



Софийски университет „Св. Климент Охридски“

Факултет по педагогика

Катедра „Социална работа“

ДАШЕНКА ВЪНЧЕВА КРАЛЕВА

ОЦЕНЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП ЗА ДЕЦА

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.4. Социални дейности (Организация и управление на социалната работа)

Научен ръководител: Доц. д-р Росица Симеонова

София,

11.2019

Информация за дисертационния труд

Дисертационният труд е с общ обем от 311 стр. и е структуриран в увод, три глави, заключение, литература от 117 източника и 6 приложения. Същинската част на труда е с обем 163 стр., а приложенията са 148 стр. От използваните научни източници 60 са на български език и 57 на латиница. Дисертационният труд включва 23 таблици и 9 фигури. Публичната защита на дисертационния труд ще се състои на 10.04.2020 г. от 11.00 ч. в зала 1 в Ректората на СУ.

СЪДЪРЖАНИЕ

УВОД.....	5
ГЛАВА ПЪРВА. Теоретични основи на проучвания проблем.....	13
1. Социални услуги – същност, видове, нормативна база	13
2. Социални услуги от резидентен тип за деца	14
2.1. Актуална нормативна уредба	14
2.2. Промени според Закона за социалните услуги	16
3. Качество в управлението и в социалната работа	17
3.1. Основни понятия.....	17
3.2. Критичен анализ на Наредбата за критериите и стандартите за предоставяне на социални услуги за деца.....	19
3.3. Проблеми във функционирането на социалните услуги от резидентен тип за деца, оказващи отражение върху качеството на услугите	21
4. Оценяване на качеството в организации за социални услуги	21
4.1. Оценяване на качеството – концепции в управлението.....	21
4.2. Оценяване на качеството на социални услуги	24
4.3. Оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца	27
4.3.1 Нормативна регламентация и практики у нас.....	27
4.3.2 Опитът на други страни	29
ГЛАВА ВТОРА. Модел за оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца „Качество за права“	31
1. Описание на модела.....	31
1.1. Предназначение на модела и основания за разработването му	32
1.2. Оценяващи.....	34
1.3. Методи за събиране на информация за качеството на услугата	35
1.4. Инструментариум	36
1.5. Процедура за прилагане на модела и времево обезпечаване	39
2. Аprobация на модела.....	40
ГЛАВА ТРЕТА. Изследване на приложимостта на Модела за оценяване на качеството на социалните услуги от резидентен тип за деца.....	49

1. Приложимост на Модела за оценяване на качеството във връзка с нормативната база на социалните услуги от резидентен тип за деца	49
2. Дизайн за изследването	50
3. Резултати от проучване на мнението на специалисти в организациите, в които е апробиран модела „Качество за права“	57
4. Резултати от експертна оценка на приложимостта на модела „Качество за права“	67
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	73
ЛИТЕРАТУРА	78
ПУБЛИКАЦИИ по темата на дисертационния труд	88
НАУЧНИ ПРИНОСИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД.....	89

УВОД

Към настоящия момент не съществува вече съмнение, че качеството в социалната работа е централна тема, която трябва да бъде позната и понятна на всеки участник в процеса на оказване на помощ на уязвими лица. Без значение къде се намира професионално ангажираният работник – на входа на услугата, в процеса на оказване на помощта или при приключването ѝ; без значение от позицията му в йерархията на системата за социална подкрепа, той трябва да познава точно какви изисквания или стандарти съществуват за реализиране на услугата, която той предоставя. От изключително значение са и неговата подготовка и компетентности по отношение на методологията за работа, които му дават възможност да контролира процеса, както и да работи точно – в предвидения обем и детайли.

В социалната работа резултатите идват бавно и зависят от много сложни фактори, свързани със: състоянието на клиента, отношенията с неговото обкръжение, ефективната работа на различните институции и заинтересовани страни, познаването на специфични методи и техники за работа и много други. Резултатите в социалната работа са трудно измерими и често остават невидими, което затруднява създаването на обективна представа за сложността на труда на социалния работник. Но въпреки многоаспектния и сложен характер на помагачите професии, качеството може и трябва да бъде оценявано, за да дадем шанс за подобряване и усъвършенстване на предлаганите социални услуги, а от там – и шанс за повишаване благосъстоянието на всеки техен потребител.

В България едва през последните десет години се заговори за качество на социалната работа и социалните услуги – появиха се отделни опити на неправителствени организации (НПО) да създадат или адаптират практики за управление и осигуряване на качеството. Започна да се обръща внимание на участието на потребителите в този процес. Изследвайки чуждестранния опит и натрупаната практика в България, се убедихме, че потребителите, според своите възможности, могат да допринесат за създаване на обективна картина за степента на задоволяване на техните потребности. Хелен Дикинсън в своя статия казва, че

„...хората със сложни или хронични проблеми не са в състояние за съжаление активно да оценяват качеството на услугите, които получават или имат нищожна база за сравнение. Необходимо е тези услуги да бъдат оценявани, за да се гарантира, че хората ще имат достъп до качествени услуги, от които се нуждаят.“¹ С пълна сила това твърдение се отнася и до услугите за деца, защото и там поради уязвимостта и незрелостта на децата, те не биха могли самостоятелно да контролират и преценяват качеството си на живот и реализирането на техните права, особено когато живеят в социални услуги от резидентен тип и са откъснати от своите семейства.

В България темата за качеството е изследвана най-вече във връзка с икономиката и бизнеса, производствените процеси и услугите от Н. Стефанов, Ю. Узунова, Б. Василева, Хр. Тужаров, Хр. Сирашки, Юрий Алкалай и др. В монографията на Р. Симеонова и екип „Управление на качеството в организациите за социална работа“² оценяването на качеството на социалната работа и на резултатите и ефектите от нея се определят като основен елемент на Системата за осигуряване на качеството (СУК). Когато се извършва оценяване е необходимо да се изследва наличието на СУК; да е изяснена нормативната база – основание за оценяване на качеството; индикатори за оценка; участници в процеса на оценяване; методи и документация, свързани с оценяването; инструментариум и процедура (вкл. честота).

В чуждоезичната литература М. Маскелер, Е. Кнап и К. Ессер в Германия, както и Т. ван Иперен и К. Колайн в Нидерландия изследват и се занимават най-вече с темата за оценяването на качеството и измерване на ефективността в социалната работа. От англоезичните автори Триш Хафорт-Лечфилд прави цялостен преглед както на функционирането на организациите за социална работа, така и на темата за качеството на социалните услуги, като част от това функциониране.

Регламентирането на изискване за разработване и прилагане на цялостна СУК от доставчиците на социални услуги в българското законодателство не

¹ Dickinson, H., Glasby. Partnership working: evaluation. Heading: “Getting the measure of partnerships”, Community care, September 2015 – <https://www.comunitycare.co.uk> (прегледан 08.2017)

² Симеонова, Р., Господинов, Д., Божилова, В., Делева, М., Йовчева, И. (2010 г.) Управление на качеството в организациите за социална работа. София, Ибис, с. 37

съществуваше до 2019 г. Отделни елементи: изисквания за спазване на стандартите за предоставяне на социални услуги, изпълнение на критериите към тях, свързани със съответните процедури, можем да намери в някои методически ръководства за социални услуги, но не и цялостна система за осигуряване или управление на качеството. И към настоящия момент у нас няма така популярното в други европейски страни (Германия, Холандия) задължително изискване за оценяване качеството на услугата от външен оценител, което да служи като основание за нейното предлагане и финансиране. Наличието на Наредба за критериите и стандартите за социалните услуги за деца (НКССУД), влязла в сила още през 2003 г. и допълвана до сега, на базата на която се разработват методическите ръководства за отделните социални услуги за деца, е важна предпоставка за осигуряване на качество, но не е достатъчна за създаване на конкурентна среда с цел увеличаване ползите за клиентите.

До 22 март 2019 г., когато в бр. 24 на Държавен вестник бе обнародван Законът за социалните услуги (ЗСУ), законодателството и практиката в това отношение бяха длъжници на децата в риск и техните семейства. Приемането на този закон, в който се предвижда създаване на Агенция по качеството³ и цяла глава (седма) от който е посветена на качеството, ефективността, контрола и мониторинга на социалните услуги, ни насочва към идеята, че темата за качеството е поставена като приоритетна в социалната работа у нас. Към настоящия момент (ноември 2019 г.) все още не са публикувани предвидените Правилник за прилагане на ЗСУ, Наредбата за качеството и Наредбата за планиране на социалните услуги. Процесът на договаряне на тяхното разработване с различните участници в доставянето на социални услуги – МТСП, АСП, НПО, общини и представители на висши учебни заведения, както и клиентски организации – върви бавно и неефективно. Твърде вероятно е ЗСУ да не може да влезе в сила от 01.01.2020 г. и това да бъде отложено за 2021 г., за да се даде шанс за подготвяне на адекватни и ясни подзаконови нормативни актове. Ако това се случи, 2020 година би могла да послужи за подготовка на доставчиците на социални услуги по темата за качеството и с помощта на вече натрупания незначителен, но интересен

³ Закон за социалните услуги. Обн. ДВ, бр.24 от 22 март 2019. Глава седма. Качество, ефективност, контрол и мониторинг на социалните услуги

опит за привнасяне или разработване на системи за управление на качеството на отделни неправителствени организации (НПО), особено тези с чуждестранно участие, доставчиците на социални услуги, в това число и такива от резидентен тип, да приложат съзнателно отделни елементи, свързани с развитие на качеството на социалната работа.

Поради липсата на изисквания за оценяване на качеството на услугата, няма и български модели за управление или оценяване на качеството на социалните услуги.

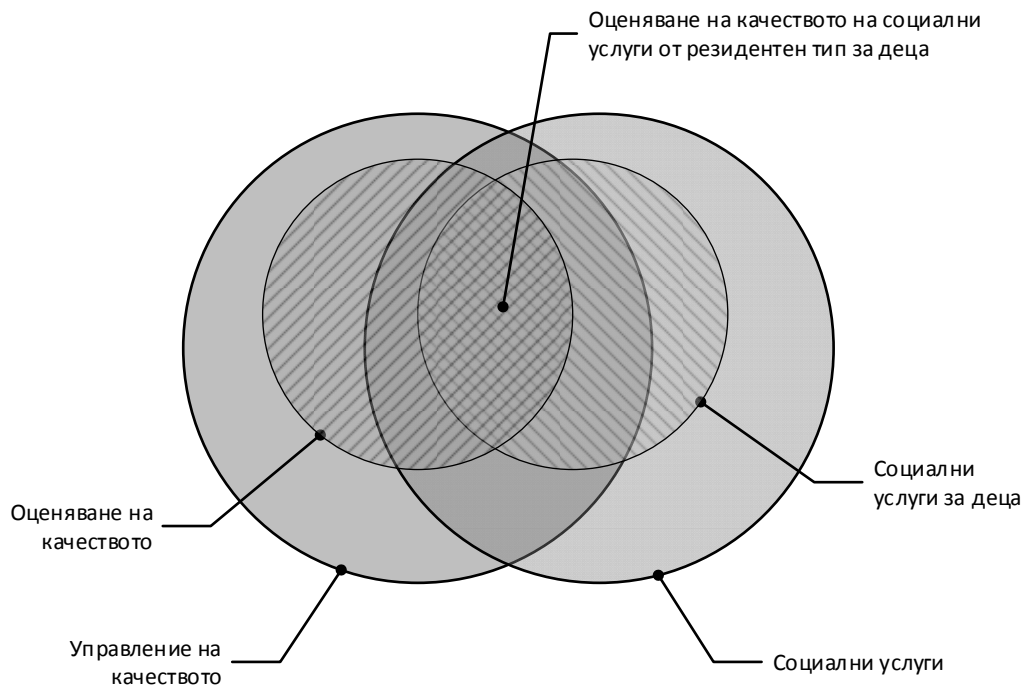
Освен посочените до тук причини, свързани с липсата на достатъчно законови регламентации на качеството на социалната работа до март 2019 и актуализирането на изискванията през 2019 г., на които трябва веднага да се отговори, важна **причина за избора на темата** за оценяване на качеството са дългогодишния опит на автора като работещ директно с деца, настанени в резидентни услуги (1996 – 2003), супервизор и обучител на персонал и ръководители на подобни звена у нас и в чужбина (от 2003 до сега). Познаването на проблемите, които съществуват в този тип места, където децата са настанени за да бъдат закриляни, за да могат не само да живеят, растат и се подготвят за самостоятелен живот, но и в този процес да бъдат реализирани всички техни права, подкрепи убедеността на автора на дисертационния труд във важността на темата.

Темата за качеството и неговото оценяване е трудна не само за българските колеги, работещи в социалните услуги, но и за тези, които работят в страни от Европейския съюз, в които традиционно се акцентира върху измерването и оценяването на социалната работа. Трудна е защото в момента, в който се заговори за индикатори и измерване се появява съпротива, че социалната работа се извършва със сърце и резултатите от нея не могат да бъдат измервани с точни мерни единици. Разбира се има основание за такова мнение, но ако имаме идея какво представлява качеството в социалната работа и къде се намираме по отношение на създаване на организирана среда за целенасочена работа, усилията ни ще дават по-добри резултати и ние ще се чувстваме по-удовлетворени от постигнатото. Мисията на автора за създаване на модел за оценяване на качеството в ЦНСТ е да подкрепи колегите си да контролират съзнателно процеса на социалната работа и да се развиват целенасочено, помагайки на деца и семейства.

Отбелязаните до тук причини станаха **основания за разработване на настоящата докторска теза**. Анализът на съществуващите в други, водещи в социалната работа, европейски страни и потребностите от промяна на практиките, свързани с осигуряване на качеството в България, са предпоставка да бъде предложен Модел за оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца, който в бъдеще ще отговори на потребностите на доставчиците и ще бъде в хармония със законодателството в сферата на социалната работа.

Проучваната тема е интердисциплинарна по своя характер, тъй като е пресечна точка на няколко области на научно изследване и практики (вж. фигура 1)

Фигура 1. Интердисциплинарност на проучваната тема



Обект на настоящата докторска теза е управлението на качеството в организацията.

Предмет на изследването е оценяването на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца като част от управлението и усъвършенстването на качеството в организацията.

Цел на дисертационния труд е създаването, апробирането и проучването на приложимостта на авторски модел за оценка на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца.

Задачи на теоретико-емпиричното изследване:

1. Проучване на актуалното състояние по оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца в България и Европа чрез:

1.1. Анализ на нормативната база, регулираща социални услуги от резидентен тип за деца в България.

1.2. Анализ на практиките за оценяване на качеството на предоставяне на социални услуги от резидентен тип за деца в България.

1.3. Анализ на чуждестранен опит в Европа във връзка с оценяване на качеството на социалните услуги.

2. Създаване на авторски Модел за оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца.

3. Апробиране на разработения авторски Модел за оценяване на качество на социални услуги от резидентен тип за деца (в Центрове за настаняване от семеен тип за деца, ЦНСТ).

4. Проучване на приложимостта на разработения авторски Модел за оценяване на качество на социални услуги от резидентен тип за деца чрез анкетно проучване и експертна оценка.

5. Формулиране на изводи и препоръки, които да послужат за подобряване на нормативната база и законодателството по отношение на оценяване на качеството в ЦНСТ.

За реализиране на целта и задачите на настоящото изследване бяха приложени следните **изследователски методи**:

- Теоретичен анализ на публикации по темата
- Анализ на нормативни документи
- Кабинетно проучване на български и чуждестранен опит
- Проучване на резултати от други изследвания по темата
- Моделиране
- Анкетен метод
- Експертна оценка
- Методи за математико-статистическа обработка на емпирични

данни

- Анализ на емпирични данни
- Сравнение
- Обобщение.

Хипотези на дисертационния труд:

1. В законодателството, третиращо социални услуги от резидентен тип за деца, съществуват изисквания за качество на предоставяните услуги, но няма указания за конкретните параметри на неговото оценяване.

2. Организациите, предоставящи социални услуги от резидентен тип за деца, разполагат с инструменти за оценяване на качество, които не са свързани в модел за оценяване на качеството.

3. Моделът за оценяване на качеството „Качество за права“ се оценява като приложим в социални услуги от резидентен тип за деца.

Настоящата докторска теза, посветена на оценяването на качеството в социалните услуги за деца от резидентен тип е **структурирана** в три глави. В първата глава се представени теоретичните основи на проучвания проблем: същността, видовете и нормативната уредба за предоставяне на социалните услуги в България; актуалното състояние и проблемите, свързани със социални услуги от резидентен тип за деца. В същата глава се отделя внимание на основните понятия, свързани с оценяването на качеството (като елемент на управлението на качеството), и по-специално качеството на социални услуги от резидентен тип за деца. Разглеждат се български и чуждестранни практики в тази област.

Във втората глава е представен авторски модел за оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца „Качество за права“, основанията за неговото създаване, условията, които трябва да бъдат налице, за да се използва успешно инструментариума, който ще се прилага, за да бъде оценено качеството, и данни за апробацията на модела в пет ЦНСТ в България и няколко социални услуги за деца в Австрия.

В третата глава са представени резултатите от проучване на приложимостта на разработения авторски Модел „Качество за права“, осъществено чрез анкетно проучване с персонала със специалистите в ЦНСТ, участвали в апробирането на модела, и чрез експертна оценка.

В заключителната част се обобщават резултатите от изследването и се правят изводи за заложените хипотези, както и изводи за приложимостта на авторския модел в практиката на социалните услуги в България.

За да бъде разработена настоящата научно-приложна работа особено съдействие оказаха ръководители и социалните работници от следните социални услуги: ЦНСТ 1 и ЦНСТ 2, част от Комплекс за социални услуги за деца и семейства в гр. Роман, ЦНСТ към Фондация „Агапедия-България“ в гр. София, ЦНСТ „Каптажа“ и ЦНСТ „Устово“ към Фондация „Международни социални служби“ в гр. Смолян. Специални благодарности и на колегите от Международната федерация на възпитателните общности – ФИЦЕ-Интернационал, за предоставените материали и възможност за достъп до много техни публикации, свързани с изследвания проблем.

Авторът изказва благодарност на всички ръководители на организации за социална работа, които се вдъхновиха от идеята и проявиха голям интерес към оценяването на качеството на доставяните от тях социални услуги. Този труд се посвещава и на социалните работници, които искат не само да помагат на хората със сърцето си, но и желаят да управляват качеството на своята работа, използвайки достиженията и на науката и на практиката, и така да постигат най-добрите резултати за своите клиенти.

ГЛАВА ПЪРВА.

Теоретични основи на проучвания проблем

1. Социални услуги – същност, видове, нормативна база

В тази част са изяснени същността на понятието „социална услуга“ и е обобщена информацията от надеждни български и чуждестранни теоретични източници, както и разбирането на българския законодател. Отграничени са различните видове социални услуги и са представени техните характеристики. Изведени са *работни дефиниции* за целите на настоящата докторска теза.

Услугата за разлика от стоката има нематериален характер.

Социална услуга според Бизнес-речника, представен на интернет страницата на немския институт по стандартизация – DIN (Das Deutsche Institut für Normung e.V.), който е независима структура се използва определението на Биргит Трукешитц⁴ (Trukeschitz, Birgit. (2006). „Im Dienst Sozialer Dienste - Ökonomische Analyse der Beschäftigung in sozialen Dienstleistungseinrichtungen des Nonprofit Sektors“. S. 28f.), а именно: „Социални услуги са тези, които са насочени към уязвими хора или групи от обществото и служат за подобряване на жизнената ситуация на тези личности или групи. Те обхващат услуги за съветване (консултиране⁵), лечение, придружаване и грижа, както и услуги по активиране, заетост и квалифициране, в зависимост от степента на социалната подкрепа в директна работа с клиентите от специално назначен персонал.“

Европейския съюз категоризира социалните услуги⁶: на *задължителни и допълнителни схеми* за социална сигурност и *други услуги, предоставяни пряко на лицето*, които могат да бъдат разделени на услуги по превенция, интервенция и реинтеграция, включително и услуги, свързани със социалното и жилищно настаняване.

