

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”
ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА
КАТЕДРА ДИДАКТИКА

Пламен Николов Колев

ЕФЕКТИВНОСТ НА РЕЗИДЕНТНИТЕ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА
ДЕЦА И МЛАДЕЖИ С УВРЕЖДЕНИЯ

АВТОРЕФЕРАТ
на
ДИСЕРТАЦИОНЕН ТРУД

за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по
професионално направление: 3.4. Социални дейности

Научен ръководител:
проф. д-р Бончо Господинов

София
2019

Дисертационният труд съдържа 291 страници, от които 14 страници приложения. Структуриран е в Увод, четири глави, изводи, заключение, приноси, 3 приложения, 13 таблици и 93 фигури. Библиографията обхваща 129 източника, от които 102 на кирилица, 27 на латиница, 7 интернет страници.

Дисертационният труд е обсъден и насочен за защита от катедра „Дидактика” към Факултет по педагогика в СУ „Св. Климент Охридски”, към която докторантът е зачислен в свободна докторантура.

Докторантът е асистент в катедра „Социални и стопански науки” на „Стопански факултет” към ТУ – Габрово.

Защитата на дисертационни труд ще се състои на 03.06.2019 г. от 11 часа в зала 1 на Ректората на СУ „Св. Климент Охридски”, Факултет по педагогика, на заседание на научното жури в състав:

- 1) проф. д-р Веска Шошева
- 2) проф. д-р Бончо Господинов
- 3) доц. д-р Гинка Механджийска
- 4) доц. д-р Милена Йоргова
- 5) доц. д-р Пепа Митева

Материалите по защитата са публикувани в интернет на страницата на СУ „Св. Климент Охридски” и са на разположение в кабинет 56, Факултет по педагогика.

СЪДЪРЖАНИЕ

Увод	стр. 7
Обхват и методи на изследването	10
Глава I. Същност и особености на социалните услуги в контекста на тяхната ефективност – историческа ретроспекция, развитие и тенденции	12
1.1. Теоретични концепции за поява и развитие на социалните услуги. Разбиране за естеството и начина на тяхното предоставяне	
1.2. Теоретични концепции за дефиниране на социалните услуги	
1.2.1. Цел на социалните услуги	
1.2.2. Концепции за дефиниране на социалната работа като съществен елемент на социалната услуга	
1.2.3. Концепции за дефиниране на социалните услуги	
1.2.4. Видове социални услуги	
1.2.5. Социални услуги за хора с увреждания. Преход от медицински към социален подход	
1.3. Същност, теоретични концепции и особености на ефективността на социалните услуги	
1.3.1. Оценка на качеството	
1.3.2. Оценка на ефективността	
1.3.3. Достъпност	
1.3.4. Подкрепа според нуждите	
1.3.5. Диверсификация на социалните услуги	
1.3.6. Особености на ефективността на социалните услуги	
1.3.7. Научни подходи за дефиниране на термина „Ефективност”	
1.3.8. Подходи за измерване ефективността на социалните услуги	
1.3.9. Качеството на социалната услуга в контекста на ефективността	
1.3.10. Принципи за качество на социалните услуги в контекста на ефективността	
1.4. Нормативна база, регламентираща дейността на социалните	

услуги в България

1.5. Институции, регламентиращи дейността на социалните услуги в България

1.6. Изводи и обобщения

Глава II. Социалните услуги за деца в България – анализ на 17 състоянието, проблемни области и тенденции. Специфика на реформата на процеса по деинституционализация и преход към резидентни социални услуги

2.1. Децентрализация на социалните услуги

2.2. Деинституционализация

2.3. Етапи на процеса по деинституционализация

2.4. Анализ на резултатите от реформата на социалните услуги за деца

2.5. Количествени характеристики на реформата на социалните услуги за деца

2.5.1. Динамика на броя на специализираните институции за деца в периода 2013 -2017г

2.5.2. Динамика на броя на децата, настанени в специализирани институции за деца в периода 2013 -2017г

2.5.3. Динамика на броя на функциониращите ЦНСТ в периода 2013 - 2017г

2.5.4. Динамика на броя на децата и младежите, ползващи социални услуги в общността, включително и резидентен тип в периода 2013 - 2017г

2.6.1. Динамика на броя на потребителите в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания за 2017 година

2.7. Изводи и обобщения

Глава III. Ефективност на социалната услуга резидентен тип - ЦНСТ за деца и младежи с увреждания

20

3.1. Основни специфики на социалната услуга резидентен тип –

ЦНСТ за деца и младежи с увреждания

3.1.1. Определение и същност на услугата Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания

3.1.2. Цел на услугата

3.1.3. Планирани дейности в социалната услуга ЦНСТ

3.1.4. Планирани резултати

3.1.5. Ресурси

3.2: Основни специфики при оценка на ефективността на социалната услуга резидентен тип - ЦНСТ за деца и младежи с увреждания

3.2.1. Проблемът за ефективността на социалните услуги

3.2.2. Дефиниране на понятието „Социална услуга”

3.2.3. Дефиниране на понятието „Ефективност на социалните услуги”

3.2.4. Определение за ефективна социална услуга

3.3. Компоненти на ефективността

3.3.1. Социалната сигурност като компонент на ефективността

3.3.2. Срок за предоставяне на услугата като компонент на ефективността

3.3.3. Индивидуалния подход като компонент на ефективността

3.3.4. Оценка на потребностите

3.3.5. Ресурсите като компоненти на ефективността

3.3.6. Резултатът като елемент на социалната работа в контекста на постигната социална сигурност

3.4. Измерения на ефективността

3.4.1. Социални измерения на ефективността

3.4.2. Субективно-личностни измерения на ефективността

3.5. Измерване на ефективността в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания

3.5.1. Модел за оценка и измерване на ефективността в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания 22

3.5.2. Оценка на крайния резултат, съобразно модела за оценка и 23

измерване на ефективността в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания	
Глава IV. Дизайн и методика на изследването	25
4.1. Организация и методика на изследването	
4.2. Ограничения в изследването	27
4.3. Анализ и основни изводи от резултатите от проведените интервюта, съобразно изготвената Методика за оценка на ефективността в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания	27
4.4. Анализ и интерпретация на резултатите от въпросниците	31
4.4.1. Методика и инструментариум	
4.4.2. Анализ на резултати от измерването с Въпросник № 1 за персонал, работещ в център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания	
4.4.3. Анализ на резултати от измерването с Въпросник № 2 за специалисти, работещи в сферата на социалните услуги и социалното подпомагане	
4.4.4. Основни изводи и препоръки от резултатите от проведеното анкетно проучване	33
Заключение	36
Основни изводи	38
Справка за научните приноси на дисертационното изследване	39
Публикации по темата на дисертационното изследване	40

Увод

Актуалност и значимост на изследваната проблематика

В ежедневноста употреба днес все по-често се използват думи като ефективност, ефикасност, качество, критерии, показатели, измервания, резултати, оценка... През последните години, почти всяка програма за социално развитие има задължителна точка на очаквани резултати, устойчивост и анализ на ефективността.

