

ТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА

Николинка Николаева Пейчева

УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СИСТЕМАТА ЗА СТАНДАРТИЗАЦИЯ НА
СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА В БЪЛГАРИЯ

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т

**на дисертация за получаване на образователна и
научна степен “доктор”**

по докторска програма Социална работа, психологически изследвания и
социална политика
към професионално направление 3.4. Социални дейности

Научен ръководител: доц. д.н. Тошко Хр. Петров

Варна, 2020 г.

Дисертационният труд е обсъден на 2020г. в катедра “Социални и правни науки” и насочен за защита.

Докторантът работи в катедра “Социални и правни науки ” на Технически университет – Варна.

Автор: Николинка Николаева Пейчева

Заглавие: Усъвършенстване на системата за стандартизация на социалните услуги за пълнолетни лица в България

ТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА

Николинка Николаева Пейчева

УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СИСТЕМАТА ЗА СТАНДАРТИЗАЦИЯ НА
СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА В БЪЛГАРИЯ

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т

**на дисертация за получаване на образователна
и научна степен „ДОКТОР“**

Варна, 2020 г.

Дисертационният труд съдържа 136 страници, включително 2 фигури, 1 таблица и 32 приложения, оформени в четири глави, общи изводи и списък на използваната литература от 93 заглавия, от които 76 на кирилица и 17 на латиница.

Защитата на дисертационния труд ще се състои на г. от ч. в на открито заседание на жури сформирано със заповед на Ректора №/..... г. Материалите по защитата (дисертацията, рецензиите и становищата) са на разположение на интересуващите се в Докторантския център, стая

ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

АКТУАЛНОСТ НА ПРОБЛЕМА

Всяка правова и социална държава притежава добре развита система от социални услуги, които са предназначени да бъдат от полза на личността, семейството, общността, когато са в неравностойно положение. В развитието на всяка демократична страна социалните услуги, като част от системата на социално подпомагане, са особено значими за гражданското общество, защото чрез тях се предоставят необходимия минимум от грижи за най-нуждаещите се хора.

Условията на продължителен и болезнен преход, в който се развива българското общество през последните вече 30 години, създават радикален характер на социалните промени с тенденция за влошаване на начина на живот за основната част от населението на страната.

Днес необходимостта от социални услуги е още по-значима именно в условията на съществуващата социално-икономическа ситуация в страната. Обществено-икономическата среда като цяло в страната е основна предпоставка за задълбочаване на някои от социалните проблеми.

Демографските данни за застаряването на населението, големият емиграционен поток от хора в трудоспособна възраст, социална изолация и маргинализиране на големи социални общности говорят за наличие на сериозни обществени трансформации, чиито предизвикателства и сривове се поемат от системата на социалното подпомагане и социалните услуги в страната.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Основна цел на дисертационния труд е да разработи и апробира в реална среда нов модел за универсален стандарт за качество за социални услуги (СУ) предоставяни на пълнолетни лица и по такъв начин да се усъвършенства действащата в нашата страна система за стандартизация за този тип услуги.

Постигането на тази цел ще се реализира с решаването на няколко конкретни задачи:

1. Представяне на основните елементи на политиката реализирана в Република България за развитие на социалните услуги като цяло и социалните услуги за пълнолетни лица в частност. При решаването на тази задача ще се опишат и анализират в критичен и хронологически план, възникването на социалните услуги в България, действащата регулаторна нормативна база, приетите и анализирани стратегии за развитие на социалните услуги като цяло и социалните услуги за пълнолетни лица в частност.
2. Представяне и анализирание на системата за стандартизация на социални услуги за различни целеви групи, действаща и прилагана в нашата страна. По този

начин бяха идентифицирани проблемните области на действащата система за стандартизация на социални услуги като цяло и социални услуги за пълнолетни лица в частност. Бяха представени и анализирани европейски и международни практики по стандартизиране на социални услуги, предназначени за различни целеви групи, използвани в развити и водещи в социалната сфера държави. Бяха селектирани тези от тях, които могат да бъдат приложени в нашата страна, с оглед подобряване на действащата система за стандартизация за социални услуги в България.

3. На тази база беше разработен модел за стандартизиране на социални услуги за пълнолетни лица България, който се основава на най-добрите практики в тази област и с който ще се цели преодоляването напълно или частично идентифицираните слабости и недостатъци на действащата система за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица в България.
4. Аprobиране на модела за стандартизация в реална среда ще се осъществи посредством разработката и реализацията на двустепенно изследване, включващо съчетанието от експертен и иконометричен метод. За целите на проучването Метод Делфи беше избран като най-подходящ от експертните методи. Съгласно правилата на използването на Метод Делфи беше формирана група от експерти, включваща няколко вида специалисти, които в хода на изследването запазват своята анонимност, но техните идеи бяха идентифицирани и отчетени от изследователската група.
5. Съгласно правилата на използването на Метод Делфи изследването беше реализирано на два последователни кръга през няколко месеца. За целта на изследването бяха разработени две работни карти. Първата предназначена за оценка на стандартите, а втората работна карта за критериите за съответствие със стандартите, които бяха предоставени за отговор на групата от експерти.
6. Беше разработен дисперсионен модел за оценка на разсейването в отговорите на експертите. Чрез използване на метода на дисперсионния анализ бяха обработени обобщените данни от работните карти посредством стандартизиращия програмен пакет за обработка на статистическа информация IBM SPSS версия 22. Също така с неговата помощ се реализира оценка на параметрите на разработения дисперсионен модел, формулираха се изводи относно статистически значимите фактори.
7. На тази база са формулирани изводи и препоръки за усъвършенстване на действащата система за стандартизация на социалните услуги за пълнолетни лица в нашата страна.

ОБЕКТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Обект на изследването в дисертационния труд е: действащата система за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица в България; добри практики по стандартизиране на социални услуги за различни целеви групи и на социални услуги за пълнолетни лица в частност, прилагани в европейски страни и водещи в областта на развитието на социалната сфера държави; мнението на група специалисти (експерти), работещи в: доставчици на социални услуги, публични структури (МТСП, АСП, РДСП, ДСП, общински структури) и академични и/или научно-изследователски звена, по отношение на разработения Стандарт за социални услуги за пълнолетни лица в България, стандартите за качество и критерии за съответствие към тях.

ПРЕДМЕТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Предмет на изследването в дисертационния труд е разработването на модел за стандартизирането на социални услуги за пълнолетни лица, който преодолява напълно или частично идентифицираните слабости и недостатъци в системата за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица в България. При разработката на този модел са използвани следните изследователски методи:

1. Проучване и анализ на литературни източници;
2. Проучване и анализ на европейски практики по стандартизиране на социалните услуги и практики на водещи в областта на социалната сфера държави от други региони;
3. Проучване и анализ на законова и подзаконова нормативна база, прилагана за регулиране социални услуги в България, в страни от ЕС и в страни водещи в развитието на социалната сфера от други региони по света;
4. Съгласно правилата за използване на Метода Делфи формиране на екип от експерти, работещи в социалната сфера и провеждане на проучване на тяхното мнение по отношение на разработения Стандарт за социални услуги за пълнолетни лица в България, което се реализира на два етапа, За целта се разработват две работни карти. Първата включва въпроси относно новосъздадени 10 стандарта за социални услуги за пълнолетни лица. Втората включва въпроси относно критериите за съответствие с гореспоменатите стандарти за социални услуги за пълнолетни лица. И в двете работни карти експертите дават своята оценка в 5-степенна скала;
5. На базата на обобщените данни от посоченото проучване е разработен дисперсионен статистически модел с помощта, на който беше ще се оценена статистическата значимост на всички независими фактори (елементи) включени в разработения стандарт за качество на социалните услуги за пълнолетни лица. По

този начин беше апробиран стандарта като са формулирани обосновани предложения за включване/изключване на конкретни елементи в него.