⁴ Deutsche Institut fuer Normierung. Abteilung: Soziale Dienstleistungen - <https://www.din.de/de/service-fuer-anwender/normungsportale/dienstleistungsportal/dienstleistungsfelder/soziale-dienstleistungen> (прегледан на 7.12.2015 г.)

⁵ Бележка на автора.

⁶ Доброволна Европейска рамка за качеството на социалните услуги (2010 г), Брюксел - http://www.asp.government.bg/documents/20181/106772/Dobrovolna_ramka_za_kachestvo_na_socialnite_uslugi_pdf_-_Adobe_Reader.pdf/8c0d29e4-78b6-4f0d-aac6-236531af4a3a (прегледан на 7.12.2015 г.)

Законът за социално подпомагане (ЗСП) в глава Четвърта, посветена на социалните услуги, посочва, че „Социалните услуги са дейности в подкрепа на лицата за социално включване и самостоятелен начин на живот, които се основават на социална работа и се предоставят в общността и в специализирани институции.“

Работна дефиниция за „социална услуга“ ще изведем от Чл. 3 на ЗСУ (2019), а. именно: *„Социалните услуги са дейности за подкрепа на лицата за превенция и/или преодоляване на социалното изключване, реализиране на права и подобряване на качеството на живот“*.

2. Социални услуги от резидентен тип за деца

2.1. Актуална нормативна уредба

За целите на настоящата докторска теза подробно разглеждаме *социалните услуги за деца от резидентен тип*, в които търсим необходимостта от оценяване на качеството и потребността от работещи модели.

Според ППЗСП „Социална услуга от резидентен тип е *„форма на социална услуга за задоволяване на ежедневните потребности за ограничен брой лица - не повече от 15, които предоставят възможност за живеене в среда, близка до семейната“*.⁷ От изброените в българското законодателство във фокуса на нашата работа е социални услуги тип Център за настаняване от семеен тип (ЦНСТ) за деца или ЦНСТ за деца и младежи без увреждания (ЦНСТДМБУ), на възраст от 7 до 18 г. са социални услуги - мярка за закрила по смисъла на Закона за закрила на детето. Те са описани в чл. 36 (2) от Правилника за прилагане на ЗСП⁸.

Тъй като научно-приложното изследване бе реализирано в ЦНСТ за деца в тази част се разглеждат подробно методическите ръководства за предоставяне на тази услуги в общността. Важно е да уточним, че **Методическото ръководство за предоставяне на услугата ЦНСТ за деца**, действащо от 2012 г., което е валидно и към днешна дата. Това уточнение е необходимо във връзка с излязлото през 2014 г.

⁷ <http://www.mlsp.government.bg/bg/law/rules/index.htm> Правилник за прилагане закона за социално подпомагане (прегледан на 24.12.2018 г.)

⁸ Правилник за прилагане закона за социално подпомагане. Обн. ДВ. Бр. 133 от 11 ноември 1998, посл. изм. 2019 - <http://www.mlsp.government.bg/bg/law/rules/index.htm>, (прегледан на 26.09.2019 г.)

Методическо ръководство, уреждащо новата форма на ЦНСТ, а именно ЦНСТ за деца и младежи, които имат увреждания.

Като работна дефиниция за ЦНСТ ще използваме тази на АСП: *"Център за настаняване от семеен тип"* е място за живот в среда, близка до семейната, за ограничен брой лица - не повече от 15. Центърът може да се ползва в комбинация с други социални, здравни, образователни и други услуги и в съответствие с потребностите на настанените лица. В центъра се предоставя подкрепа на деца със/без увреждания.⁹

Тази услуга е „насочена към децата, които имат нужда от грижа извън тяхното семейство. Това са социални услуги от резидентен тип, която се разкрива на база на оценка на специфичните характеристики на децата в общността и потребностите от социални услуги на потенциални ползватели.“¹⁰

Принципите и ценностите и на двата типа ЦНСТ са свързани с:

„Гарантиране на най-добрия интерес на детето, съгласно Конвенцията на ООН за правата на детето; Зачитане на достойнството и личността на детето; Уважение на личната история и етническата и културна идентичност на детето; Предоставяне на възможности за пълноценно развитие на потенциала на децата, съобразно техните потребности и възможности; Насърчаване на взаимоотношенията между детето и значими за детето хора и външния свят; Подпомагане на детето за вписването му в социалната среда; Предоставяне на възможност на детето да прави избор и да взема решения съобразно възможностите и възрастта си; Поддържане на следа близка до семейната и предлагане на отношения на сигурност и доверие, трайни във времето; Осигуряване на значим за детето възрастен, с който детето създава значима доверителна връзка.“¹¹

⁹ Социални услуги, финансирани от държавния бюджет. Център за настаняване от семеен тип - <http://www.asp.government.bg/regist-r-na-vidovete-socialni-uslugi-finansirani-ot-d-rzavnia-budzet>

¹⁰ Методическо ръководство ЦНСТ за деца. Цели на методическото ръководство (2012) - <http://www.asp.government.bg/documents/20181/20874/metodichesko+rakovodstvo.pdf/bedec090-620a-4885-a658-24b8886e6ae35>, АСП (прегледан на 8.01.2019 г.)

¹¹ Методическо ръководство ЦНСТ за деца. Цели на методическото ръководство - <http://www.asp.government.bg/documents/20181/20874/metodichesko+rakovodstvo.pdf/bedec090-620a-4885-a658-24b8886e6ae35>, АСП (прегледан на 8.01.2016 г.)

Тези принципи и ценности, базирани на *Конвенцията за правата на детето*, служат като *ориентир за създаване на авторски модел „Качество за права“*, чрез който бе оценено качеството в пет ЦНСТ, като съответно се изследват шест права на децата (вж. глава втора).

2.2. Промени според Закона за социалните услуги

В този параграф е разгледано регламентирането на резидентната грижа в ЗСУ и значително промененото виждане на законодателя по отношение на социалните услуги за деца от резидентен тип.

Най революционното нововъведение в ЗСУ е въвеждането на забрана за предоставяне на резидентна грижа на деца до тригодишна възраст, с изключение на случаите, в които не може по друг начин да се осигури постоянно медицинско наблюдение и медицинска грижа на деца с трайни увреждания. Тази прогресивна стъпка отново е в резултат на деинституционализационния процес в Европа и в България, а за тази възраст се предвижда само услугата „приемна грижа“.

Резидентната грижа за деца е разгледана в чл. 110 (1) от ЗСУ, където се указва, че ползването на резидентна грижа от деца задължително подлежи на „съдебен контрол, с изключение на ползването на резидентна грижа до 30 дни в годината от деца с трайни увреждания, които имат нужда от постоянно медицинско наблюдение и медицинска грижа, когато не са налице основанията за настаняване извън семейството по чл. 25, ал. 1 от Закона за закрила на детето.“

Промяна е също така, че вече не се говори за услуга от „резидентен тип“, а за „резидентна услуга“.

Профилирането на социалните услуги се извършва според това дали са общодостъпни или специализирани, какви са техните функции, кои са потребителите им, какви дейности ще се извършват в тях, каква ще е тяхната продължителност и каква среда се изисква за тяхното предоставяне. След направен анализ от автора, социалната услуга резидентна грижа, според новия ЗСУ може да бъде определена като: специализирана, подкрепяща, дългосрочна – за срок от една до три години; денонощна; предоставяна в специализирана среда¹².

¹² Закон за социалните услуги, Обн. ДВ. Бр.24 от 22 март 2019, Глава втора. Профилиране на социалните услуги.

3. Качество в управлението и в социалната работа

3.1. Основни понятия

В този параграф са изяснени основните понятия, които се използват в тази част на изследването и са изведени работни дефиниции за тях. Предмет на анализ е управлението на качеството като по-широко понятие, както и оценяването като част от управлението, за да стигнем до оценяването на качеството на социална услуга.

Понятието **качество** възниква най-напред в бизнеса и по-точно в производството. В „Бизнес речника“¹³, поддържан от известна Web Finance site (финансовата страница) качеството е определено като: „състоянието да бъдеш свободен от дефекти, дефицити и значителни отклонения.“

Стандартът ISO 8402-1986 дефинира качеството като "свкупност от характеристики на даден продукт или услуга, който носи способността му да удовлетворява заявени или подразбиращи се нужди.“¹⁴

Т.е. основните **характеристики на качеството според тези два източника са:** произвеждане на продукти или услуги по **еталон** и при спазване на определени **стандарти**; и като възможност за **удовлетворяване на потребностите на клиента**.

Х. Тужаров¹⁵ насочва вниманието и към трите **основни компонента** на качеството, т.н. „триада на качеството“, изобразени на фигура 2:

¹³ Businessdictionary. Definitions. - <http://www.businessdictionary.com/definition/quality.html> (прегледан на 6.01.2018 г.)

¹⁴ Пак там

¹⁵ Тужаров, Хр. (2009) Съвременно понятие за качество – <http://tuj.asenevtsi.com/TQM2009/TQM02.htm> (прегледан на 6.01.2019 г.)

Фигура 2. Триада на качеството¹⁶



Той обръща внимание на важността на трите компонента: *входящите условия и материали, процеса на предоставяне на услугата или на производството на продукта и резултатите на изхода на системата.*

Във връзка с качеството в социалната работа сме разгледали дефинициите на английската авторка Триш Хаворд-Лечфилд, Росица Симеонова и Динко Господинов, както и разбирането на авторите на „Отвъд стандартите“ на Фондация „Де Пасарел-България“. Т. Хворд-Лечфилд акцентира върху удовлетвореността на клиента: „Продукт, който със своите характеристики *задоволява напълно потребностите на клиента*“¹⁷. Р. Симеонова използва определението на Джеймс (1992), който определя качеството като: „Целостта от признаците и характеристиките на един продукт или услуги се базира на неговата способност да задоволи определена потребност“, Фондация Де Пасарел-България“¹⁸ определя качеството като комплексна категория, която изразява степента на съответствие между набор от вътрешно присъщи характеристики на предмет или услуга с набор от критерии, които описват идеалните очаквания за оптимално състояние на предмета и функциониране на услугата

За целите на настоящата теза приемаме следната **работна дефиниция за качество**: *Качество – характеристиките на продукт или услуга, които отговарят на определен стандарт, и създават възможности да задоволят установени или подразбиращи се нужди.*

¹⁶ Пак там.

¹⁷ Hafford-Letchfield, T. (2009) Management and organization in social work. Learning Matters, p. 145

¹⁸ Отвъд стандартите - Итегриран модел за мониторинг на качеството на социалните услуги (2014). Фондация Де Пасарел, София, с. 7

Под „**Качество на социалната услуга**“ ще разбираме, че социалната работа в услугата отговаря на определени стандарти и изисквания, удовлетворява потребностите на клиентите и води до повишаване на тяхното благосъстояние.¹⁹

Управление на качеството в социалната работа – подход към организирането на услугата, фокусиран върху качеството, основан върху участието на членовете на екипа и целящ дългосрочен успех чрез удовлетвореност на клиента и ползи на всички членове на екипа на услугата и обществото.²⁰

Система за управление на качеството на социалната работа – система от индикатори за сравняване на качеството на предоставената услуга по зададени в нормативната база стандарти и критерии и/или такива на прекия възложител/доставчик на социални услуги.

Развитие на качеството е непрекъснат процес на прилагане на дейности за подобряване на разбирането и елементите на качеството на системно, организационно и ниво резултати и др.

3.2. Критичен анализ на Наредбата за критериите и стандартите за предоставяне на социални услуги за деца

В тази част подробно са анализирани съществуващите нормативни документи НКСПСУД и Ръководствата за предоставяне на социални услуги ЦНСТ, защото те са пряко свързани с качеството на услугата, а на тяхна база се разработват понастоящем и всички нови предложения за стандарти за качество на резидентните услуги²¹. Тук се разглежда *значимостта на Наредбата за критериите и стандартите*, приета едва две години след създаване на ДАЗД, като прогресивен акт, задаващ минимални изисквания за качество. В Чл. 2. Ал. (1) на Наредбата се дава определение какво се разбира под стандарти, а именно: *стандартите за социални услуги за деца определят изискванията за качество на социалната услуга*. Критериите (индикатори за изпълнение) на стандартите, са залегнали в много Методически ръководства за предоставяне на социални услуги.

¹⁹ Симеонова, Р., Господинов, Д., Божилова В., Делева, М., Йовчева, И. (2010) Управление на качеството в организациите за социална работа. София, Издателство ИБИС, с. 30

²⁰ Пак там, с. 31

²¹ Например вж. Сборник „Стандарти за качество на социалните услуги за деца и пълнолетни лица, включително и с увреждания, по типове услуги, показатели за измерване на ефективността на социалните услуги, както и разработване на система за мониторинг и контрол на социалните услуги“ разработен по проект по поръчка на МТСП, 2018

Например в Методическото ръководство за предоставяне на социалната услуга ЦНСТ за деца, всеки етап и елемент от организацията на социалната услуга е обвързан със съответния стандарт от наредбата. Във връзка с настоящата теза е интересен член 6а, ал. 5 и 6, включени в наредбата през 2009 г., които изискват доставчикът на социална услуга за деца да осигури *спазване на правата на детето, гарантирани от Конвенцията за правата на детето на Организацията на обединените нации и защита от всякакви форми на дискриминация*.

Освен коментарите към всички стандарти, основно се спираме на **Стандарт 24**, който е в пряка връзка с оценяването на качеството, защото третира процедурата по вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодичен вътрешен контрол върху работата на персонала и качеството на предоставяните грижи. .

Препоръките, направени след анализа на НКСПСУД са следните:

- Да се създаде стандарт за система за управление на качеството в социалните услуги с критерии за съответствие към него;
- В нея да бъдат предвидени три критерия за съответствие:
 - при управление на повече от 5 социални услуги от една организация за социална работа – назначаване на методически ръководител/специалист осигуряване на качеството;
 - изискване за модел за самооценяване на качеството на услугата;
 - изискване за ежегодно външно оценяване на качеството от независим одитор/оценител.

Хипотезата, че в законодателството, третиращо социалните услуги за деца от резидентен тип, съществуват изисквания за качество на предоставяните услуги, но няма указания за конкретните параметри на неговото оценяване, не се потвърди напълно. Оказа се, че на ниво НКСПСУД и методически ръководства за предоставяне на услугите, съществуват ясни и конкретни указания, които са изисквания за изпълнение на отделни елементи на качеството на услугата: сигурност, материална обезпеченост, човешки ресурси, спазване на права на децата, организация на ежедневието. Що се отнася обаче за цялостно управление на качеството като модел, не са предвидени стандарти и критерии, които могат да ни помогнат да установим изпълнението. Някои от

критериите са двусмислени и изпълнението им зависи от разбирането на човешкия фактор. Поради тази причина хипотезата е потвърдена частично.

3.3. Проблеми във функционирането на социалните услуги от резидентен тип за деца, оказващи отражение върху качеството на услугите

В този параграф се разглеждат актуалните проблеми на социалните услуги за деца от резидентен тип в България във връзка с процеса на деинституционализация и закриване на специализираните институции (домове) за деца, през призмата на осигуряване на качеството на услугата, което пряко влияе качеството на живота на клиента.

В тази част са изведени седем проблема свързани с *документацията на предоставяната услуга*: методологията за предоставяне, процедурите и отразяването на потребностите на целевата група, липсата на достатъчно практична и работеща документация за работа по случай и нейното „формално“ попълване от страна на специалистите, както и липсата на инструменти за мерене на ефективността при работата по случай с децата, които се отглеждат в резидентните услуги. Анализирани са и липсата на ясна система за екипна работа: ясни функции и роли в екипите на резидентните услуги, което води до липса на специализация на специалистите, както и приоритетно използване на супервизии и обучения, като средство против професионално прегаряне и повишаване на квалификацията на персонала, имащо пряко отражение в повишаване ефективността на работата с клиента.

4. Оценяване на качеството в организации за социални услуги

4.1. Оценяване на качеството – концепции в управлението

В този раздел са разгледани подробно идеите за качеството на теоретиците-класици в тази област и на тази база е изведено разбирането на автора за проучвания проблем. Анализира се оценяването на качеството като част от парадигмата за управление на качеството. Представени са петте изходни точки към качеството на оценяването на качеството, които позволяват сближаването на науката и практиката.

Представянето на **оценяването като процес в теорията за научния мениджмънт** то започва със *сравняването на изпълнението на дадена задача със съответен еталон или технология, по която тя да бъде реализирана* (Фредерик Уинслоу Тейлър (1856 – 1917 г.), разглежда Анри Файол (1841 - 1925), който прибавя нови управленски дейности, които включват: планиране, организиране, управление, координиране и контролиране, като обаче той не стига до оценяването или самооценяването като важни и значими детайли.

Важно развитие в мисленето от техническия век можем да установим в схващанията на Луис Алън ²², който четири основни функции в мениджмънта: планиране, организиране, ръководство и контрол, които разделя на 19 управленски дейности. Той може да бъде припознат като *основоположника на оценяването на качеството*, въпреки, че той самият не използва този термин.

Питър Дракър (1909 г.) се явява свързващото звено между стария „технически век“ и новия – разкрепостен, с неясни граници, творчески „информационен век“, през който оценяването в организациите (включително и тези с нестопанска цел) се налага като важна, отразяваща се във всички етапи на управление, дейност.

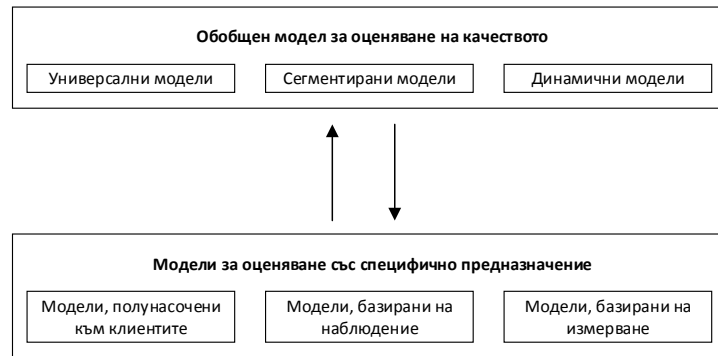
В тази част се разглежда класификацията на Йос Весен²³ - анализатор и консултант в сдружението „Worldbankgroup“ и автор на научни изследвания в областта на оценяването на качеството, в своята статия „Пет рамки да изградиш разбиране за основите на качеството и да постигнеш качество в оценяването“ казва, че „високото качество на оценяването не е илюзорна идея, а изисква споделено разбиране относно определяне на неговото значение и промените, които са необходими за да бъде постигнато“. Йос Весен предлага пет изходни точки са следните: Качеството в оценяването от гледна точка на функцията на оценяването; Качеството в оценяването от перспективата на триединството: Независимост, Ползност и Надеждност; Качеството в оценяването от гледна точка на институционалната среда; Качеството в оценяването от гледна точка на човешките ресурси; Качеството в оценяването от гледна точка на методологията.

²² Крейнър, С. (2008). Ключови идеи в мениджмънта. София, ИнфоДАР, с. 28

²³ Waessen, J. (2018) Five frameworks to build greater understanding of the building blocks of quality, and to enhance quality in evaluation - <https://ieg.worldbankgroup.org/blog/five-ways-think-about-quality-evaluation>

По отношение на **моделите за оценяване в областта на качеството** можем да представим тези в Американския тълковен речник модели (вж. фигура 3):

Фигура 3. Класификация на моделите за оценяване на качеството на общи и специфични за конкретен продукт/сегмент²⁴



Както става ясно от фигурата, моделите за оценяване на качеството са разделени на *обобщени* и насочени към определен сегмент или *специфика* на оценяването. *Обобщените модели* могат да бъдат универсални, сегментирани или динамични, а тези, които имат *специфично предназначение*: насочени към клиентите, базирани на наблюдението или на измерването. Тези модели се базират на събиране на специфични данни за конкретен продукт или процес, отразяват историческите особености, използват данни от наблюдение и ситуационен анализ.

Изводът, който може да бъде направен от представените модели е, че обобщените модели могат да ни ориентират в това, къде се намира качеството на продукта или процеса – добро – лошо; задоволително – незадоволително; проблемно – неproblemно; но истинските детайли, които ще ни позволят да формираме препоръки за подобряване на качеството, бихме могли да формираме, само ако разработим и използваме специализиран модел за оценка.