Проблемът за изследването на ефективността на социалните услуги, на социалната работа с различни групи от потребители на услуги и качеството на различни социални проекти, свързани с напредъка в работата с уязвими общности е особено актуален през последното десетилетие.

В условията на непрекъснати реформи и осъществяване на процеса на деинституционализация на деца и младежи с увреждания, под въпрос са поставени развитието на социалната сфера, предизвикателствата, свързани с устойчивостта на социалните услуги, възможността им да осигурят сигурност и независим начин на живот на ползвателите, както и капацитета на социалната система като цяло. Една от основните причини за това произтича не само и единствено от естеството на социалните услуги и помагания процес, но и от различните представи за ефективност на социалната система.

Именно значението на крайния резултат при определяне на ефективността на социалната работа, определя необходимостта от изследване на този феномен и изготвяне и прилагане на иновативен модел, оценяващ ефективността на резидентните социални услуги за деца и младежи с увреждания. Различни са и очакванията на заинтересованите страни към резидентните социални услуги в контекста на ефективността и качествено обслужване на потребителите.

Прилагането на иновативен модел за оценка на ефективността ще е от ключово значение за изясняване на въпроса, доколко една услуга допринася за подкрепа на уязвимите общности и изобщо има ли смисъл от нейното съществуване от гледна точка на ефективността.

Тези обстоятелства породиха интереса към изследването на социалната работа, осъществявана в резидентните услуги за деца и младежи с увреждания, в контекста на тяхната ефективност.

Неефективността в публичните организации и в социалните услуги е по-лесно да се разкрие, отколкото прецизно да бъде дефинирана тяхната ефективност.

Настоящият дисертационен труд разглежда в теоретичен и в практически аспект особеностите на социалните услуги и оценката на ефективността на социалната работа за предоставянето на услуги, отговарящи на съвременните тенденции на развитие на професионалната социална работа.

Обект на изследване са социалните услуги в общността, предоставяни в Центровете за настаняване от семеен тип на деца и младежи с увреждания на територията на Република България.

Предмет на изследването е ефективността на посочените социални услуги.

Основната цел на настоящия дисертационен труд е да се разработи и приложи иновативен авторов модел за оценка на ефективността, чрез който да се анализира и оцени ефективността на социалната услуга, предоставяна от ЦНСТ за деца и младежи с увреждания. Чрез модела ще се идентифицират ключовите характеристики, определящи ефективната социална услуга.

За осъществяването на тази цел бяха формулирани и изпълнени следните конкретни **задачи**:

1. Проучени и анализирани литературни източници по проблема за същността и особеностите на социалните услуги и тяхната ефективност.

2. Изяснена е концептуално същността и особеностите на социалните услуги в общността.
3. Разработено е приложно разбиране за ефективност на резидентните социални услуги за деца и младежи с увреждания, в контекста на осъществяваната социална работа и очакванията към услугите за тази категория потребители.
4. Разработен е авторов модел, включващ критерии и показатели за измерване и оценяване на ефективността на социалните услуги в общността – резидентен тип.
5. Проучени са мненията и оценките на персонала и специалистите, заети в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания, за предоставяната в центровете социална услуга, както и удовлетвореността им от работната среда.
6. Апробиране на модела и оценена ефективност на социалните услуги, предоставяни за деца и младежи с увреждания в ЦНСТ, съобразно изработения авторов модел.

***Хипотеза:** Ефективността на социалните услуги в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания е ниска, въпреки вложеното на значителни времеви, човешки и материални ресурси и осъществяването им в съответствие със съществуващите критерии и стандарти, поради влошеното здравословно състояние и ограничените възможности на голяма част от потребителите.*

Източници на информация – в дисертационния труд са използвани научни публикации на български, руски и английски език; специализирани бюлетини, свързани със социалните услуги; български и европейски нормативни източници; научни статии; специализирани интернет сайтове; нормативна база; статистически данни, отчети и документация на ангажираните с проблематиката държавни институции и неправителствени организации.

Обхват и методи на изследването

Ограничения на изследването.

Фокусът на изследването обхваща единствено социалните услуги в общността, предоставяни в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания. Извън фокуса на настоящото изследване остават, както всички останали ЦНСТ, предвидени за потребители без увреждания, независимо от техния статус, така и всички останали услуги, предвидени за деца и младежи с увреждания, които имат съпътстващ характер – дневни центрове и др.

Изследователски методи – в изследването са използвани следните научни методи:

- ситуационен анализ;
- диагностичен анализ;
- анкетно проучване;
- оценъчни скали;
- структурирано интервю;
- статистически методи за обработка на данни.

Изследването беше осъществено в периода от 01.10.2018 до 30.11.2018г. в Центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания.

Основната **цел на изследването** е да се анализира и оцени ефективността на социалната услуга, предоставяна в центровете за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания, като се идентифицират ключовите характеристики на авторския модел, съдържащ критерии и показатели за оценка на ефективността на резидентната социална услуга.

Тези характеристики бяха определени на основата на мненията на:

а) персонал, работещ в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания (директори на услугата, социални работници, други специалисти);

б) експерти и представители на заинтересовани институции и доставчици на социални услуги, както и специалисти, работещи в съпътстващи социални, образователни и здравни услуги.

За целите на изследването бяха конструирани следните инструменти:

а) **Въпросник № 1** за персонал, работещ в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания (Приложение №1);

б) **Въпросник №2** за специалисти, работещи в сферата на социалните услуги, социалното подпомагане и съпътстващи услуги (Приложение №2);

в) Бланка за структурирано интервю със заинтересовани специалисти и експерти в сферата на социалните и образователни услуги, както и с представители на доставчици на социални услуги (Приложение №3).

Задачи на изследването:

1. Да се измери ефективността от гледна точка на постигната социална сигурност на потребителя, съобразно модела за оценка;

2. Да се измери ефективността от гледна точка на формирани навици за осъществяване на ежедневни самостоятелни дейности, съобразно модела за оценка;

3. Да се измери ефективността от гледна точка на достъп до други съпътстващи социални, здравни, образователни, културни, спортни и други услуги (например заетост), съобразно модела за оценка.

4. Да се измери ефективността от гледна точка на човешкия ресурс, осъществяващ дейности в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания по отношение мотивацията и нагласа за работа с целевата група, съобразно модела за оценка.

Глава I: Същност и особености на социалните услуги в контекста на тяхната ефективност – историческа ретроспекция, развитие и тенденции

В първа глава се разглеждат теоретичните концепции за поява и развитие на социалните услуги. Изяснява се естеството и начинът на тяхното предоставяне. Главата проследява еволюцията в предоставянето на социалните услуги от установения модел на предоставянето им в институции, към интегрирането на ползвателите на тези услуги и тяхното предоставяне в среда, близка до семейната. Проследяват се новите обществени изисквания и очаквания към начина на предоставяне на социалната услуга, които предопределят перспективите за трансформацията на установените стандарти под влиянието на идеологията на рационализацията.