В дисертационния труд е приета хипотезата, че разработеният модел за стандартизация на социалните услуги за пълнолетни лица в България, може успешно да се приложи в практиката на страната ни и така да се преодолеят определени недостатъци в действащата система за стандартизация на социални услуги в България. В този смисъл въвеждането на модела ще представлява реална крачка в посока на усъвършенстване на действащата система за стандартизация на СУ за пълнолетни лица в България.

При разработката на дисертационния труд неоченима помощ ми бе оказана от страна на:

- Дирекция „Социално подпомагане“ – Варна;
- Дирекция „Социални дейности“ към Община Варна;
- Дирекция „Социално подпомагане“ – Долни чифлик и по-конкретно отделът на ДСП в с. Аврен.

В качеството си на експерти в изследването се включиха специалисти от различни доставчици на социални услуги за пълнолетни лица на територията на община Варна и други общини, както следва:

- Център за социална рехабилитация и интеграция „Чайка“, гр. Варна;
- Дневен център за пълнолетни лица с увреждания „Ривиера“, гр. Варна ;
- Дневен център „Слънчевата къща“, гр. Варна;
- Дом за стари хора „Гергана“ , КК „Св. Константин и Елена“ ;
- Дом за пълнолетни лица с физически увреждания „Ильо Войвода“, гр. Кюстендил.

АПРОБАЦИЯ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Части от дисертационния труд са публикувани в: Сборник доклади от Първа научно-практическа конференция с международно участие (2015г.) на катедра Социални и правни науки към Технически университет – Варна; Годишник на Шуменски университет “Епископ Константин Преславски“, 2016г.; Годишник на Технически университет – Варна, 2016г; Сборник доклади от Втора научно-практическа конференция с международно участие (2017г.) на катедра Социални и правни науки към Технически университет – Варна; Ежемесячный научны журнал Евразийский союз ученых, № 11 от 2018г., часть 4, Руска федерация, ISI Web of Knowledge, IF=0.83.

СТРУКТУРА И ОБЕМ НА ДИСЕРТАЦИЯТА

Дисертацията се състои от 136 страници и 32 приложения. Основният текст е изложен на 136 стр. и се състои от съдържание, използвани съкращения, увод, 4 глави, заключение и библиография, включваща 93 източника като нормативни документи на няколко езика (български, английски, хърватски, румънски и др.), български и чужди автори и др. След основния текст се намират и резултатите от изследването разположени в 32 приложения към дисертацията.

СЪДЪРЖАНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

ГЛАВА ПЪРВА: СОЦИАЛНИ УСЛУГИ И ПОЛИТИКИ ЗА РАЗВИТИЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

1.1. Възникване на социалните услуги. Исторически преглед

Темата за възникването и историческото развитие на системата на социалното подпомагане в българското общество и българската държава поради своята специфика е сравнително слабо застъпена в научната книжнина у нас. Съществуват малко и оскъдни източници на информация описваща възникването и развитието на социалната сфера на нашето общество поради тези причини изследването в исторически аспект е изключително трудно.

Първите данни за дейности, които попадат в съвременното разбиране за социално подпомагане, откриваме още в Първата българска държава и те се отнасят до периода непосредствено след налагането на християнството като основна (и единствена) религия в България от княз Борис I през 866 година. По време на съществуването както на Първата така и на Втората българска държава основният субект, който играе водеща роля при провеждането на основните, присъщи за социално подпомагане дейности е Българската православна църква. Средновековието е период, в който църквата извършва социална работа, като активно се занимава с организирането, събирането и разпределението на т.нар. милостиня¹. Събирането на милостинята по това време е било и начин да се преразпределят по-равномерно материалните блага между различните социални слоеве в обществото.

По време на Османското владичество, българските общности, живеещи компактно в по-малки или по-големи населени места, заедно с църквата поемат някои функции, включващи полагането на грижи за изпадналите в беда (бедност) свои членове.

След Освобождението, изграждането на Третата българска държава се реализира в голяма степен, следвайки моделите на държавите от Западна и Централна Европа. Това се отнася и за институционалното и нормативното изграждане на социалната сфера. Така се

¹ Нещо, което се дава на бедните, подаяние.

стига до постепенното създаване на нормативна база и институции, имащи за цел оказването на подкрепа на изпаднали в нужда български граждани.

В началото на 80-те години на XIX век в Княжество България, а и в Източна Румелия, под влияние на руския модел за общественно подпомагане, започват да се изграждат значителен брой хуманитарни и разнообразни по своето съдържание и насоченост благотворителни организации. По това време, в Княжество България се създават и първите благотворителни фондове, разкриват се първите сиропиталища и приюти за голям брой сираци, инвалиди и бездомни, които са последица от социалните и политическите колизии свързани с Априлското въстание, Руско-турската война и разделението на България съгласно решенията на Берлинския конгрес.

Потребностите от социални грижи в периода след 1940г. нарастват значително. Те са обусловени от големия брой инвалиди, сираци и множество бедни хора, които се появяват като резултат от Втората световна война и последвалата я стопанска разруха, както и от сериозните социални сблъсъци във вътрешно-политически план, настъпили при смяната на политическата система в нашата страна.

През периода (1945-1989 г.) в България се изгражда система на социално подпомагане типична за съществуването на т. нар. “социалистическо общество”. По времето на социализма се създават основните закони, регламентиращи системата за социално подпомагане; изграждат се някои от действащите и до днес институции за оказване на социална помощ и подкрепа; прилагат се някои от модерните методи за социална работа с различни целеви групи. През този период, в повечето от големите градове в страната се откриват пансиони за стари хора.

В края на ноември 1990 год. системата за социални грижи започва да се реформира и преминава в структурата на Министерството на труда и социалните грижи. Това реформиране става в един много труден за страната период на преход от централизирано управлявана към пазарна икономическа система. Във връзка с тези нови реалности започва изграждането на действащите и до днес социални закони и институции за социално подпомагане.

1.2. Същност на социалните услуги

По-голямата част от авторите третиращи проблемите на социалното подпомагане в специализираната литература приемат, че системата за социално подпомагане представлява съвкупност от два основни елемента – предоставяне на социални услуги и на социални помощи на различни целеви групи.

В нашата страна съществува легална дефиниция на понятието социални услуги, която е залегнала в ЗСП. В ЗСП обн. ДВ. бр.56 от 19 Май 1998г. съществува специална Четвърта глава посветена на социалните услуги. Чл. 16 ал.1 социалните услуги са дефинирани като „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.”

