

**ТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА**

**Пламена Иванова Маркова**

**ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА ГРИЖИ ЗА ДЕЦА НАСТАНЕНИ В  
ПРИЕМНИ СЕМЕЙСТВА**

**А В Т О Р Е Ф Е Р А Т**

на дисертация

за получаване на образователна и научна степен „доктор“

Варна

2019

Дисертационният труд съдържа 248 страници, включително 37 фигури, 59 таблици и 3 приложения, оформени в увод, четири глави, Изводи, Препоръки, Заключение, Приноси, списък на използваната литература от 134 заглавия, от които 42 на кирилица и 92 на латиница.

Защитата на дисертационния труд ще се състои на.....Г. от ..... Ч. в открито заседание на жури, сформирано със заповед на Ректора

№ ..... / ..... Г.

Материалите по защитата (дисертацията, рецензиите и становищата) са на разположение на интересувалите се във ФД „Докторанти“, стая 318 НУК.

## ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

### Актуалност на проблема

През последните години в България бяха идентифицирани проблемите на институционалната грижа за деца. В наше изследване от 2012 г., също бе доказано, че нервно-психическото развитие на децата, отглеждани в специализирани институции страда във всички сфери, това показва и ниско ниво на качество на предлаганата социална услуга.

Необходимостта от синхронизиране на социалната политика у нас, с тази на Европейския съюз доведе до провеждане на политика по деинституционализация на грижите за деца, лишени от родителски грижи. Фокусът на тази политика, бе насочен основно към развитието на система от алтернативни социални услуги за деца в семейна или близка до семейната среда. В изпълнение на тази политика, за няколко години у нас беше изградена система от алтернативни на институционалната грижа социални услуги, като Приюти, Центрове за настаняване от семеен тип, Преходни жилища, Кризисни центрове, Звено „Майка и бебе” и др. Разви се и приемната грижа като социална услуга, осигуряваща реална семейна среда на деца, лишени от родителски грижи. Много деца бяха настанени в приемни семейства до осигуряване на възможности за реинтеграция в родните им семейства или до настъпване на осиновяване. Тези услуги, съгласно европейските стандарти за социална политика, представляват алтернативата на институционалната грижа за деца и от тяхното развитие, достъпност и качество зависи животът на около 13 000 български деца, които поради една или друга причина нямат шансът да бъдат отглеждани от своите биологични семейства.

В различни форми, приемната грижа е позната в България от много години, макар че в нейната формална форма, тя да се развива от сравнително скоро. Тя подпомага, провеждащата се в България реформа в грижите за деца, която освен деинституционализиране на грижите дава приоритет на отглеждането на децата от своите родни семейства, тъй като разработените механизми за превенция на изоставянето и реинтеграция в биологичните семейства, все още не дават очакваните резултати и броят на децата, лишени от родителски грижи остава висок. Тези деца не живеят с родните си семейства поради много причини, като най-малката част от тях са децата - сираци. Най-често с родните семейства не живеят децата, жертви на насилие; деца, чиито родители страдат от някакъв вид тежки заболявания; деца, чиито родители поради едни или други причини не могат да се справят с грижите за тях; деца, които живеят на улицата и много други.

Макар и драстично намалял през последните години, броят на децата в България, нуждаещи се от приемна грижа остава висок. По данни на Агенцията за социално подпомагане към началото на 2019 г., приемната грижа е била решение за 2205 деца.

След разкриването на множество социални услуги за деца, което се случи в нашата страна след 2010 год., на преден план излиза въпроса какво е тяхното качество и в каква степен те удовлетворяват потребностите на техните потребители - децата. Към момента в областта на услугите за деца, съгласно приетата през 2003 г. Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца са разработени критерии и стандарти за предоставяне на услуги в общността, в специализирани институции и приемна грижа. В последствие са разработени и приети от Агенция социално подпомагане и Държавна агенция за закрила на детето методики за предоставянето на

редица социални услуги за деца, но в нашата страна все още няма ясно дефинирани, обективни показатели и критерии, по които се оценява качеството на грижите.

Всички решения, свързани със социалните услуги за деца, трябва да поставят в центъра на своето внимание своите потребители. За съжаление, по една или друга причина, потребностите на децата, тяхното мнение и отношение към услугите често остават пренебрегнати. Децата биват приемани като „работа“, а усилията за подобряване на качеството на услугите, са насочвани към работата на социалните служби, на държавни и общински структури, на неправителствени организации и другите участници в процеса на предоставянето на съответните социални услуги. А в този процес децата имат важна роля, мнение и желания. Тяхната гледна точка е важна при вземане на решения за тях, за животът им и за начина на предоставяне на социалните услуги за деца. Ето защо, е нужно нейното отчитане и включване в разработването на методики за оценка на качеството на грижите за деца.

**Основна цел** на дисертационния труд е на базата на проучване на световната практика в областта на оценката на качеството на грижите за деца, да се разработи критериална система за оценка качеството на грижа по отношение на деца, които са лишени от родителски грижи. На база критериалната система, да се създаде методика, годна за практическо приложение за оценка на качеството на грижи за деца в приемни семейства в България. **Допълнителна цел** е така разработената методика да се апробира като посредством нея се оцени качеството на грижа за деца, отглеждани в приемни семейства, в представителна извадка за тази социална услуга за страната ни.

За постигането на целта, са поставени следните **задачи**:

- да се анализира понятието качество и съвременните подходи за неговото измерване;
- да се анализира понятието грижа и критериите за оценка на нейното качество;
- да се направи критичен преглед на съществуващите практики у нас и в чужбина за оценка на качеството на грижи за деца, които не се отглеждат от своите родни семейства;
- да се дефинират критериите за оценка на качеството на грижите за деца на децата, като потребители на социалните услуги, на техните родители, както и на всички участници в процеса на тяхното предоставяне;
- да се измери тежестта на изведените критерии за оценка на качеството;
- да се разработи критериална система за оценка на качеството на грижите за деца, които не се отглеждат от своите родни семейства;
- да се разработи методика за оценка на качеството на грижи, основана на дефинираните критерии на децата и на участниците в процеса на предоставяне на социалните услуги за деца;
- да се измери надеждността на новосъздадената методика;
- да се проведе представително изследване на качеството на грижи за деца, настанени в приемни семейства в България.

**Обект на изследване** в настоящия дисертационен труд е качеството на грижа за деца, настанени в приемни семейства в България.