Противоречивия характер на съвременния свят, от една страна, изисква внимание към аналозите в политиките и практиките на отделните страни членки на Европейския съюз в дейността на наднационалните институции, които формулират световните стандарти в развитието на човешките права, пазара на труда, антидискриминационните практики, условията на живот и др. От друга страна се повишава и значението на местните практики и конфликти между различните социални групи, формирани под влиянието на мерките за социална политика.

В съвременните условия, политиката в областта на социалните услуги започва своето интензивно развитие и в България. Реализацията на множество проекти и устойчивото изпълнение на ангажимента на държавната политика към деинституционализиране на грижата за децата има за следствие закриването на специализираните институции за деца и младежи с увреждания и същественото редуциране на броя на домовете за децата лишени от родителски грижи, от една страна, а от друга – разкриване на алтернативни социални услуги, базирани в общността. Предоставянето на услуги от резидентен тип, които предоставят грижи, най-близки до семейната

среда става приоритет, който се следва както от националното правителство, така и от местните власти.

Настоящата глава включва **анализ на социалните услуги**, по отношение на тяхната цел и видове социални услуги, според българското законодателство.

Социалните услуги са един от стълбовете в политиката, който има отношение към ефективното социално включване и участие в живота на обществото на уязвимите групи. В системата на социалните услуги разгърнатата мрежа от услуги в общността и техните доставчици в цялата страна има важна роля за осигуряване на по-добър достъп до качествени грижи за българските граждани.

Много подробна информация за социалните услуги се предоставя в Доброволната рамка за качество на социалните услуги на ЕС. Според нея социалните услуги „...изпълняват превантивна роля и спомагат за социалното сближаване, което се изразява в предоставяне на персонализирано съдействие в помощ на социалното приобщаване и защита на основните права.”¹

Главата включва **концепции за дефиниране на социалната работа като съществен елемент на социалната услуга**. Социалната работа има дълга история, в рамките на която нейната същност се променя динамично. Същностната характеристика на социалната работа в съвременния свят се реализира в контекста на оказването на съвкупна психо-социална помощ и грижа. По този начин и самото разбиране за социалната работа се развива заедно с обществените промени и нагласи спрямо нея, като един от водещите обществени механизми за гарантиране спазването на човешките права.

Според Н. Радев социалната работа се свързва с обществената социална защита, осигуряваща механизми, които да подпомагат уязвимите групи да „живеят” с рисковете на живота².

¹ Комитет за социална закрила, Доброволна европейска рамка за качество на социалните услуги, 2010, Въведение в понятието „социални услуги“.

² Радев, Н. Технологии за социална защита. София 2007, с.75-76.

В документите на Европейския съюз не съществува изрично общо определение за „социални услуги“.³ В Съобщението на Европейската комисия относно социалните услуги от общ интерес от април 2006 г.⁴, се съдържа класификация на социалните услуги, различавайки две основни категории социални услуги:

– задължителни и допълнителни схеми за социална сигурност, уредени по различни начини (взаимни и професионални организации) и покриващи основните рискове в живота, свързани със здраве, стареене, трудови злополуки, безработица, пенсиониране и инвалидност;⁵

– други основни услуги, предоставяни пряко на лицето. Тези услуги, които изпълняват превантивна роля и спомагат за социалното сближаване, се изразяват в предоставяне на персонализирано съдействие в помощ на социалното приобщаване и защита на основните права. Те включват съдействие за лицата, срещащи лични затруднения или кризи (като задължнялост, безработица, наркотична зависимост или разпадане на семейството). Включват също и дейности, чрез които на лицата се дава възможност за пълно реинтегриране в обществото. Тези услуги имат допълваща и помощна функция спрямо семействата в грижите им за най-младите и най-възрастните членове на обществото”⁶.

Видна е ясната ориентация и очаквания на ЕС, че социалните услуги се предоставят с ясната цел да постигнат интеграция и пълноценен живот в общността на хората, които по един или друг начин са затруднени да го постигнат самостоятелно.

По отношение на социалните услуги, в първа глава са дефинирани определения, съгласно българското социално законодателство. В Правилника за прилагане на закона за социално подпомагане се извежда, че „*Социалните*

³ Съвет на ЕС. Придружително писмо относно Доброволна европейска рамка за качеството на социалните услуги на ЕС.

⁴ Изпълнение на Лисабонската програма на Общността: социални услуги от общ интерес в Европейския съюз“, COM(2006)177 окончателен. 16319/10 6 DG G 2B BG

⁵ Изпълнение на Лисабонската програма на Общността: социални услуги от общ интерес в Европейския съюз“, COM(2006)177 окончателен. 16319/10 6 DG G 2B BG

⁶ Изпълнение на Лисабонската програма на Общността: социални услуги от общ интерес в Европейския съюз“, COM(2006)177 окончателен. 16319/10 6 DG G 2B BG

услуги се основават на целенасочена социална работа в подкрепа на лицата за: осъществяване на ежедневни дейности и за социално включване и се предоставят въз основа на индивидуална оценка на потребностите и съобразно желанието и личния избор на лицата.”⁷ В тази връзка може да се допълни, че социалните услуги имат превантивен характер и съдържанието на социалната услуга е социалната работа.

В главата се акцентира и върху **същността, теоретичните концепции и особености на ефективността на социалните услуги.**

Ефективността като качествена категория измерва постиженията на целите, поставени пред системата от делегирани от държавата социални услуги в общността. Ефективността на системата от социални услуги се оценява по отношение на достъпността на социалната услуга, степента на включване в обществото и подобреното качество на живот на хората със специални нужди.

Ефикасността като количествена категория изчислява отношението между изразходваните държавни средства и резултатността на социалните услуги.⁸

В по-тесен смисъл под „ефективност” се разбира постигането в най-голяма степен на целите и резултатите, получени при най-ниски разходи.⁹

В контекста на изследваната в настоящия дисертационен труд проблематика, *ефективността* като термин, се отнася до ефекта, постигнат от предоставянето на социалните услуги.

Анализирани са следните компоненти в контекста на ефективността:

- Оценка на качеството
- Оценка на ефективността
- Достъпност
- Подкрепа според нуждите

⁷ ППЗСП, 25, Чл. 16

⁸ Пак там.

⁹ Маяцкая И. Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения. Бизнес в законе. 02.2012, с.65-69

Главата съдържа подробно описание на научни подходи за дефиниране на термина „Ефективност”. Ефективността като качествена категория измерва постиженията на целите, поставени пред системата от делегирани от държавата социални услуги в общността¹⁰. В тази връзка Ефективността на системата от социални услуги може да се оценява по отношение на достъпността на социалната услуга, степента на включване в обществото и подобреното качество на живот на хората със специални нужди.

Терминът ефективност се отнася до ефекта, който конкретната социална услуга оказва върху потребителя. Търси се положително развитие по отношение на нивото на социално включване и независимост на уязвимите хора/деца в резултат на подкрепата от социалните услуги.

Ефективността може да бъде обвързана и със степента на социална сигурност, която се предоставя от услугата в общността.

Съществуват множество подходи за дефиниране на термина „ефективност”.

Трябва да се отбележи, че в научната литература изследванията на ефективността на социалната работа имат значителна история и търпят еволюция. Преди всичко, обаче се акцентира върху развитието на концептуалния апарат, както и на видовете техники и методи за оценяване на ефективността на социалните услуги.