1.3. Социални услуги за пълнолетни лица в България

В научната книжнина, третираща социалните услуги се приемат различни критерии за тяхната класификация в определени групи, като повечето автори се обединяват около тезата, че основните класификационни признаци, които могат да се приложат към социалните услуги са три. Ц. Коларова, например посочва три признака за класифициране на социални услуги – според начина, времетраенето и мястото на предоставяне.

1. Според *начина на тяхното предоставяне*:

- битови услуги – това са услуги които са насочени към бита на ползвателите – доставяне и/или приготвяне на храна, пазаруване, почистване на дома и др.;
- административни услуги – които подпомагат извършване на плащания, осъществяване на контакт с различни институции и др.;
- социално-комуникативни услуги – това са услуги които са насочени към подобряване общуването и поддържането и поддържането на социални контакти и др.

2. Според *времетраенето на тяхното ползване*. Този критерий е залегнал в чл.36 ал.6 от ППЗСП, съгласно който социалните услуги се разделят на два вида:

- краткосрочни услуги, когато периода за тяхното ползване е до 3 месеца;
- дългосрочни услуги, когато периода за тяхното ползване надвишава 3 месеца.

3. Според *средата, в която се предоставят*:

- социални услуги предоставени в общността – съгласно т.7 от параграф 1 от Допълнителните разпоредби от ППЗСП този тип са дефинирани като „услуги, предоставени в семейна среда или в близка до семейната среда”;
- социални услуги, предоставени от специализирани институции. Съгласно т.5 от параграф 1 от допълнителните разпоредби на ППЗСП специализирани институции са дефинирани като домове пансионен тип, в който хората са отделени от своята домашна среда.

В приетия на 07.03.2019г. нов Закон за социалните услуги е залегнала друга класификация на социалните услуги.

1.4. Политика за развитие на социалните услуги в България

Социалната практика по подкрепата на различни целеви групи до 2000г. основно се е свеждала до това, че лицата нуждаещи се от социална подкрепа и закрила (деца и възрастни) се извеждат от семейната среда и настаняват в специализирани институции. С настаняването в посочените институции се е търсел начин за разрешаването на проблемите на конкретните индивиди, но без да се отчита влиянието на множество фактори от новата среда, които влияят негативно върху тяхното развитие. Това с особена сила важи за развитието на децата и хората с увреждания. Сред основните фактори, които

обуславят настаняването на различни лица в специализирани институции са и определени трудности, които срещат семействата в икономически, психологически и социален аспект. Новата философия на държавната политика в областта на социалната подкрепа спрямо различни категории от хора в неравностойно положение, започва да се реализира през 2001 година с приемане на Закона за закрила на детето (ЗЗД), а в Закона за социалното подпомагане (ЗСП) и ППЗСП в края на 2002г. и началото на 2003г. Една от основните цели на социалната политика от този момент е, тя да се насочи и да успее да достигне до всеки отделен човек, като индивидуалност, който се нуждае от подкрепа. Чрез използване на диференциран подход се цели по-ефективна подкрепа на тези, които действително се нуждаят от помощ.

ГЛАВА ВТОРА: КАЧЕСТВО И СТАНДАРТИЗАЦИЯ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ. СТАНДАРТИ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

2.1. Качество на социалните услуги. Същност и измерители

Терминът „качество“ навлиза в специализираната литература в средата на миналия ХХ век. По онова време с това понятие се е обозначавало готово изделие, в което липсват дефекти². Поради субективния и многоаспектен характер на понятието „качество“, в специализираната литература могат да се открият многобройни негови дефиниции. Например, според някои автори още през 1968 г. са формулирани над сто дефиниции за качество³. Световноизвестни специалисти в областта на качеството използват различните дефиниции според своето собствено виждане за съдържанието на това понятие. Техните разработки са основно ориентирани към проблемите на качеството в производствените и бизнес – организации, а по-слабо към тези в нестопанския и публичен сектор и в сферата на услугите. В обобщение на всички тях, можем да кажем, че в широк смисъл, качеството се интерпретира като характеристика/и на даден предмет, явление или човек, по който той се различава от други⁴.

В България проблемът за качеството в социалната работа и неговото управление е все още слабо проучен. Появяват се отделни публикации, най-често представящи резултати от проекти и/или проучвания на МТСП и/или НПО. Контролът върху качеството на социалните услуги за пълнолетни лица се извършва от Инспектората към АСП и се съсредоточава основно върху формалните критерии за материална база (площ на разполагаемите помещения) начина на осъществяване на определени дейности (като хранене, обучение и пр.) наличието на квалифициран персонал, начина, по който се изразходват средствата за издръжка на услугата и пр. Няма регламентиран механизъм за оценка дали изразходваните финансови средства осигуряват адекватно социалната услуга по обем и качество.

² Дюкенджиев, Георги. Контрол и управление на качеството, София, 2012.

³ Станимирова, Мария. Управление на качеството, Варна., 2015.

⁴ Симеонова, Росица и колектив. Управление на качеството в организациите за социална работа, София, 2010.

2.2. Стандарти за социални услуги. Същност, съдържание и модели

Според Международната организация по стандартизация (International Organization for Standardization – ISO) международните стандарти правят нещата да работят добре. Те дават спецификации от световна класа за продукти, услуги и системи, които гарантират качество, безопасност и ефективност.

Според Европейската комисия по стандартизация (European Committee for Standardization – CEN) „стандартите са документи, които определят спецификации и друга техническа информация по отношение на различни видове продукти, материали, услуги и процеси“.

Според Българският институт по стандартизация (БИС) „стандартите са общият език, на който говорят производителите, потребителите, научните и академичните среди, органите на държавната администрация, обществените институции, сдруженията на потребители, застрахователи и други.“

Въвеждане на стандарти в областта на социалните услуги ще повиши качеството на услугите. Това е доказано в множество страни, включително и такива извън Европейския съюз.

В дисертационния труд е приета работна дефиниция за това, какво следва да определим като „стандарт“ в областта на социалните услуги – *Стандартът представлява нормативен документ, който определя норми, критерии, правила и изисквания към обекта на стандартизация (съответната социална услуга). Неговото спазване би повишило качеството на услугата и удовлетвореността на потребителите от нея.*

2.3. Европейска практика по стандартизиране на социални услуги

Застаряването на европейското население е ключова предпоставка за нарастващото търсене на здравни и социални услуги за пълнолетни лица. Предвижданията на Европейската комисия са, че в периода 2010 – 2060 г. делът на населението на ЕС на възраст над 65 години се очаква да нарасне до почти една трета от цялото население. Застаряването на населението провокира нарастването в търсенето на социални и здравни услуги, което изисква заделянето на все повече финансови средства за задоволяване на това търсене.

През 2010г. е приет от Комитета за социална закрила към Съвета на Европейския съюз документ, наречен „Доброволна Европейска рамка за качество“. Тази рамка цели разработване на общо разбиране за качеството на социалните услуги в ЕС, посредством набелязване на принципите за качество, на които тези услуги следва да отговарят.

Като цяло стандартизацията на социалните услуги е един сравнително нов инструмент, който навлиза в практиката на водещите страни от Европейския съюз сравнително скоро. Първите документи установяващи стандарти в областта на социалните услуги се приемат във Великобритания, Германия, скандинавските страни, Холандия, Белгия и Испания някъде в края на миналия век. От тогава тази практика търпи сериозно усъвършенстване и бързо разширява областта си на приложение.