За реализиране на целите и задачите на дисертационния труд са използвани следните **методи на изследване**:

- анализ на литературни източници и нормативни документи;
- фокус група. Методът е приложен за проучване на мнението на представителите на всички групи потребители на социални услуги за деца, лишени от

родителски грижи; специалисти, ангажирани в процеса на предоставяне на услугите; социални работници и експерти относно критериите, въз основа на които следва да се измерва качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи.

- интервю. Методът е приложен в проучване относно критериите за оценка на качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи.
- контент анализ. Методът е приложен в проучване относно критериите за оценка на качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи.
- въпросник. Методът е използван за: измерване на относителната тежест на критериите за качеството; за измерване на надеждността на новосъздадения инструмент за измерване на качеството, както и в изследването на качеството на грижи за децата.

### **Инструменти:**

- Въпросник за провеждане на структурирано интервю и изследване по метода фокус група. /Приложение 1/;
- Въпросник за измерване на тежестта на критериите за оценка на качеството на грижи за деца, изведени от представителите на всички групи, ангажирани в предоставянето на социалната услуга „приемна грижа“. /Приложение 2/;
- Въпросник за измерване на качеството на грижи за деца в приемни семейства, предназначен за деца и Въпросник за измерване на качеството на грижи за деца в приемни семейства, предназначен за приемни родители /Приложение 3/.

В хода на разработване на дисертационния труд бяха формулирани няколко **хипотези:**

- Посредством използването на посочените по-горе научни инструменти могат да се дефинират обективни критерии за качество и тези критерии могат да бъдат използвани за измерване и оценка на качеството на грижата за деца настанени в приемни семейства;
- Такива критерии за оценка на качеството на грижа в рамките на социалните услуги могат да бъдат дефинирани, чрез използването на подходящ научен инструментариум, на базата на проучване на мненията на всички участници, включени в предоставянето на съответната услуга – нейните потребители децата, родителите на децата, приемните родители, осиновителите, социалните работни, представителите на доставчиците на услугите, експертите;
- На базата на така разработените и дефинирани критерии за качество може да бъде разработена методика, пригодна за непосредствено практическо приложение, която обективно да оценява качеството на грижата за деца, настанени в приемни семейства;
- Така разработената методика, базирана на критериите на потребителите и участниците в предоставянето на социалните услуги, притежава висока степен на надеждност и може да се използва за оценка качеството на грижи и в рамките на други социални услуги за деца.

### **Научна новост**

- Дисертационният труд представя първото комплексно изследване на критериите, за оценка на качеството на социалните услуги за деца, провеждано у нас, което включва критериите на всички потребители и ангажирани с процеса на предоставяне на услугите.
- Настоящото изследване обогатява социалната практика в изследване на целесъобразността на структурните показатели и доказва, че потребителите и

доставчиците на социалните услуги установяват наличието на тясна връзка между тях и разбирането им за тяхното качество.

#### **Практическа новост**

- Методиката е апробирана и показва резултати от първото изследване на качеството на грижа за деца в приемни семейства у нас;
- Методиката би могла да се прилага в практиката по социална работа в България.

#### **РЕАЛИЗАЦИЯ НА РЕЗУЛТАТИТЕ**

Получените резултати от проведените изследвания и по – конкретно Методиката за оценка на качеството на грижи, ще бъде предложена за приложение на Агенцията по качество, която съгласно Законът за социалните услуги, предстои да бъде разкрита през 2020 г.

#### **АПРОБАЦИЯ НА РЕЗУЛТАТИТЕ**

По темата на дисертационния труд някои резултати от изследванията са докладвани и публикувани в следните форуми и издания: Годишници на Технически университет – Варна, Съюз на учените – Пловдив, UNITECH – Габрово, Първа научно – практическа конференция с международно участие „Социална работа, мениджмънт и социално развитие: съвременни предизвикателства, перспективи и иновативни практики”, Варна, 2015 г.

#### **СТРУКТУРА И ОБЕМ НА ДИСЕРТАЦИЯТА**

Съдържанието на дисертационният труд е структурирано в увод, четири глави и заключение. В **Първа глава** са представени резултатите от анализ литературни източници, интерпретиращи понятието за качество и методите за неговото измерване. **Втора глава** анализира понятието грижа като основен компонент на социалните услуги и методите за оценка на нейното качество в рамките на социалните услуги за деца в различни държави и у нас. Разгледано е понятието за грижа от професионална гледна точка. **Трета глава** описва методологията на изследването. В **Четвърта глава** са представени резултатите от проведено изследване на оценката на качеството на грижите за деца в приемни семейства. Анализирани са резултатите от изследването. Изведени са изводи и препоръки към съвременната социална практика у нас.

Дисертационният труд разграничава понятието „грижа“ от понятието „социална услуга“, като приема понятието „грижа“ като основен компонент на „социалната услуга“. Той фокусира вниманието върху понятието „грижа“, включва всички критерии за измерване на нейното качество и изключва критериите за измерване на качеството на социалните услуги, сред които са критериите, свързани с организация на процеса на работа и критерии за подбор на персонала. Избира една социална услуга, в рамките на която да апробира новосъздадената методика за измерване и това е услугата „приемна грижа“. Проверява възможностите ѝ да измерва качеството на грижи за деца и описва получените резултати. Допуска, че създадената методика може да бъде приложена за измерване на качеството на качеството на грижи в останалите социалните услуги за деца, но доказването или отхвърлянето на тази хипотеза е обект на следващи проучвания.

Фокусът на дисертационния труд е насочен към изследване на качеството на грижа, за децата, които са настанени в приемни семейства. Поради тази причина качеството на грижи в останалите социални услуги не е обект на изследване. Изследвано е мнението на деца над 6 – годишна възраст, тъй като по – малките деца все още нямат възможностите да разбират използвания въпросник.

## КРАТКО СЪДЪРЖАНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

### ГЛАВА ПЪРВА. ПОНЯТИЕ И КОНЦЕПЦИИ ЗА КАЧЕСТВО И ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО

В тази глава се разглежда същността на понятието „качество”. Представено е развитието на концепциите за качество, концепцията за тотално качество.

Разбирането за качество в социалната работа може да се изведе от по – общото значение на понятието „качество“ и от конкретната му употреба в теорията и практиката. В Българския тълковен речник /БАН, 1993/ качеството се определя с три значения: а) външни или вътрешни признаци и особености, по които се отличават предметите или явленията помежду си; б) положително свойство, черта, особеност, достоинство /противоположно – недостатък/; в) степен на ценност, пригодност, съответствие на това, какъв трябва да бъде предметът.