След представянето на теоретичното развитие на оценяването и интересни подходи към него, можем да изведем още няколко *работни дефиниции*, които ще ползваме в настоящото научно-приложно изследване:

²⁴ Оценяване на качеството. Тълковен речник - <https://www.semanticscholar.org/paper/Quality-evaluation-models-and-measurements-Tian/ef594779661a635e58299a7d2d7a38e09de8d785/figure/0>

Оценяване на качеството – процес на сравняване на предоставената услуга по определени стандарти и критерии със зададените, изискуеми от държавен или обществен орган, такива.

Подход към оценяване на качеството – съвкупност от начини и средства за пристъпване към явлението „Оценяване на качеството“.

Модел за оценяване на качеството – специфично съчетание на подходи, принципи, процедури, методи и инструменти за оценяване на качеството.

Инструмент за оценка на качеството – начини, систематизирани въпросници, съчетания от техники за оценяване на качество.

Модел за оценяване на качеството – структурирани взаимосвързани процедури за използване на инструментариум с цел изследване и оценяване на качеството.

4.2. Оценяване на качеството на социални услуги

В йерархията на концепциите за качеството, *подобряването (развитието) на качеството* се явява най-всеобхватния процес (Simeonova, R., Krалеva, D., 2016) (вж. фигура 4), който характеризира всяка една услуга, включително и социална такава. *Управлението на качеството и неговото осигуряване* са система от процедури и дейности, които са предназначени да подобрят ефектите за клиентите. *Контролирането на качеството* се явява процес на сравняване на изпълнението на процедурите и дейностите с еталони или стандарти, което може да бъде извършвано по време на реализирането на услугата. **Оценяването на качеството** е част от всички по-горе посочени концепции. Именно то е обект на нашето внимание.

Съществуват различни теоретични подходи към *оценяването на качеството конкретно в социалната работа*.

Фигура 4. Цикъл на подобряване на качеството на социални услуги²⁵



В България беше приет политическия документ „Национална стратегия „Визия за деинституционализацията на децата в Република България“, разработен от българското правителство с помощта на експерти от неправителствени организации (11 декември 2009). С него в системата за грижа за деца бе поставено началото на изпълнение на стратегия за развитие, основаващо се на схващането, че: „Настаняването на деца в институции нарушава техните права, гарантирани от международни конвенции, по които Република България е страна (Конвенция на ООН за правата на детето, Конвенция на ООН за правата на хора с увреждания) и води до установяване на дискриминационни модели в образованието и достъпа до качествена грижа и услуги.“²⁶. С този документ се дава ясна посока на българската социална политика за деца, а именно индивидуализиране на работата с децата и техните семейства, осигуряване на качествена грижа, близо до мястото на живот, развиване от палитра от услуги, които да задоволяват всички потребности на клиентите.

От всичко казано дотук можем да обобщим, че **подходите към доставяне на социални услуги** в края на миналия и началото на 21 век са: *холистичен подход* по отношение на цялостното доставяне на услугата, *индивидуален подход* по отношение на задоволяване на потребностите на клиентите, *партньорство в доставянето на услуги* между клиентите и доставчиците.

²⁵ Simeonova, R., Krалеva, D. Quality management and assessment of social services for youth in residential care - cross-cultural perspectives. Quality features of educational and social work – European perspectives. International conference. The Collaborative Graduate School of the Hamburg University of Applied Sciences and the University of Hamburg, 23.04.2016

²⁶ Национална стратегия „Визия за деинституционализацията на децата в Република България“ (2009). София, с. 1 - <https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=601>

Във връзка с промяната на характеристиките на социалните услуги и развитието на теориите за качеството, едно от задължителните изисквания към доставчиците на социални услуги в повечето европейски страни е те да имат разработена *Система за осигуряване на качеството на социалните услуги*. Оценяването (измерването) на качеството се явява задължителен елемент на подобряването на качеството, управлението на качеството, осигуряването на качеството и контролът върху качеството.

Като *работна дефиниция* за „оценяване на качеството в резидентни услуги за деца“ в настоящата докторска теза приемаме, следната: *контрол върху спазването на критериите и стандартите за предоставяне на резидентните социални услуги за деца и реализиране на правата на децата в практиката на ЦНСТ*.

Под „самооценка на резидентна услуга за деца“ ще разбираме: сбор от елементи, техники и практики за оценяване на качеството на резидентна услуга, предназначена да бъде осъществявана от работещите в нея.

В „Отвъд стандартите“ на Де Пасарел-България“ (2006) намираме следното определение: „**Ефективността на услуга** е налице, когато тя стига своята цел – да допринася за подобряване качество на живот на потребителя“²⁷

Ефективност – въздействието на предоставяната услуга за повишаване благосъстоянието на клиентите ѝ и решаване на техните конкретни проблеми.

Ефикасност – остойността на предоставянето на социалната услуга и определяне на съотношението между ефекта върху клиента и размера на вложените парични средства за нейното предоставяне.

²⁷ Отвъд стандартите - Интегриран модел за мониторинг на качеството на социалните услуги (2014). Фондация Де Пасарел, София, с. 7

4.3. Оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца

4.3.1 Нормативна регламентация и практики у нас

В този параграф се анализира темата за качество на социалните услуги за деца от резидентен тип в ЗСП и ППСП и малко по-подробно в методическите ръководства за предоставяне на услугите ЦНСТ за деца и ЦНСТДМ. В Методическото ръководство за предоставяне на услугата ЦНСТ за деца (2012), в определянето на целите се казва, че „методическо ръководство има за цел да представи минимални изисквания за функциониране и качество на услугата Център за настаняване от семеен тип (ЦНСТ). С нея се определя задължителния минимум услуги и дейности, които трябва да бъдат осигурени в Центъра и се задават минималните изисквания за качество на услугата, материална база, персонал и процедури. На базата на тези минимални изисквания, доставчиците на услугата могат да преценят необходимите ресурси, да създадат адекватна организация на работа, да осъществяват вътрешен контрол върху качеството и да създават система за подобряването му“²⁸.

За да изпълни тези „минимални изисквания“ и да конкретизира тяхното изпълнение, доставчикът подготвя План за развитие, съдържащ различни части, една от които е **Начини за оценка на качеството на услугата**: политики и процедури за мониторинг, оценка и контрол върху качеството на предоставяните услуги. От тук нататък обаче всеки един доставчик, според своите възможности и разбирания ще подходи към начините за оценка на качеството, а също така и предвиденото „подобряване на качеството на услугата, като е необходимо да се очертае ясна визия за развитието ѝ. Да се посочат основните направления за развитие по отношение на грижите за децата, организацията на работния процес, координацията и сътрудничеството с институции, специалисти и общността, компетентност на персонала и др.“²⁹

В ЗСУ частично са коригирани дефицитите по отношение на изследването, развиването и контрола върху качеството на социалните услуги, а именно:

²⁸ Методическо ръководство ЦНСТ за деца (2009). АСП - <http://www.asp.government.bg/documents/20181/20874/metodichesko+rakovodstvo.pdf/bedec090-620a-4885-a658-24b886e6ae35> (прегледан на 8.03.2015 г.)

²⁹ Пак там.

стандартите за качество ще включват и *станданти за ефективност на услугите*; както и преди *те ще бъдат задължителни и за неспазването им се предвижда търсене на отговорност*, като това ще бъде разписано в Наредба за качеството на социалните услуги. Във връзка с осъществяване на контрол и мониторинг върху изпълнението на Наредбата за качество и стандартите, ще бъде създадена Агенцията за качеството на социалните услуги (АКСУ), като тя именно ще отговаря за измерване на ефективността на услугите на национално ниво. Тя ще регламентира, мониторира и контролира изпълнението на задълженията по наредбата, както на доставчиците, така и на общините.

Предвидените промени коригират пропуските от миналото, но от друга страна голямата опасност е те да бъдат извършени формално: чрез създаване на структури, в които се преназначава персонал и се сменят наименования на дирекции и отдели, без хората да получат добра подготовка не само във връзка с промененото законодателство, но и по отношение на същността на мониторинга и контрола.

След създаване на Агенцията по качеството, България ще бъде една от малкото страни в Европа с държавна агенция, която да се занимава само с лицензиране, стандартизиране и оценяване.

В България има различни добри практики, свързани с контрола и мониторинга върху качеството – резултат на проекти или инициативи на отделни доставчици на социални услуги, преди всичко неправителствени организации. В дисертационния труд са разгледани следните: Методология за провеждане на мониторинг на качеството в областите „Работа по случай на ниво ОЗД“ и „Управление на услуги“ на Ноу-хау центъра към Нов Български университет; Вътрешна система за контрол (самооценка) на качеството на предоставените услуги на Фондация „Международни социални служби - България“³⁰, „Отвъд стандартите - Интегриран модел за мониторинг на качеството на социалните услуги (2014) на Фондация Де Пасарел – България.

³⁰ Вътрешна система за контрол и самооценка на качеството. МСС-България - (2012) http://www.iss-bg.org/pic/Quality_system_ISS-Bulgaria.pdf

4.3.2 Опитът на други страни

В този параграф изследователското внимание е насочено към европейските документи, посветени на нормативната регламентация на оценяването на качеството и по-специално на качеството на социалните услуги за деца от резидентен тип и се проследява тяхното отражение върху българското законодателство.

Приетата през 2010 г. от Комитета по социална закрила на европейската комисия *„Доброволна европейска рамка за качеството на социалните услуги“*,³¹ насочи европейските страни към *три нива на измерване на качеството*, а именно: качество на организацията/структурата на управление, качество на процеса на доставката на услугата, качество на резултата за клиента. На базата на тази доброволна европейска рамка и следващи логиката на нейното разработване, бяха създадени или реформирани голяма част от подзаконовите нормативни актове в страните-членки на ЕС.

Основните характеристики на европейските системи за осигуряването на качеството на социалните услуги за деца и младежи, част от които е оценяването на качеството, могат да бъдат изведени както следва: Център на националните законодателства при изработването на политиките, свързани с деца, е Конвенцията на ООН за правата на децата; Правилниците и процедурите, отнасящи се до социалните услуги за деца, се базират на законодателства, чийто основна безспорна база е Конвенцията; В различна степен на конкретност в европейските страни съществуват Стандартите и критериите за реализиране на социални услуги, задаващи минимални изисквания за осигуряване на качество; Във всяка страна съществуват национални и регионални институции за мониторинг и контрол на социалните услуги (т.н. инспекторати).

Тези общи характеристики открихме в няколко европейски страни и представихме как действа системата за осигуряване на качеството в Англия, Германия, Люксембург, Австрия и Нидерландия. Това ни послужи да се ориентираме по-добре за нивото на развитие на България по отношение на

³¹ Доброволна Европейска рамка за качество на социалните услуги. Съвет на Европейския съюз, Брюксел (2010) - <http://bapid.com/bapid/?p=568> (прегледан на 6.11.2015)

изискванията за качество, за да намерим по-късно приложимостта на предложения в тази докторска теза Модел за оценяване на качеството „Качество за права“.

В европейските страни оценяването на качеството обикновено се съдържа в изискванията към доставчиците на социални услуги на национално ниво (Закон за защита на детето, Национален детски акт, Закон за социални услуги, Закон за децата, семействата и пенсионерите и т.н.). Във всички европейски страни оценяването на качеството е част от по-горе представената рамка на управлението на качеството. Както вече подчертахме, важно е организацията – доставчик да има собствена система за самооценка, а в случай, че в стандартите за предоставяне на социалната услуга се изисква – да се извършва и оценяване от външен оценител, като докладът с резултатите и препоръките от оценяването да бъде част от пакета за доказване на качеството пред финансиращите органи.

Детайлни описания на добрите работещи практики за *оценяване на качеството на социални услуги в Англия, Германия, Люксембург, Нидерландия и Австрия* могат да бъдат намерени в пълния текст на дисертацията.

ГЛАВА ВТОРА.

Модел за оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца „Качество за права“

Христо Тужаров определя думата модел (латинското *modulus* (мярка, образец, прототип), като „Нов обект (реален, информационен или въображаем), различен от изходния, който притежава съществени за реализиране на поставените цели свойства и в рамките на тези цели напълно заменя изходния обект.“ (Модел, 2008)³². Предназначението на моделите, според учения е, да бъдат изследван обекти от реалната действителност (предмети, процеси, явления) и се използват за: представяне на материални предмети; обяснение на известни факти; създаване на хипотези; получаване на нови знания за изследваните обекти; прогнозиране; управление и т.н.

1. Описание на модела

Моделът „Качество за права“ е създаден поради необходимостта качеството на социалните услуги да бъде подобрявано и след неговото оценяване да бъдат предприети мерки в тази посока. В тази глава ще бъде представен авторски модел, създаден в резултат на проучване на теорията и практиката в областта на качеството на социалните услуги и реализирането на правата на децата. В практиката на *оценяването на качеството* до този момент не е открит подобен модел. Той е резултат и от дългогодишния опит на автора в тази област. В Таблица 1 са представени компонентите на авторския модел, които са представени по-подробно в следващото изложение.

Таблица 1 Модел за оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца „Качество за права“ – компоненти

<p>Модел за оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца „Качество за права“</p>

³² Тужаров, Хр. Модел. (2008) - <http://tuj.asenevtsi.com/API/APIS04.htm>

1.1. Предназначение на модела и основания за разработването му
1.2. Оценяващи (задачи и необходими компетентности)
1.3. Методи за събиране на информация: проучване на документация, интервюиране, наблюдение, анализ и синтез.
1.4. Инструментариум: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Въпросници за събиране на информация относно познаването и реализирането на правата на децата в ЦНСТ (Приложение 1 на дисертационния труд) <ul style="list-style-type: none"> - Въпросник за провеждане на интервю с клиенти; - Въпросник за провеждане на интервю с работещи/персонал; - Въпросник за провеждане на интервю с родители; - Въпросник за провеждане на интервю с представители на други институции. ➤ Формуляри за събиране на информацията (Приложение 2 на дисертационния труд): <ul style="list-style-type: none"> - Общ Формуляр за събиране на информация относно познаването и прилагането на Конвенцията за правата на детето в ЦНСТ; - Формуляр №1: Право на сигурна среда на развитие - Формуляр №2: Право на здравеопазване; - Формуляр №3: Право на образование; - Формуляр №4: Право на защита от дискриминация; - Формуляр №5: Право на семейство; - Формуляр №6: Право на участие. ➤ Инструмент за пресмятане на изпълнението на индикаторите за качество, зададени във формулярите за събиране на информация (ексел) (Приложение 3 на дисертационния труд) ➤ Доклад от оценяване на качеството с препоръки (Приложение 4 на дисертационния труд)
1.5. Процедура за прилагане на модела и и времево обезпечаване

1.1. Предназначение на модела и основания за разработването му

Моделът “Качество за права” е създаден през 2016 г. с цел да осигури оценяване на качеството в социални услуги за деца от резидентен тип и като част от докторска теза на тема “Оценяване на качеството на социални услуги за деца от резидентен тип”. Той се основава на разбирането, че всяка социална услуга от резидентен тип трябва да осигурява в максимална степен реализирането на

основните права, залегнали в Конвенцията за правата на деца, приета от Общото събрание на ООН през 1989 г. България, като страна, ратифицирала Конвенцията, е поела ангажимент за създаване на максимални условия за реализирането на правата. Този ангажимент означава, че всички политики за деца, описани в държавни документи като закони, правилници, наредби и други нормативни актове, би трябвало да създават среда за защита и реализиране на правата. Социалните услуги като изпълнително звено на държавната политика в областта на закрилата на децата, трябва да предоставят качество, осигуряващо реализирането на основните права на децата.

Социалните услуги, за които е създаден модела за оценяване на качеството „Качество за права“, чиято приложимост ще изследваме, са услугите за деца от резидентен тип по смисъла на ППЗСП, както и за услуги за резидентна грижа по смисъла на ЗСУ. Оценяването на качеството, според модела, се извършва чрез оценяване реализирането на избрани от автора на модела базисни права.

Моделът „Качество за права“ е предназначен за оценяване на качеството на социална услуга за деца от резидентен тип ЦНСТ (Център за настаняване от семеен тип) и ЦНСТДБУ (Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания) на възраст от 7 до 18 г. За да бъде използван в друга услуга от резидентен тип за деца от възрастова група: 0 – 3 или 4 – 7, както и в услуги от резидентен тип за възрастни е необходимо да бъде адаптиран инструментариума за събиране и обработване на информацията.

Моделът „Качество за права“ оценява качеството на предоставяне на услугите според степента на познаването на **Конвенцията за правата на детето (КПД)** и реализирането на следните шест права от нея:

- Право на сигурна и безопасна среда на развитие.
- Право на образование.
- Право на здравеопазване.
- Право на защита от дискриминация.
- Право на семейство.
- Право на участие.

Избраните права са базисни, посочени в Конвенцията за правата на детето.

За да бъде направен извод за степента на реализиране на съответното право, се изследва *документацията за предоставяне на услугата и документацията, свързана с работата по случай, процеса на работата с клиентите и резултатите от предоставената услуга.*

1.2. Оценяващи

Човешки ресурси: оценяването се извършва от екип: един оценител и един асистент, които работят паралелно, като си разпределят задачите, свързани с реализиране на основните етапи от оценяването.

Работни задачи на оценителя: извършва преглед на документацията, попълва Формулярите за събиране на информацията, обработва попълнените данни с Инструмента за обработване на информацията, анализира резултатите и изготвя Доклад от оценяване на качеството. Оценителят има ръководна функция в екипа

Работни задачи на асистента: провеждане на анкетиране на предвидените в модела, целеви групи, по въпросниците за клиенти, персонал, родители и представители на институции;

Необходими компетентности на членовете на екипа:

Оценител:

Образование: магистър или бакалавър по социална работа, психология или педагогика; предимство: завършена магистратура в областта на управлението на социални услуги; завършено обучение в прилагането на модела по оценяване на качеството „Качество за права“;

Професионален опит: минимум две годишен опит в услуга за деца или лица от резидентен тип; участие като асистент на оценител на минимум две СУДРТ;

Умения: да анализира, да обобщава, да общува с хора на различни възрасти, да наблюдава и да подготвя доклад с препоръки, да работи в екип.

Асистент:

Образование: магистър или бакалавър по социална работа, психология или педагогика, социология; завършено обучение в прилагането на модела по оценяване на качеството „Качество за права“;

Умения: да анализира, да обобщава, да общува с хора на различни възрасти, да наблюдава и да подготвя доклад с препоръки, да работи в екип.

1.3. Методи за събиране на информация за качеството на услугата

1.3.1. Проучване на документация

Проучването на документацията се реализира чрез фактически преглед на цялостната документация на услугата: Методика за предоставяне на услугата, както и всички приложения към нея: Правилници, Процедури, Заповеди. Проучват се две произволно избрани досиета на клиенти, като част от обичайно прилаганата документация за работа по случай. В тях се проследява реализирането на Методологията на доставчика в практиката и качеството на попълването на предвидените документи. Основната цел на използването на този метод е да се открият *създадените условия от доставчика на услугата* за реализирането на изследваното право, както и отразените мероприятия, които вече са се случили в тази връзка. Разглежда се и документацията, свързана с компетентностите и квалификацията на персонала.

При извършване на прегледа на документацията се използва методът на дедукцията: от общото към частното. Стартираме изследването от документа, който има по-широк обхват:

1.3.2. Интервюиране на работещите в услугата, клиентите, членовете на техните семейства, представители на други институции, работещи по случаи на деца, отглеждани в ЦНСТ

За интервюирането на клиенти, персонал, ръководители и др. са разработени *въпросници*, които са различни за всички целеви групи и включват въпроси, свързани с изследването на предвидените в модела права.

Интервюта се провеждат с:

- Ръководител – представител на доставчика на социалната услуга (служител ръководна длъжност, отговарящ в НПО за социалните услуги, директор на КСУДС, ръководител на социални услуги в общината);
- Управител на социалната услуга;

- двама членове на екипа, директно работещи с деца: възпитатели, социални работници, социални терапевти, детегледачи;
- двама клиента;
- двама родители на клиенти;
- двама представители на институции, работещи по случаи на клиенти на социалната услуга.