Основа за разработката на международни стандарти за социалните услуги са Международния пакт за граждански и политически права (МПГПП) и Международния пакт за икономически, социални и културни права (МПИСКП) (1966 – 1970) и препоръките на Съвета на Европа.

Добрите европейски практики показват, че местните власти имат водеща роля в управлението на социалните услуги. Това не означава, че финансирането на тези услуги е изцяло техен ангажимент. Напротив – в голямата част от страните-членки на ЕС средствата се осигуряват от държавния бюджет, като те се предоставят на общините като делегирани бюджети. От своя страна общините ги предоставят на доставчиците на услугите, ако доставчици не са самите те. Общините носят отговорност за проучването на обществените потребности, за управлението на услугите, за привличането на неправителствения и частния сектор в този процес.

2.4. Практика по стандартизиране на социални услуги в България

За първи път през 2003г. българското законодателство въвежда стандарти и критерии, на които трябва да отговарят предоставяните социални услуги. Това става с промените в Правилника за прилагане на закона за социално подпомагане, обн. ДВ бр.40 от 29.04.2003г., в който се въвеждат нови термини и изисквания.

В действащата нормативна база в нашата страна, понятията „критерий” и „стандарт” за качество на социалните услуги са дефинирани в Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца, приета с ПМС № 256/7.11.2003 г, в сила от 07.11.2003г.

Стандартите и критериите за социалните услуги за пълнолетни лица са регламентирани в чл. 40е и чл. 41 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане (ППЗСП). Правилникът не прави разлика между стандарти и критерии и поставя еднакви изисквания за специализираните институции и за социалните услуги в общността. Разписани са шест групи стандарти за социални услуги:

1. Местоположение и материална база [ППЗСП, чл.40е].
2. Хранене [ППЗСП, чл.41, ал.1].
3. Здравни грижи [ППЗСП, чл.41, ал.2].
4. Образователни услуги и информация [ППЗСП, чл.41, ал.3].
5. Организация на свободното време и личните контакти [ППЗСП, чл.41, ал.4].
6. Обслужващ персонал [ППЗСП, чл.41, ал.5].

Тези текстове имат общ рамков характер, което е един от основните недостатъци на действащата система за стандартизация на социални услуги в нашата страна.

При направения критичен преглед на действащото в нашата страна законодателство по отношение на предоставянето на качествени социални услуги, можем да направим следните заключения:

1. В действащото у нас законодателство се съдържат само някои от условията за предоставяне на качествена грижа – проучване на потребностите на клиента;

индивидуализиране на грижата чрез изработване на план за грижи на отделния клиент; оценка (преоценка) на планираните дейности и актуализиране на плана; договаряне на услугата.

2. Все още липсва ясно очертана система за качеството на предоставяните услуги – нива на оценяване, процедури, инструментариум, мерки за подобряване на качеството на услугите.

3. Отсъства точно регламентирана и ясно разписана в единен документ система от стандарти, гарантиращи качеството на предоставянето на всички социални услуги и критерии осигуряващи съответствието със съответния стандарт. Тази система трябва да отразява особеностите на съответната социална услуга и специфичните потребности на нейните ползватели (клиенти).

4. Оценката на качеството на предоставяните услуги засега се свързва единствено с контрола на изпълнението на стандартите и критериите за качество.

5. Заложените в Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане стандарти за социални услуги са общи и те са предвидени за приложение към целия спектър от съществуващи и възможни социални услуги. Някои недостатъци на тяхната формулировката създават многобройни възможности за интерпретация. Като цяло отсъстват количествени индикатори, които да посочват степента, в която дадена услуга отговаря за стандарта. Тези недостатъци биха могли да имат като основно следствие, невъзможност за сравняване на различни доставчици и оспорване дейността на контролните органи⁵.

Тези, а и други недостатъци, биха могли да бъдат преодолені в голяма степен като се разработи и апробира единен модел за усъвършенстване на действащата в нашата страна система за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица, което е и основната цел на разработката на настоящия дисертационен труд.

2.5. Основни проблеми на стандартизацията за социални услуги в България

2.5.1. Проблеми на системата за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица

Основните проблеми на стандартизацията на социални услуги за пълнолетни лица в България могат да се групират в няколко направления:

1. Стандартите за социални услуги за пълнолетни лица са общи за социалните услуги, предоставяни в специализирани институции и тези предоставяни в общността.
2. В българското законодателство по отношение на социалните услуги за пълнолетни лица не се прави разлика между стандарти и критерии за качество. Липсват конкретни индикатори за измерване на качеството на предоставяните услуги.

⁵ Радев, Н. Предприемачество и социални услуги, Велико Търново, 2011.

3. Няма разработени стандарти и критерии за качество за отделните видове социални услуги, базирани в общността.
4. Стандартите и критериите за социални услуги за пълнолетни лица са свързани основно с материални нужди и потребности (материална база, храна, помощни средства за комуникация, изисквания към помещенията за обитаване и др.) Необходимостта от оценка на реалните потребности на клиента, осигуряване на психологическа и консултативна подкрепа, възможности за индивидуална работа, за изграждане на доверителни отношения и пр. не е аргументирана и разработена в съответен стандарт.
5. Обученият и мотивиран персонал се приема като основна предпоставка за подобряване на качеството на предоставяните социални услуги. В ППЗСП за квалификацията на персонала се говори само във връзка с критериите и стандартите за обслужващ персонал като елемент от цялостното качество на социалните услуги. Формулираните изисквания към персонала са твърде формални и не съдържат измерими критерии за опита и квалификацията на персонала.

В заключение можем да кажем, че качествена е тази услуга, която влияе върху благосъстоянието на потребителите и реално подобрява качеството им на живот. Ето защо за предоставянето на качествени услуги за пълнолетни лица са необходими измерими индикатори за начина по който услугите реално влияят върху качеството на живот на потребителите. Тези индикатори стоят в основата на една обективна система за оценка на качеството на социалните услуги за пълнолетни лица⁶. В следващата глава от дисертацията предстои създаване на модел за стандартизиране на социални услуги за пълнолетни лица България, който се основава на най-добрите практики в областта и чиято задача е да преодолее напълно или частично идентифицираните слабости и недостатъци на действащата система за социални услуги за пълнолетни лица в България. Този модел ще съдържа изрично разписани стандарти и критерии, които доставчиците на социални услуги трябва да спазват, когато предоставят конкретна социална услуга според нуждите на клиента.

2.6. Контролът като елемент на стандартизационната система за социални услуги

С оглед осъществяване на контрол е необходимо да съществува някаква норма. Поради тази причина, след приемане на система от стандарти и критерии за социални услуги за пълнолетни лица е необходима адекватна последваща стъпка със създаването на контролна функция, която да се осъществява по отношение на качеството на социалните услуги.

⁶Симеонова, Росица и колектив. Управление на качеството в организациите за социална работа, София, 2010.

Всички доставчици на социални услуги, съгласно действащото у нас законодателство, подлежат на **контрол по спазване на утвърдените критерии и стандарти** за извършване на социални услуги, като главният орган, който има правомощия в това отношение е Инспекторат. Той е на пряко подчинение на Изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане. Когато местната власт е в ролята не на пряк доставчик, а на възложител на социални услуги на частни доставчици, тя има правомощия да контролира дейността на доставчика и качеството на предоставяните социални услуги.