Следователно в широк смисъл, качеството се разбира, като определена положителна характеристика на даден предмет, явление или човек. Вторият аспект при дефинирането на качеството е свързан с *неговото установяване и оценка* – при сравняване и оценка на дадени предмети, явления и личностни характеристики ние можем да установим тяхната стойност, ценност, пригодност от гледна точка на предназначението или употребата им.

Най – често понятието „качество” се интерпретира като: ценност, полезност, или превъзходство.

За да бъде изяснено понятието за качество в социалната работа, са разгледани и представени общото понятие за качество, теоретични концепции и школи в развитието на качеството до наши дни.

Разгледани са различни методи за измерване на качеството, а именно статистически методи, аналитични техники, интуитивни или евристични методи, представена е и концепцията за квалитологията/квалиметрията като метод за измерване на качеството.

Представените в посочената глава дефиниции очертават полето в разбиране за качеството, което е особено ценно в социалната работа – способността на продукта или услугата да удовлетворява декларираните или предполагаеми нужди на клиента.

Аспектите на общото и управленско разбиране за качество напълно се интегрират в дефинициите за качество в социалната работа, но при последните се акцентира върху потребностите на клиентите.

Другият важен аспект от разбирането за качество, който е значим за социалната работа е съответствието на определени изисквания и степента на съвършенство на предоставяната социална услуга. Това означава, че установяването на качеството на социалните дейности и услуги предполага наличието на определени стандарти, изисквания, с които параметрите на услугата се сравняват. По този начин се оценява доколко услугата отговаря на предназначението си и в каква степен удовлетворява потребностите на клиентите.

Общото виждане за качеството, като съвкупност от характеристики на продукта или услугата се конкретизира в управленската теория, чрез назоваването на онези характеристики, които „правят” продукта или услугата качествени (Симеонова., Р., Господинов., Д., и др., 2010 г., стр. 242 - 251). Следователно, важни характеристики на качеството в контекста на социалната работа е предоставяните услуги да бъдат адекватни на целта/предназначението си, да удовлетворяват нуждите на клиентите /социалност/ и да носят позитивен ефект върху нуждите и благосъстоянието на клиентите /ценност, полезност/.

## ГЛАВА ВТОРА. ПОНЯТИЕ ЗА ГРИЖА. МЕТОДИ ЗА ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА ГРИЖИ, ПРЕДОСТАВЯНИ В РАМКИТЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

В социалната сфера, понятието грижа е широко застъпено. Анализирайки социалните услуги, които се ползват от деца - лишени от „грижи“, от своето родно семейство е необходимо първоначално да разгледаме концепциите за грижата. Думата „грижа“ има старинен славянски произход – "gryz-ja" и означава тревога, старание да се направи нещо (за да се успокои тревогата) (Български етимологичен речник. 2007, 281–282.).

В тази глава е дефинирано понятието за грижа, направен е анализ на различията между понятията „грижа“ и „услуга“, полагането на грижи е разгледано в контекста на социалната услуга, освен това е анализирано полагането на грижи като професия. Направен е анализ на практики по оценка на качеството на грижи в различни държави, както и в България.

Съществено значение от методологическа гледна точка за разработката на настоящия дисертационен труд е въпросът за различието между понятията „грижа“ и „услуга“. Етимологията на думата „услуга“ е обща с тези на думи като „служене“ и „слуга“. Услугата превръща грижата в (платена) работа. Превръща старанието в стойност, тревогата се успокоява като труд (за другия). Предоставящият услугата е много по-спокоен от грижещия се. Той знае, че работното му време ще свърши. И че ще си получи заплатата. Услугата предполага длъжностна характеристика – обхват на възлагане, който рамкира и „дресира“ угризенията.

По отношение на социалната работа, етиката на грижата е в основата на ценностите, теорията и практиката на социалната работа от началото на социалната работа (Meagher, G., Parton, N., 2004, 15)

### **Полагането на грижи като социална услуга**

Полагането на грижи като работа е подкатегория на работата, която включва всички задачи, които пряко включват процесите на грижи, извършвани в услуга на другите. Често тя се различава от другите форми на работа, тъй като се счита, че е вътрешно мотивирана, което означава, че хората са мотивирани да извършват работа като грижи, по причини, различни от финансова компенсация. (Folbre, N., 2003). Друг фактор, който често се използва за различаване на грижите от други видове работа, е мотивиращият фактор. Тази перспектива дефинира грижите като труд, извършен от привързаност или чувство за отговорност към други хора, без никакво очакване за незабавна парична награда. (Folbre, N., 1995. 73–92). Независимо от мотивацията, грижите включват грижи, извършвани за заплащане, както и тези, които се извършват без възнаграждение. Работата, която представлява полагане на грижи се отнася до онези професии, които предоставят услуги, които помагат на хората да развият своите способности или способността да преследват аспектите от техния живот, които ценят. (England, P., 2005, 381–399).

### **Оценяване на качеството на социалните грижи и услуги.**

Поради своето сложно съдържание и различните значения, проблемът за измерването на качеството на социалните грижи, поставя различни концептуални и аналитични предизвикателства. Социалните услуги са свързани с различни аспекти от живота на хората и възможността те да помагат за подобряване на здравето на потребителите и тяхното физическо функциониране; да отговарят на основните физически нужди на ежедневните дейности; да гарантират личната безопасност и сигурност, чиста и подредена среда; да помагат на потребителите да останат активни; да осигурят достъп до социални контакти, да гарантират на потребителите контрола



над живота им, възможност в максимална степен да се справят самостоятелно, да осигурят самочувствие и подпомагане на хората да се примирят с увреждането (Bamford et al.,1999, 15-17; Qureshi et al., 1998,13-15; Miller et al., 2008, 150-158).

Като цяло, потребителите на социални услуги са склонни да възприемат качеството на услугите чрез едни или други аспекти на качеството на грижа или качеството на живот . Често цитирани аспекти на качеството са достъпност до услуги, отчетност, нагласи и поведение на персонала, способност за приспособяване към промените в средата, гъвкавост на услугата, способност да се посрещнат променящите се нужди, неприкосновеността на личния живот и достойнство, познания и надеждност на персонала(Malley, J.,and Fernández, J. L., 2012, 4 - 5).