1.3.3 Наблюдение на ежедневието на клиентите и работата с тях

Друг метод за събиране на информация за оценяването на качеството по Модела “Качество за права” е наблюдение на ежедневието на клиентите и работата с тях. Наблюдението се извършва в продължение на четири часа от оценителя, като включва следните обекти на наблюдение:

- *Наблюдение на материалната среда в ЦНСТ:* местоположение, стаи за спане, общи помещения, санитарни помещения. Наблюдението се извършва по два критерия: *безопасност и развиваща среда.*
- *Наблюдение на отношенията между възрастни и деца, между деца и техни връстници,* по отношение на: сигурност, спазване на дневен ритъм и правила.
- *Дейности с деца: групови и индивидуални работи.*
- *Визуализация в ЦНСТ (правила, дневен ритъм, указателни или забранителни табели).*
- *Екипна среща на работещите.*

1.4. Инструментарий

Въпросници за провеждане на интервю с (вж. Приложение 1 в дисертацията):

- деца между 12 – 18 г. възраст, живеещи в услугата не по-малко от 6 месеца;
- ръководни кадри – представляващи доставчика на услугата;
- ръководни кадри – управители на услугата;

- членове на екипа на услугата: педагози, психолози и социални работници, работещи в нея не по-малко от 3 месеца преди оценяването на качеството;
- родители и членове на семействата на децата;
- представители на ОЗД, ДПС, училище и др. партньори на услугата; НПО, общини и др. доставчици на социални услуги в ролята на експерти.

Въпросниците съдържат шест групи въпроси, насочени към:

- познаването на КПД;
- познаване и реализиране на правото на сигурна среда на развитие;
- познаване и реализиране на правото на здравеопазване;
- познаване и реализиране на правото на образование;
- познаване и реализиране на правото на защита от дискриминация;
- право на семейство;
- право на участие.

Наблюдението на пряката работа с клиентите се извършва чрез наблюдаване и регистриране на информация във **Формуляр за събиране на информация**. В него са описани конкретни ситуации – индикатори за изпълнение на определен критерий. За извършване на събирането на информация са разработени **формуляри**. Всеки формуляр изследва общо 30 ситуации с по три възможни индикатора за изпълнение (Вж. Приложение 2 в дисертацията). Формулярът съдържа следните групи **изследвани ситуации**:

- А – Ситуации, свързани със структурата на услугата;
- Б – Ситуации, свързани с процеса на работа с клиентите;
- В – Ситуации, свързани с резултатите.

Всяка група съдържа десет изследвани ситуации с три възможности за отговор: С1, С2 и С3. Възможните наблюдавани ситуации са конструирани върху възможностите за С1 реализиране на изследваното право, С2 – средна степен на реализиране и С3 - слаба степен на реализиране. В отделна колона е зададен индикатор, който насочва към извод по отношение на реализирането на правото. В

края на формуляра е предвидена формула за изчисляване на резултата по отношение на цялостното реализиране на правото.

Индикаторите за оценка са изработени във връзка % наличие на ситуации С1, С2 и С3 като се започва от максимална степен на реализиране, средна степен и ниска степен, свързана с нарушаване и нереализиране на дадено право.

Направените изводи след изследване на реализирането на всяко право са важна част от оценяването на качеството и основа за изработване на препоръки за неговото подобряване.

Попълват се следните **формуляри** (вж. Приложение 2):

4. Формуляр за събиране на информация за прилагането на КПД в ЦНСТ;
5. Формуляр №1 за събиране на информация за реализиране на правото на сигурна среда на развитие в ЦНСТ;
6. Формуляр №2 за събиране на информация за реализиране на правото на здравеопазване в ЦНСТ;
7. Формуляр №3 за събиране на информация за реализиране на правото на образование в ЦНСТ;
8. Формуляр №4 за събиране на информация за реализиране на правото на защита от дискриминация в ЦНСТ;
9. Формуляр №5 за събиране на информация за реализиране на правото на семейство в ЦНСТ;
10. Формуляр №6 за събиране на информация за реализиране на правото на участие на децата в ЦНСТ.

*Анализът на събраните данни се осъществява с помощта на **Инструмент за обработване на данните и Формуляри за пресмятане на изпълнението на съответното изследвано право** (вж. Приложение 3 в дисертацията).*

Инструментът за обработване на данните е разработен в Excel и служи за нанасяне на резултатите от ситуациите в табличен вид, като в края се изчислява процентът на реализиране на съответното изследвано право. На базата на този процент се констатира дали правото е реализирано в максимална степен (между 50 и 100%), в средна (между 25 и 50 %) или не е реализирано (под 25%), като това се

отразява на качеството на услугата: ако правото не е реализирано – качеството на услугата е незадоволително и благополучието на клиентите е заплашено, ако е в средна степен – качеството е задоволително, но правата на клиентите са реализирани в минимална степен; а ако правото е реализирано в максимална степен – над 50% - качеството на услугата е високо и правата на клиентите са реализирани.

На базата на събраната информация за качеството на резидентната услуга и реализирането на правата на децата в нея чрез проучването на документацията, интервюирането и наблюдението се изготвя **доклад** с констатации и препоръки за подобряване на качеството на услугата (вж. Приложение 4 в дисертацията).

1.5. Процедура за прилагане на модела и времево обезпечаване

Представеният модел за оценяване на качеството на резидентни услуги за деца се реализира чрез следните **стъпки**:

1. Запознаване на екипа на услугата с целите и процедурата на оценяването.
2. Проучване на документацията на услугата.
3. Интервюиране на респондентите.
4. Наблюдение на ежедневните дейности в услугата.
5. Даване на първоначална обратна връзка на ръководния екип на услугата за събраната информация.
6. Изготвяне на доклад за качеството на услугата и предоставянето му на ръководния екип на услугата.

Времево обезпечаване на оценяването на качеството: извършването на *фактическото събиране на информация*, свързано с оценяването е предвидено да има продължителност от 12 часа (един работен ден и половина): 4 часа – преглед на документация, 4 часа – анкетиране и 4 часа наблюдение на директна работа с клиенти. За *обработването на информацията и изготвянето на Доклад* с препоръки са предвидени 32 часа (четири работни дни).

Интервюирането се осъществява от асистента на оценителя в рамките на предвидените четири часа, както следва (вж. таблица 2):

Таблица 2. Продължителност на интервюирането по категории участници

Ръководител – представител на доставчика на услугата	30 м.
Управител на услугата	30 м.
Член на персонала	20 м.
Клиент 1	20 м.
Клиент 2	20 м.
Родител 1	20 м.
Родител 2	20 м.
Представител на институция	20 м.
Представител на институция	20 м.
Резерва: разпределени по преценка на анкетиращия	30 м.

Резервните минути се предвиждат, поради факта, че не винаги анкетирането може да се проведе в рамките на предвиденото, поради различни фактори, като: постигане на добро разбиране на въпроса (допълнителни обяснения) или трудно разбиране на български език, и т.н.

В последния етап от реализирането на Модела “Качество за права” се осъществява *анализ* на резултатите и се изготвя **доклад** (вж. Приложение 4 в дисертацията) съдържащ констатации за нивото на реализиране на всяко от изследваните права и препоръки за подобряване на работата в услугата. На базата на резултатите от изследването на документацията, анкетирането и наблюдението се прави ситуационен анализ във връзка с реализирането на правата в съответното ЦНСТ и се правят изводи за качеството на социалната услуга. Във втората част на доклада се дават конкретни препоръки по отношение на правата и съответно – за повишаване благосъстоянието на клиентите и повишаване качеството на услугата.

2. Аprobация на модела

Обхват на аprobацията

Моделът “Качество за права” беше аprobиран в:

1. Пет социални услуги за деца ЦНСТ в България, в различни по големина градове³³, а именно:

- 2 ЦНСТ (част от КСУДС) в много малък град, управлявани от община;
- 1 ЦНСТ в много голям град, управлявано от частен доставчик;
- 2 ЦНСТ в средно голям град, управлявани от НПО .

Апробирането на модела „Качество за права“ се реализира в периода март-август 2018 г..

2. 10 социални услуги за деца от резидентен тип в Австрия в периода ноември 2016 – юни 2017 г.

Инструментариумът и технологията на прилагане на модела не бе променяна по време на апробацията в България.

Етапи на провеждане на апробацията на модела

Първи етап: Представяне на модела на ръководителите на организацията за социална работа и ръководителите на услугата.

Втори етап: Реализиране на процеса на оценяване на място в ЦНСТ.

Трети етап: Изготвяне на доклад от оценяването с препоръки относно подобряването на качеството на услугата.

Четвърти етап: Представяне на доклада на ръководителите на организацията за социална работа и ръководителите на услугата.

За реализиране на първия етап бе изготвена мултимедийна презентация и писмена информация за модела за оценяване „Качество за права“. Моделът бе представен в рамките на работна среща с продължителност от един до два часа. По време на представянето на модела реакциите на членовете на екипите на услугите бяха противоречиви: от много мотивирани и любопитни – до такива на притеснение и съмнение.

По-късно при провеждането на оценяването, някои от работещите в услугите споделиха, че са се притеснили от тази „външна оценка“, но пък това ги е накарало да потърсят информация по въпросите на качеството. Всички обаче

³³ С промяна в Закона за устройството на територията, одобрена от Министерския съвет на 26 март 2009, се дава определение за големината на градовете според броя на населението. Те се класифицират в следните групи: „много големи градове“ – с население над 200 хил. жители, „големи градове“ – с население от 100 хил. до 200 хил. жители, „средни градове“ – с население от 30 хил. до 100 хил. жители, „малки градове“ – с население от 10 хил. до 30 хил. жители и „много малки градове“ – с население под 10 хил. жители.

разказваха, че са се вълнували и замислили над различни казуси, свързани с „представянето“ пред оценителя. Това ни показва, че оценяването на качеството като събитие и мярка за подобряване на качеството стимулира работещите в услугата да мислят и да се подготвят за самия процес, което само по себе си е положително. Т.е. оценяването може да бъде разглеждано като процес на констатиране, контролиране, подкрепяне и подобряване на качеството.

Реализация на апробирането на модела/ оценяването на качеството на място в ЦНСТ

Във всяко ЦНСТ прилагането на модела за оценяване „Качество за права“ се реализира в рамките на предварително заложените и посочени в описанието на модела параметри.

Във всички ЦНСТ оценяването за целите на изследването се извърши от оценителя, като в бъдещото прилагане на модела ще бъде използвана и помощта на асистент-оценител, както е предвидено.

Оценителят (в случая авторът на модела и провеждащ изследването) е магистър по педагогика и автор на модела, има осем годишен опит като екипен ръководител на услуга от резидентен тип за деца, и 12 годишен като супервизор и обучител по социална работа.

Следвайки последователността на използваните методи за събиране на информация, свързана с оценяването, оценителят започва с въвеждащ разговор с ръководителя на услугата, като отново му обясни методите, които ще бъдат използвани.

- Проучването на документация бе извършено от оценителя в рамките на предвиденото време от четири часа.

При изследване на стратегическите документи на доставчиците на социални услуги: Общинска стратегия за закрила на детето (общинските ЦНСТ), устав на фондация и стратегически документ, бе констатирано, че на първо място е декларирано, че КПД на ООН е основен водещ документ в политиките за закрила на детето. Този факт удовлетвори нашето търсене, дали КПД е основен документ, на който се основават политиките на изследваните организации. Проверено бе съответствието на документацията на услугата със стандартите за предоставяне на

социални услуги от резидентен тип за деца по НКСПСУД, както и съдържанието и подредбата на документите, според изискванията на Методическите указания на услугите. Проследени бяха правата, изследвани от оценителя и тяхното отражение в документацията.

Провеждане на интервю с работещите в услугата

В петте ЦНСТ беше проведено интервю с работещи в организацията-доставчик или директно в услугата, както бе посочено по-горе.

Въпросите за интервюто, разделени в шест групи, бяха еднакви за всички длъжности. Спецификите на проведените интервюта могат да бъдат намерени в пълния текст на дисертацията.

В нито един център не бе установено противоречие в отговорите на персонала. Всички те съвпаднаха и с находките при прегледа на документацията по отношение на правата, на тяхното познаване и реализиране. Като цяло персоналът на услугите се оказа подготвен или с необходимост от някои обучения. Такива конкретни препоръки бяха направени в оценъчния доклад.

Провеждане на интервю с клиентите на ЦНСТ

Както вече обяснихме в частта за инструментариума за оценяване, провеждането на интервю с клиентите се извърши по специално разработен въпросник, съдържащ 51 въпроса и предназначен за деца от 12 до 18 г. възраст. Въпросите, както и в този на служителите, бяха насочени към познаването на правото и към неговото практическо прилагане в живота на ЦНСТ. Всички въпроси бяха адаптирани за деца и консултирани с психолог. Тъй като по отношение на качеството на услугата, мнението на клиентите е много важно, изследователят отдели допълнително време за поясняване на някои от въпросите, особено когато децата бяха на възраст 12 г. (такива бяха двама от интервюираните клиенти). Времето за провеждане на интервюто бе повече от предвиденото. Вместо 20 м. бе удължено на 30 минути. По-малките деца имаха нужда от малко повече обясняване на въпросите, а големите – се чувстваха важни да споделят мнение, което ще окаже влияние върху оценяването на качеството в услугата.

Бяха интервюирани 10 деца, избрани на случаен принцип – по желание. В едно от ЦНСТ, в което са настанени младежи, имаше желаещи четирима, което говори, че не се чувстват притеснени да разговарят с непознати и на сериозни теми.

Резултатите от интервюто с клиентите, могат да бъдат намерени в пълния текст на дисертацията.

Доказа се и пригодността на въпросника за провеждане на интервю с деца на възраст от 12 до 18 г. Потвърди се и очакването, че времето, което е необходимо е не по-малко от 30 минути.

Провеждане на интервю с родители или други членове на семейството

В нито една от оценяваните услуги не можа да се проведе такова интервю, поради недостатъчно разгърнатата работа със семействата. Друга възможна причина е отдалечеността на тяхното местожителство. Трета, но не по-маловажна може да бъде негативната нагласа на работещите към семействата, които са изоставили, според тях, децата си.

Провеждане на интервю с представители на други институции, извън ЦНСТ

Това изследователско намерение също бе реализирано трудно. Само в една от услугите се отзова представител на отдела за закрила на детето, който отдели двадесет минути за провеждане на интервю. Резултатите бяха много положителни за ЦНСТ, защото в обобщение: представителят на ОЗД познава много добре КПД и определя точно и съвсем ясно всички изследвани права. Дава конкретни примери от практиката на услугата за тяхното реализиране. Запознат е с подробности със случаите на децата, настанени в ЦНСТ. Времето за интервю бе спазено и мнението на интервюирания може да бъде обобщено, като пълно реализиране на правата на децата и много високо качество на услугата.

Като цяло може да бъде направен изводът, че *оценителят трябва сам да направи контакт с различни институции*, защото ако разчита това да бъде организирано от ръководителя на ЦНСТ, може да се получи конфликт на интереси, ако той не желае да бъде споделяно мнение от външен представител.

Използването на интервю с предварително подготвени въпроси доказва своята пригодност като средство за събиране на информация от различни целеви

групи. Общата продължителност от четири часа, предвидена в модела, бе достатъчна за извършване на тази задача.

Наблюдение на ежедневието на клиентите и работата с тях

Наблюдение на ежедневието на клиентите и работата с тях – един от методите за събиране на информация в модела, се извърши в продължение на четири часа от оценителя, както бе предвидено предварително.

Във всички седем формуляра за всяко ЦНСТ бе отбелязана търсената информация. От предвидените обекти/дейности/явления изследователят не можа да присъства на екипна среща, тъй като нейната продължителност е минимум два часа. Този факт трябва да бъде отбелязан, за да може при бъдещо изследване да се има предвид или удължаване на времето за наблюдение, или екипната среща да се изключи от технологията на модела.

На базата на изчислените с Инструмента за оценка на съответствието, проценти на съответствие, бе констатирани дали правото е реализирано в максимална степен, средна или минимална степен. Резултатите от изследваните пет услуги са представени в таблица 3.

Таблица 3. Сравнителна таблица на изследваните услуги

Променливи	ЦНСТ 1	ЦНСТ 2	ЦНСТ 3	ЦНСТ 4	ЦНСТ 5
Значимост на КПД в услугата	С3 – 42 %	С3 – 42 %	С3 – 28 %	С3 – 60 %	С3 – 36 %
Право на сигурна среда на развитие	С3 – 60 %	С3 – 60 %	С3 – 93 %	С3 – 79 %	С3 – 79 %
Право на здравеопазване	С3 – 73 %	С3 – 73 %	С3 – 80 %	С3 – 80 %	С3 – 78 %
Право на образование	С3 – 73 %	С3 – 70 %	С3 – 93 %	С3 – 100 %	С3 – 89 %
Право на защита от дискриминация	С3 – 46 %	С3 – 50 %	С3 – 68 %	С3 – 68 %	С3 – 46 %
Право на семейство	С3 – 32 %	С3 – 61 %	С3 – 61 %	С3 – 61 %	С3 – 54 %
Право на участие	С3 – 50 %	С3 – 50 %	С3 – 60 %	С3 – 60 %	С3 – 62 %

Легенда:

- Ситуация 3 под 25 % – Правото не е реализирано. Качеството на услугата е ниско и благополучието на клиентите е застрашено
- Ситуация 3 между 25 % и 50 % – Правото е реализирано в минимална степен. Качеството на услугата е задоволително

- Ситуация 3 над 50 % – Правото е реализирано в максимална степен. Качеството на услугата е високо

От изготвената сравнителна таблица е видно, че КПД не е позната достатъчно в четири от изследваните социални услуги. Това се отнася също и за правото на защита от дискриминация.

Реализирането на *правото на сигурна среда на развитие* се движи между 60 и 93%, което означава, че изследваните ЦНСТ са създали надеждни процедури, които изпълняват в практиката, както по отношение на безопасността, така и по отношение на превенцията на насилие.

Процентът на реализиране на *правото на здравеопазване* е със завидните стойности от 73 до 80%, а при *правото на образование* виждаме, че той достига дори 100% при една от услугите.

При използването на всички методи за изследване: *правото на защита от дискриминация* не е добре познато в услугите, и съответно дискриминационните модели на поведение между децата са все още много разпространени. Поради тази причина процентът в две от услугите е под максимално благоприятния – 50%.

Правото на семейство във всички услуги, въпреки колебанията, които имахме като резултати при използването на различните методи, в никоя от услугите не е реализирано под 50%, а *правото на участие* е граничен само в една от услугите.

В последният етап от реализирането на Модела “Качество за права”, се осъществи *анализ* на резултатите и бяха изготвени оценъчни доклади, съдържащи констатации за нивото на реализиране на всяко от изследваните права и препоръки за подобряване на работата в услугата и съответно - за повишаване благосъстоянието на клиентите и качеството на услугата.

Като цяло и петте ЦНСТ доказаха високо качество на предоставяне на услугата резидентна грижа, което означава, че доставчиците са положили големи усилия в изпълнение на законодателството и в организиране на изпълнението му в практиката.

От апробирането на модела в България могат да бъдат направени следните препоръки, насочени към неговото подобряване:

1. Възможностите за нарушаване на Правото на защита от дискриминация в модела се предвиждат като дискриминационно отношение

между децата или от възрастните към децата. Дискриминация обаче може да бъде неосигуряването на възможности за практикуване на религия, обичаи и подкрепа на идентичността. В това отношение е важно да бъдат предвидени въпроси на тази тема във Въпросниците за интервюта с децата и персонала.

2. Участието на родители в интервютата се оказва проблематично, тъй като често децата са изведени от семействата като кризисна интервенция, поради системно negliжиране или насилие. Друга причина за неучастие на родителите е и тяхната невъзможност да дойдат поради своята трудова заетост или невъзможност за пътуване. Възможностите за тяхното мотивиране да вземат участие в телефонно интервю, според работещите в ЦНСТ, са много малки. Това означава, че на този етап на функциониране на услугите – без възможност да финансират включване на родителите, тяхното мнение няма как да бъде изследвано.