В националната система за предоставяне на социални услуги се извършва два вида контрол – **институционален и обществен**. Институционалният от своя страна също се разделя на два вида: цялостен и специализиран. Цялостният контрол по спазването на ЗСП и нормативните актове в областта на социалното подпомагане се упражнява от Министъра на труда и социалната политика. Специализираният контрол по законосъобразното прилагане на нормативните актове се осъществява от Инспектората към изпълнителния директор на АСП.

Контролът се извършва по предварително утвърден от изпълнителния директор на агенцията план или по сигнали. При изпълнение на контролните си функции, инспекторите имат право да посещават без ограничение органите и местата където се предоставят социални услуги, да изискват обяснения и предоставяне на документи справки и сведения. Те имат право да получават пряко от потребителите необходимата информация. От своя страна инспекторите са длъжни да спазват нормативните изисквания за защита на класифицираната информация, както и да зачитат честа и достойнството на подпомаганите лица. При установяване на законовите отношения, които съдържат данни за извършено престъпление Инспекторатът следва да уведоми незабавно органите на прокуратурата.

Освен контрол от страна на Инспектората, социалните услуги са обект и на обществен или граждански контрол. За тази цел в общините с решение на Общинския съвет се създават обществени съвети. Общественият съвет се състои най-малко от 7 души, като в състава му се включват ръководители на социални услуги, представители на лица по чл. 18, ал. 1, т. 3 и 4 от Закона за социално подпомагане и други заинтересувани органи, лица и организации, имащи отношение към дейностите в областта на социалните помощи и социалните услуги. Упражняването на обществен контрол от страна на Общественият съвети и на Съветите на потребителите на социални услуги, на техните настойници или попечители, цели гарантиране защитата на интересите на потребителите на социални услуги.⁷

Към контрола по спазването на стандартите и критериите за социални услуги за пълнолетни лица трябва да добавим също така и още един не малко важен контрол – финансовият контрол върху разходите на общините за социални услуги. Този контрол

⁷ Коларова, Цеца. Проблеми на социалните услуги в България, София, 2011.

върху разходите, които общините извършват за социални услуги, независимо дали те са делегирани от държавата дейности, или местни услуги.

ГЛАВА ТРЕТА: СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА В БЪЛГАРИЯ. КРИТЕРИИ ЗА СЪОТВЕТСТВИЕ СЪС СТАНДАРТИТЕ.

За да се преодолеят недостатъците на настоящата система за стандартизация, изработихме нов модел за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица в България. Новосъздаденият модел се основава на най-добрите практики в нашата страна, в европейските страни и други напреднали държави в тази област. Той има за цел да преодолее, напълно или частично, идентифицираните слабости и недостатъци на действащата система за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица в България. Моделът съдържа изрично разписани стандарти и критерии, които доставчиците на социални услуги трябва да спазват, когато предоставят конкретна социална услуга според нуждите на клиента. Всеки стандарт е придружен и с формулировки за неговата цел и на очаквания резултат, който трябва да се идентифицира при неговото прилагане от съответния доставчик на социалната услуга.

Разработената нова система от стандарти за качество на социални услуги за пълнолетни лица, включва 10 обособени раздела, обхващащи всички основни дейности, осъществявани от доставчиците на съответната услуга и насочени към удовлетворяване на потребностите на всеки един неин клиент.

Към всеки един стандарт включен в модела е разработена и съвкупност от критерии, чието изпълнение осигурява и изпълнението на стандарта. Критериите към всеки стандарт отразяват спецификата на стандарта и при тяхната разработка стремежът беше в максимална степен да бъдат количествено измерими и да могат да се установяват сравнително елементарно, чрез не сложни изчислителни процедури (като броене, например), без да е необходимо използването на някаква измервателна апаратура. Критериите имат и още една много важна функция – да осигурят възможността за сравняване качеството на съответните услуги.

Моделът за стандартизиране на социални услуги за пълнолетни лица в България включва следните групи стандарти:

- 3.1. Стандарти за дейности осъществявани в хода на предоставянето на социалната услуга:
 - 3.1.1. Информирание на потребителите, относно планирани и извършвани дейности в хода на предоставянето на социалната услуга;
 - 3.1.2. Изработка на специализирана индивидуална оценка на потребителя, индивидуален план и план за здравни грижи;
- 3.2. Стандарти за местоположение и достъпна среда;
- 3.3. Стандарти за материална база и оборудване;
- 3.4. Стандарти за хранене;
- 3.5. Стандарти за здравни грижи;

- 3.6. Стандарти за образователни услуги и информация;
- 3.7. Стандарти за свободно време и лични контакти;
- 3.8. Стандарти за развитие на персонала;
- 3.9. Стандарти за управление и администрация;
- 3.10. Стандарти за акредитация на социалните услуги.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА: АПРОБИРАНЕ НА МОДЕЛА ЗА СТАНДАРТИЗАЦИЯ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА В БЪЛГАРИЯ

4.1. Методология на изследването. Обща постановка

4.1.1. Методи на социално прогнозиране

Основен проблем при вземането на голяма част от управленските решения е наличието на високо ниво на неопределеност в съответната област. От степента на неопределеност зависят в значителна степен надеждността на решенията и рискът, който се поема при тяхната реализация. За намаляване на неблагоприятното влияние на този фактор се разработват подходи и методи за подготовка и вземане на решения в условията на неопределеност. Тези методи в научната книжнина се определят най-често като „методи за прогнозиране“.

Методите, основаващи се на използването на експерти са особено подходящи когато се разработват прогнози за възможни научни новости, какъвто е изработения е модел за стандартизация за социални услуги за пълнолетни лица в България. Където все още не са се формирали достатъчно изразени тенденции и когато развитието в определена сфера зависи в твърде висока степен от управленските решения на съответни органи и институции се използват знанията и уменията на експертите.⁸

В последните няколко години най-широко разпространени методи на експертните оценки са: Методът „Делфи“, метод известен под наименованието „Мозъчна атака“ (Brain Storm), Метод на експертната и Метод на дискусията.⁹

От експертните методи, беше избран метод Делфи като най-подходящ за тази цел. Методът Делфи представлява метод за колективно вземане на решения, основан на определено количество събрана и анализирана информация.

4.1.2. Методология на изследването

Методологията на изследването се основава на съчетанието на експертния Метод Делфи и на иконометричен метод. Като най-подходящ от иконометричните методи беше избран Дисперсионен анализ. Той беше избран, за да допълни възможностите в случая на метода Делфи. В конкретния случай се оказа, че при повторението на изследването при втория кръг на изследването по отношение на елементите на стандарта и критериите за

⁸ Найденов, Найден. Прогнозиране и планиране. София, 2002.

⁹ Кусев, Ивайло. Социална прогностика. София, 1997.

съответствие със стандартите, при които се регистрираха различия експертите не бяха склонни да променят своето мнение, така че да се оформят ясно области на консенсус или сближаване както това беше идентифицирано при първия кръг. Поради това се наложи да се оцени разсейването в отговорите на експертите на тази основа да се правят съответните заключения. Това може да стане чрез използването на дисперсионен анализ. Този анализ може да бъде еднофакторен или двуфакторен дисперсионен анализ.