Безспорно и повече от очевидно е, че оценката на ефективността на социалните услуги не може да се сравни с тази на производствените процеси. Ако в рамките на производствените системи ефективността се определя като извършване на работа или действия с най-малко разход на ресурси, то при социалната работа крайният резултат от действията се измерва чрез постигнатото благосъстояние на клиента в дългосрочен план (Pusa, Piirainen & Kettunen 2004).

¹⁰ Доклад за управлението, ефективността и ефикасността на системата за социални услуги в общността в България, София 2011, с.13

Ефективността на социалните услуги предполага съответствие на получените резултати на вложените ресурси. Наличието на такова съответствие се обвързва с получения положителен резултат, който може да включи елементи като относително висока степен на социално включване, преодоляна социална изолация, формирани индивидуални умения и навици за водене на самостоятелен начин на живот. Степен на социална кохезия - вграденост в общността.

Ефективността до голяма степен има и субективен елемент, например - променена нагласа, мотивация, активизация на житейските сили.

Глава II: Социалните услуги за деца в България – актуално състояние, проблемни области, тенденции. Специфика на реформата на процеса по деинституционализация и преход към резидентни социални услуги

В рамките на втората глава се разглежда актуалното състояние на социалните услуги за деца в България в контекста на тенденциите и проблемните области. Главата акцентира върху реформата на социалната система, фокусирайки внимание върху процеса на деинституционализация, закриването на специализираните услуги за деца и разкриването на алтернативни социални услуги, базирани в общността. Проследена е динамиката и прехода към резидентните услуги за деца с увреждания.

Създаването и развитието на социални услуги в общността, явяващи се алтернатива на специализираните институции са един вид сърцевина на деинституционализацията.

Конкретните количествени резултати за броя на закритите специализирани институции за деца с увреждания са представени в параграфи, като са използвани статистически данни от Държавната агенция за закрила на детето, доклади на държавни и неправителствени институции, както и данни на Агенцията за социално подпомагане, предоставени на

основа на закона за достъп до обществена информация¹¹. Данните са фокусирани върху проследяване на динамиката на закриването на специализираните институции за деца, разкриването на ЦНСТ, както и динамиката на потребителите. Данните обхващат 5-годишен период от 2013 до 2017 година включително. Проследен е процеса на деинституционализация и етапите на неговото осъществяване.

На основата на събраната статистическа информация и **направен вторичен анализ, са обосновани основните резултати от реформата,** което е основен принос на настоящата глава, проследявайки динамиката на следните процеси:

- Динамика на броя на специализираните институции за деца в периода 2013 -2017г.
- Динамика на броя на децата, настанени в специализирани институции за деца в периода 2013 -2017г.
- Динамика на броя на функциониращите ЦНСТ в периода 2013 - 2017г.
- Динамика на броя на децата и младежите, ползващи социални услуги в общността, включително и резидентен тип в периода 2013 -2017г.
- Динамика на броя на потребителите в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания за 2017 година, в това число:
 - ✓ Потребители от ЦНСТ, започнали самостоятелен живот;
 - ✓ Потребители от ЦНСТ, върнати в семейна среда;
 - ✓ Потребители от ЦНСТ, настанени в специализирани институции;
 - ✓ Потребители от ЦНСТ, настанени в друга социална услуга от резидентен тип;
 - ✓ Починали потребители от ЦНСТ.

Информацията, проследяваща динамиката на гореописаните процеси е структурирана в 9 таблици и онагледена в 16 фигури.

¹¹ Получената информация е на основание чл.28, ал.2 и чл.34 от Закона за достъп до обществена информация, Решение за достъп до обществена информация № РД 04-0092/06.07.2018г.

Най-важното, което следва да се отбележи, че процесът на деинституционализация е необратим и е насочен към създаване на семейна среда, посредством изграждане на нов сграден фонд, в който се помещават Центровете за настаняване от семеен тип.

В крайна сметка целия необратим процес показва значителни количествени резултати, по отношение броят на закритите специализирани институции, броят на разкритите нови социални услуги в общността и броят на изведените деца и младежи.

По отношение на качествените показатели и оценка на постигнатите положителни резултати в контекста на ефективността, е необходимо да се направи преценка в няколко насоки, фокусирайки вниманието върху ЦНСТ за деца и младежи с увреждания в следните основни аспекти:

1. Доколко изградената социална инфраструктура от услуги резидентен тип в общността изключва необходимостта от съществуване на специализирани институции за деца;
2. Гарантират ли новоразкритите резидентни услуги ЦНСТ предоставянето индивидуална грижа за всяко дете;
3. Услугите в общността ЦНСТ осигуряват ли социална сигурност на дългосрочно настанените деца с увреждания;
4. Услугите в общността ЦНСТ дават ли възможност за развиване на социални умения и умения за самостоятелен живот;
5. Услугите в общността ЦНСТ съдействат ли за осигуряване на достъп до съпътстващи услуги, улесняващи социалното включване
6. Правната и регулаторна рамка осигуряват ли условия за ефективност на социалната услуга;
7. Как да се оцени ефективността на системата за грижи за децата с увреждания.

Глава III: Ефективност на социалната услуга резидентен тип - ЦНСТ за деца и младежи с увреждания

Настоящата глава представя основните специфики на резидентната социална услуга Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания, в контекста на нейната специфика, фокусирайки внимание върху същността, целта и планираните дейности в социалната услуга. Описани са ресурсите за предоставяне на услугата и грижата за уязвимите ползватели с увреждания.

В главата са очертани основните специфики за оценка на ефективността на резидентната социална услуга за деца и младежи с увреждания.

Изхождайки от спецификата на социалната услуга, в тази глава са представени различни методически параметри и показатели за измерване на ефективността на резидентните социални услуги ЦНСТ за деца и младежи с увреждания. Измерването на ефективността е в насока оценка на пряката социална работа с деца и младежи с увреждания, с оглед да се аргументират основните проблемни области в контекста на резидентните социални услуги.

В главата е дефинирано понятието „Социална услуга”. Разсъждавайки върху различните концепции може да се обобщи, че няма единно определение на термина „социална услуга”. Те имат предназначение да постигат специфични цели, свързани с повишаване на качеството на живот на потребителите, социално благополучие и да осигуряват подкрепа за достъп до другите сфери – образование, здравеопазване заетост. В тази връзка, може да се приеме, че социалните услуги следва да бъдат ориентирани към личността на потребителя, да отговарят на неговите индивидуални потребности, да са проектирани и предоставяни по начин, който развива способността на лицата да водят независим и самостоятелен начин на живот, гарантирайки в голяма степен социалната им сигурност. Може да се допълни, че социалните услуги са ключов инструмент за защита и гарантиране на основни човешки права. Често на социалните услуги се

възлага да изпълняват и превантивна роля, адресирана към всички лица, независимо от техните доходи и степен на благосъстояние. Социалните услуги играят ключова роля в създаването на равни възможности за всички индивиди да участват в обществото.

В главата е дефинирано понятието „Ефективна социална услуга”.