3. По отношение на професионалистите от други институции, работещи по случая на дете от оценяваното ЦНСТ, е необходимо в бъдеще самият оценител да договори тяхното участие, тъй като в проведеното изследване се разчиташе на това - оценяваните услуги да бъдат активни, но на уговорените от тях срещи се отзова само един представител на ОЗД. Освен, че е по-добре оценителят да договори срещите, мястото на тяхното провеждане също може да бъде променено – например да се проведат „на място“ – там, където работят тези специалисти.

4. Въпросите за клиенти могат да бъдат прецизирани, за да не се създава усещане за внушение: например въпрос 4 и 5, отнасящ се до Правото на сигурна среда на развитие.

5. В текста за представяне на Модел „Качество за права“ е необходимо да бъде добавен текст, свързан със задължението на изследвателя да подаде сигнал за насилие до ОЗД, ако стане свидетел или има съмнение за такова.

6. Към Модела трябва да се създаде Декларация за поверителност, която да бъде подписана от оценителите в съответствие с достъпа им до лични данни.

Прилагане на Модела оценяване на качеството в социални услуги от резидентен тип за деца, предоставяни от австрийски доставчик

Тъй като опитът на приложение на модела в Австрия не е предмет на научното изследване, но би бил интересен, е споделен в дисертационния труд като пример за прилагането му в небългарска среда.

Моделът бе приложен в оценяването на качеството на услугите във връзка с познатите изследвани права.

Оценените резидентни услуги за деца бяха управлявани от един доставчик, но се регулираха от различни изисквания, поради това, че бяха разположени в две провинции, с разлики в законодателството и нормативната уредба.

Степента на реализиране на правата бе определяна като минимална, средна и максимална. В изследваните десет услуги всички тези права бяха реализирани на средно ниво с тенденция към максимално реализиране. В най-висока степен бяха осъществени Право на сигурна среда на развитие, Право на защита от дискриминация и Право на образование. В средна степен: Правото на участие, а на базисно ниво: Правото на семейство. За всяка конкретна услуга бяха дадени препоръки за прилагане на мерки за подобряване на качеството на услугите. Като цяло основните проблемни области бяха: уеднаквяване на документацията на услугите по отношение на изискуемата такава; създаване на нови документи, свързани с работата по случай; необходимост от повишаване на квалификацията на персонала във връзка с директната работа с деца и прилагането на нови модели на работа; визуализация на средата и структуриране на ежедневието; засилване интензивността на работата със семействата, структурни промени в организацията-доставчик.

ГЛАВА ТРЕТА. Изследване на приложимостта на Модела за оценяване на качеството на социалните услуги от резидентен тип за деца

1. Приложимост на Модела за оценяване на качеството във връзка с нормативната база на социалните услуги от резидентен тип за деца

Моделът „Качество за права“ съответства на посочените още в чл. 7 и 8 на ЗСУ „право на социални услуги за всяко дете, които да са съобразени с неговите интереси, възраст, физическо, здравно и психическо състояние, степен на развитие и индивидуални потребности“³⁴. Забраната за дискриминация и изискването за зачитане на правата и желанията на децата, подкрепят тезата, че моделът не влиза в противоречие със закона.

Създаването на Агенция по качеството на социалните услуги, както и на Съвет по въпросите на социалните услуги на общинско ниво, които отговарят за мониторинг, контрол и анализиране на „състоянието и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината“, означава, че модели като „Качество за права“ само ще помогнат на доставчиците да се подготвят по-добре по темата за качеството.

Годишното планиране на социалните услуги на общинско, областно и национално ниво и създаване на пътна карта на социалните услуги, означава, че всяка социална услуга ще трябва да докаже не само необходимостта от нейното съществуване, но и нивото на качество на предоставяната услуга. Доклад от външно оценяване на качеството може да подкрепи сигурността на вземащите решение за важността една или друга услуга да остане, както и да в каква посока да се подобри нейното качество.

В ЗСУ според Процедурата за *Прекратяване поради несъответствие със стандартите за качество*, при констатиране от Агенцията за качеството на

³⁴ Закон за социалните услуги. Обн. ДВ. Бр.24 от 22 март 2019. https://www.mlsp.government.bg/ckfinder/userfiles/files/dokumenti/zakoni/Zakon_za_socialnite_uslugi.rtf (прегледан на 26.09.2019).

социалните услуги (АКСУ) на несъответствие със стандартите за качество, разгледано в ал. (2) и определени в Наредбата за качеството на социалните услуги, се предвижда изпълнение на задължителни предписания преди прекратяването. За доставчиците на услуги, както и най-вече за клиентите е важно предварително да са преминали процедура за оценяване на качеството, каквато предлага моделът „Качество за права“, за да може да изпълни успешно препоръките – резултат от контрола на АКСУ.

От друга гледна точка, при кандидатстване за управление на социални услуги, един доставчик, чиито услуги са били оценявани по модела „Качество за права“, може да използва това предимство за да докаже на възложителя, че е загрижен за качеството на своите услуги, както и че спазва правата на децата.

В глава седма на ЗСУ „Качество, ефективност, контрол и мониторинг на социалните услуги“, в ал. (3) изрично се казва, че доставчиците трябва да предоставят в електронен формат отчет пред Агенцията по качеството за постигнатите резултати при предоставяне на социалните услуги, резултатите от прилагането на програмата за развитие на качеството на предоставяните социални услуги и резултатите от проведения годишен контрол и мониторинг.

Изводът, който може да направим, е, че авторският модел „Качество за права“ допълва държавната политика в областта на качеството на социалните услуги и неговото оценяване.

2. Дизайн за изследването

Цел на научно-приложното изследване: Проучване на приложимостта на модела „Качество за права“ чрез анкетиране на участниците в апробацията на модела – ръководители и служители в ЦНСТ и чрез експертна оценка.

Извадка на изследването

Изборът на социални услуги от резидентен тип за деца (ЦНСТ) бе направен на базата на доброволното участие и желание на ръководителите на организациите за социална работа. Две от избраните ЦНСТ, се намират в много малки или малки градове, две в средни градове и едно в голям/много голям град, като това даде възможност да се изследва влиянието на големината на населеното място върху мнението на работещите в услугите относно модела. Другото изискване, което бе

заложено, бе: две да бъдат социални услуги, управлявани от община; две да са управлявани от НПО и една да бъде доставяна от частен доставчик на социални услуги.

Анкетирането за приложимостта на модела обхвана 18 респонденти - ръководители и специалисти, работещи в петте ЦНСТ, в които бе апробиран моделът за оценяване на качеството „Качество за права“. Критериите за избор на участниците в изследването са: задължително ръководител на организацията за социална работа или ръководител на звено на средно управленско ниво (директор на Комплекс за предоставяне на социални услуги или Координатор на няколко социални услуги), ръководителят на ЦНСТ и един член на екипа. Тъй като не всички ЦНСТ имат ръководител на екипа, а в много случаи това е социален работник или психолог, които изпълняват ръководни функции, бе предвидено тяхното анкетиране в случай на отсъствие на длъжността управител на ЦНСТ. Основното изискване към респондентите бе те да са присъствали по време на процеса на оценяване на качеството по модела и да са наблюдавали работата на оценителя, както и в последствие да са присъствали на представянето на доклада с препоръките от оценяването.

В таблица 4 са представени данните за респондентите от резидентните услуги за деца, които бяха оценени чрез модела „Качество за права“.

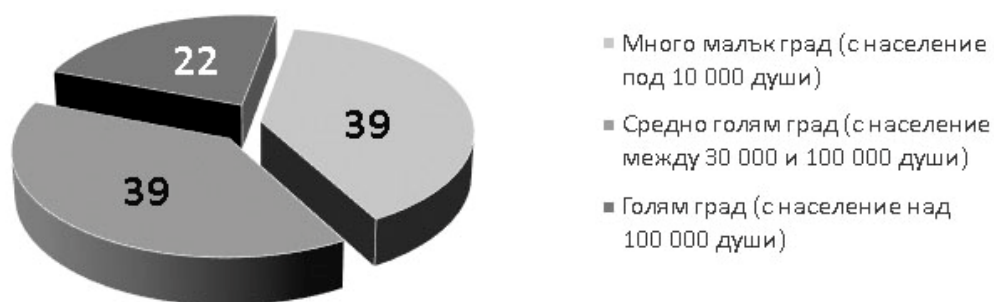
Таблица 4. Участници (респонденти) в изследването

Вид на услугата	Населено място	Доставчик на СУ	Брой участници	Заемани длъжности
ЦНСТ 1	много малък град	Част от Комплекс за социални услуги за деца и семейства (КСУДС)	3	Ръководител екип, възпитател и социален работник
ЦНСТ 2	много малък град	Част от КСУДС	3	Ръководител екип, възпитател и социален работник
	много малък град	Част от КСУДС	1	Директор на КСУДС
ЦНСТ 3	много голям град	Организация за социална работа (НПО)	3	Ръководител екип, двама социални работници
	много голям град	Организация за социална работа	1	Управител социални услуги

		(НПО)		
ЦНСТ 4	средно голям град	Организация за социална работа (НПО)	3	Ръководител екип, социален работник, социален терапевт
ЦНСТ 5	средно голям град	Организация за социална работа (НПО)	3	Ръководител екип, социален работник, възпитател
	средно голям град	Организация за социална работа (НПО)	1	Координатор социални услуги

Фигура 5. Разпределение на респондентите в зависимост от големината на населеното място

В какво населено място се намира Вашето ЦНСТ?



От осемнадесетте респонденти, които взеха участие в изследването, 3-ма са мъже (16,7%) и 15 жени (83, 3%). В социалните услуги за деца се срещат много малко мъже и сферата е в голяма степен феминизирана.

Таблица 5. Разпределение на респондентите по възраст

Възрастова група	Брой	Процент
20-30 г.	1	5,6%
31-40 г.	4	22,2%
41-50 г.	10	55,6%
51-60 г.	2	11,1%
повече от 60 г.	1	5,6%

Таблица 6. Разпределение на респондентите по трудов стаж

Трудов стаж в години	Брой	Процент
< 6	5	27,8%
6 – 10	7	38,9%
11 – 15	3	16,7%
16 – 20	1	5,6%
> 20	2	11,1%

Респондентите се разпределят в зависимост от своите *длъжностни задължения* както следва: ръководни функции изпълняват 4 от респондентите (22,2%); работещите директно с деца са 9 (50%); и двете функции изпълняват 5-ма от анкетиранияте (27,8%) или общо 18 специалисти, ангажирани в ЦНСТ или доставчика на съответната услуга.

За реализирането на **експертна оценка на модела** и неговата приложимост се извърши проучване на мнението на представители на държавни институции, университети и неправителствени организации. Поканени да дадат мнение бяха единадесет експерти, от които десет дадоха отговори на въпросите от създадената за целта анкета (вж. Приложение 6). Участниците бяха 4-ма мъже и 6 жени, от тях на възраст между 35 и 55 години – 6, а над 56 години – 8.

Всички експерти имат магистърска или докторска образователна степен в областта на педагогиката, социалната работа, психологията или други хуманитарни науки – 5-ма са доктори и останалите 5-ма – магистри. Експертите заемаха следните професионални длъжности: трима университетските преподаватели (от СУ „Св. Климент Охридски“), от които един професор и двама доценти, държавните служители също трима, съответно представители на ангажираните по темата МТСП, АСП и ДАЗД, останалите: двама ръководители на неправителствени организации и двама специалисти.

Всички експерти имат продължителност на трудовия стаж повече от двадесет години (вж. таблица 6), като шестима са със стаж между 21 и 30 г., а четирима с над 30 г. Това означава, че тяхната експертиза по теми, свързани със социалната работа може да бъде приета като изключително ценна. Един от експертите, проф. Вяра Гюрова, е дългогодишен специалист по права на човека и

децата. Доц. Ивайло Тепавичаров е специалист по оценяване в социалната работа и в образованието, а доц. Динко Господинов има изследвания и публикации по темата за качеството в социалната работа. Представителите на държавните институции познават много добре законодателството в областта, както и политиките във връзка със социалните услуги. Директорите на неправителствени организации - г-н Богданов (Национална мрежа за децата) и г-н Бисер Спиров (Limos България) имат изключително добро наблюдение върху практиката на предоставяните услуги, поради контактите с доставчиците. Психолозите Радослава Калиникова и Татяна Кючукова се занимават със супервизия и консултиране на клиенти и на социални услуги и изразиха за значението на модела за персонала, клиентите и техните семейства.

Държавните експерти не пожелаха да бъдат назовани по име, тъй като не изразяват мнението на своите ведомства, а само своето лично мнение, въпреки, че в анкетата изрично се споменава, че не е анонимна.

Методика и инструментариум на изследването

Целта на изследването, както вече споменахме, бе предвидено да бъде реализирана чрез *анкетирание* – попълване на *въпросник* (вж. Приложение 5 в дисертационния труд) за приложимостта на модела от *специалистите, участвали в апробацията на модела в петте центъра* за настаняване от семеен тип. Чрез този метод се изследват следните променливи: разбиране на целта и задачите на оценителя на качеството; разбиране на предназначението и смисъла на използваните инструменти за оценяване; доклад за оценяване на качеството и обхват на модела.

Въпросникът за проучване на мнението на професионалисти, работещи в услуга за деца от резидентен тип (ЦНСТ), чието качество е било оценено по модела „Качество за права“ съдържа 40 въпроса, повечето от които са закрити, с избираем отговор (един от няколко и малка част, даващи възможност да се избира повече от един отговор). Въпросникът включва и няколко открити въпроса. Изборът на затворени въпроси като основни във въпросника бе направен поради факта, Отговорите на затворените въпроси могат да се избират между четири или

пет възможни, като има и въпроси, в които отговорите трябва да бъдат подредени/ранжирани според предпочитанието на анкетирания.

Въпросникът е разделен на *пет секции*, като всяка една изследва мнението на респондента по различна тематика: Секция А – Информация за респондента; Секция Б – Разбиране на целта и задачите на оценителя на качеството; Секция В – Разбиране на използваните инструменти за оценяване; Секция Г – Доклад за оценяване на качеството; Секция Д – Обхват на модела.

Обработка на получените данни от въпросника за специалисти в ЦНСТ

При анализа на получените данни от въпросника бе предвидено да бъде проверено влиянието на отделни характеристики на респондентите върху дадените отговори (резултатите), които ще бъдат коментирани по време на анализа на данните, като: пол, възраст, трудов стаж, големина на населеното място. Това бе предвидено да се извърши чрез използването на χ^2 - анализа. Същността на χ^2 - анализа е да решава задачи при: проверка на формата на разпределение (чрез тест, при който се сравняват емпирично и теоретично разпределение); установяване на връзки и зависимости между явленията. Дефинират се две хипотези: H_0 и H_1 :

H_0 : няма връзка между изследваните явления;

H_1 : съществува закономерна връзка и зависимост.

- Фиксиране на равнище на значимост: примерно $\alpha = 0.05$.
- Определяне на метода за проверка: $\chi_{EM}^2 = \sum \sum \frac{(f_{ij} - f_{ijT}^*)^2}{f_{ijT}}$, където:
 - f_{ij} – фактически брой (честоти) случаи в клетките на таблицата;
 - f_{ijT}^* – теоретичен брой (честоти) случаи в клетките на таблицата, при положение, че между изследваните явления не съществува връзка и зависимост.³⁵

Експертна оценка

³⁵ Основни-теоретични-понятия-използвани-в-практиката-на-НСИ. Национален статистически институт - <https://www.nsi.bg/bg/content/11877/basic-page/%D1%8> (прегледан на октомври 2019)

За използването на изследователския метод „експертната оценка“ за проучване на приложимостта на модела за оценяване на качеството „Качество за права“ беше изготвен **Въпросник** (Приложение 6 в дисертационния труд) .

Променливите, които бяха изследвани чрез експертната оценка бяха: *теоретична обосновааност на модела, приложимост, иновативност и оптималност на технологията на неговото прилагане*. Мнението на експертите по отношение на оптималността е поискано във връзка с достатъчността на времето за оценяване, предвидените човешки ресурси и дали оценяването нарушава дневния ритъм в ЦНСТ. Във въпросника е предвидено експертите да дадат своята цялостна оценка за използвания инструментариум, част от модела „Качество за права“, а именно: осъществяването на преглед на документацията, интервюиране чрез въпросници на ръководител, членове на екипа, клиенти, родители и представители на институции, работещи по случаи на деца от ЦНСТ, изготвяне на доклад с препоръки и представянето му на вниманието на екипа. В края на въпросника са включени въпроси за ограниченията за прилагане на модела и се предоставя възможността за формулиране на препоръки към него.

Преди попълването на въпросника на поканените експерти бяха предоставени писмени материали – публикации на автора за модела, за резултатите от неговото апробиране, след което и възможност да задават въпроси на автора, при необходимост от допълнителна информация.

На базата на резултатите от анкетирането и експертната оценка бе направен анализ, който позволи сравняването и обобщаването на обратната връзка от двете групи и насочи към идеи за подобряване и усъвършенстване на модела, както и да отхвърли и потвърди подхипотезите и хипотезата на научното изследване.

Хипотеза: моделът е работещ и се оценява като приложим и с голямо значение за практиката.

Подхипотези:

1. Повече от половината от анкетираните (участници в процеса на оценяване), работещи в ЦНСТ, разбират целта и задачите на оценителя на качеството.

2. Повече от половината от анкетираните (участници в процеса на оценяване), работещи в ЦНСТ, разбират смисъла на използваните инструменти за оценяване.

3. Повече от половината от анкетираните (участници в процеса на оценяване), работещи в ЦНСТ, смятат Доклада за оценяване на качеството за много важен за тяхната работа.

4. Повече от половината от анкетираните (участници в процеса на оценяване), работещи в ЦНСТ, са на мнение, че моделът трябва да се прилага в неговата цялост.

5. Експертите са на мнение, че моделът „Качество за права“ е теоретично обоснован, приложим, иновативен и предложеният начин за неговото прилагане е оптимален.

3. Резултати от проучване на мнението на специалисти в организациите, в които е апробиран модела „Качество за права“

В тази част са представени резултатите от проучването на мнението на ръководители и специалистите от ЦНСТ, където е апробиран моделът, с цел изследване различните характеристики на приложимостта на модела.

Разбиране на целта и задачите на оценителя на качеството

В отговор на въпроса „В каква степен разбрахте целта на работата на оценителя, въз основа на предварително представената ви от него писмена информация?“ няма респонденти, които да са отговорили в „малка“ или „средна“ степен. Четиринадесет от запитаните осемнадесет са посочили в „много голяма степен“, а четирима – в „голяма степен“.

На въпроса „В каква степен разбрахте какви са работните задачи на оценителя, въз основа на представената ви от него мултимедийна презентация?“ тринадесет от респондентите отговарят в „много голяма степен“, трима в „голяма“ и двама в „средна“. Никой не посочва отговор „в малка степен“.

Чрез своите категорични отговори, участниците в процеса на оценяване на качеството на изследваните социални услуги, **потвърждават първата подхипотеза**, че „повече от половината от анкетираните (участници в процеса на

оценяване), работещи в ЦНСТДМ, разбират целта и задачите на оценителя на качеството“, а това означава, че писмената информация и мултимедийната презентация, подготвена от автора на модела, е достатъчно подробна и ясна за екипа на социалната услуга.

Не се установява отговорите на тези два въпроса да са повлияни от големина на населеното място, възрастта или трудовия стаж на участниците в изследването.

Разбиране на използваните инструменти за оценяване

В тази секция попадат всички въпроси, посветени на обратната връзка на респондентите относно използването на различни методи и техники за събиране на информация, необходима за оценяването на качеството в социалната услуга. Първата част от тази част на въпросника изследва мнението на респондентите относно проучването на документацията на услугата. При неговото анализиране, статистическа зависимост бе установена между разпределението на отговорите на въпроса, свързан с продължителността (времето) за проучване на документацията и трудовия стаж на заеманата длъжност при вероятност за грешка $\alpha = 0,05$.