Еднофакторният дисперсионен анализ е статистически метод, използван в поведенческите и социалните науки. Той се описва аналитично по следния начин: *При всеки дисперсионен анализ има две променливи – зависими и независими. Еднофакторният дисперсионен анализ (One Way ANOVA) предполага наличието на една независима променлива, наричана фактор, която има две или повече нива. Промените в зависимата променлива са или се предполага, че са следствие от промените в независимата променлива (фактора)*¹⁰.

Общата дисперсия се разглежда като сума от междугрупова и вътрегруповата дисперсия.

$$\sigma_e^2 \text{ се оценява } MS_b = n_j s_x^2 = \frac{n_j \sum (\bar{x}_j - \bar{x})^2}{k-1} \quad (1)$$

Където $(\bar{x}_j - \bar{x})^2$ е общата сума от квадратите на отклоненията от общата средна на групата. Като сумираме тези резултати по всички k групи се получава:

$$\sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} (x_{ij} - \bar{x})^2 = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} (x_{ij} - \bar{x}_j)^2 + \sum_{j=1}^k n_j (\bar{x}_j - \bar{x})^2 \quad (2)$$

Или, че общата сума на квадратите е равна на вътрегруповата сума на квадратите плюс междугруповата сума от квадратите.

Вътрегруповата дисперсия е σ_e^2 , а междугруповата е $\sigma_e^2 + \frac{n_j \sum \alpha_j^2}{k-1}$ (3)
където, k са степените на свобода.

Използваме F – отношението, което се определя както следва:

$$F = \frac{\sigma_e^2 + \frac{n_j \sum \alpha_j^2}{k-1}}{\sigma_e^2} \quad (4)$$

При $F < F_k$ нулевата хипотеза се потвърждава, а при $F > F_k$ се отхвърля, където F_k са горните критични стойности на F – разпределението на Фишер.

Нулевата хипотеза (H_0), която се проверява в дисперсионния анализ гласи, че множествените средни величини на k случайни извадки са равни:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 \dots \mu_k$$

¹⁰ Калинов, Красимир. Статистически методи в поведенческите и социалните науки. София, 2010.

Алтернативната хипотеза (H_a) в случая гласи, че алтернативните средни се различават, т.е. между тях съществува поне една множествена средна, която се различава от другите:

$$H_a: \mu_i \neq \mu_j$$

Методологията на изследването включва изпълнението на следните стъпки:

1. Апробиране на модела за стандартизация в реална среда ще се осъществи посредством разработката и реализацията на двустепенно изследване, включващо съчетанието от експертен и иконометричен метод. За тази цел Метод Делфи беше избран като най-подходящ от експертните методи. Чрез него и следването на посочената по-горе процедура от 10 стъпки се направи оценка на иновативни факти и процеси, за които нямаше достатъчно събрана информация. Сформирана беше група от експерти, включваща няколко вида специалисти, които запазват своята анонимност, но техните идеи бяха идентифицирани и отчетени от изследователския екип.

2. Чрез използване на метода на дисперсионния анализ се проверява дали разсейването на мнението на експертите по отношение на всеки един от елементите на стандарта са статистически значими. За тази цел бе разработен еднофакторен дисперсионен модел, при който се използват сравнение между множествените средни величини на извадки от мнението на експерти по отношение на всеки елемент на стандарта и се търси равенство или неравенство между тях.

3. За да се събере информация относно мнението на експертите по отношение на различните елементи на стандарта бяха разработени две работни карти. Първата е предназначена за оценка на съдържанието на всеки един от стандартите (Вж. Приложение №2), а втората работна карта е за оценка на критериите за съответствие със стандартите (Вж. Приложение №3).

4. Обработка на обобщените данни от работните карти беше реализирана чрез стандартизирания програмен пакет за обработка на статистическа информация IBM SPSS версия 22 на разработения дисперсионен модел, оценка на неговите параметри и формулиране на изводи относно статистически значимите фактори.

При реализацията на изследването беше приета хипотезата, че разработеният модел за стандартизация на социалните услуги за пълнолетни лица в България, може успешно да се приложи в практиката на страната ни и така да се преодолеят определени недостатъци в действащата система за стандартизация на социални услуги в България. В този смисъл въвеждането на модела ще представлява реална крачка в посока на усъвършенстване на действащата система за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица в България.

Изследването както посочихме по-горе беше реализирано в два последователни кръга. Първият кръг на изследването се проведе през периода ноември – декември 2017г. В качеството на експерти бяха привлечени общо 38 специалисти. Вторият кръг от изследването се проведе през периода април – май 2018г. В него взеха участие 14 от експертите, които участваха и в първия кръг на изследването

Всички експерти от така сформирана група, попълват работни карти №1 и №2 като изразяват становището си за всеки един елемент, включен в стандартизационния модел. Получените данни се сравняват по групи за всеки елемент на стандарта включен в работните карти. След това се определят области на пълно съвпадение на мненията на експертите. Областите на пълен консенсус на експертите (пълно съгласие или по-голяма от 80% от експертите са на едно мнение) по отношение на даден елемент, включен в стандартизационния модел се приемат за безспорни, което означава, че тези елементи безусловно трябва да се включат в стандартизационния модел.

На следващия етап на изследването, целта е да установим отклоненията в мненията на експертите по различните елементи на системата от стандарти и критерии, включени в работните карти. За тази цел се използва дисперсионен анализ.

4.2. Анализ на резултатите от изследването

4.2.1. Анализ на резултатите от първия кръг на изследването

Данните от обработката на работните карти на експертите за първия елемент на Стандарта (1.1) – Стандарти за дейности осъществявани в хода на предоставянето на социалната услуга – са представени в Приложение №2 на дисертационния труд. В дисперсионния модел тук са включени една зависима и 38 независими променливи. Зависимата променлива (Y_{ij}) представлява сумата на оценките на експертите по всички елементи от Стандарта, а всяка една от независимите променливи (X_{ij}) представлява оценката на i – тия експерт за j - тия елемент на Стандарта.

При постановката на изследването, приемаме нивото на стохастичната грешка да бъде стандартното ниво, което се използва при повечето статистически изследвания $\alpha = 0.05$, както и пет степени на свобода ($k = 5$). Значението F_k при тези стойности $\alpha = 0.05$ и пет степени на свобода ($k = 5$) е 5.05 ($F_k = 5.05$).

По този начин бяха обработени данните от работните карти на експертите, включващи оценките им за останалите 9 стандарта участващи в системата от стандарти. Анализът на получените резултати за всеки един от тях изчислените величини F и сравнението със съответните величини F_k ни дават основание да направим следните заключения:

1. Оформил се една група стандарти, при които равнището на разсейването на мненията на експертите е минимално ($F=0$), което означава, че е статистически пренебрежимо. Тази закономерност се наблюдава по отношение на всички елементи на въпросните стандарти. Това означава, че на практика се констатира наличие на консенсус между експертите относно това, че въпросните елементи трябва да бъдат включени в Стандарта и при тях нулевата хипотеза се потвърждава. Това заключение важи за група №1 – Стандарти за дейности осъществявани в хода на предоставянето на социалната услуга (вкл. Стандарти 1.1. и 1.2); за група №5 – Стандарти за здравни грижи; за група №6 – Стандарти за образователни услуги и информация; за група №7 – Стандарти за свободно

време и лични контакти; за група №9 – Стандарти за управление и администрация и за група №10 – Стандарти за акредитация на социалните услуги.