Според някои автори, терминът ефективност се отнася до ефекта, който конкретната социална услуга оказва върху потребителя. Може да се допълни, че ефективността „търси” положително развитие по отношение на нивото на социално включване и независимост на уязвимите потребители в резултат на вложените ресурси – материални, човешки, финансови и времеви.

Според Холостова, най-често използвания критерий за ефективност от страна на различните институции за социални услуги е „премахване” на клиента от трудната ситуация.¹²

Ефективна е тази социална услуга, която постига поставената цел чрез осъществяване на адекватни дейности в зависимост от нуждите и възможностите на потребителя, с оптимален разход на ресурси.

Дейностите представляват предоставянето на социалната услуга и грижи за потребителя, адекватни на неговите потребности. Постигането на поставената цел означава постигане на положителен резултат (ефект) вследствие на осъществените дейности.

Главата очертава следните **компоненти на ефективността**:

- Социалната сигурност като компонент на ефективността;
- Срокът за предоставяне на услугата като компонент на ефективността;
- Индивидуалния подход като компонент на ефективността;
- Ресурсите (материални, човешки, времеви и финансови) като компоненти на ефективността.

Измерения на ефективността, в контекста на получения резултат (ефект):

- Социални измерения на ефективността;

¹² Теория социальной работы: учебник / под ред. Е.И. Холостовой. – М.: Юрист, 1998. – 334 с.

- Субективно-личностни измерения на ефективността.

Главата съдържа изготвен авторов модел за оценка и измерване на ефективността в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания

За наличието на съответствие между целите, постигнатите резултати и вложените ресурси може да се съди, като измерим ефективността *съобразно модел, включващ следните критерии:*

1. Ефективност от гледна точка на постигната социална сигурност на потребителя;

2. Ефективност от гледна точка на формирани навици за осъществяване на ежедневни самостоятелни дейности;

3. Ефективност от гледна точка на достъп до други съпътстващи социални, здравни, образователни, културни, спортни и други услуги (например заетост).

4. Ефективност от гледна точка на вложения човешки ресурс в контекста на изградена положителна нагласа и мотивация на персонала към уязвимите потребители в ЦНСТ, зачитащ субективните им права като отделни личности. Под човешки ресурс тук разбираме специалисти с опит и подходяща квалификация, както и с емоционална зрялост с готовност и с умения за работа в екип.

Критерии и показатели, включени в модела за оценка и измерване на ефективността в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания

Критерии за измерване на ефективността в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания	Показатели
<u>Ефективност от гледна точка на</u> Постигната социална сигурност	- Социално-приемливо поведение; - Спазване на правила; - Степен на агресия; - Степен на автоагресия; - Наличие на значима фигура за потребителя
<u>Ефективност от гледна точка на</u> Формирани навици за осъществяване на ежедневни самостоятелни дейности:	- Хранене, вкл. сервиране отсервиране, използване на прибори; - Хигиена; - Обличане/събличане - Грижи за здравето; - Битови умения

	<ul style="list-style-type: none"> - Самостоятелно вземане на решения, - Организиране на свободното си време
<p><u>Ефективност от гледна точка на</u> Достъп до други съпътстващи социални, здравни, образователни, културни, спортни и други услуги (например заетост)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Създадени социални умения за контакти с институции и обществени организации; - Ориентиране в населеното място и околностите му; - Самостоятелно ползване на обществените услуги и различни институции - Социално включване
<p><u>Ефективност от гледна точка на</u> Човешки ресурс, осъществяващ дейности в ЦНСТ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Мотивация и нагласа на персонала за работа с целевата група – деца и младежи с увреждания; - Опит на персонала; - Квалификация на персонала; - Компетентност на персонала - Подкрепа на персонала от страна на доставчика в кризисни ситуации; - Участие на персонала в супервизии и поддържащи обучения;

3.5.2. Оценка на крайния резултат, съобразно модела за оценка и измерване на ефективността

Моделът ще даде възможност за оценка и за изясняване на ефективността на социалната услуга ЦНСТ за деца и младежи с увреждания от четири гледни точки и доказване, доколко услугата постига набелязаните цели за работа с потребителите в посока на социална сигурност, адекватна подкрепа, формираща умения за живот и адекватен достъп до съпътстващи услуги, формиращи социални умения.

Направената оценка, съобразно модела, ще позволи да се изведат заключения по отношение на ефективността в следните насоки:

1. Изясняване степента на социална сигурност на потребители, настанени в ЦНСТ.

Показатели за положителен резултат ще бъдат: изградено адекватно социално-приемливо поведение; ниска степен на агресия и автоагресия; спазване на определени правила в услугата; наличие на значима фигура.

2. Изясняване степента на формирани навици за осъществяване на ежедневни самостоятелни дейности на потребители настанени в ЦНСТ.

Показатели за положителен резултат ще бъдат относително високата степен на самостоятелност и автономност в контекста на формираните умения за живот в насока хранене, обличане и други ежедневни обичайни дейности.

3. Изясняване достъпа до съпътстващи социално-здравни или други съпътстващи услуги.

Показатели за положителен резултат: улеснен достъп; осигурен равен достъп до разнообразни услуги, съответстващи и адекватни на потребността на потребителя; относително самостоятелно справяне в общността на базата на изградени социални умения за живот.

4. Изясняване на вложените човешки ресурси за постигането на положителни резултати при работа с деца и младежи с увреждания, съобразно критериите за оценка.

Показатели за положителен резултат:

- Персоналът е мотивиран и има изградена положителна нагласа към потребителите в ЦНСТ, уважаващ и зачитащ субективните им права като отделни личности;

- Подходяща квалификация на персонала, адекватна на потребностите на целевата група;

- Персоналът има опит, емоционална зрялост, готовност и умения за екипна работа с деца и младежи с увреждания

- Персоналът чувства сигурност от страна на доставчика и подкрепа в кризисни ситуации;

- Персоналът е мотивиран материално и финансово;

- Персоналът участва периодично в супервизии и поддържащи обучения

Ограниченията обусловени от влошеното здравословно състояние на потребителите, насочват модела за оценка на ефективността от четири критерии със съответните показатели за оценка. Целта е **проследяване на**

макар и минимален напредък и оценка на постигната ефективност в рамките на ежедневието и реално проследяване на минималния положителен ефект от осъществяваната социална работа с децата и младежите с увреждания.

Ефективна ще бъде тази социална услуга, в която най-голям брой потребители са показали положителни резултати на базата на адекватно осъществена социална работа и вложените оптимални човешки и времеви ресурси.

Глава IV. Дизайн и методика на изследването

В настоящата глава са описани постановката и методиката на емпиричното изследване. Представени и анализирани са резултатите от проучване мнението на специалистите, имащи отношение към предоставяне на резидентната социална услуга ЦНСТ и заинтересовани специалисти и експерти от други съпътстващи социални, образователни и здравни услуги, както и различни доставчици на социални услуги.

Основната **цел на изследването** е да се анализира и оцени ефективността на социалната услуга, предоставяна в центровете за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания, като се идентифицират ключовите характеристики на авторовия модел, съдържащ критерии и показатели за оценка на ефективността на резидентната социална услуга.