В практиката, оценката на качеството изисква определяне на показатели, които са достатъчно чувствителни към измененията в ключовите аспекти на качеството, засегнати по-горе. В този контекст, тя трябва да използва и различава критерии за оценка на структурата, процеса и резултатите. Структурните индикатори се отнасят до "относително стабилни" характеристики на доставчиците на грижи, на инструментите и ресурсите, които те имат на свое разположение, както и организацията на средата, в която те работят (Donabedian, A.,1980, стр. 81.); индикатори на процесите се отнасят до дейностите, които влизат в рамките на отношенията между социалните работници и потребители на услуги; и индикаторите за резултати включват показатели, свързани с желани (и нежелани) резултатите от дейността на грижи.

#### **Анализ на практики за оценка на качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи.**

В дисертационния труд са разгледани два типа практики за оценка на качеството на грижите: такива, които се основават единствено на изпълнение на стандарти, както е в момента в нашата страна и такива, които освен стандарти, прилагат и допълнителни методи при оценка на качеството на грижите. Практики за оценка на качеството, основаващи се на изпълнение на стандарти се прилагат в Испания и Чехия.

Практики, включващи освен оценка за изпълнение на стандартите и допълнителни методи за оценка на качеството, отчитащи оценките на потребителите се прилагат във Великобритания, Германия, Ирландия, Дания, Финландия, Исландия. Особено впечатление правят разработените множество инструменти и начини за измерване на качеството на грижите за деца във Великобритания. Важно е да се отбележи, че всяка година Генералният директор по правата на децата в тази страна се допитва директно до тях и изисква тяхното мнение за грижата, която получават.

**Оценка на качеството на общоевропейско равнище** – освен, разработените във всяка държава изисквания за качество на услугите, има разработени такива и на европейско ниво от организацията EQUASS – Европейско качество на социалните услуги (<http://www.equass.be/>). Тя предлага програми за сертифициране на доставчици на социални услуги, които са съобразени с европейските принципи за качество и са добре познати в много европейски страни. За осигуряването на качеството на социалните услуги организацията е разработила система от 50 критерии, със 100 конкретни показатели за оценка на съответния критерии.

#### **Оценка на качеството на грижите за деца в България**

През 2019 г. е приет Закон за социалните услуги. В глава седма „Качество, ефективност, контрол и мониторинг на социалните услуги” са разписани три вида стандарти за качество на социалните услуги: за организация и управление на услугата; за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата; за ефективността на услугата с оглед на

постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им. През 2020 г. предстои приемането на Наредба за качеството на социалните услуги и създаване на Агенция за качеството на социалните услуги, която ще извършва мониторинг. Предвижда се мониторинг да бъде извършван и от независими лица, европейски, международни и национални организации. (Закон за социалните услуги, 2019 г., чл.105 – чл. 118)

Към настоящият момент обаче в нашата страна основните нормативни документи, които се прилагат по отношение на социалните услуги са Правилника за прилагане на закона за социално подпомагане, а за услугите за деца – Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца. От 2003 г. се въвежда постепенно т. нар. стандартизацията на системата за социални услуги. В следствие на основата на Наредбата, Агенцията за социално подпомагане, съвместно с Държавна агенция за закрила на детето, разработват методики, които регламентират предоставянето на определени социални услуги и извършването на определени дейности, представляващи основни елементи от дейността на услугата /хранене, здравно обслужване, местоположение и материална база, образование, свободно време и др./

Въпреки реформите в грижите за децата, в нашата страна все още практиките, които се прилагат в социалната сфера се базират на т.нар. „медицински модел“, а не на „социалния модел“ на работа. Това означава, че проблемът на индивида се счита за състояние, което му е присъщо и го прави неравнопоставен в обществото. Социалният модел се изразява в търсенето и прилагането на мерки, които да адаптират средата към индивида. (Фондация „Сийдър“, 2013 г., 4 стр.)

При „медицинския модел“ на предоставяне на социалните услуги е залегнал начин, който е близък до този, чрез който в България се разбира и използва терминът „качество на социалната услуга“ като равносilen на „качеството на грижа“. Според този модел, една социална услуга е качествена, когато е достъпна, има разписани политики и процедури, отговаря на определени изисквания за хранене, здравни грижи и материална база, разполага с компетентен персонал. Ако обаче следваме „социалния модел“ при дефинирането на социалните услуги, качеството на социалната услуга би следвало да включва не само качеството на предоставяната грижа, но и качеството на живот на потребителя, т.е. степента, в която социалната услуга спомага за подобряване на здравословното, физическото и емоционалното състояние на клиента, посреща нуждите му чрез ежедневни дейности, гарантира личната му безопасност и сигурност, осигурява чиста и спретната среда, подпомага го да бъде активен, осигурява му достъп до социални контакти, гарантира му, че лицето притежава контрол върху собствения си живот, повишава автономността и самочувствието му, подобрява уменията му. (Димитрова, А., Пармакова, М., Фондация „Сийдър“, 2015, 4)

В действащата у нас нормативна база касаеща стандартите за социалните услуги, включително тези за деца, няма регламентирана оценка на ресурса, който доставчика инвестира, за да се постигне определено качество на услугата. В случая този ресурс включва не само финансовите средства, но и професионалната квалификация, капацитета и цената на работната сила, ангажирана с производството и предоставянето на съответната социална услуга.

Нормативната база, която определя критериите и стандартите за качество на социалните услуги и респективно за контрола върху тяхното качество в нашата страна не е достатъчно детайлизирана и формализирана, поради което нейното прилагане може да се оцени като формално като се отчитат само някои елементи на характера на услугата, като нейната наличност и изпълнение, например. Липсват измерими индикатори за качеството на социалните услуги и техния ефект върху живота на потребителите. (SocialNGO's recommendations to EU decision makers, 2008., 1-11).

## **ГЛАВА ТРЕТА. ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВО НА ГРИЖИТЕ ЗА ДЕЦАТА. МЕТОДОЛОГИЯ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО**

### **3.1. Цел, задачи и хипотези на изследването**

**3.1.1. Целта на настоящото изследване** е да установи качеството на грижи, които приемните родители полагат за настанените в семействата им деца, лишени от родителски грижи.

#### **3.1.2. Задачи на изследването:**

- проучване на мнението на представителите на всички групи потребители на социални услуги за деца, лишени от родителски грижи; специалисти, ангажирани в процеса на предоставяне на услугите, социални работници и експерти за критерии, въз основа на които следва да се измерва качеството на социалните услуги за деца;
- извеждане на критерии за оценка на качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи;
- изготвяне на въпросник и измерване на тежестта на изведените критерии за качество на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи;
- изготвяне на Въпросник за измерване на качеството на грижи за деца;
- измерване на надеждността на Въпросника за измерване на качеството на грижи за деца;
- прилагане на Въпросника за измерване на качеството на грижи за деца за измерване на качеството на грижи за деца за приемни семейства.