2. По отношение на Група №10 - Стандарти за акредитация на социалните услуги считам, че има една особеност. Тази група представлява принципно нов елемент не само за системата за стандартизация за социални услуги за пълнолетни лица, но и на системата за социални услуги въобще, действаща в нашата страна. Оценка на експертите за елементите на тази група стандарти се групираха около значението на вътрешногруповата средна величина за този стандарт, а това беше оценката със стойност 3 „Колебая се“. Това означава, че по отношение на тази група стандарти не може да се направи окончателно заключение дали да бъде включена или не в стандартизиращата система, поради което дискусиата по отношение на нея е необходимо да продължи.

3. Обработените данни на оценките на експертите и изчислените величини F и F_k по отношение на група стандарти №2 – Стандарти за местоположение и достъпна среда (Вж. Приложение №6); №3 – Стандарти за материална база (Вж. Приложение №7); група №4 – Стандарти за хранене (Вж. Приложение №8) и група стандарти №8 – Стандарти за развитие на персонала (Вж. Приложение №12) са близки до тези регистрирани и представени по-горе по отношение на Стандарт 1.1. и Стандарт 1.2. Така че спрямо тях може да се направи заключението за потвърждаване на нулевата хипотеза, което означава, че въпросните елементи трябва да бъдат включени в Стандарта.

4.2.2. Анализ на резултатите от втория кръг на изследването

Обработката на работните карти на експертите от втория цикъл на изследването, по отношение на критериите за съответствие със стандартите беше извършено по аналогичен начин. Беше използван отново еднофакторен дисперсионен анализ, при разработката на който зависимата променлива представлява сумата на оценките по всички критерии от Стандартите, а всяка една от независимите променливи, представлява оценката на i – тия експерт за j – тия критерий от съответния стандарт. В дисперсионния модел за всеки един стандарт и по всеки един критерий са включени една зависима и четиринадесет независими променливи.

Резултатите показват, че за критериите на Стандарт I (I.1. Информирание на потребителите относно планирани и извършвани дейности в хода на предоставянето на социалната услуга и I.2. Изработка на специализирана индивидуална оценка на потребителя, индивидуален план за грижи и план за здравни грижи) се потвърждава нулевата хипотеза и за двете прилежащи му части (I.1. и I.2). Изчислената стойност на $F < F_k = 5.05$, и това се отнася за всяка от 14-те независими променливи. Най-голямото разсейване при стандарт I.2 се наблюдава при критерий №12 (VAR00012) – Умения и способности за водене на домакинство: приготвяне на храна; чистене; пазаруване. Изчислената стойност на F –отношението за тази независима променлива е $F = 1.208$. По този начин, според експертите уменията на клиентите да се справят с воденето на самостоятелен начин на живот не е толкова важно значение за Стандарта и ползването на

социални услуги, но все пак този критерий не е отхвърлен и той трябва да бъде включен модела.

Интересни резултати се наблюдават по отношение на следните два стандарта – II. Стандарти за местоположение и достъпна среда (Приложения с №19, 20 и 21) и IX. Стандарти за управление и администрация (Приложение №31). При тях липсва всякакво разсейване ($F = 0$) по отношение на всичките посочени критерии. Експертите демонстрират единодушие, че критериите за съответствие към тези стандарти задължително трябва да бъдат част от разработения модел за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица. Особено това се отнася до критериите за местоположението на социалната услуга от 2.1.1. до 2.1.4. и достъпна градска среда от 2.2.1 до 2.2.4. Това ни показва, че достъпността на социална услуга е важна част от качеството на нейното предоставяне спрямо потребителите.

Новосъздаденият модел за стандартизация на социални услуги притежава качествата да бъде универсален нормативен документ за доставчиците и за някои от социалните услуги това са напълно приложими критерии. Необходимо е да се даде възможност тези критерии все пак да бъдат включени и приложени за определен период от време и след този период да се оценят дали са ефективни за Стандарта.

С оглед усъвършенстването на системата за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица в България, по отношение на посочените критерии, които съгласно логиката на изследването трябва да бъдат изключени от стандартизационния модел, могат да се проведат допълнителни изследвания и тогава и на тяхна база да се направи крайното заключение дали да бъдат или да не бъдат включени в него.

По аналогичен начин, бяха обработени данните от работните карти на експертите, включващи оценките им за останалите критерии за съответствие със стандартите, участващи в стандартизиращата системата за социални услуги за пълнолетни лица. Анализът на получените резултати за всеки един от тях, изчислените величини F и сравнението им със съответните величини F_k ни дават основание да направим заключението, че се оформят критерии при които равнището на разсейването на мнението на експертите е минимално ($F = 0$), което означава, че е статистически пренебрежимо и при тях нулевата хипотеза се потвърждава. (Приложение № 17,18,23,24,27,28,30) Това означава, че на практика по отношение на тях се констатира наличие на консенсус между експертите относно това, че въпросните елементи трябва да бъдат включени в Стандарта.

4.3. Изводи и препоръки

В края на научното изследване мога да отбележа, че при първия кръг от изследването се наблюдава единодушие в така описаните стандарти. Въпреки големия брой експерти (38) те изразиха необходимостта от такъв модел в действащата нормативна уредба. В последните 15г. от въвеждането на социалните услуги, освен в Методиките, които не са задължителни, а препоръчителни за изпълнение при предоставянето на социални услуги, липсват конкретните стъпки, по които да се водят експертите и

доставчиците в предлагането и контрола на социалните услуги. В сравнение с действащата нормативна база в ППЗСП, експертите го оценяват общо взето положително, но по отношение на конкретни критерии към непълните стандарти от ППЗСП, веднага се наблюдава известно несъгласие с някои от критериите в модела. Във втория кръг на изследването, ясно се откриха проблемните зони, имаше както отхвърлени критерии така и единодушие в някои от посочените критерии. Част от тези същите експерти (14) дадоха обратна връзка от наистина необходим Закон за социалните услуги и по-конкретно разработени Стандарти и критерии за социални услуги за пълнолетни лица.

Основният извод, който може да се направи в проведеното изследване, имащо за цел да докаже възможностите за апробиране на така разработения модел за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица е, че чрез използването на съчетанието на избраните експертен и иконометричен метод формулираната нулева хипотеза е доказана в основните ѝ части. Този извод се отнася до всички стандарти включени в модела на общия стандарт и до голяма част от критериите за съответствие с конкретните стандарти. Това заключение дава основание да формулираме следните изводи и препоръки:

1. Така разработения Стандарт за социални услуги за пълнолетни лица и всички елементи включени в него (стандарти по групи дейности и изисквания за наличието на определен тип ресурси както и системата от критерии за определяне на съответствието със конкретния стандарт и други допълнителни елементи) могат да бъдат приети като важен и необходим елемент на стандартизационната система, която да преодолее съществуващите „празноти“ и недостатъци в тази област в нашата страна. В този смисъл нейното внедряване би било позитивна крачка в цялостно подобряване на функционирането на социалната сфера у нас.

