



ДОКЛАД

за сравнение и анализ на резултатите от входяща и изходяща анкета

Услуга: „Контактен център за деца и родители“

Период на обхват: 08.05.2025 г. – 31.01.2026 г.

Брой анкетирани потребители: 15

1. Цел:

Настоящият доклад има за цел да проследи нагласите, очакванията и степента на удовлетвореност на потребителите на услугата „Контактен център за деца и родители“, чрез сравнение между данните от входящата анкета (при стартиране на ползването на услугата) и изходящата анкета (след определен период на работа).

2. Профил на потребителите

Анкетите са попълнени от:

- 14 биологични родители
 - 1 приеман родител
- Данните показват, че услугата се ползва основно от родители в ситуация на раздяла, конфликт или прекъснат контакт с детето.

3. Информираност и първоначални нагласи

3.1. Информираност за услугата

Основните канали за насочване към услугата са:

- Интернет (6)
- ДСП (5)
- ЦОП (2)

Още при постъпване:

- 100% от родителите заявяват, че са получили обяснение какво представлява услугата.
- Въпреки това, близо половината (7 от 15 реципиенти) първоначално разбират само частично нейната цел.

„Проект „ВИЖ МЕ, ЗАЩИТИ МЕ, аз имам права! - Създаване на пилотна услуга Контактен център за деца на родители в конфликт, развод, домашно насилие или риск от такива!“ се изпълнява в рамките на проект INSPIRE: Подобряване на националната подкрепа за превенция, интервенция, и отговор на насилието над деца, и овластяване на жертвите и е съфинансиран от Европейския съюз и фондация „Работилница за граждански инициативи“ (ФРГИ). Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на ФРГИ. Нито Европейският съюз, нито ЕАСЕС, нито ФРГИ могат да бъдат държани отговорни за тях.“





- Изводите показват, че услугата е добре представена административно, информацията е достъпна, но пълното осмисляне на ролята и ползите от центъра изисква личен опит и взаимодействие с услугата.

4. Първоначални очаквания и притеснения

4.1. Основни очаквания при стартиране

Очакванията са силно емоционално натоварени и насочени към:

- Сигурност на детето
- Възможност родителят да вижда детето си
- Контактите да се осъществяват в защитена и контролирана среда
- Зачитане желанията и емоционалното състояние на детето

4.2. Желани резултати

Очаквана промяна	Брой
Повече спокойствие за детето	11
Подобряване на контакт родител–дете	8
Възстановяване на прекъснат контакт	3
Подобрена комуникация между родители	2

4.3. Първоначални притеснения

- 13 родители нямат притеснения
 - 2 родители изразяват притеснения, свързани с:
 - безопасността на детето
 - възможен отказ на детето да участва в срещите
- Още на входа личи, че фокусът е върху емоционалната и физическата сигурност на детето, а не толкова върху конфликта между самите родители.

5. Реални резултати и удовлетвореност (изходяща анкета)

5.1. Обща удовлетвореност

- 14 от 15 родители заявяват, че са доволни от услугата
- Няма нито един изразен негативен отговор

5.2. Усещане за средата

Родителите описват средата като:

- комфортна

„Проект „ВИЖ МЕ, ЗАЩИТИ МЕ, аз имам права! - Създаване на пилотна услуга Контактен център за деца на родители в конфликт, развод, домашно насилие или риск от такива!“ се изпълнява в рамките на проект INSPIRE: Подобряване на националната подкрепа за превенция, интервенция, и отговор на насилието над деца, и овластяване на жертвите и е съфинансиран от Европейския съюз и фондация „Работилница за граждански инициативи“ (ФРГИ). Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на ФРГИ. Нито Европейският съюз, нито ЕАСЕСА, нито ФРГИ могат да бъдат държани отговорни за тях.“





- спокойна
 - добре оборудвана
 - подкрепяща за децата
 - ✓ Специално се подчертават:
 - вниманието на служителите
 - разбирането към трудни ситуации
 - наличието на подходящи материали и играчки
- Това показва, че услугата успешно създава защитена и детско-ориентирана среда, което пряко отговаря на първоначалните очаквания.

5.3. Работа на специалистите

- 100% положителна оценка
 - Подчертава се отделеното време, внимание и професионално отношение
- Високата оценка за специалистите показва, че професионализмът, вниманието и индивидуалният подход са ключови за успеха на услугата. Това изгражда доверие и усещане за безопасност както за децата, така и за родителите, което е особено важно при работа със семейства в ситуации на родителски конфликт.

5.4. Организация и надеждност

Няма сигнали за:

- отменени контакти без причина
 - закъснения от специалист
- Услугата се възприема като стабилна, предвидима и добре организирана, а това допринася за спокойствие и доверие както за децата, така и за родителите.