#### **3.1.3. Хипотези:**

- посредством използването на посочените по-горе научни инструменти могат да се дефинират обективни критерии за качество и тези критерии могат да бъдат използвани за измерване и оценка на качеството на грижата за деца настанени в приемни семейства;
- такива критерии за оценка на качеството на грижа в рамките на социалните услуги могат да бъдат дефинирани, чрез използването на подходящ научен инструментариум, на базата на проучване на мненията на всички участници, включени в предоставянето на съответната услуга – нейните потребители децата, родителите на децата, приемните родители, осиновителите, социалните работници, представителите на доставчиците на услугите, експертите;
- на базата на така разработените и дефинирани критерии за качество може да бъде разработена методика, пригодна за непосредствено практическо приложение, която обективно да оценява качеството на грижата за деца, настанени в приемни семейства;
- така разработената методика, базирана на критериите на потребителите и участниците в предоставянето на социалните услуги, притежава висока степен на надеждност и може да се използва за оценка качеството на грижи и в рамките на други социални услуги за деца.

### **3.2. Методи и инструменти на изследването**

#### **3.2.1. Използвани методи:**

- фокус група. Методът е приложен за проучване на мнението на представителите на всички групи потребители на социални услуги за деца, лишени от родителски грижи; специалисти, ангажирани в процеса на предоставяне на услугите, социални работници и експерти за критерии, въз основа на които следва да се измерва качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи;

- интервю. Методът е приложен в проучването на критерии за оценка на качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи;
- контент-анализ. Методът е приложен в проучването на критерии за оценка на качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи;
- въпросник. Методът е използван за: измерване на тежестта на критериите за качеството; за измерване на надеждността на новосъздадения инструмент за измерване на качеството, както и в изследването на качеството на грижи за децата.

### **3.2.2. Инструменти**

За целта и задачите на научното изследване са разработени три инструмента:

*а. Въпросник за провеждане на структурирано интервю и изследване по метода фокус група. /Приложение 1/;*

Въпросникът е използван за проучване на критериите за качеството на грижи за деца, лишени от родителски грижи.

Основните изследователски въпроси включени в него са:

1. Според Вас, какво означава качество на социалната услуга за деца, лишени от родителски грижи?

2. Какви са Вашите критерии за качество на социалната услуга за деца, лишени от родителски грижи?

3. Какво според Вас е важно да има в една социална услуга, за да се чувстват децата добре?

*б. Въпросник за измерване на тежестта на критериите за оценка на качеството на грижи за деца, изведени от представителите на всички групи, ангажирани в предоставянето на социалната услуга „приемна грижа“. /Приложение 2/*

Въпросникът за измерване на тежестта на критериите за качество на грижи за деца е създаден на основата на всички критерии, изведени от изследването на критериите за качество на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи. Той включва общо 185 критерии, обособени в няколко групи и подгрупи.

Първата група включва критерии, свързани с качествата и уменията на работещите, в сферата на социалните услуги. Това са критерии за знания, отношение към клиентите, личностни качества, професионален опит и обучение.

Втората група обхваща критерии, свързани с организацията на работния процес в социалната услуга. Основни подобласти очертани тук са: споделяне на отговорности между всички участващи в процеса, критерии по отношение на изискванията за заемане на определена длъжност, критерии насочени към броя на децата, с които работи един специалист и определени задължения, които трябва да изпълнява услугата по отношение на потребителите си.

Третата група включва критерии, свързани със задоволяване на потребностите на децата, които ползват социални услуги. Тази група се състои от десет подгрупи: задоволяване на физиологични/битови потребности на децата; задоволяване на потребността от сигурност; задоволяване на потребността от любов и привързаност; задоволяване на потребността от позитивна оценка; задоволяване на потребността от себеактуализация; задоволяване на познавателните потребности; подпомагане на децата да развиват умения; положително повлияване на емоционалното състояние на децата; интеграция и подкрепа за биологичните семейства на децата.

За измерване на тежестта на критериите, на изследваните лица бе предоставена възможност да посочат своето мнение за значимост на критериите в скала от 1 до 6, според която 1 е най-ниската степен, а 6 е най-високата степен на значимост. Резултатите от това изследване показаха, че с малки изключения всички критерии за

оценка на качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи, получават висока оценка за значимост. Това показва, че разработването на методика за оценка на качеството на социалните услуги за деца следва да включи всички критерии с висока оценка.

Анализът на критериите показва, че възможностите за тяхното изследване изисква разработването на широк набор от инструменти – задача, която може би била реализируема в рамките на няколко по-нататъшни разработки. Поради това, следващия етап от настоящото изследване се концентрира върху една част от изведените критерии – критерии, отнасящи се до оценка на качеството на грижи за децата, предоставяни от социалната услуга, като основен компонент на цялостната оценка за качество на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи.

*в. Въпросник за измерване на качеството на грижи за деца в приемни семейства, предназначен за деца и Въпросник за измерване на качеството на грижи за деца в приемни семейства, предназначен за приемни родители (Приложение 3).*

Въпросникът за измерване на качеството на грижи за деца, е разработен на основата на: резултатите от изследване на критериите за измерване на качеството на социалните услуги за деца; на изведените в резултат на това проучване критерии за оценка на качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи и резултатите от измерването на значимостта на изведените критерии. Въпросникът обхваща тези критерии, която се отнасят до оценка на качеството на грижи за деца, лишени от родителски грижи.

Формулировката на всеки въпрос, възпроизвежда формулировката на изведените от изследваните лица критерии. Например: Първият въпрос от част А: Когато си болен, водят ли те на лекар? е изведен от посочен от изследваните лица критерии за оценка на качеството - „Когато си болен, водят ли те на лекар.“

Поради наличие на специфики в предоставянето на услуги за деца, лишени от родителски грижи и необходимост формулировката на въпросите да следва тези специфики, бе направен избор на социална услуга, към която да бъде приложен въпросника. Избраната социална услуга е приемна грижа.

Въпросникът за изследване на качеството на грижи за деца, лишени от родителски грижи, настанени в приемни семейства включва 5 части.