2. Разработеният модел за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица е пригоден за практическо приложение. Това заключение се налага от неговото успешно апробиране, което беше реализирано в параграф 4.2. от дисертационния труд и то се отнася до почти всички основни елементи включени в него – 10-те стандарта и разработената система от критерии за съответствие със стандартите. Оформянето на определени зони на отхвърлянето на нулевата хипотеза по отношение на малка част от критериите за съответствие със стандартите определят относително точно областите за допълнителни изследвания, пилотните внедрявания и насоките за усъвършенстване на така предложения модел.

3. Внедряването на модела за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица може да стане чрез приемането на подзаконов документ със същото наименование или с приемането на Наръчник със стандарти за качество за социални услуги в Република България, в който да се вложат поэтапно разработените стандарти за социални услуги за различни целеви групи. Това може да стане като следваща стъпка след приемането на Закона за социални услуги.

4. Използваният научен инструментариум за изследване на проблемите свързани с разработката и апробирането на модела на Стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица доведе до постигането на много добри резултати, което показва, че той е напълно адекватен и може да се използва успешно при решаването на подобни социални проблеми.

5. Моделът за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица като съдържание може да бъде внедрен, без да са необходими особено големи допълнителни разходи и може да се прилага в дейността както на доставчиците на социални услуги, така също и в дейността на публични органи, формулиращи и реализиращи политики в областта на социалната сфера, както и на различни контролни органи. Като съвкупен краен ефект от всичко това, би могло да се очаква повишаване на качеството на социалните услуги, които се предоставят на различни целеви групи и в частност на пълнолетните лица.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящият дисертационен труд постигна своята основна цел чрез реализиране на поставените задачи. Първа задача бе осъществена с помощта на хронологичен анализ относно възникването на социалните услуги в България, действащата нормативна база и приетите стратегии за развитие. Също така беше представена и анализирана системата от стандарти и критерии за социални услуги за различни целеви групи, действаща и прилагана в нашата страна. Беше формулирана хипотеза и тя своевременно се доказва с помощта на разработен нов модел за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица в България. Разработения модел целеше напълно или частично да преодолее идентифицираните слабости и недостатъци на системата за стандартизация. Моделът беше апробиран, чрез използване на подходящ научен инструментариум, включващ съчетание на експертен и иконометричен метод. След обработването на резултатите се доказва, че моделът за стандартизация, може успешно да се приложи в практиката на страната ни и така да се преодолеят определени недостатъци в действащата система за стандартизация. Това стана ясно от разгледаните резултати от проведеното научно изследване. Потвърди се, че въвеждането на модела ще представлява реална крачка в посока на подобряване на цялостната система от стандарти и критерии за социални услуги за пълнолетни лица в България.

На тази база бяха формулирани изводи и препоръки, които дават конкретни насоки за усъвършенстване на системата за стандартизация.

ПРИНОСИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. Представяне и анализиране на системата за стандартизация на социални услуги за различни целеви групи, действаща и прилагана в нашата страна, идентифициране на проблемните области на действащата система за стандартизация на социални услуги като цяло и социални услуги за пълнолетни лица в частност. Представени и анализирани са европейски и международни практики по стандартизиране на социални услуги, предназначени за различни целеви групи, използвани в развити и водещи в социалната сфера държави. Селектирани са тези от тях, които могат да бъдат приложени в нашата страна, с оглед подобряване на действащата система за стандартизация за социални услуги в България.

2. На тази база беше разработен модел за стандартизиране на социални услуги за пълнолетни лица България, който се основава на най-добрите практики в тази област и с който се цели преодоляването напълно или частично, идентифицираните слабости и недостатъци на действащата система за стандартизация на социални услуги за пълнолетни лица в България. Така разработения модел за стандартизиране на социални услуги за пълнолетни лица България е пригоден за непосредствено практическо приложение.

3. Беше разработена методика за апробиране на така разработения модел за стандартизация в реална среда посредством разработката и реализацията на двустепенно проучване, включващо съчетанието на подходящ научен инструментариум (в случая експертен и иконометричен метод – метода Делфи и дисперсионен анализ). Разработената методика беше практически приложена и се получиха конкретни резултати, които бяха точно отчетени и анализирани.

4. На тази база са формулирани изводи и практически препоръки за усъвършенстване на действащата система за стандартизация на социалните услуги за пълнолетни лица в нашата страна.

СПИСЪК НА ПУБЛИКАЦИИТЕ ПО ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. **Пейчева, Н.** Възникване на социалните услуги в България. Исторически преглед. Първа научно-практическа конференция с международно участие, Сборник доклади, 2015, стр. 75÷80; ISBN 978-954-20-0750-0.
2. **Пейчева, Н.** Контролът при стандартизацията на социалните услуги за пълнолетни лица. Основни проблеми и добри практики. Годишник на Технически университет – Варна Том I, 2016, стр. 87÷92; ISSN: 1311-896X.
3. **Пейчева, Н.** Европейска практика по стандартизиране на социални услуги за пълнолетни лица. Годишник на Шуменски университет „Епископ Константин Преславски“, Том XX D, 2016, стр. 696÷706; ISSN 1314-6769.
4. **Пейчева, Н.** Разработване на система от стандарти за качество на социални услуги за пълнолетни лица в Р. България. Втора научно-практическа конференция с международно участие, Сборник доклади, 2017, стр. 69÷74; ISBN 978-954-20-0778-4.
5. Petrov, T., **Peucheva, N.** Econometric method of assessment of newly developed standards for quality of social services for adults. Евразийский союз ученых, Ежемесячный научный журнал №11 (56), часть 4, 2018, Руска федерация, ISI Web of Knowledge, IF=0.83. стр. 30÷33; ISSN 2411-6467.

ABSTRACT

The dissertation is composed of an introduction, four chapters and a conclusion. Chapter one presents a historical analysis of the development of social services in Bulgaria from the First Bulgarian State to the present day.

Chapter two describes the process of standardization of social services for adults in Bulgaria. The quality of social services has also been addressed. Different definitions of the term "quality" are presented. One working definition of the term "standard" has been adopted. European practices on standardization of social services are considered, which give basic directions for the elaborated new standard for social services for adults in Bulgaria, presented in particular in Chapter Three of the dissertation.

The newly created standardization model for adult social services aims to overcome, in whole or in part, the identified weaknesses and weaknesses of the current standardization system. The model includes 10 separate sections. The 10 standards developed also include a set of criteria for each standard.

Chapter four deals with two scientific studies. The first was related to the introduction of 10 new quality standards and the second in more detail to identify, through a set of criteria, the enhancement of the quality of adult social services in Bulgaria.

In conclusion, it is clear that all the tasks of the dissertation have been fulfilled and thus its main purpose is achieved.

БЛАГОДАРНОСТИ

Изказвам благодарност към специалистите от поканените организации, които се включиха безвъзмездно в научното изследване. Без съдействието на всички тези специалисти от социалната сферата, написването на тази дисертация не би било възможно, за което им изразявам моята искрена благодарност.

Също така благодаря на своя научен ръководител доц. д.н. Тошко Хр. Петров за оказаната помощ, подкрепа и търпение. Смятам, че с неговите насоки постигнахме поставените цели в настоящия дисертационен труд.