Тези характеристики бяха определени на основата на мненията на:

- а)** персонал, работещ в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания (директори на услугата, социални работници, други специалисти);
- б)** експерти и представители на заинтересовани институции и доставчици на социални услуги, както и специалисти, работещи в съпътстващи социални, образователни и здравни услуги.

За целите на изследването бяха конструирани следните инструменти:

- а) Въпросник № 1** за персонал, работещ в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания (Приложение №1);

б) **Въпросник №2** за специалисти, работещи в сферата на социалните услуги, социалното подпомагане и съпътстващи услуги (Приложение №2);

в) Бланка за структурирано интервю със заинтересовани специалисти и експерти в сферата на социалните и образователни услуги, както и с представители на доставчици на социални услуги (Приложение №3).

Хипотезата е проверена посредством използването на горепосочения инструментариум: Въпросници № 1 и 2, както и провеждането на структурирано интервю, след анализиране на резултатите от проведените интервюта и обобщаване на данните от въпросниците според дадените отговори на анкетираните лица. Проверката на дефинираната хипотеза е съобразно изработения модел за оценка на ефективността със съответните критерии и показатели.

Основни мотиви за фокусиране на извадката върху ЦНСТ за деца и младежи с увреждания:

1. Изследването е свързано с измерване на ефективността в центровете за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания, съобразно разработен модел;
2. Изследването е свързано с проучване значимостта на осъществяваните дейности по отношение грижата за децата и младежите с увреждания, настанени в ЦНСТ;
3. Изследването е свързано с проучване на характеристиките, които едно ЦНСТ за деца и младежи следва да притежава за да бъде ефективно;
4. Обсъждане на модела, включващ съответните критерии и показатели за измерване на ефективността в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания;
5. Проучване на мненията и оценките на персонала и специалистите, заети в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания, за предоставяната в центровете социална услуга, както и удовлетвореността им от работната среда.

В цялостната извадка в настоящото проучване са включени **48 броя** центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания на територията на страната:

- 56 броя попълнени въпросници № 1 от специалисти, работещи в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания, както и

- 56 броя попълнени въпросници № 2 от персонал от съпътстващи социални, здравни и образователни услуги в това число: 33 броя представители на ДСП/ОЗД; 15 броя от представители на общини и 8 броя-представители на доставчици на социални услуги. *Извадката е формирана по метода на отзовалите се.*

4.2. Ограничения в изследването

Ограниченията произтичат от характера на социалната услуга ЦНСТ и профила на настанените потребители. Съгласно методическите указания, услугата е насочена към уязвими лица, за които към момента на настаняване в резидентната услуга ЦНСТ са изчерпани възможностите за връщане в биологичното семейство, настаняване при близки и роднини или в приемно семейство.

За постигане на обективен резултат от проучване на ефективността на социалната услуга ЦНСТ за деца и младежи с увреждания влияние ще окажат множество фактори, които биха поставили ограничения в различни насоки:

Влошено здравословно състояние на потребителите в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания, което обуславя трудния напредък във формирането на индивидуални умения за справяне с ежедневните дейности и изграждане на независим начин на живот.

4.3. Анализ на резултатите от проведените интервюта

Интервютата валидираха изготвените критерии и показатели включени в изготвения модел за оценка на ефективността и в тази връзка имаха за цел да се придобие увереност в използвания инструментариум и практическото приложение на изготвения модел със съответните критерии и показатели за

обективно оценяване на ефективната грижа и постигане на положителни резултати в подкрепата за децата и младежите с увреждания в резидентните услуги ЦНСТ. Идеята на провежданите интервюта е да се разкрият скрити възприятия, нагласи и/или обяснения, които не биха могли да бъдат разкрити само чрез въпросника.

4.3.8. Основни изводи на резултатите от проведените интервюта

Социално-приемливото поведение, според голяма част от интервюираните се дефинира по начин чрез държанието си потребителя да не застрашава живота и здравето си, както и на другите около него. Това поведение е строго индивидуално за всеки потребител.

- Трудно биха могли да се изградят никакви рамки за социално-приемливо поведение за тази целева група, предвид тежкото здравословно състояние, включително физическо и психическо. Необходимо е съобразяване със здравословното състояние на потребителите, както и със степента на техните възможности.

- Трудно биха се поставили норми и конкретни граници за социално-приемливо поведение, предвид ограниченията, които имат тези деца и младежи с увреждания, тъй като в доста случаи те не умеят да се контролират. Те нямат самодисциплина и самоконтрол и в някои случаи е трудно да се формира социално-приемливо поведение.

Спазване на правила от страна на потребителите

- Научаването на потребителите да спазват правила е показател от модела, който е проследим и може да покаже положителен напредък и дефиниране на макар и малка ефективност.

- Проблем са различните правила, които важат в различните услуги. Това е проблем, с който се сблъскват потребителите, когато посещават други съпътстващи социални или образователни услуги. Това поставя под съмнение интегративния характер на социалната работа от гледна точка на

стремежа на потребителите с увреждания да спазват определени правила, посещавайки няколко различни съпътстващи услуги:

- По лесно се спазват правила, когато има изградена комуникация с потребителя. Добрата комуникация, дава и добра обратна връзка.
- Правилата не трябва да ограничават, а да дават опора, те могат да структурират поведението на клиента в зависимост от времето и начина на въвеждането им.

Агресия и автоагресия

- Агресията и автоагресията имат разрушително действие върху потребителите и върху психоклимата в социалната услуга.
- Ефективността на услугата ЦНСТ може да се прецени ако потребителите там са спокойни, нямат тревожност, липсва безпокойство. Това е индикатор, че адаптацията на потребителите е добра.

Значимата фигура и авторитета за потребителите

- Значимата фигура за потребителя означава създаване на емоционална връзка.
- Предпоставка за създаване на авторитет е индивидуално внимание, и зачитане на потребителя като личност – такъв какъвто е, без излишни негативни нагласи и предразсъдъци.
- Значимата фигура означава опора, означава че потребителя не остава сам в трудна ситуация.
- Значимата фигура означава привързаност, но предполага и раздяла. В някой момент загубата на авторитет се преодолява трудно от децата и младежите с увреждания.
- Формирането на значима фигура има и определени условия, които ограничават процеса, а в някои случаи го отричат. Едно от тези условия е смяната и текучеството на персонала. Малкото персонал на смяна също от своя страна не може пълноценно да осъществява менторство, липсва устойчивост, дългосрочност и дълготрайност.

- Преместването на някои потребители в други резидентни услуги или в специализирани институции, след навършване на определена възраст води до разрушаване на малкото установени взаимоотношения.

Формиране на навици у потребителите в ЦНСТ

- Формирането на навици означава едно и също нещо да се автоматизира, да има повторение, изграждане на стереотипно поведение, последователни дейности.

- Формирането на навици у потребителите кореспондира със спазването на определени правила, дневен режим и ритъм на живот.

Достъп на потребителите до съпътстващи услуги

- Смяната на обстановката, различна от тази в ЦНСТ и посещаването на съпътстващата социална услуга за някои от потребителите е предпоставка за отключване на активност.