Част А: Физиологични потребности (включва всички критерии, отнасящи се до физиологичните потребности на децата)

Част Б: Екзистенциални потребности: безопасност, сигурност и спокойствие (включва всички критерии, отнасящи се до тази група от потребности на децата)

Част В: Социални потребности: привързаност, любов, принадлежност, социални връзки, общуване, загриженост за другите и внимание към себе си.

Част Г: Потребност от самоуважение, уважение от страна на другите, признание, постигане на успех, позитивна оценка и развитие

Част Д: Духовни потребности: потребности от познание и себerealизиране.

Всяка част, съдържа въпроси, количествено съответни на изведените от изследваните лица на предходните етапи на изследването критерии в съответната област. В някои части, групите от въпроси са разделени.

За определяне оценката на надеждността на използваната методика е приложен коефициент за вътрешна консистентност “Cronbach’s Alpha”. (Джонев, С., 2004, с. 47).

Цялостното изследване на качеството на грижи за деца обхваща няколко последователни етапа. **Първият етап** – изследване на критериите за оценка на качеството на грижи за деца, включва проучване на мнението на децата, биологичните

родители, приемните родители и осиновители, социални работници, възпитатели и експерти, т.е. целия кръг от участници в основните социални услуги за деца, предоставяни днес у нас – „приемна грижа“ и грижа за деца в Центровете за настаняване от семеен тип. В това изследване са използвани три изследователски метода – фокус група, структурирано интервю и контент-анализ. Изследването е проведено на територията на Област Варна и Област Добрич.

**Вторият етап** на изследването включва обработка на резултатите от първи етап и извеждане и описани на критериите, изведени от всички изследвани групи.

На **третия етап** от изследването, всички изведени критерии са обособени в няколко групи, съставлящи въпросник, чиято цел е да установи каква е тежестта на критериите. След това е проведено изследване, отново сред представители на всички групи участници в предоставяне на социалните услуги за деца „приемни грижа“, Център за настаняване от семеен и специализирани институции за деца.

На **четвъртия етап** са изведени всички критерии, получили висока оценка на предходния етап от изследването. След това, въз основа на тях е съставен нов въпросник за измерване на качеството на грижи за деца в два варианта – единият, приспособен за изследване на мнението на децата, другият – за изследване на мнението на приемните родители.

На **пети етап** е проведено изследване на надеждността на съставения въпросник. След това, двата въпросника са приложени за изследване качеството на грижи за деца в приемни семейства.

На всички етапи от изследването, всички изследвани лица бяха включени абсолютно анонимно и със съответното съгласие от тяхна страна.

Заглавната страница на Приложение 3, представлява формуляр за съгласие, чрез който на изследваните лица е обяснено какво ще бъде проучването, съответно – анонимността му. Поставен е и въпрос, дали лицето е съгласно да бъде част от изследването.

Данните за изследваните лица са отбелязвани с номер по ред.

### **3.3. Участници и обхват на изследването**

Изборът на участници в изследването на критериите за оценка на качеството на грижи за деца премина през няколко етапа.

**3.3.1. Процедура по изготвяне на представителна стратифицирана извадка за изследване на критериите за оценка на качеството за грижи за деца. Процедурата обхваща описание на генералната съвкупност, обособяване на отделните страти в нея, както и описание на социалните услуги, отнасящи се до всеки отделен страт**

Изборът на извадката е мотивиран от идеята за комплексно изучаване на явлениято, както от гледна точка на потребителите, така и от гледна точка на тези, които представят и организират услугата.

*А) Описание на генералната съвкупност:* деца, лишени от родителски грижи; биологични родители на децата, лишени от родителски грижи; осиновители; приемни родители; социални работници; експерти.

*Б) Осигуряване на представителност на извадката. Стратифициране.*

Първоначално, генерална съвкупност е стратифицирана според месторазположението на социалните услуги в североизточния регион на страната. Обособени са два страта: услуги, предоставяни, управлявани и координирани от екипи в областен град - град Варна и услуги, предоставяни, управлявани и координирани в относително по-малък град. В извадката бяха включени социалните услуги,

предоставяни в областния град Варна и социалните услуги, предоставяни в по-малък град, в случая Добрич.

На територията на град Варна функционират следните социални услуги за деца, лишени от родителски грижи: Дом за деца, лишени от родителски грижи „Другарче“, Дом за деца, лишени от родителски грижи „Надежда“, Център за настаняване от семеен тип „Другарче“, Център за настаняване от семеен тип „Изгрев“, Център за настаняване от семеен тип за деца с увреждания „Владиславово“, приемна грижа.

На територията на град Добрич функционират следните социални услуги за деца, лишени от родителски грижи: Център за настаняване от семеен тип 1, 2 и 3, Център за настаняване от семеен тип за деца с увреждания, Преходно жилище, приемна грижа.

В извадката бяха включени всички социални услуги на територията на двата града. Тъй като генералната съвкупност не е хомогенна, за осигуряване на представителност тя се разглежда като съставена от своите подмножества от подобни елементи, като приемаме тези подмножества като отделни страти и обособяваме 5 отделни страта:

- **Деца, лишени от родителски грижи:** Деца в специализирани институции; деца, в центрове за настаняване от семеен тип за здрави деца; деца, в центрове за настаняване от семеен тип за деца с увреждания; деца, настанени в преходно жилище;

- **Родители на деца, лишени от родителски грижи:** Родители на деца, настанени в специализирани институции; родители на деца, настанени в центрове за настаняване от семеен тип за здрави деца; родители на деца, настанени в центрове за настаняване от семеен тип за деца с увреждания; родители на деца, настанени в преходно жилище, родители на деца в приемни семейства, родители на осиновени деца.

- **Осиновители:** Приемаме групата за хомогенна

- **Специалисти, полагащи преки грижи за деца, лишени от родителски грижи:** Приемни родители, възпитатели от специализирани институции, възпитатели в център за настаняване от семеен тип и преходни жилища.

- **Други специалисти, осигуряващи социални услуги за деца, но не полагащи преки грижи за тях.** Социални работници от отдел за закрила на детето; Центрове за обществена подкрепа; Доставчици на социалната услуга „приемна грижа“; Организации за посредничество в областта на международното осиновяване; Агенция за закрила на детето, Министерство на труда и социалната политика, Експерти от Министерство на правосъдието, Експерти в областта на международното осиновяване.

