

## СТАНОВИЩЕ

от доц. д-р Мая Любенова Чолакова

на

дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор”

по професионално направление 3.4. Социални

дейности (Организация и управление на социалната работа))

на тема: ОЦЕНЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП ЗА ДЕЦА

с автор: Дашенка Вънчева Кралева

### 1. Кратки биографични данни

Дашенка Кралева е магистър по педагогика от Софийски университет „Св. Климент Охридски“. Професионалната ѝ биография включва опит в сферата на социално-педагогическата работа с деца, обучение и супервизия, разработване на програми, управление на организации, човешки и финансови ресурси, ръководство на проекти, международна дейност и др. Владее четири чужди езика.

### 2. Актуалност на разработвания в дисертационния труд проблем

Научно-изследователският интерес е насочен към проблем, който безспорно е един от най-актуалните понастоящем в системата за закрила и подкрепа, доколкото е свързан с липсата на утвърден модел, и в частност – на съответни, доказали своята ефективност, инструменти за обективно оценяване на качеството на предоставяните услуги от резидентен тип. Нещо повече, съвсем наскоро публикуван критичен доклад на Интернационал за правата на хората с увреждания за състоянието на услугите от резидентен тип за деца и младежи с увреждания в България демонстрира твърде драматична отдалеченост от стандарти за качество, в това число и най-вече свързани със зачитането на правата на настанените в услугите, които са обект на наблюдение и анализ. Значимостта на проблема се проектира и в осъзнатата потребност (на ниво политика и законодателство също) от въвеждане на строга регламентация в това отношение, включително чрез създаване на специализиран орган. Предлагането на

модел за оценяване на качеството, базиран на правата на децата, така както те са залегнали и се разбират в Конвенцията за правата на детето на ООН, е не само необходима, но и дълбоко хуманна задача. В допълнение, значимостта на темата е очевидна и в нарастващия масив от изследвания, в това число в рамките на докторски програми, свързани с качеството и ефективността на социалните услуги, което само по себе си не само демонстрира интереса към проблематиката, но и дава възможност за създаване и натрупване на знание, базирано на резултати от научни изследвания.

### 3. Преглед и оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд е оформен по правилата, Разположен е на 311 страници, които включват увод, три глави, литература, приложения, публикации по темата и декларация за оригиналност. Налице е полезен списък със съкращения. Онагледен е в 9 фигури и 23 таблици. Значителна част от обема заемат приложенията, което е напълно естествено, доколкото те са интегрална част от лансирания модел за оценяване на качеството на социалните услуги от резидентен тип за деца, чието създаване, апробиране и изследване за приложимост е цел на дисертационната рабработка. Текстът е четивен, представен на ясен и достъпен език. Списъкът с литература съдържа съвременни източници, публикувани след 2000 г., в голямата си част - след 2010 г.

В увода авторката обосновава избора на тема със своя дългогодишен опит в областта на социалната работа с деца, както и с обективните предизвикателства в прилагането на подход към измерване на качеството в социалните услуги. Освен това, уводът съдържа ясно и мотивирано представяне на методологията на изследването. Целта и задачите са конкретно формулирани и са подбрани подходящи методи за тяхното реализиране, както и за проверка на трите хипотези.

Първата глава обяснява теоретичните основания на проблема. На базата на анализ на различни интерпретации на понятията услуга, социална услуга, качество, оценяване на качеството на социалните услуги се извеждат и основните работни дефиниции. В критичен план са разгледани ключови положения и са идентифицирани важни неясноти и пропуски в методическите ръководства за функциониране на центровете за настаняване от семеен тип за деца и в действащата Наредба за критериите и стандартите за предоставяне на социални услуги за деца. Анализирани са класически концепции и модели за оценяване на качеството в социални услуги. Поставен е акцент както върху българския опит във въвеждането и осъществяването на

мониторинг на качеството на социалните услуги, така и върху съществуващите практики и модели в страни като Англия, Германия, Люксембург, Австрия и Нидерландия, с фокус услугите от резидентен тип за деца.