- Достъпа до съпътстващи услуги, трябва да бъде прецизиран, тъй като някои от потребителите са извадени са от зоната на комфорт, обърква ги, и натрупват напрежение

- Необходима е постоянна активност по отношение осигуряване на достъп до съпътстващи социални, образователни и други услуги, тъй като има висок риск от социално изключване на потребителите, ползващи резидентни услуги.

- Обществената изолираност може да има различни проявления, но обикновено е базирана на липсата на приемане от обществото на хората, които имат определени различия.

Човешки ресурс за работа с потребителите

- Реално персонала наблюдава почти целия живот на потребителите в ЦНСТ.

- Като основни проблеми са липсата на достатъчно поддържащи обучения, супервизии и усещането, че държавата не защитава правата на специалистите, работещи в системата.

- Недостатъчното заплащане и ниския престиж на работата в ЦНСТ, също се открояват сред основните проблеми засегнати от интервюираните, което от своя страна влияе върху ниската мотивация на персонала да защитават правата на потребителите.

- Специалистите не са достатъчно овластени при разрешаване на специфични казуси, възникнали при работа с клиентите в ЦНСТ.

4.4. Анализ и интерпретация на резултатите от въпросниците

Въпросниците са качени онлайн на <https://docs.google.com/forms> изпращани са по e-mail на всички центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания, неправителствени организации, доставчици на социални услуги, експерти в общински и областни администрации, социални работници в дирекции Социално подпомагане и Отдел „Закрила на детето” и други заинтересовани лица и институции. Извадката е формирана по метода на отзовалите се.

В таблица 1 и в таблица 2 са представени основни характеристики на респондентите по въпросниците:

Таблица 1: Данни за анкетираните служители в ЦНСТ – Въпросник №1

Брой ЦНСТ за деца и младежи с увреждания	48	
Общ брой получени въпросници от служители в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания	56	
Пол		
Мъже	16	28 %
Жени	40	72 %
Години стаж в социалната сфера		
1-5 г.	12	21%
6-10 г.	22	39%
Над 10 г.	22	39%
Възраст		
до 25 г.	2	3,6%
26- 35 г	11	19%
36-45 г.	16	28%
46-55 г.	14	25%
Над 55 г.	13	23%
Образование		
Средно образование	0	
Средно – специално образование	3	5,5%
Висше образование		
бакалавър	30	53,5%
магистър	23	41%
Специалност: Социални дейности	31	55%
Специалност: Социална педагогика	3	5,5%
Специалност: Педагогика	3	5,5%
Специалност: Психология	11	19%
Специалност: Медицина	5	8,9%
Длъжност		
Социален работник	37	66%
Психолог	11	19%
Педагог	3	5,5%
Медицинско лице	5	8,9%

Таблица 2: Данни за анкетираните специалисти или експерти в заинтересовани институции, съответстващи услуги, общини или доставчици на социални услуги - Въпросник №2

Общ брой		56	
Пол			
	Мъже	20	36%
	Жени	36	64%
Години стаж в социалната сфера			
	1-5 г.	11	19%
	6-10 г.	15	27%
	Над 10 г.	30	54%
Възраст			
	до 25 г.	4	7,7%
	26- 35 г	10	18%
	36-45 г.	10	18%
	46-55 г.	10	18%
	Над 55 г.	2	3,6%
Образование			
	Средно образование	0	
	Средно – специално образование	2	3,6%
	Висше образование		
	бакалавър	20	36%
	магистър	36	64%
	Специалност: Социални дейности	32	57%
	Специалност: Социална педагогика	6	10,7%
	Специалност: Педагогика	18	32%
Длъжност			
	Директор	0	
	Социален работник	41	73%
	Експерт/специалист	15	27%
	Друго	0	
Институция			
	Служител в Община	15	27%
	Служител в ДСП/ОЗД	33	73%
	Представител на НПО	8	14%

След проведеното изследване, анализа и интерпретацията на получените резултати, съобразно изготвения модел за оценка на ефективността, могат да се направят следните **изводи**:

➤ По отношение на ефективността от гледна точка на социалната сигурност, може да се направи извод, че тя е минимална, поради недостатъчното изградено социално приемливо поведение у потребителите,

невъзможността да се справят с агресията и автоагресията, трудното спазване на правила в центровете;

➤ Формираните навици у децата и младежите не са в необходимата степен, за да могат в бъдеще да бъдат самостоятелни;

➤ Напредък се наблюдава по отношение на достъпа до други съпътстващи социални, здравни, образователни услуги, което извежда децата и младежите от изолацията, в която са се намирали;

➤ Липса на специализирани оборудвани помещения в ЦНСТ;

➤ Недостатъчен финансов ресурс;

➤ Ниското заплащане в социалната сфера демотивира работещите;

➤ Недостатъчен брой квалифициран персонал – рехабилитатори, трудотерапевти, арттерапевти, психолози, педагози;

➤ При пряко ангажираните в социалната услуга се констатира голям стрес и риска от Синдрома на Бърнаут;

➤ Огромният обем административна работа отнема времето от пряката работа с потребителите;

➤ Нужда от поддържащи обучения за повишаване на квалификацията на служителите в ЦНСТ;

➤ Нисък е напредъкът по отношение на промяната на нагласите на широката общественост към теми свързани с деинституционализацията - децата с увреждания, деца от институции, приемна грижа, осиновяване.

Горните изводи дават основание да се направят **препоръки** по отношение на:

- Изграждане и оборудване на специализирани зали и помещения в ЦНСТ – за рехабилитация, арттерапия, трудотерапия, с цел осигуряване на допълнителна подкрепа на потребителите и възможност за подобряване на

физическото и психическото им състояние и след посещение на дневен център или ЦСРИ;

- Назначаване на квалифицирани специалисти – рехабилитатори, трудотерапевти, арттерапевти, педагози и психолози, които да подпомагат процеса на интеграцията на потребителите в обществото;
- Осигуряване на допълнителен финансов ресурс;
- Осигуряване на поддържащи специализирани обучения на служителите и осигуряване на подкрепа в кризисни ситуации;
- Повече правомощия и овластяване на служителите в ЦНСТ при разрешаване на специфични казуси;
- Намаляване обема на административната работа, която отнема от времевия ресурс, което е необходимо да се насочи към децата и младежите;
- Осигуряване на допълнителни защитени жилища за младежите, напускащи ЦНСТ с цел подпомагане прехода към автономност;
- Повишаване на заплащането с цел стимулиране израстването в кариерата и повишаване на мотивацията за работа;
- Социални придобивки с цел избягване на стреса и Синдрома на Бърнаут.

Получените резултатите са онагледени в Гава IV, посредством 77 фигури.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Хипотезата на дисертацията е, че „Ефективността на социалните услуги в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания е ниска, въпреки вложеното на значителни времеви, човешки и материални ресурси и осъществяването им в съответствие със съществуващите критерии и стандарти, поради влошеното здравословно състояние и ограничените възможности на голяма част от потребителите”.