*В)Обем на извадката.*

Описание на генералната съвкупност

- **Деца, лишени от родителски грижи** - Деца в специализирани институции; деца, в центрове за настаняване от семеен тип за здрави деца; деца, в центрове за настаняване от семеен тип за деца с увреждания; деца, настанени в преходно жилище – обем на извадката 36 деца;

- **Родители на деца, лишени от родителски грижи** - Родители на деца, настанени в специализирани институции; родители на деца, настанени в центрове за настаняване от семеен тип за здрави деца; родители на деца, настанени в центрове за настаняване от семеен тип за деца с увреждания; родители на деца, настанени в преходно жилище, родители на деца в приемни семейства, родители на осиновени деца – обем на извадката 2 родители;

- **Осиновители** - Приемаме групата за хомогенна. Липсват възможности за сформирание на фокус групи. За това те са включени в изследването чрез контент-анализ на съобщения от работни срещи.;

- **Специалисти, полагащи преки грижи за деца, лишени от родителски грижи** - Приемни родители, възпитатели от специализирани институции, възпитатели в център за настаняване от семеен тип и преходни жилища. Обем на извадката: 31 души;

- **Други специалисти, осигуряващи социални услуги за деца, но не полагащи преки грижи за тях** - Социални работници от отдел за закрила на детето; Центрове за обществена подкрепа; Доставчици на социалната услуга „приемна грижа“; Организации за посредничество в областта на международното осиновяване; Агенция за закрила на детето, Министерство на труда и социалната политика, Експерти от Министерство на правосъдието, Експерти в областта на международното осиновяване. Обем на извадката: 37 души.

За провеждане на настоящето изследване е изискано разрешение от Министерство на труда и социалната политика, от Регионална дирекция „Социално подпомагане“ и дирекция „Социално подпомагане“ на двете области. След това, до всички описани институции и социални услуги за деца в Област Варна и Област Добрич бяха изпратени писма – покани за участие в изследването. След като институциите се отзоваха на изследването, стана ясно, че в изследването могат да бъдат включени представители на всеки отделен страт, но не може да бъде изготвен списък на всички негови представители и да се използва случаен или систематичен подбор на изследваните лица. Поради това, бе използван клъстерен (гнездови) подход за подбор на изследваните лица. В изследването бяха включени всички представители на съответното гнездо от страта, но участие взеха само отзовалите за участие. Така, в този етап на изследването участваха 107 участници от генералната съвкупност, представители на три страта, разпределени по следния начин:

*Г) Разпределение на изследваните лица по страти и социални услуги:*

- **Деца, лишени от родителски грижи общо 36:**

В изследването са включени 15 деца, представители на всички Центрове за настаняване от семеен тип във Варна (Центъра за настаняване от семеен тип за здрави деца „Другарче“ и „Изгрев“ 1 и 2, гр. Варна) и 20 деца, представители на всички Центрове за настаняване от семеен тип в гр. Добрич (Център за настаняване от семеен тип за здрави деца „Светлина“, „Тийнейджър“ и ЦНСТЗ). В изследването е включен и един младеж, настанен в преходно жилище в гр. Добрич. Опит за изследване на деца, настанени в институции бе неуспешен, поради отказ на персонала от съдействие в провеждане на изследването. На този етап от изследването не са включени деца, настанени в приемни семейства.

- **Родители**

Съществуват редица ограничения за включване на биологичните родители на децата, в изследвания. Информацията, която ги идентифицира е конфиденциална, а включването им в изследвания става чрез съгласие, осигурено от социалните работници, които работят с тях. Трудностите в осигуряването на тази група ограничават включването ѝ в изследването. За да не бъдат напълно изключени, бе приложен метода контент анализ. Извлечените по този начин мнения, бяха включени в следващите етапи на изследването.

- **Осиновители** - Мнението на тази група е изследвано по същия начин.

- **Специалисти, полагащи преки грижи за деца общо 31, разпределени като следва:**

- **Специалисти от Центровете за настаняване от семеен тип:**

В изследването са включени 5 специалисти, представители на един от двата центъра за настаняване от семеен тип за деца с увреждания във Варна, разположен в кв. Владиславово; 8 специалисти, представители на всичките три Центъра за настаняване от семеен тип за здрави деца във Варна (Центъра за настаняване от семеен тип за



зdravi деца „Другарче“ и „Изгрев“ 1 и 2, Варна); 5 специалиста, представители на всички 3 Центъра за настаняване от семеен тип за здрави деца в гр. Добрич – ЦНСТ „Светлина“, ЦНСТ „Тийнейджър“, ЦНСТ3. Общо 18 специалисти от Центровете за настаняване от семеен тип.

- *Специалисти от специализирани институции за деца:*

Към момента на изследване, на територията на двете общини функционират 4 специализирани институции за деца – Дом за медико-социални грижи в кв. „Виница“, Варна; Дом за деца, лишени от родителски грижи „Другарче“ за деца от 3 до 7 г. Варна, Дом за деца, лишени от родителски грижи „Надежда“ за деца от 7 до 18 г. в гр. Варна; 1 специализирана институция за деца – Дом за медико-социални грижи за деца в гр. Добрич. Поради отказ от участие на по-голямата част от представителите, в изследването са включени само 4 специалисти от всички домове за деца лишени от родителски грижи на територията на община Варна – Дом за деца, лишени от родителски грижи „Другарче“ и дом за деца, лишени от родителски грижи „Надежда“. (Поради отказ за участие на екипа от дом за деца, лишени от родителски грижи „Надежда“, на по-късен етап тази институция беше изключена от изследването). Общо 4 специалисти от специализирани институции.

- *Преходни жилища:*

В изследването е включен 1 специалист от преходното жилище в гр. Добрич. Общо 1 специалист.

- *Приемни семейства:*

В изследването са включени 8 от 13 приемни семейства; с които работи Екип по приемна грижа Община Варна. Мнението на приемните родители бе изследвано и чрез контент – анализ, който бе извършен на база национални срещи на приемните семейства, за това броят на изследваните чрез контент – анализ лица не може да бъде посочен. Чрез метода фокус група са изследвани общо 8 семейства.