Таблица 7. Оценяване на достатъчността на времето за преглед на документацията

<i>В каква степен смятате, че времето за преглед на документацията на услугата (4 часа) е достатъчно за придобиване на представа за административното функциониране на услугата?</i>			
В много голяма степен	В голяма степен	В средна степен	Общо
4	8	6	18

От осемнадесетте изследвани респонденти четирима смятат, че четири часа са достатъчни за проучване на документацията на ЦНСТ (вж. таблица 7). Основен извод, който може да бъде направен на базата на зависимостта между отговорите и стажа, е, че по-голяма част от анкетираните с по-малък трудов стаж до 10 г. смятат, че времето за проучване на документацията е достатъчно, а тези с по-голям трудов стаж смятат, че би могло да бъде увеличено.

На въпроса, който изисква респондентите да подредят по важност документите, които да бъдат проверявани по време на проучване на

документацията, респондентите подреждат както следва: документите за предоставяне на услугата, за работа по случай, документите за оценяване на персонала. В модела „Качество за права“ документацията се проверява точно в този ред, в който са посочили респондентите. Това означава, че мнението на автора на модела и работещите в услугите съвпада, а това е добра база за ефективна работа по време на процеса на оценяване.

На въпроса в каква степен проучването на документацията е затруднило работата на персонала, всички осемнадесет респонденти отговарят „в малка степен“ – отговор, който е последната възможност. Т.е. дежурните на смяна и др. персонал не са били допълнително натоварени от присъствието и работата на оценителя на качеството.

На въпроса „В каква степен смятате, че времето за наблюдение на работния процес в услугата (4 часа) е достатъчно за придобиване на представа за нейното функциониране?“ , отговорите са разпределени по равно между „в много голяма степен“ – 5 и „голяма степен“ – 5, а в „средна степен“ са отговорили 8 от осемнадесетте респонденти. При такова разпределение, може да бъде направен изводът, че 44% от участниците в изследването намират времето за наблюдение за недостатъчно. *Това е голям процент, който не трябва да се пренебрегва. Налага се времето за наблюдение на работния процес, предвидено в модела, да бъде увеличено.* Тук се наблюдава и зависимост между отговорите и големината на населеното място, при вероятност за грешка $\alpha = 0,05$. По-голямата част от анкетираните от много малък и средно голям град намират, че времето може да бъде оптимизирано (отговорили са, че са съгласни в средна степен), за разлика от тези от средно голям и голям град, които се съгласяват с твърдението за достатъчност на времето в много голяма и голяма степен.

На въпроса, свързан с изискването да се подредят по значимост дейностите в ЦНСТ, които е важно да бъдат наблюдавани, респондентите смятат, че най-важна за наблюдение, според работещите в ЦНСТ, е *груповата работа с клиентите*. На второ място по значение е поставена *индивидуалната работа с клиентите*, която има най-голяма ефективност (полза за клиента) и възможности за задълбочена терапевтична интервенция. Наблюдението на индивидуалната работа с децата ще даде информация и за индивидуализирането на грижата.

На трето място е ранжирана *екипната работа*, на четвърто наблюдението на работната среща на екипа; на пето място е поставена визуализацията и а на последно шесто място е поставена съвместната работа с институциите. Това ни показва, че може би те изпитват затруднения в *съвместната си работа с институциите* и не желаят тази дейност да бъде наблюдавана и свързвана с качеството на тяхната работа.

Степента, в която наблюдението като част от инструментариума на модела е затруднило работата на участниците в прилагането на модела за оценяване на качеството, всички определят като „в малка степен“. Това означава, че присъствието на оценителя не е нарушило работния процес.

Отговорите на респондентите на въпроса „В каква степен смятате, че времето за интервюиране на ръководителя на услугата (30 минути) е достатъчно за представяне на услугата и нейното функциониране?“ са разпръснати и в четирите степени, което означава липса на категоричност. Мнението и впечатлението на изследователя е, че половин час е напълно достатъчен, тъй като прегледът на документацията – част от модела за оценяване на качеството – ще даде обективна представа за услугата.

Дванадесет от анкетираните смятат, че въпросите, задавани при интервюиране“ на персонала са били формулирани „в много голяма степен“ ясно, а останалите шестима са отговорили „в голяма степен“. Това потвърждава приложимостта на въпросника.

На въпроса „В каква степен провеждането на интервюиране на двама случайно избрани члена на екипа може да даде достатъчно информация за мнението на персонала, според Вас?“ десет от запитаните осемнадесет споделят, че твърдението е вярно в много голяма степен, а останалите осем - „в голяма степен“. Тази обратна връзка потвърждава разбирането на автора, че интервюирането на двама, случайно избрани, членове на екипа, може да даде достатъчно информация, необходима за оценяването по модела „Качество за права“. Интересно е, че тези, които споделят, че интервюирането на двама случайно избрани членове на екипа може да даде достатъчно информация за мнението на персонала са представители на по-големите населени места, а тези, които са по-резервирани към това – са

представители на малък град, като и тук вероятността за грешка $\alpha = 0,05$, т.е. в рамките на допустимата.

Анализирането на отговорите на въпроса относно продължителността на интервюирането на член от персонала (20 мин.) показва, че мнението на участниците варира – те дават отговори от цялата скала на степенуване. Влияние върху разпределението на отговорите е оказала големината на населеното място, в което се намират ЦНСТ, както и стажа на заеманата длъжност. Представителите на средно голям и много голям град с повече трудов стаж преценяват времето за достатъчно, а представителите на малкия град с по-малко трудов стаж изразяват резервираност към тази продължителност. Това означава, че според част от респондентите двадесет минути за интервюиране на член от персонала не са достатъчни и тази продължителност трябва да бъде преосмислена.

В отговор на въпроса „В каква степен може провеждането на интервюирането с двама случайно избрани клиента да даде достатъчно информация за тяхното мнение, според вас?“ срещаме отговори в три от четиристепенната скала. Осем от анкетираните смятат, че анкетирането на двама клиенти е удовлетворително в „много голяма степен“, шест – в „голяма степен“ и останалите четирима „в средна степен“. Тъй като повече от половината от отговорите подкрепят този подход, броят на клиентите, интервюирани чрез въпросника за клиенти, ще бъде запазен в бъдещото прилагане на модела.

По отношение на времето за провеждане на интервюирането на клиент (20 мин.) мнението на анкетираните за приложимостта на модела е многообразно: шест от тях отговарят, че смятат тези двадесет минути за достатъчни „в много голяма степен“, пет са посочили в „голяма степен“, четири в „средна степен“ и трима в „малка степен“. Тази разнопосочност на мненията е свързана с конкретните случаи и деца, настанени в ЦНСТ. Възрастовите граници, в които е предвидено да се прави интервю с клиенти при оценяването е деца над 12 годишна възраст. В някои от случаите се наблюдаваше например, че децата не могат да говорят добре български език и се изискваше допълнително обяснение от страна на оценителя. Част от децата (особено тези над 16 г.) желаеха да обсъждат и други въпроси, като например: тяхното бъдеще, семейни проблеми, проблеми в организацията на ЦНСТ или лични желаяния. Това означава, че водещите на

оценяването на качеството трябва да фасилитират разговора умело, без да губят фокуса или пък да отблъснат клиентите.

На въпроса, свързан с ясното формулиране на въпросите във въпросника за клиенти, единадесет от респондентите са отговорили, че 100% от въпросите са формулирани ясно, пет – 75% и двама – 50%. При ситуация, че повече от половината от запитаните намират въпросите от анкетата ясно формулирани, тогава приемаме, че Въпросникът за клиенти няма да бъде променян.

Най-трудната част от прилагането на модела за оценяване на качеството бе провеждането на интервю с двама случайно избрани родители на клиенти. Всъщност нито един родител не бе интервюиран по време на оценяването. Причината за това бе в много от случаите отдалечеността на населените места, в които живее родителят и това, в което се намира ЦНСТ. Друга причина бе нежеланието на самите работещи в ЦНСТ да поканят родителите на такъв разговор. Трета причина бе това, че с една част от родителите изобщо няма контакт от дълго време: те са в чужбина, в неизвестност, в затвора и т.н. Въпреки това, зададохме въпроса на персонала „В каква степен може провеждането на интервю с двама случайно избрани родители на клиенти да даде достатъчно информация за тяхното мнение, според вас?“. Трима респонденти смятат, че може да даде информация „в много голяма степен“, седем в „голяма степен“, шест в „средна степен“ и двама в „малка степен“. Това колебание може да има различни причини: недоверие в родителите, убеждение, че тези срещи няма да се реализират или други.

Във връзка с продължителността на интервюирането на родител от оценителя, която е предвидена да бъде 20 м., „в най-голяма степен“, са отговорили двама човека, най-голям брой са избрали „в голяма степен“ и това са осем човека, „в средна степен“ е мнението на седем и в „малка степен“ – един. Това означава, че провеждането на интервюто в практиката ще ориентира оценителя дали времето е достатъчно или не. При проведеното анкетиране във връзка с настоящата докторска теза, за съжаление не можа да бъде проведен разговор с родител.

Относно последния инструмент, част от секция В: *провеждане на интервю с представител на друга институция, свързана с работата по случай*, са зададени отново три въпроса: за степента на достатъчност на информацията за мнението на

институциите, ако бъдат интервюирани двама представители; за продължителността на интервюто и за яснотата на формулирането на въпросите. Представителността на двама представители на институции е потвърдена общо от единадесет респонденти „в много голяма степен“, четирима – в „голяма степен“, двама в „средна“ и един в „малка“. Тъй като повече от 50% от участниците в изследването са подкрепили твърдението приемаме, че не се налага промяна в модела.

Повече от половината от респондентите (11) смятат, че продължителността на интервюто с представител на институция в услугата (20 мин.) е достатъчна, а 7 от тях изразяват своята удовлетвореност – 6 „в средна“ и 1 „в малка степен“.

Удовлетвореността от яснотата на формулираните въпроси във Въпросника за изследване на мнението на представители на институциите е изразена в отговорите на въпрос № 27. Повече от половината анкетираните – единадесет, споделят, че въпросите са 100% ясно формулирани, според четирима - 75% са ясно формулирани и само трима дават отговор 50%. Изводът е, че не се налага промяна във въпросника, щом по-голямата част от анкетираните го намират за приложим.

Поради факта, че всички инструменти за събиране на информация, използвани при оценяването - преглед на документацията, наблюдение на работния процес, анкетиране на ръководител, членове на екипа, клиенти, родители на клиенти и представители на институции - бяха оценени от повече от половината респонденти като *приложими*, можем да направим извода, че ***втората ни подхипотеза се потвърждава***, а именно: „Повече от половината от анкетираните (участници в процеса на оценяване), работещи в ЦНСТ, разбират смисъла на използваните инструменти за оценяване“.

Мнение за инструмента „Доклад от оценяване на качеството“

В секция „Г“ от въпросника за приложимост на модела „Качество за права“ с единадесет въпроса се изследва мнението на персонала и ръководителите на ЦНСТ относно тяхното разбиране за и значението на доклада от оценяването на качеството за тяхната работа. В тази секция въпросите са свързани със структурата на доклада, неговата яснота и степен на полезност.

В отговор на въпроса „В каква степен е ясна е за вас целта на изготвянето на оценителния доклад?“ повече от половината анкетираните считат, че целта на

изготвянето на оценителния доклад е ясна в много голяма степен за тях – четиринадесет човека, а на четири отговорът е в „голяма степен“.

Структурата на доклада е оценен положително. Това означава, че информацията, предвидена да бъде изложена в доклада, отговаря на потребностите на персонала на услугата.

По отношение полезността на отделните части на доклада, всички респонденти посочват „препоръките за подобряване реализирането на всяко право“ като много важна и полезна част от доклада; седемнадесет респонденти посочват представянето на актуалното състояние на реализирането на правото в услугата съвместно с „препоръките“, а само един като втора важна част посочват въведението, най-вероятно защото там се обяснява как работи моделът „Качество за права“. Това обяснява колко голям интерес имат анкетираните към препоръките, които ще даде оценителя и ще подпомогнат повишаването на качеството на услугата.

На въпроса „Каква част от доклада ще бъде полезна за изпълнението на вашите конкретни работни задачи?“, осемнадесетте запитани посочват „препоръките“, осем посочват „реалното състояние“ съвместно с „препоръките“, четири посочват „въведението“ съвместно с препоръките, а шест не посочват втори отговор, а само „препоръките“.

На въпроса в каква степен според респондентите „препоръките в доклада са конкретни“ 14 от респондентите отговарят „в много голяма степен“, а 4 – „в голяма степен“. Т.е. всички анкетирани са удовлетворени от конкретността на препоръките в оценъчния доклад и най-вероятно тази конкретика ги кара да изберат „препоръките“ като най-полезни (предишните два въпроса).

Относно въпроса „В каква степен мислите, че препоръките в доклада са изпълними“ дадените отговорите отново се намират в „положителната“ част на скалата. Всички респонденти смятат, че препоръките са приложими, като петнадесет от тях „в много голяма степен“, а трима „в голяма степен“. Най-вероятно преценката на персонала на ЦНСТ, че препоръките са изпълними в практиката, влияе на избора им, че „препоръките“ са най-полезната част от доклада.

На въпроса „В каква степен намирате връзка между оценяването на качеството и повишаване на личната ви мотивация за работа?“ всички анкетираните отговарят утвърдително – осем „в много голяма степен“ и десет „в голяма степен“. Изводът, който може да бъде направен е, че след като членовете на персонала са участвали в процеса на оценяване по модела и са прочели доклада от оценяването, повлияни от реалните ползи от препоръките, констатираат, че процесът на оценяване влияе върху тяхната мотивация за работа.

Анкетираните оценяват значимостта на оценяването на качеството за подобряване живота на техните клиенти, давайки отговори „в много голяма степен“ – четиринадесет респонденти, а „в голяма степен“ – четири. Тези отговори показват, че според работещите в ЦНСТ има пряка връзка между оценяването на качеството и благосъстоянието на клиентите. Това предполага осъзнат процес на желание за подобряване на качеството на услугите.

Отговорите на въпроса „От какво се нуждаете, за да реализирате препоръките от оценителния доклад?“, могат да бъдат повече от един от общо три възможности. Шестнадесет респонденти са посочили, че имат нужда от обучения; четиринадесет – от подкрепа при изпълнение на препоръките в пряката работа; а шестима са посочили съвместно с един от първите два отговора и „подкрепа чрез електронна комуникация с оценителя“.

Въпросите от последната секция „Д“ изследва мнението на респондентите по отношение на обхвата на модела „Качество за права“. Въпрос №39 изследва значението на модела за цялостното управление на качеството в ЦНСТ. Шестнадесет от работещите в услугата са оценили влиянието му с отговор „в много голяма степен“, а двама „в голяма степен“. Това е много висока оценка по отношение на приложимостта на модела.

Въпросът: „В каква степен биха се повлияли резултатите от оценяването на качеството“ изследва влиянието върху резултатите, ако не бъде изпълнена част от модела, т.е. изследва се значението на прилагането в неговата цялост.

Седемнадесет от респондентите са убедени, че ако не се проучи документацията на ЦНСТ, това ще се отрази в много голяма степен. Само един от запитаните смята, че степента ще бъде средна. Т.е. работещите доказват със своето мнение, че първият инструмент за събиране на информация от една страна има

голямо значение за резултатите от оценяване, а от друга, че този инструмент за набиране на информация е много важен.

Шестнадесет от запитаните са на мнение, че ако не се проведе интервю с ръководител на услугата, това ще се отрази много сериозно на резултатите от оценяването. Те са дали отговор „В много голяма степен“ . По един отговор срещаме в степените „голяма“ и „средна“.

Същото разпределение на отговори намираме и при въпроса „В каква степен ще се повлияят резултатите от оценяването, ако не интервюираме персонала в услугата?“

Много положително е това, че единадесет от респондентите смятат, че резултатите от оценяването ще се повлияят „в много голяма степен“, ако не се интервюират клиентите. Това показва уважение и отдаване на значимост на мнението на клиентите от страна на работещите в услугата, шестима - „в голяма степен“ и само един единствен „в средна“. Потребителите на услугата могат единствено да дадат обратна връзка за ефективността на услугата – как им влияе тя и дали подобрява техния живот и перспективи.

По отношение значимостта на мнението на родителите на децата, настанени в ЦНСТ обаче, десет от запитаните смятат, че ако отпадне тази част, резултатите ще се повлияят „в средна степен“, четири „в голяма степен“ и три „в малка степен“. Тези отговори определено са разположени в „негативната“ част на скалата. Това означава, че на мнението на родителите не се отдава голямо значение, щом обратната връзка е, че моделът може да съществува и без тази част. Причините могат да бъдат търсени в затруднената комуникация между персонал и родители, както и в негативна нагласа към тях, като към хора, които са си „изоставили децата“.

Подобно е и мнението на респондентите от ЦНСТ за интервюирането на представителите на институциите (ДСП, ОЗД, училище, здравни служби и др.) Тринадесет от запитаните са отговорили, че ако не бъде проведена такава среща, резултатите от оценяването ще се повлияят в „средна степен“, останалите отговори са разпределени равномерно: двама са посочили „в малка степен“, двама „в много голяма“, а един „в голяма степен“. Над половината участници всъщност считат, че мнението на институциите за качеството в услугата не е толкова важно. Това е

интересен факт, тъй като в работата по случаите на клиентите би трябвало да има добра съвместна работа с тях. На поканата за интервю към институциите се отзова само един социален работник от ОЗД. Т.е. само в едно ЦНСТ интервюто с представител на институцията беше реализирано.

В обобщение можем да кажем, че повече от половината от анкетираните (участници в процеса на оценяване), работещи в ЦНСТ, са на мнение, че моделът трябва да се прилага в неговата цялост. Тези данни **потвърждават четвъртата подхипотеза** на проведеното научно-приложно изследване.

Направените препоръки от участниците в изследването могат да бъдат обобщени по следния начин:

- По отношение на проучването на документацията на социалната услуга, във връзка с отразяването на Конвенцията за правата на децата и създаване на условия за реализиране на изследваните права: времето да бъде увеличено, тъй като се изисква повече внимание и коментари в доклада от оценяването.
- По отношение провеждането на наблюдението на процеса на работа в ЦНСТ: да се увеличи времетраенето и то да се извършва основно в часовете, когато всички деца са в ЦНСТ и се провеждат групови дейности.
- По отношение включването на родителите и представителите на институциите, работещи по случая на детето: да не се разчита на тяхното участие, тъй като е много трудно да бъдат ангажирани да участват в интервю свързано с оценяването.
- По отношение на подкрепата за изпълнение на препоръките в доклада: работещите се нуждаят от подкрепа във вид на обучения и консултации в практиката.

4. Резултати от експертна оценка на приложимостта на модела

„Качество за права“

След обработване на данните от експертната оценка можем да кажем, че 9 от експертите оценяват модела „Качество за права“ като **теоретично обоснован** в много висока степен, а само 1 – в средна. На въпроса: В каква степен намирате моделът за приложим?, шестима от анкетираните са отговорили, че намират

модела за **приложим** в много висока степен, трима – във висока, а представителят на АСП намира, че този модел е приложим в средна степен.

Таблица 8. Оценяване на различни характеристики на модела

В каква степен считате, че представения модел за оценяване на качеството е:	В средна степен	Във висока степен	В много висока степен
Теоретично обоснован	0	1	9
Приложим	1	3	6
Иновативен	1	3	6
Отразява спецификите на социалните услуги от резидентен тип за деца	0	4	6
Допринася за подобряване качеството на живот на децата	1	3	6

За **иновативен** в много висока степен го намират шестима от експертите, като отново трима оценяват неговата иновативност във висока степен и само един – отново експертът от АСП смята, че моделът е иновативен в средна степен (вж. Таблица 8). На въпроса дали моделът **допринася за подобряване качеството на живота на децата**, отново отговорите са разпределени между шест в много висока степен, три във висока и един в средна степен. Най-неоптимистичната оценка този път дава експерта от МТСП. Това може да означава, че не може да се види пряката връзка между препоръките за подобряване на качеството и живота на децата в ЦНСТ. Вероятно е ползите от модела да бъдат видени след време, когато вече са изпълнени препоръките на оценителя. Трима от експертите виждат възможността моделът за оценяване да се отрази положително на живота на децата във висока степен, а шестима – в много висока.