6. Сравнителен анализ: Очаквания vs. Реални резултати

Област	Първоначални очаквания	Реално отчетени резултати	Извод
Сигурност за детето	Водещо притеснение	Средата се оценява като спокойна и защитена	Очакването е изпълнено
Контакт родител–дете	Желание за повече и по-качествени срещи	Висока удовлетвореност от резултатите	Услугата подпомага връзката
Подкрепа от специалист	Индиректно очакване	100% положителна оценка	Надхвърля първоначалните очаквания

„Проект „ВИЖ МЕ, ЗАЩИТИ МЕ, аз имам права! - Създаване на пилотна услуга Контактен център за деца на родители в конфликт, развод, домашно насилие или риск от такива!“ се изпълнява в рамките на проект INSPIRE: Подобряване на националната подкрепа за превенция, интервенция, и отговор на насилието над деца, и овластяване на жертвите и е съфинансиран от Европейския съюз и фондация „Работилница за граждански инициативи“ (ФРГИ). Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на ФРГИ. Нито Европейският съюз, нито ЕАСЕС, нито ФРГИ могат да бъдат държани отговорни за тях.“





Област	Първоначални очаквания	Реално отчетени резултати	Извод
Организация	Не е изрично формулирана	Липса на организационни проблеми	Услугата създава доверие
Емоционален комфорт	Свързан с безопасността на детето	Родителите описват спокойна и приятна среда	Постигната е емоционална стабилизация

7. Обобщен извод

Сравнението между входящите и изходящите данни показва ясно, че:

- Първоначалните притеснения и несигурност отстъпват място на висока степен на доверие и удовлетвореност;
- Услугата успешно изпълнява основната си функция – да осигури сигурна среда за контакт и да подкрепи връзката родител–дете;
- Работата на специалистите е ключов фактор за положителната оценка;
- Няма индикатори за организационни дефицити или незадоволени потребности

Заклучение:

Услугата „Контактен център за деца и родители“ демонстрира висока ефективност по отношение на удовлетворяване на потребностите на семействата, намаляване на тревожността, свързана с контактите, и създаване на подкрепяща и безопасна среда за децата.

Като пилотен проект за региона на Хасково, Контактният център за деца и родители предостави ценна информация за институционалната готовност и координацията при насочване на деца и семейства към социална подкрепа. В хода на изпълнението се идентифицираха различия в нивото на подготовка и опит на отделните институции за целенасочена работа по темата, което подчерта необходимостта от укрепване на координацията и процедурите за насочване на ползвателите на услугата. Въпреки това беше постигнато ефективно взаимодействие с представители на институциите чрез проведени срещи, разяснителни сесии и предоставени информационни материали.

От гледна точка на ползвателите на услугата, резултатите показват висока степен на удовлетвореност от предоставяната подкрепа. Първоначално се наблюдаваше по-резервирано отношение към ползването на социални и психологически услуги, като подкрепата се възприемаше предимно в контекста на правна или институционална защита. Постепенно, благодарение на систематичното популяризиране на услугата и активната работа на екипа, се отчита положителна промяна в нагласите и увеличаване на доверието към предоставяната подкрепа.

„Проект „ВИЖ МЕ, ЗАЩИТИ МЕ, аз имам права! - Създаване на пилотна услуга Контактен център за деца на родители в конфликт, развод, домашно насилие или риск от такива!“ се изпълнява в рамките на проект INSPIRE: Подобриване на националната подкрепа за превенция, интервенция, и отговор на насилието над деца, и овластяване на жертвите и е съфинансиран от Европейския съюз и фондация „Работилница за граждански инициативи“ (ФРГИ). Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на ФРГИ. Нито Европейският съюз, нито ЕАСЕСА, нито ФРГИ могат да бъдат държани отговорни за тях.“





Особено значимо е наблюдаваното положително въздействие на организирания срещи между деца и родители в конфликтна раздяла, както и между братя и сестри, живеещи разделено. Удовлетвореността на участниците и положителното емоционално влияние върху тяхното психологическо състояние демонстрират ефективността и необходимостта от функционирането на Контактния център като подкрепяща и безопасна среда за деца и семейства. Тези резултати потвърждават целесъобразността на предоставяната услуга и значението ѝ за подобряване на социалната подкрепа в региона.

„Проект „ВИЖ МЕ, ЗАЩИТИ МЕ, аз имам права! - Създаване на пилотна услуга Контактен център за деца на родители в конфликт, развод, домашно насилие или риск от такива!“ се изпълнява в рамките на проект INSPIRE: Подобряване на националната подкрепа за превенция, интервенция, и отговор на насилието над деца, и овластяване на жертвите и е съфинансиран от Европейския съюз и фондация „Работилница за граждански инициативи“ (ФРГИ). Изразените възгледи и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на ФРГИ. Нито Европейският съюз, нито ЕАСЕСА, нито ФРГИ могат да бъдат държани отговорни за тях.“

