област Стара Загора - община Николаево;
- в област Хасково - община Ивайловград. [3]

Въпреки това в тези общини дейностите по закрила на детето се извършват от социални работници от отдел „Социална закрила”.

Като втора причина за натовареността на социалните работници в отделите за закрила на детето участниците в интервюто смятат, че е недостатъчен броя на назначените служители. Този проблем понижава качеството на работата и е дефиниран в следните посоки:

- В малките населени места в отделите работят с по-малък брой случаи, но малкият щат, с който разполагат, води до невъзможност за осигуряване на юридическа и психологическа помощ. Липсата им затруднява осигуряването на мерки за закрила в семейна среда и по-точно психологическа и правна консултация. Много често социалният работник сам изпълнява тези специфични дейности: пише искиви молби до съда и подготвя доказателствен материал; при попълването на формуляр „оценка на случай“ изготвя психологически заключения поради липсата на специалисти.

- В големите градове също се отчита недостиг на служители поради регистрирания голям брой отворени случаи. Причината за това са големият брой държавни и местни институции, наличието на голям брой специализирани институции и разкрити социални услуги за деца – дневен и кризисен център, приют, център за настаняване от семеен тип, център за обществена подкрепа, център за настаняване от семеен тип, почасови услуги в център за социална-рехабилитация и интеграция и др.

Въпреки че не се публикуват конкретни данни в отчетите на Агенцията за социално подпомагане и Държавна агенция за закрила на детето, от направените изводи може да се установи, че проблемът се е задълбочил и все още не е решен. Информация по този въпрос може да се види в изготвения анализ на дейността на Главна дирекция „Контрол по правата на детето“ за периода м. януари – м. юни 2010 г. и от наблюденията на експертите на Държавна агенция за закрила на детето за изпълнението на държавната политика за закрила на детето. Установява се „наличие и дори задълбочаване на някои проблеми през годините, свързани основно с обезпечаването на необходимия човешки и материален ресурс за работа на отделите за закрила на детето;“ . „Социалните работници, работещи в отделите за закрила на детето, не са достатъчно на брой и не получават обучение и подкрепа. При проверките многократно е установено, че социалните работници в отделите за закрила на детето работят по много случаи на деца в риск – над 70-80 случая, поради обстоятелството, че все още няма разработен стандарт за работа на социалните работници.“ [5]

Пред вестник „Сега“ на 22 март 2010 г. председателят на Държавна агенцията за закрила на детето Надя Шабани подчертава основните проблеми, които стоят в отделите за закрила на детето, а това са обучението, текучеството и голямото натоварване.

Вестник „Сега“:

„- А капацитетът на системата достатъчен ли е?

- Не. Тук не става въпрос само за отделите за закрила на детето. Ако започнем с тях - да, има голямо текучество на хора, които освен това от 2005 г. почти не са обучавани. Скоро гледах един случай в "Люлин", който се работи от две години и социалният работник се сменя през три месеца. И независимо от добрата воля на хората в отдела, няма как да се осигури устойчивост. Когато има текучество, обучението не е на ниво, работата е трудна, а натовареността голяма - един социален работник се занимава със 100 случая на месец, големи резултати не може да се очакват. Затова за мен, за да заработи системата долу, на място, трябва тези служители да не страдат от бъдещи съкращения. Нужно е обучение на хората, да знаят как се работи екипно.“

(<http://sacp.government.bg/interviuta-publikacii/nasiliето-uvelichava-dvoino>)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изложеното до тук дава достатъчно основания да се заключи, че по проблемът с натоварването не е решен. (Това се потвърждава от проведеното проучване и от отчетите на Държавната агенция за закрила на детето и Агенцията за социално подпомагане)

Необходимо е създаване на система от критерии за натовареност, оценка и контрол за осъществяване на основните дейности с цел спазване на регламентираните срокове, повишаване качеството на работа в отделите и прекратяване начина за определяне средната натовареност на един социален работник единствено на областно ниво. Липсата на разработен държавен стандарт за натовареност и за съотношението „социален работник – брой клиент“ е причина социалните работници да работят с неограничен брой случаи, като се нарушават принципи при разпределение на получен сигнал: професионален опит, професионална специализация и равномерна натовареност на социалният работник.

ЛИТЕРАТУРА

[1] Агенция за социално подпомагане. "Отчет за дейността на Агенция за социално подпомагане за 2006 г.", (официален сайт) - www.asp.government.bg/

[2] Държавна агенция за закрила на детето. "Доклад 2005г.", (официален сайт) - www.sacp.government.bg/

[3] Държавна агенция за закрила на детето. "Доклад 2007 г", Приложение 4: "Натовареност на ОЗД и кадрово обезпечаване на дейностите по закрила на детето", (официален сайт) - www.sacp.government.bg/

[4] Държавна агенция за закрила на детето. "Натовареност на О"ЗД" и кадрово обезпечаване на дейностите по закрила на детето – 2008 г " , (официален сайт) - www.sacp.government.bg/

[5] Държавна агенция за закрила на детето. "Доклад 2010 г.", (официален сайт) - www.sacp.government.bg/

[6] Речник на българския език", 2000;

[7] (Синонимен речник на съвременния български книжовен език, 1999;

За контакти:

Докторант Багряна Илиева, Катедра "Педагогика, психология и история", Русенски университет "Ангел Кънчев", e-mail: b_r_ilieva@hotmail.com

Докладът е рецензиран.