На въпроса да посочат друга характеристика, която отразяват като важна (моля посочете), експертите заявят мнение, че моделът, според тях е:

1. **Актуален** – появява се, когато Законът за социалните услуги е приет и се предвижда създаването на Агенция по качеството на социалните услуги (Бисер Спиров – директор на фондация ЛУМУС).

2. *Допринася за развитието на персонала и за подобряване на рефлексията и саморефлексията*, т.е. външната гледна точка ще помогне на служителите в социалната услуга да излязат от рутината и да се видят „от страни“, през очите на специалист с дългогодишен опит в сферата, а това безспорно ще им помогне да се усъвършенстват (Психолог – Татяна Кючукова).

3. *Провокира преосмисляне на проблемите* (Проф. Вяра Гюрова), на които не сме могли да намерим решения, но чрез това „оценяване“, в което се съдържа мониторинг, подкрепа и препоръки, освен стимул за решаване на проблеми, служителите могат да намерят и своето решение.

Като цяло можем да направим **заключение**, че моделът „Качество за права“ е смятан от експертите за теоретично обоснован, приложим в практиката, иновативен, допринасящ за подобряване живота на децата и отразяващ спецификите на социалните услуги за деца от резидентен тип. Трябва да не се пренебрегва обаче скептичността на експерта от АСП, който може би отразява умора от реформите в социалната сфера, които настъпиха и ще настъпят в областта на социалните услуги и тяхното предоставяне, а така също и изземването на някои от функциите на АСП, които ще бъдат възложени на Агенцията по качеството: лицензиране на доставчици, разписване на стандарти за качество, мониторинг и контрол на социалните услуги.

Според експертите времето за провеждане на оценяването и предвидените човешки ресурси (оценител и асистент-оценител) са оптимални за прилагане на модела. Седем от десетте анкетирани експерти са дали отговор на въпроса за оптималността на времето и човешките ресурси „много висока степен“. Двама смятат, че са оптимални във висока степен, а един (от държавните експерти) – в средна степен. По отношение на ненарушаването на ежедневния ритъм обаче, експертите проявяват известен скептицизъм (отново експертите от държавните институции), като посочват, че в средна степен няма да бъде нарушен ритъма на ежедневието в групата. Двама посочват – висока степен, а петима дават оценка „много висока степен“ по отношение на ненарушаването на ежедневието. Можем да направим извода, че прякото наблюдение и провеждането на интервютата с клиенти на услугата би довело до създаване на климат на напрежение и очакване.

От друга страна, ако си припомним резултатите от проучването на мнението на персонала на услугите – самите те не споделят такова притеснение, така че въпреки резултатите от експертната оценка, ще запазя наблюдението, тъй като то допринася за обективното оценяване на качеството в услугата.

На въпроса „Моля посочете Вашата цялостна оценка за представения **инструментарий за събиране на информация**: проучване на документация, провеждане на интервюта, извършване на наблюдение, изготвяне на доклад с констатации и препоръки“, всички десет експерти смятат, че моделът „Качество за права“ е напълно **подходящ за обективно оценяване на качеството на социалната услуга**. По-същият начин единодушно отговарят и на въпроса за **цялостната им оценка на модела**.

По отношение на **ограниченията**, които биха съществували, за да бъде реализиран моделът, Г. Богданов, изпълнителен директор на НМД, споделя притеснения, че в момента няма такива обучени специалисти, а за да може той да се прилага коректно, трябва да бъдат обучени такива. Т. Кючукова – психолог споделя, че трудностите, които съществуват в момента в системата за закрила на детето, могат да ограничат събирането на данни, например от служебни лица или родители. Това предположение на експерта се потвърждава от факта, че нито един родител не участва в оценяването и съответно не беше интервюиран. Д-р Ивайло Тепавичаров, е на мнение, че правото на защита от дискриминация не може да бъде разглеждано само като защита от обиди или тормоз на религиозна, расова или малцинствена основа. Според него моделът трябва да изследва създадени ли са в ЦНСТ условия за упражняване на собствената религия, намиране на достъпна информация за нея, празнуване на етнически и религиозни празници. Тези предложения поставят въпроса за обогатяване на въпросниците, както и на формулярите за отразяване на информацията, в частта, свързана с изследване на правото на защита от дискриминация.

Последната част от анкетата за експертите насочва към отправяне на **препоръки за усъвършенстване на модела**. Те са:

- Моделът да бъде адаптиран за оценяване на качеството на социални услуги за деца с увреждания от резидентен тип (г-н Б. Спиров, директор на фондация Лумус);

- Моделът да бъде преработен за социални услуги в общността като ЦОП, Дневен център за деца, ЦСРИ (експерт МТСП);

- В него да се включи част, която е насочена към атестиране на персонала, тъй като основно значение за качеството на услугата има квалификацията на персонала: образование, професионални умения и спазване на етичния кодекс.

Резултатите от експертната оценка показаха, че последната **пета подхипотеза е потвърдена**, а именно: моделът „Качество за права“ е теоретично обоснован, приложим, иновативен и предложеният начин за неговото прилагане е оптимален. Посочените трудности за неговото прилагане от трима от експертите също имат своите основания, но ни насочват да се отнесем още по-отговорно и внимателно към подготовката на бъдещите оценители, както и преди да се прилага модела да бъде дадена широка гласност на неговите цели, процедура и очаквани ползи за социалните услуги и техните клиенти, за да бъдат избегнати съпротиви от страна на институции или персонал на социалните услуги.

Изразените препоръки от експертите ще бъдат взети предвид от автора и в бъдеще по възможност ще бъде адаптиран за различни други видове услуги. Тези препоръки показват още веднъж, че подходът за оценяване на качеството чрез изследване на реализирането на правата на децата, клиенти на социалната услуга за правилен. По отношение на *обогатяване на въпросниците към персонал, клиенти, родители и институции във връзка с правото на защита от дискриминация от гледна точка на създадени условия за неговото упражняване, ще бъдат добавени следните въпроси:*

- Към въпросника, предназначен за клиенти:

9. Познаваш ли своята религия?

10. Има ли възрастен в ЦНСТ, с когото да разговаряш за твоя етнос или религия?

- Към въпросника, предназначен за професионалисти, работещи в ЦНСТ:

9. Познават ли клиентите своята религия?

10. С кого разговарят децата за своя етнос или религия?

- Към въпросника, предназначен за родители:

9. Познава ли Вашето дете своята религия?

10. С кого от екипа на ЦНСТ разговарят децата за своя етнос или религия?

- Към въпросника, предназначен за представители на други институции, работещи по случаи на деца от ЦНСТ:

9. Познават ли децата от ЦНСТ своята религия?

10. С кого от екипа на ЦНСТ разговарят децата за своя етнос или религия?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Моделът “Качество за права” бе създаден през 2016 г. с *научна цел* като част от настоящата докторска теза. Неговото бъдеще обаче е да се превърне в използван в *практиката* модел за оценяване на качеството в социални услуги за деца от резидентен тип. Неговата универсалност се състои в това, че той се основава на разбирането, че всяка социална услуга от резидентен тип трябва да осигурява в максимална степен реализирането на основните права, залегнали в Конвенцията за правата на деца и това е най-голямото доказателство за качеството и ефективността на услугата. Благодарение на този подход към оценяването на качеството и както показаха резултатите от неговото прилагане в практиката у нас и в чужбина, след известно адаптиране, той може да бъде приложен в различни социални услуги за деца и за различни възрастови групи клиенти. Като резултат от неговото прилагане и обратната връзка, направени от работещите в ЦНСТ и експертите, той може да бъде допълнен и усъвършенстван. В този смисъл този авторски модел ще отговори на потребностите на професионалистите в България да изпълнят предвидените изисквания в чл. 112, ал. 1 на приетия тази година Закон за социалните услуги, а именно „да разработват собствени програми за развитие на качеството на предоставяните от тях социални услуги, в които се включват дейностите на периодичен и годишен контрол и мониторинг на качеството“³⁶. Част от тези програми трябва да бъде и оценяването на качеството – както самооценяването, така и оценяването от външен оценител.

За да бъде разработен модела „Качество за права“, бе направен теоретичен анализ на темата за качеството, и в частност – качеството на социалните услуги за деца; преглед на законодателството по въпроса за качеството на социалните услуги, който обхваща “старото” законодателство (ЗСП, ППЗСП, ЗЗД, ПЗЗД и НКСПСУД и Методически ръководства за предоставяне на услугите ЦНСТ) по отношение на социалните услуги и във връзка със закрилата на детето, и “новото”, тъй като по време на разработването на дисертационния труд и провеждането на

³⁶ Закон за социалните услуги. Обн. ДВ. Бр. 24 от 22 март 2019. Глава седма: Качество, ефективност, контрол и мониторинг на социалните услуги; https://www.mlsp.government.bg/ckfinder/userfiles/files/dokumenti/zakoni/Zakon_za_socialnite_uslugi.rtf (прегледан на 26.09.2019)

изследването започна подготовката и бе приет Закона за социалните услуги, който посвети отделна глава на качеството и постанови създаване на Агенция за качеството на социалните услуги. Към настоящия момент няма разработени подзаконовни нормативни актове, които да дадат конкретни указания на доставчиците на социални услуги, а старата нормативна база дава само общи насоки чрез изискванията на стандартите и критериите за тяхното изпълнение. В новия закон за първи път се спомена думата ефективност и се говори за стандарти за качество.

След подробния анализ на по-горе цитираните закони и подзаконовни актове бе установено, че *Принципите и ценностите* и на двата типа ЦНСТ са свързани с „Гарантиране на най-добрия интерес на детето, съгласно Конвенцията на ООН за правата на детето.” Това обстоятелство послужи като база и ориентир за създаването на авторския модел „Качество за права“

Подробният анализ на Наредбата за критерии и стандарти за предоставяне на социалната услуга ЦНСТ доведе до следното обобщение: в Методическото ръководство за условията и реда за предоставяне на социалната услуга „Център за настаняване от семеен тип за деца“ и това на „Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи“ намираме описан основния метод за работа, който се използва в тази услуга, а именно Развитие на случай във връзка със двадесет и трите *стандарти за социални услуги от резидентен тип*. Това предполага по-добро качество на предоставяне на услугата. *Липсва обаче наръчник или практическо ръководство за изпълнение на всички тези заложенни стандарти и препоръки*. Това създава проблем с тълкуването на стандартите, тяхното изпълнение и контрола върху спазването им. Съществуващите методически ръководства, които се основават на ЗСП, ППСЗП и НКСПСУД подкрепят доставчиците в изясняване на техните задължения. Изготвянето на Планът за развитие на услугата, обаче, остава в ръцете на ръководството и зависи от неговата компетентност, поради факта, че *в НКСПСУД няма стандарт, който да изисква прилагането на Система за управление на качеството и като част от нея ежегодно външно оценяване от квалифициран оценител или сертифициращ орган*.

Направен бе и анализ на практиката и функционирането на ЦНСТ и бяха изведени следните *проблеми*: неясният изказ и широки формулировки, използвани

в Методическите ръководства за предоставяне на услугата, което поражда неяснота при разработване на Плана за развитие на услугата; липсата на конкретни указания и дори формуляри за разработване на различните, изискуеми в стандартите, процедури по предоставяне на услугата; необходимостта от добре разработена електронна документация, която да позволява генериране на данни, осигуряване на контрол върху попълването и е част от мерките за управление на качеството; няма инструменти за мерене на ефективността и ефикасността от работата по случай с децата, които се отглеждат в резидентните услуги; потребността от супервизии на персонала и качествени обучения, които да свързват научните достижения с практиката.

След сравняването на българското законодателство с това в други европейски страни във връзка с качеството на социалните услуги: *хипотезата* „В законодателството, третиращо социални услуги от резидентен тип за деца съществуват изисквания за качество на предоставяните услуги, но няма указания за конкретните параметри на неговото оценяване.“ *се потвърди частично*, тъй като от една страна бе приет ЗСУ (2019 г. в сила от 2020 г.) и той заяви темата за качеството като много важна и много по-сериозно третирана, както никога до сега, но от друга страна – все още подзаконовите нормативни актове не са изработени и се намираме отново в етап на заявяване на намерения, без да имаме конкретни указания за тяхното изпълнение.

Втората хипотеза в дисертационния труд, свързана с това, че „организациите, предоставящи социални услуги от резидентен тип за деца, разполагат с инструменти за оценяване на качество, които не са свързани в модел за оценяване на качеството“ – *се потвърди*. Анализът на съществуващите модели за оценяване на качеството в България, показва, че отделните организации за социална работа използват отделни елементи за оценяване или подобряване на качеството, които само три НПО използват цялостен модел. Потвърждаването й доведе до извода, че тепърва се очаква разработването на модели за управление и осигуряване на качеството, като би трябвало те да се конкурират и да могат да допринесат за повишаването на качеството на работа и подобряване на перспективите и живота на клиентите.

Резултатите от научно-приложното изследване доказаха основната хипотеза на научно-приложното изследване, а именно, че авторският модел „Качество за права“ е работещ и се оценява от експерти и специалисти като приложим.

Петте подхипотези бяха категорично доказани.

Моделът за оценяване на качеството „Качество за права“ се оценява от респондентите – специалисти, работещи в ЦНСТ и от експертите, участници в експертната оценка като приложим в социалните услуги за деца от резидентен тип. Той е теоретично обоснован и базиран на доказателства от практиката модел, който може да бъдат прилаган от доставчиците на социални услуги за деца в България за оценяване и усъвършенстване на качеството на услугата. Инструментариумът на модела може да бъде адаптиран за прилагане и в други социални услуги: ЦНСТ за деца с увреждания, Дневен център за деца с увреждания, ЦОП, ЦСРИ, Кризисен център, институции за деца в конфликт със закона.

Моделът „Качество за права“ вече е преведен на немски език и е доказал възможността да бъде използван в услуги за деца от резидентен тип (малки резидентни групи) в други европейски страни. Представен е на множество научни форуми у нас и в чужбина, както и на вниманието на практики, работещи в социални услуги. Той притежава оригиналност, благодарение на своя разнообразен инструментариум, базиран на теоретичния и практически опит на автора, а в същото време – универсалност, поради използвания подход за оценяване на качеството на базата на реализираните права на клиентите на услугата. Разработването на този модел още веднъж доказва, че науката и практиката трябва да вървят ръка за ръка, за да може социалната и педагогическа работа да бъде базирана на теоретични постановки, а практиката да работи с доказани методи и модели, ефективни и с ползи за професионализирането на работата.

Оценяването на качеството в социалните услуги от резидентен тип за деца тепърва ще изисква разработване на различни модели, особено след влизането в сила на ЗСУ, в който Агенцията по качеството ще има приоритет именно методическото обезпечаване, мониторирането и контрола върху качеството на социалните услуги. Целенасочените усилия на държавата да подкрепи и на

доставчиците на социални услуги да припознаят потребността от професионално консултиране по отношение на качеството ще доведе до изграждането на специалисти по въпросите на качеството. В много други професии има традиции в това отношение. Със сигурност това би се отразило на нивото на качество на социалните услуги, а съответно би подобрило живота и перспективите на клиентите. Моделът “Качество за права” със сигурност би допринесъл и за по-добро познаване, и спазване на правата на децата, живеещи в ЦНСТ.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алкалай, Ю. (2005) Европейски модел за съвършенство. НБУ. Училище по мениджмънт. София – <http://www.bcci.bg/bulgarian/bjec/news/2008/Prilozenie2.pdf> (прегледан на 6.11.2015)
2. Бяла книга: ефективна подкрепа чрез социални услуги за уязвимите групи в България. Основни принципи. Стратегически документ (2009) София - <http://www.bcnl.org/bg/index.html> (прегледан на 6.11.2015)
3. Вътрешна система за контрол и самооценка на качеството. (2016) Фондация „Международни социални служби-България“, Търговище - http://www.iss-bg.org/pic/Quality_system_ISS-Bulgaria.pdf;
4. Господинов, Б. (2010) Социална работа, наука и научни изследвания. Годишник на Софийски университет „Св. Климент Охридски“, Факултет по педагогика, Книга Социални дейности, Том 103
5. Димитрова, С., Трифонова, Д., Делова, А., Алексиева, А., Делмартино, М. (2004) Стандарти и контрол на социалните услуги в Европа. Фондация Програмен и аналитичен център за европейско право, Фондация Очи на четири лапи, София
6. Димова, А. (2004). Управление на качеството в болницата. Варна, Стено
7. Доброволна Европейска рамка за качество на социалните услуги. Съвет на Европейския съюз, Брюксел (2010) - <http://bapid.com/bapid/?p=568> (прегледан на 6.11.2015)
8. Доклад за дейността на Държавната агенция за закрила на детето за 2018 г. (2019)
9. Дюкенджиев, Г., Р. Йорданов (2008). Контрол и управление на качеството. София
10. Европейски практики в доброто управление и административната дейност (2015). Институт по публична администрация. Изследвания 2015 - https://www.ipa.government.bg/sites/default/files/european_good_practices.pdf (прегледан на 8.11.2017)

11. Закон за закрила на детето. Приет е от Народното събрание. ДВ, бр. 48 от 13 юни 2000 г. Посл. Изм. Юли 2019 - <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2134925825> (прегледан на 26.09.2019)
12. Закон за социалното подпомагане. Приет е от Народното събрание. ДВ, бр. 56 от 19 май 1998. Посл. изм. м. 04, 2019 - <https://lex.bg/laws/ldoc/2134405633> (прегледан на 26.09.2019)
13. Закон за социалните услуги. Обн. ДВ. Бр. 24 от 22 март 2019. https://www.mlsp.government.bg/ckfinder/userfiles/files/dokumenti/zakoni/Zakon_za_sociálnite_uslugi.rtf (прегледан на 26.09.2019)
14. Как да се оцени качеството на предлаганите услуги? (2015). Търговска и индустриална камара. Добрич. Проект: Отговорно управление на малки хотели и ресторанти. Response learning space - http://responsalliance.eu/rplearn/?page_id=660&lang=bg (прегледан януари 2017)
15. Канджиева, П. (2015). Теории за личността - Ейбрахам Маслоу, Морада - http://moradabg.com/maslow_bg.htm (прегледан на 1.01.2017 г.)
16. Качеството на социалните услуги в България (2008). Преглед на правната уредба на качеството и контрола на социалните услуги в общността, БЦНП. София, - http://www.bcnl.org/docs/analiz_482.doc (прегледан на 6.11.2015)
17. Конвенция за правата на детето. УНИЦЕФ-България - https://www.unicef.org/bulgaria/sites/unicef.org.bulgaria/files/2018-09/CRC_bg.pdf
18. Костов, Д. (2007) Управление на качеството. Стара Загора, РИК Искра М-Н
19. Кралева, Д. (2016) Работа по случай. ФИЦЕ-България, София
20. Крейнър, С. (2008) Ключови идеи в мениджмънта. ИнфоДАР, София
21. Кузманов, Г. (2002) Управление на качеството. Пловдив, ПИК България
22. Маркова Г. (2016) Методология за провеждане на мониторинг на качеството в областите „Работа по случай на ниво ОЗД“ и „Управление на услуги“, Бюлетин бр. 15 <http://eq-bg.org/wp-content/uploads/2016/07/newsletter1.pdf> (прегледан на 14 януари 2018)
23. Методическо ръководство ЦНСТ за деца (2009). АСП - <http://www.asp.government.bg/documents/20181/20874/metodichesko+rakovodstvo.pdf/bedec090-620a-4885-a658-24b886e6ae35> (прегледан на 8.01.2019 г.)