Така направеният теоретичен анализ води до оформянето на концепцията, върху която стъпва разработването на авторовия модел за оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца „Качество за права“, представен във втора глава. Оценява се качеството на предоставяне на услугите от резидентен тип за деца от 7 до 18 г. от гледна точка познаването на Конвенцията за правата на детето на ООН и по-специално правото на: сигурна и безопасна среда на развитие, образование, здравеопазване, защита от дискриминация, семейство и участие, съгласно виждането на автора. Описано е както съдържанието на модела, така и неговата апробация в избраните услуги. Оценката е по посока на трите компонента: структура, процес и резултати за потребителите, а методите за набиране на информация са проучване на документация, интервю и наблюдение, като данните се отразяват в съответни формуляри и се обработват в табличен вид чрез Инструмент за оценяване на съответствието между заложените индикатори и реално отбелязани ситуации. Резултатите се изчисляват в проценти изпълнение в три степени – максимална (между 50 и 100%), средна (между 25 и 50%) и ниска/липса на реализиране на правото (под 25%). Фиксирани са определени времеви интервали, в които се осъществяват отделните дейности по събиране на информация, както и общото време, необходимо за извършване на оценката и изготвяне на окончателен доклад от оценяването. Счита се, че така представеният модел е многообхватен, добре балансиран, разбираем и с ясни параметри на оценката.

Описанието на апробацията на модела е подробно и информативно, съдържа анализ на резултатите от прилагането на съответните методи и процедури, както и крайна оценка на качеството на предоставяне на услугата резидентна грижа от гледна точка на степента на реализация на проучваните права, определена в съответните процентни граници. На базата на анализа са формулирани конкретни препоръки към подобряване на модела. В много резюмиран вид е представен и опитът в частичното апробиране на авторовия модел в условията на австрийски услуги от резидентен тип за деца, който е послужил за обратна връзка по отношение преценката на значението и необходимостта от външно оценяване.

В третата глава са анализирани резултатите от проучване на приложимостта на създадения и апробиран модел за оценяване „Качество за права“, направено с помощта на въпросници за обратна връзка от 18 ръководители и служители в ЦНСТ, участвали в процеса на апробиране, и 10 експертни оценки. Изследването на приложимостта има своя цел, инструментариум, методи за обработка на данни, хипотеза и подхипотези. Анализът на данните потвърждава подхипотезите, както и основното предположение, а именно, че моделът е работещ и се оценява като приложим и с голямо значение за практиката. Формулирани са и препоръки за неговото допълване и усъвършенстване.

#### 4. Приноси

Въпреки че темите, свързани с човешките права, не са непознати в България, тяхното артикулиране в публичното пространство, както и случаите на нарушение на човешките права, особено в институции за грижа и подкрепа на уязвими групи, показват, че са налице сериозни пропуски в тяхното зачитане, а вероятно и в тяхното разбиране. Ето защо, без да подценявам самооценката на авторката, аз бих обобщила най-сериозните постижения с приносен теоретико-приложен характер на дисертацията в обосноваването на концепция за обвързване на качеството на социалните услуги с реализирането на човешки права и съответно в създаването и апробирането на модел за външно оценяване на качеството на социални услуги от резидентен тип за деца, базиран на права.

#### 5. Публикации

Налице са данни за шест самостоятелни публикации по темата на дисертационния труд, което напълно удовлетворява изискванията в това отношение.

#### 6. Автореферат

Авторефератът коректно отразява структурата и съдържанието на докторантското изследване. Той е в обем от 89 страници и включва литература, публикации по темата на дисертационния труд и списък с научни приноси.

#### 7. Критични бележки, въпроси и препоръки

Като всяко научно начинание, дисертационната разработка съдържа както безспорни позитивни страни, така и възможности за оптимизиране. Струва ми се, че от гледна точка на цялостната концепция на дисертационния труд, е необходимо едно по-подробно позоваване на самата Конвенция за правата на детето и обяснение за това как

се разбират шестте права, върху които е изграден моделът „Качество за права“. Така ще се осигури и по-солидна аргументация на подбора на въпросите и обхвата на ситуациите, които се предмет на оценка. Бих поставила следните въпроси на докторантката:

- По какъв начин се формира общата оценка при отсъствието на данни от интервю с родители или други?
- Има ли и по какъв начин е установено влиянието на размера на населеното място и вида доставчик на услугата върху мненията на участниците?
- Какви доказателства за ефективността на модела в практиката в други страни са налице?

## 8. Заключение

Считам, че дисертационната разработка на Дашенка Кралева притежава всички необходими качества на оригинално научно изследване по значим проблем за теорията и практиката на социалната работа и убедено давам своята **положителна оценка** за присъждането на образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.4. Социални дейности.

28.02.2020 г.

Изготвил становището:

София

доц. д-р Мая Чолакова