Българското законодателство въвежда критерии и стандарти, на които трябва да отговарят предоставяните социални услуги. В Правилника за прилагане на закона за социално подпомагане¹³ са регламентирани следните шест стандарти и критерии: за местоположение и материална база; за хранене; за здравни грижи; за образователни услуги и информация; за организация на свободното време и лични контакти; и стандарти и критерии за обслужващ персонал. Така установените стандарти и критерии в ППЗСП са минимални и имат за цел да гарантират качеството на извършваните социални услуги в общността и в специализираните институции, независимо кой е доставчикът на услугата.

ЦНСТ за деца и младежи с увреждания отговарят на установените критерии и стандарти, но въпреки това, услугата в голямата си част, по така изготвения авторов модел за оценка на ефективността, със съответните критерии и показатели е неефективна.

В резултат на проведеното изследване, съобразно авторовия модел за оценка на ефективността, **изготвената хипотеза се потвърждава частично.**

Влошеното здравословно състояние на потребителите в резидентните услуги за деца и младежи с увреждания, силно ограничава възможностите за социална интеграция и е пречка за постигане на напредък по отношение социалното включване. Трудно се преодолява социалната изолация. Социалната сигурност на потребителите с увреждания, напускащи ЦНСТ,

¹³ чл. 40е и чл. 41 от ППЗСП

приключва със самото напускане, освен в случаите, в които лицата се преместват в други социални услуги, само че за възрастни, което е и една от най-често срещаните практики. Младежите, които живеят в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания и трябва да го напуснат при навършването на определена възраст, обикновено биват премествани в друго социално заведение, което води до трудно проследяване на ефективността.

При така представената ситуация в ЦНСТ може да се изведе, че **е налице ниска степен на ефективност** по следните показатели, включени в модела за оценка:

социално-приемливо поведение; самостоятелно организиране на свободното си време; социални умения за контакти с институции и обществени организации; ориентиране в населеното място; самостоятелно ползване на обществените услуги и различни институции; социално включване.

Спазване на правила; Формирани навици за осъществяване на ежедневни самостоятелни дейности (хранене, хигиена, обличане, битови умения, грижи за здравето и самостоятелно вземане на решения).

Социалната услуга показва **минимална ефективност по следните показатели, включени в модела за оценка:**

степен на агресия и автоагресия; наличие на значима фигура на потребителя.

Висока степен на ефективност по някои от показателите включени в модела: социална сигурност в рамките на резидентната социална услуга, осигурен достъп до съпътстващи социални, образователни и здравни услуги, степен за справяне с ежедневни битови и домакински дейности, степен за грижа за личната си хигиена и за личните си вещи, способност на потребителя да прави „елементарен” избор, положителна нагласа на персонала към уязвими общности, зачитащ субективните им права като отделни личности; подходяща квалификация на персонала, адекватна на потребностите на целевата група.

Висока степен на несигурност извън рамките на резидентната социална услуга - в повечето случаи потребителите са силно уязвими за самостоятелен живот в общността, което на практика означава, че ЦНСТ не успяват да постигнат основна част от заложената им концептуална цел.

Времевият ресурс за предоставяне на социалната услуга е изключително завишен. Потребителите ползват услугата ЦНСТ за дълъг период от време: до навършване на 18 годишна възраст за децата и до навършване на 35 годишна възраст за младежите. До навършване на съответната възраст, спрямо потребителите се влагат значителни материални, финансови и кадрови ресурси и предвид тежкото здравословно състояние, множествените заболявания и ограничените възможности ефектът по отношение самостоятелността и социалното включване е трудно постижим. Подкрепата обхваща целия живот на потребителя и е съобразена със съответния етап от живота.

ОСНОВНИ ИЗВОДИ

Основните изводи, които могат да се изведат от апробирането на модела за оценка е, че този инструмент дава повече яснота, относно отделни аспекти, които са от съществено значение за постигането на положителен резултат при работа с потребители с увреждания, настанени в резидентни услуги.

Модела дава възможност за проследяване на подкрепящия процес, а именно: степента на постигната социална сигурност, нивото на формирани навици и умения за ежедневно самостоятелно обслужване, достъпа до съпътстващи социални, здравни, образователни и други услуги. Като цяло модела дава възможност за оценка на потребителя в насока към пасивност и зависимост, или към активност и независимост, очертавайки ресурсите, които се влагат при работа с тази целева група: човешки, материални, времеви и финансови. Моделът може да бъде надграждан и допълван с още

критерии и показатели, в зависимост от здравословното състояние на съответния потребител, индивидуалните му възможности за социална интеграция и планираната интервенция, съобразно срока за предоставяне на социалната услуга.

Справка за основните приноси в дисертационния труд

1) Направен обстоен теоретичен преглед и анализ на гледните точки на различни български и чужди автори по отношение изясняване и дефиниране на термина „ефективност” на услугите в публичния и в социалния сектор.

2) Направен е обстоен теоретичен преглед на социалните услуги.

3) Дефинирано е понятието за ефективност в контекста на социалната работа и предоставянето на социални услуги. Дадено е авторово определение за ефективна социална услуга, на база на мнения и гледни точки на различни изследователи и учени.

4) Обобщени са смисъла и целите на реформата в областта на социалните услуги за деца в България, като е проследена динамиката на процеса на деинституционализация в период, обхващащ 2013-2017г.

5) Върху основата на вторичен анализ на досегашните методи за оценка на ефективността на социалните услуги за деца е разработен и апробиран авторов модел за оценяване на ефективността на резидентните социални услуги за деца и младежи с увреждания с включени критерии със съответни показатели, които дават конкретна яснота за реален напредък в грижата и предоставянето на подкрепа на децата и младежите, ползващи резидентни услуги ЦНСТ. Моделът дава възможност да се проследи последователността на осъществяваната социална работа и вложения ресурс, отчитайки ограниченията във възможностите на децата и младежите с увреждания.

6) Разработен и апробиран е инструментариум за оценка на ефективността на резидентните социални услуги за деца и младежи с увреждания, който включва:

а) Въпросник за персонала, работещ в ЦНСТ за деца и младежи с увреждания;

б) Въпросник за специалисти, работещи в сферата на социалните услуги, социалното подпомагане и съпътстващи услуги;

в) Бланка за структурирано интервю със заинтересовани специалисти и експерти в сферата на социалните и образователни услуги, както и с представители на доставчици на социални услуги.

Списък на научните публикации по темата на дисертацията

Колев Пл. "Проблеми при планиране на социалните услуги и осигуряване на тяхната устойчивост", Научни трудове на Русенски университет "Ангел Кънчев" Русе 2016, том 55, серия 8.1. SAT-2.114-2-HPSW-03 ISSN1311-3321, с.63-66

Колев Пл. Педагогическата работа при деца с увреждания. – Педагогика, Година LXXXIX, Книжка 7, 2017, с.908-917. ISSN 0861 – 3982 (Print) ISSN 1314 – 8540 (Online)

Колев, П. "Дефиниция на понятието „Качество на социалните услуги“, Втора научно-практическа конференция с международно участие, Варна, 2017г. Научни трудове с.108-110, ISSN 978-954-20-0778-4