24. Методическо ръководство за условията и реда за предоставяне на социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи (2014). МТСП, София – <http://www.asp.government.bg/documents/20181/103247/20140228124406.pdf/ad2ffb20-c9cc-4409-a012-49736e3afd04>
25. Методология за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги (2011). Администрация на Министерски съвет - <https://www.strategy.bg/Publications/View.aspx?lang=bg-BG&categoryId=&Id=165&y=&m=>
26. Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца (2003) - <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135474534> (прегледан на 2.01.2019 г.)
27. Национална стратегия „Визия за деинституционализацията на децата в Република България“ (2009). София – <https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=601>
28. Основни теоретични понятия, използвани в практиката на НСИ <https://www.nsi.bg/bg/content/11786/basic-page/%D0%BE%D1%81% /.../>
29. Отвъд стандартите - Интегриран модел за мониторинг на качеството на социалните услуги (2014). Фондация Де Пасарел, София
30. Отчет за дейността на Агенцията за социално подпомагане за 2017 г. (2018)
31. Правилник за прилагане на закона за закрила на детето. Обн. ДВ. Бр. 66 от 25 юли 2003 г. Посл. Изм. Май 2109 г. – <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135469520> (прегледан на 2.09.2019 г.)
32. Правилник за прилагане закона за социално подпомагане. Обн. ДВ. Бр. 133 от 11 ноември 1998, посл. изм. Август 2019 – <https://www.lex.bg/laws/ldoc/13038592>, (прегледан на 26.09.2019 г.)
33. Петков, И., И. Петров (2005). Управление на качеството. ПИК България.
34. Преглед на българския опит в предоставянето на социални услуги в общността с цел подобряване на националните стандарти. Социологическо изследване. (2004). СЕЙН, ЕСТАТ, София
35. Сборник „Стандарти за качество на социалните услуги за деца и пълнолетни лица, включително и с увреждания, по типове услуги, показатели за

измерване на ефективността на социалните услуги, както и разработване на система за мониторинг и контрол на социалните услуги“ (2018). МТСП, София

36. Сборник с материали по проект „Разработване и предлагане на гъвкави модели за остойностяване и финансиране на социалните услуги, включващо различни източници и механизъм за въвеждане на принципа „парите, следват клиента“ (2018). МТСП, София

37. Сборник „Модел за планиране на минимален пакет от услуги на областно и общинско ниво. Обективни критерии за разработване на карти на потребностите и на услугите на национално ниво. Карта на потребностите и карта на услугите на национално ниво.“ (2018). МТСП, София

38. Семейен кодекс. Обн. ДВ, бр. 47 от 23 юни, 2009. посл. изм. 22 март. 2019 - <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135637484> (прегледан на 26.09.2019 г.)

39. Симеонова, Р. и др. (2010). Управление на качеството в организациите за социална работа. София

40. Симеонова, Р. (2011). Управление на социалната работа като дейност и система. София

41. Сирашки, Хр. и др. (2016). Управление на качеството. Свищов, АИ „Ценов“

42. Сирашки, Хр. (2016). Управление на качеството в организацията - стратегически поглед в бъдещето. Бизнес, мениджмънт и маркетинг. https://dlib.unisvistov.bg/bitstream/handle/10610/3067/n48_380_tom3_tom_III_.pdf?sequence=1&isAllowed=y (прегледан на 26.09.2019)

43. Социални услуги, финансирани от държавния бюджет – Център за настаняване от семеен тип – <http://www.asp.government.bg/regist-r-na-vidovete-socialni-uslugi-finansirani-ot-d-rzavnia-budzet> (прегледан на 3.02.2018)

44. Спиров, Б., Ейгенраам, К. (2010). Професионалната роля на социалния работник в живота на детето и семейството, Netherlands Youth institute, ФИЦЕ-България, София

45. Списък на градовете в България – <https://bg.wikipedia.org/wiki> (прегледан 12.2018)

46. Стефанов, Н. (2004). Управление на качеството. София

47. Стефанов, Н., Добруджалиев, Д. (2012) Управление на качеството. Бургас
48. Стипцов, В. (2006). Наръчник по системи за управление на качеството. София
49. Стракова, Л., Симеонова, Р. (2010) (Съставителство и редакция) Социалната работа - Обучение и практика. Сборник с доклади от Втора научно-практическа конференция с международно участие по социална работа, проведена на 12 ноември 2010 г. София
50. Стратегически план на Министерство на труда и социалната политика 2013 – 2017 г., Утвърден със Заповед № РД 01 - 844 от 07.11.2013 г. - <http://www.mlsp.government.bg/bg/docs/report.htm>
51. Ташкова, Д., Христова-Михайлова, Н. и колектив (2009). Наръчник за реформатори-ентузиаста, ФИЦЕ-България, София
52. Ташкова, Д., Спиоров, Б. (2010). Живот в малка група. ФИЦЕ-България, София
53. Ташкова, Д. (2010). Въведение в управлението. ФИЦЕ-България, София
54. Ташкова Д. , Спиоров, Б. (2010). Как да влияем върху поведението. ФИЦЕ-България, София
55. Тужаров, Хр. Тотално управление на качеството (2009). Съвременно понятие за качеството - <http://tuj.asenevtsi.com/TQM2009/TQM02.htm> (прегледан на 6.01.2019 г.)
56. Учебно пособие по програми за повишаване на професионалната квалификация на социални работници (2014). Под ред. на Лина Костадинова. ЦРЧРРИ
57. Узунова, Ю. (2000) Управление на качеството. Варна
58. Узунова, Ю. Василева, Б. (2002). Управление на качеството. Варна, Университетско издателство
59. Христова, К. (2019). Внедряване на система за качество в образователните институции. Особенности. Изисквания. Управление. Фондация „Качество в образованието“
60. Хоу, Д. (2008). Връзката между теория и практика. В: Антология на социалната работа. Под ред. на Мартин Дейвис. София

61. Ausgewählte Aspekte des 14. Kinder- und Jugendberichts
Qualitätsentwicklung in der stationären Jugendhilfe, Teil 1: Heimerziehung und sonstige betreute Wohnformen nach § 34 SGB VIII, Teil 2: Vollzeitpflege nach § 33 SGB VIII, AFET Rresentation
62. Arnold, J., Hermsen, T., Löcherbach, P., Mennemann, H. & Poguntke-Rauer, M. (2011). Erfolgreiche Hilfestellung im Jugendamt. St. Ottilien: EOS Verlag
63. Adams, R. (1998). Quality social work. Palgrave Macmillan. London
64. American Society for quality - <https://asq.org/>
65. Arnold, J. & Macsenaere, M. (2012). Abbrüche in den Hilfen zur Erziehung: Häufigkeit, Relevanz und Vermeidung. Evangelische Jugendhilfe, 89(5), 284-294
66. Berg, T., Vink, C. (2009). Child and Youth Social Care Systems Abroad. Lessons on strategies and systems from England, Germany, Norway and Sweden. Utrecht: Nederlandse jeugd institute, - <https://www.nji.nl/nl/Kennis/Publicaties>
67. Berger Marianne (2014). Jeugdzorg versterkt door professionalisering en beroepsregistratie. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut
68. Bussinessdictionary. Definitions - <http://www.businessdictionary.com/definition/service.html>
69. Deming, W. E (1982). Quality, Productivity and Competitive Position. The MIT Press.
70. Dickinson, H., Glasby, Partnership working: evaluation. Heading: "Getting the measure of partnerships", Community care, September 2015- www.comunitycare.co.uk (прегледан 08.2017)
71. Die Bedeutsamkeit der Kinder und der Kinderrechte <https://www.humanium.org/de/kinderrechte/> (прегледан на 30.03.2019)
72. Esser, K., Fischer, K., Knab, E. (2011) Ehemalige Heimkinder blicken auf ihre Zeit im Heim zurück - Die Forschungsstudie „Ehemaligenbefragung“ als Beitrag zur Wirkungsforschung stationärer Jugendhilfe. Forum Erziehungshilfen, 17(4), 246
73. Evaluation erzieherischer Hilfen - Ihr Dokumentationssystem für Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität - <https://www.ikj-mainz.de/index.php/EVAS.html>
74. Esser, K., Fischer, K. & Knab, E. (2012) Ehemalige Heimkinder – eine differenzierte Sicht der Vergangenheit aus der Perspektive von Betroffenen. Blickpunkt Jugendhilfe, 17(2), 3-11

75. Esser, K. & Knab, E. (2012). Resilienz stärken, Ressourcen erweitern, Bindung ermöglichen – Konsequenzen für die Jugendhilfe aus einer Befragung ehemaliger Heimkinder. Heilpaedagogik.de. 2, 6-10
76. Guide to Quality Child Care. Parent guide - <https://peichildcareregistry.com/files/guide-to-quality-child-care-en.pdf>
77. Hafford-Letchfield, T. (2009). Management and Organisations in Social Work. Learning Matters Ltd.
78. Hoex, J. & Meij, H. (2001). SPEEL. Samen werken aan kwaliteit in de peuterspeelzaal. Materiaalmapactieplan. Utrecht: NIZW
79. Hölzl, H., Knab, E., Mörsberger, H. Remschmidt, H. & Scholten, H. (Hrsg.) (2011). Fachübergreifend helfen, Ärztliche Kunst und pädagogisches Engagement. Freiburg: Lambertus
80. Kester I., Klijn T., Wat will de client? Kwaliteitstandaarden Jeugdzorg Q4C als hoelpmiddel in de sector - https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-313-6879-2_5
81. Klein, J., Arnold, J. & Macsenaere, M. (2011). InHAus – Individualpädagogische Hilfen im Ausland: Evaluation, Effektivität, Effizienz. Freiburg im Breisgau: Lambertus
82. Klein, J. & Macsenaere, M. (2012). Effektivität und Effizienz individualpädagogischer Hilfen im Ausland: Die zentralen Ergebnisse der InHAus-Studie. In Europäisches Forum für Soziale Bildung (EFFSE) (Hrsg.): Soziale Bildung in Europa (S. 39 – 79). EFFSE
83. Klein, J., Macsenaere, M., Brünner, A. & Hiller, S. (2012). BVkE in Zahlen. Freiburg: Lambertus
84. Knab, E., Scheiwe, N., Hartmann, E. & Siebert, M. (2011). Bildung, Ethos, Verantwortung – ein neuer Dialog. Dokumentation zur 2. und 3. Herbstakademie EUROPEAN-CHARITY-UNIVERSITY e.V., Breisach 21./22. November 2009 und 13. November 2010. Oberrimsingen: Christophorus-Jugendwerk
85. Konijn, Carolien (red.) (2003). Internationaal overzicht effectieve interventies in de jeugdzorg. Utrecht: NIZW, Nederlands Jeugdinstituut
86. Lanting, L.C. et al. Evaluatie van het erkeningstraject voor interventies. Een gezamenlijk initiatief van het Nederlands Jeugdinstituut, het \nederlands Centrum

Jeugdgezondheid en het RIVM Centrum Gezond Leven, RIVM briefrapport 255001004/2012

87. Macsenaere, M. (2013). Wirkungsforschung in den Hilfen zur Erziehung. In Gunther Graßhoff (Hrsg.): Adressaten, Nutzer, Agency: Akteursbezogene Forschung in der Sozialen Arbeit (S. 211-228). Wiesbaden: Springer VS,.

88. Macsenaere, M. & Arnold, J. (2013). Verselbständigung in der Heimerziehung: oft angestrebt – selten erreicht? *Unsere Jugend*, 65(1), 12-19.

89. Macsenaere, M. (2012). Wirkungscontrolling in der Jugendhilfe: das Jugendhilfe-Cockpit. In Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) (Hrsg.): Den Wandel steuern. Personal und Finanzen als Erfolgsfaktoren (S. 207 – 312). Baden-Baden: Nomos

90. Macsenaere, M. (2012). Wirkungsorientierte Evaluation: Einführende Hinweise zur Planung und Durchführung. *Forum Strafvollzug*, 61(2), 77-83.

91. Macsenaere, M. (2012). Dissoziale junge Menschen in der Jugendhilfe. In Schweizerische Vereinigung der Jugendstrafrechtspflege: Jugendstrafrecht – Entwicklungen und Tendenzen im Bereich der Schutzmaßnahmen (159-188). Basel: Dietrich

92. Macsenaere, M. & Esser, K. (2012). Was wirkt in der Erziehungshilfe? München: Reinhardt

93. Macsenaere, M. & Schittler, O. (2011). Geschlossene Unterbringung: Risiko oder Chance? *Unsere Jugend*, 63(1), 26-35

94. Methodiek SPEEL (2015), Utrecht: Nederlands Jeugdinstytut

95. Pijll, M. van der, Yperen, Tom van. en and. (2009), Het gebruik van de STEP bij hulp in een gedwongen kader, Utrecht: Nederlands Jeugdinstytut

96. Prohl, R., Strüber, S. u. Macsenaere, D. (2011). Gemeinsam in Bewegung: Kitas und Sportvereine im Main-Taunus-Kreis. Abschlussbericht über ein kombiniertes Forschungs- und Fortbildungsprojekt im Auftrag des Sportkreises Main-Taunus

97. Radema, D., Kessel, Bart van (2014). Kerncompetenties. Van uitvoerders van onderwijs-zorgarrangementen voor zmlk'ers. Utrecht: Nederlands Jeugdinstytut

98. Semantic dictionary [https://www.semanticscholar.org/paper/Quality-evaluation-models-and-measurements-](https://www.semanticscholar.org/paper/Quality-evaluation-models-and-measurements-Tian/ef594779661a635e58299a7d2d7a38e09de8d785/figure/0)

[Tian/ef594779661a635e58299a7d2d7a38e09de8d785/figure/0](https://www.semanticscholar.org/paper/Quality-evaluation-models-and-measurements-Tian/ef594779661a635e58299a7d2d7a38e09de8d785/figure/0)

99. Simeonova, R., Krалеva, D. Quality management and assessment of social services for youth in residential care - cross-cultural perspectives. Quality features of educational and social work – European perspectives. International conference. The Collaborative Graduate School of the Hamburg University of Applied Sciences and the University of Hamburg, 23.04.2016
100. Sozialgesetzbuch, 8, Jugendhilfe - <https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbviii/79a.html> (прегледан на 4.01.2019)
101. Sozialediensteleistungen, DIN - <https://www.din.de/de/service-fuer-anwender/normungsportale/dienstleistungsportal/dienstleistungsfelder/soziale-diensteleistungen> (прегледан на 7.12.2019 г.).
102. Speck, Karsten (2006). Qualitaet und Evaluation in der Schulsozialarbeit. Konzepte, Rahmenbedingungen und Wirkungen. Wiesbaden, VS Verlag
103. Springer VSMacsenae, M. & Arnold, J.. (2013). Verselbständigung in der Heimerziehung: oft angestrebt – selten erreicht, Unsere Jugend
104. Studienskript: Computergestuetzte Dokumentation, Qualitaetssicherung und Evaluation in der Jugendhilfe (2014), Project Traincosozial, Mainz
105. Tijne Berg and Caroline Vink (2009). Child and Youth Social Care Systems Abroad Lessons on strategies and systems from England, Germany, Norway and Sweden
106. Trish Hafford-Letchfield (2009). Management and organizations in social work, Learnings Metter LTD, British Library
107. Trukeschitz, B. (2006). Im Dienst Sozialer Dienste - Ökonomische Analyse der Beschäftigung in sozialen Dienstleistungseinrichtungen des Nonprofit Sektors. S. 28f.
108. Qualitätsstandards für die stationäre Kinder- und Jugendhilfe (2019). FICE-Austria, Verlag Plöchl, Wien
109. Qualitaet in der Heimerziehung Standards für die stationären Einrichtungen in der Kinder- und Jugendhilfe (2013), Luxemburg - <http://www.men.public.lu/fr/enfance-jeunesse/one/07-demarche-qualite/07-qualitat-heimerzieh-2013.pdf>
110. Weijers.I.proff.dr. Milock Houwer (2011): Criticus en pionier van resedentiele jeugd-zorg.Eerste Milock Houwer-lezing. Kinderrechtshuis te Leiden
111. Waessen, Jos. (2018) Five frameworks to build greater understanding of the building blocks of quality, and to enhance quality in evaluation -

<https://ieg.worldbankgroup.org/blog/five-ways-think-about-quality-evaluation> ways to think about quality in evaluation

112. Wikipedia - https://en.wikipedia.org/wiki/Social_services (прегледан на 7.12.2019 г.)

113. Wimmer, K., Arnold, J. & Löcherbach, P. (2011). Patientenbegleitung der Bosch BKK. Effektivität und Effizienz durch sektorenübergreifendes Management im Gesundheitswesen. Case Management.

114. Yperen, T. A., De Wilde, E.J., Keuzenkamp, S. (2014). Outcome in zicht. Werken met prestatie-indicatoren in de jeugdhulp. Nederlands Jeugdinstituut, Utrecht

115. Yperen, T. van, De Wilde, E.J.de, Wilshut, M., Keuzenkamp, S., De Jager, M. (2015). Outcome-sturing inde jeugdhulp. 10 tips voor gemeenten en aanbieders. VNG/Nederlands Jeugdinstituut, Utrecht

116. Yperen, T.A. (2010) (red.). 55 Vragen over eectiviteit. Antwoorden voor de jeugdzorg. Utrecht: Nederlands Jeugdinstitut

117. Yperen, T.A., Steege, M. van, Addink, A. And and. (2010), Algemeen en specifiek werkyame factoren in de jeugdzorg, Utrecht: Nederlands Jeugdinstitut

ПУБЛИКАЦИИ по темата на дисертационния труд

1. Кралева, Д. (2019) Резултати от апробация на модел за оценяване на качеството в центрове за настаняване от семеен тип за деца. Годишник на СУ „Св. Климент Охридски“, Факултет по педагогика, Книга „Социални дейности“, том 112 (приета за печат).

2. Кралева, Д. (2019) Модел „качество за права“ – мнение на специалисти от центрове за настаняване от семеен тип за деца за приложимостта на модела. Списание „Социална работа“, Факултет по педагогика, СУ „Кл. Охридски“ (приета за публикуване).

3. Кралева, Д. (2018) Система за осигуряване на качеството в социални услуги от резидентен тип за деца. В: Пътища на професионализма в социалната работа. Сборник, посветен на 20-годишнината от създаването на специалност „Социална работа“ и 10-годишнината от основаването на катедра „Социална работа“ към Факултета по Педагогика на СУ „Климент Охридски“, София, 130-136

4. Кралева, Д. (2016) Модел за оценяване на качеството в социалните услуги за деца от резидентен тип „Качество за права“. В: Педагогиката и социалната работа през XXI век – предизвикателства и перспективи. Сборник от научна конференция, посветена на 30-годишнината от създаването на Факултета по педагогика, София, Издателство „Св. Климент Охридски“, с. 375-380

5. Krалева, D. (2017). Modell zur Evaluation der Qualität der sozialen Dienstleistungen für Kinder in familienähnlichen Wohngemeinschaften auf Basis der Forschung der Verwirklichung ihrer Rechte, FICE-Europa (51-54)

6. Krалева, D. (2017). Quality assessment model in residential type social services for children, based on studying the implementation of their rights. In 20 years FICE Europe – 20 years quality of alternative care for children and youth in Europa (22-25), FICE-Europe

НАУЧНИ ПРИНОСИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. Осъществен е систематизиран анализ на нормативната база (актуална и с предстоящо въвеждане), отнасяща се до управлението и оценяването на качеството на социалните услуги и на тези от резидентен тип за деца, в частност. На тази основа са очертани основните проблеми и предизвикателства пред управлението и оценяването на качеството на резидентни услуги за деца у нас и са формулирани препоръки за тяхното решаване.

2. Систематизирани са и представени модели и добри практики у нас и в други страни за оценяване на качеството на социални услуги.

3. Създаден е авторски модел за оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца „Качество за права“, който е успешно апробиран и оценен като обоснован и приложим от ръководители и специалисти в ЦНСТ и от експерти в сферата на управлението, оценяването на социални услуги и правата на децата.

4. За първи път в практиката в България е приложен цялостен модел за оценяване на качеството от външен оценител в ЦНСТ за деца. Съществуващите до момента модели и практики са предназначени за самооценяване на качеството на социалните услуги.

5. Моделът „Качество за права“ дава възможност да бъде адаптиран и приложен за оценяване на качеството на други видове социални услуги (за деца, за възрастни), както и в друг тип социални организации, тъй като се основава на правата на детето и човека. Поради универсалността на изследваните права и межкултурните му измерения, моделът би могъл да бъде приложен и в социални услуги от резидентен тип за деца в други европейски страни, което се доказва и от апробацията му в Австрия.