- *Други специалисти, осигуряващи социални услуги за деца, но не полагащи преки грижи за тях. Общо 37 специалисти, разпределени както следва:*

- В изследването са включени общо 5 специалисти, представители на 2 от 5 Центъра за обществена подкрепа в гр. Варна и гр. Добрич (Център за обществена подкрепа Другарче, Център за обществена подкрепа Варна, Център за обществена подкрепа Владиславово/Варна, Центъра за обществена подкрепа към БЧК Добрич и Център за обществена подкрепа Добрич 2. Общо 5 специалиста;

- В изследването са включени 7 специалиста, представители на всички три доставчика на услугата „Приемна грижа“ в гр. Варна и гр. Добрич. (Един от трима специалисти от екип на Сдружение „Съучастие“, Варна, двама от двама специалисти от „Екип по приемна грижа“ към Община Варна и двама от двама специалисти от „Екип по приемна грижа“ Община Добрич. Общо 7 специалисти по приемна грижа;

- В изследването са включени 25 специалиста от 2 отдела за закрила на детето – Отдел за закрила на детето към Дирекция „Социално подпомагане“-Варна и Отдел за закрила на детето към Дирекция „Социално подпомагане“ - Добрич. Общо 25 специалиста.

- В изследването са включени и мненията на специалисти от акредитираните организации по международно осиновяване, посолството на Франция /като приемаща страна в процеса на осиновяване/ в България и специалисти от Министерство на правосъдието.

### **3.3.2. Описание на процедурата по изготвянето на извадка за провеждане на втори етап от изследването - изследване на значимостта на критериите.**

За целите на този етап от изследването бе използвана направената вече стратифицирана извадка. В извадката бяха включени всички членове на генералната

съвкупност, представители на четири страта. В изследването участваха лица, подбрани по метода на отзовалите се. Това са 134 изследвани лица: 31 деца, лишени от родителски грижи; 43 специалисти, работещи в услуги от резидентен тип и в специализирани институции; 34 приемни родители; 3 доставчици на услугата „приемна грижа“, 13 специалисти, предоставящи услуги в общността; 10 експерта.

### **3.3.3. Описание на процедурата по изготвяне на представителна извадка за изследване на надеждността на разработения въпросник за деца и приемни родители.**

За изготвяне на представителна извадка за изследване на надеждността на двата въпросника, както и за провеждане на изследване на качеството на грижи за децата, настанени в приемни семейства са използвани данни на Националната асоциация на приемните родители за броя на децата в приемни семейства, както и данни за тяхното разпределение по области в страната.

### **3.3.4. Описание на генералната съвкупност.**

Генералната съвкупност обхваща всички деца над 7 години, настанени в приемни семейства на териториите на всички Регионални дирекции за социално подпомагане в България, както и техните приемни родители. Единственият източник, който дава изчерпателен списък на всички единици от генералната съвкупност (т.е. посочва броят на децата в приемни семейства на територията на всички области в цялата страна) към момент най-близък до момента на изследване е Националната асоциация на приемните родители, а данните, които посочва са от края на 2015г., т.е. една година преди началото на емпиричното изследване. Няма друг източник, който да посочва изчерпателен списък на всички единици от генералната съвкупност: Кърджали 14 деца, Ямбол 20 деца, Силистра 25 деца, Бургас 27 деца, Сливен 27 деца, София област 27 деца, Добрич 39 деца, Русе 41 деца, Ловеч 42 деца, София град 50 деца, Стара Загора 53 деца, Смолян 54 деца, Кюстендил 55 деца, Перник 55 деца, Пловдив 61 деца, Видин 64 деца, Враца 64 деца, Габрово 68 деца, Разград 68 деца, Благоевград 69 деца, Пазарджик 80 деца, Търговище 81 деца, Велико Търново 91 деца, Хасково 93 деца, Плевен 119 деца; Монтана 128 деца; Варна 147 деца; Шумен 156 деца. Общият брой деца е 1808.

За съжаление, Националната асоциация на приемните родители не предоставят данни за относителния дял на децата до 7 и над 7 години, както и за относителния дял на децата с увреждания. Поради това, за отчитане на броя на децата до и над 7 години, са използвани данни на Агенцията за социално подпомагане, според които относителния дял на децата от 0 до 7 години е 48%, а този на децата на възраст над 7 години – 42%. Това означава, че броят на децата над 7 години, настанени в приемни семейства е 759 деца.

759 деца над 7 години, настанени в приемни семейства на териториите на всички Регионални дирекции за социално подпомагане в България представляват генералната съвкупност.

### **3.3.5. Конструирание на извадката**

За изготвяне на извадка бе използван методът на произволната извадка, като за избор на единици, попадащи в извадката е използван лотарийния подбор. За целта всички Регионални дирекции за социално подпомагане бяха разпределени в три групи, в зависимост от броя на децата в приемните семейства и тяхното разпределение, като всяка единица от генералната съвкупност в групата получи номер.

Първата група включва Регионални дирекции за социално подпомагане, на териториите на които броят на децата, настанени в приемни семейства варира от 14 до 50. Това са областите: Кърджали 14 деца, Ямбол 20 деца, Силистра 25 деца, Бургас 27

деца, Сливен 27 деца, София област 27 деца, Добрич 39 деца, Русе 41 деца, Ловеч 42 деца, София град 50 деца.

Втората група включва Регионални дирекции за социално подпомагане, на териториите на които броят на децата, настанени в приемни семейства варира между 50 и 100. Това са областите: Стара Загора 53 деца, Смолян 54 деца, Кюстендил 55 деца, Перник 55 деца, Пловдив 61 деца, Видин 64 деца, Враца 64 деца, Габрово 68 деца, Разград 68 деца, Благоевград 69 деца, Пазарджик 80 деца, Търговище 81 деца, Велико Търново 91 деца, Хасково 93 деца.

Третата група включва Регионални дирекции за социално подпомагане, на териториите на които броят на децата, настанени в приемни семейства варира между 100 и 150. Това са областите: Плевен 119 деца; Монтана 128 деца; Варна 147 деца; Шумен 156 деца.

След като групите бяха обособени и всеки елемент на генералната съвкупност получи своя пореден номер, чрез случайно изтегляне бяха определени областите, попадащи в извадката: област Варна, област Габрово и София област; Област Варна, като представител на третата група от области, Област Габрово – като представител на втората група и София област, като представител на първата група. Общият брой на децата, попадащи в така направената извадка е 242. Тъй като Агенцията за социално подпомагане не предоставя данни за децата по възраст към всички области на децата, прогнозираме, че техният относителен дял в трите области е 42%, а броят им е 101.

Данните, получени от Регионалните дирекции за социално подпомагане по време на самото изследване показаха, че хипотезата е вярна.

#### **Област Варна**

Регионална дирекция „Социално подпомагане“ Варна включва 5 дирекции „Социално подпомагане“. ДСП – Варна, ДСП – Вълчи дол, ДСП – Девня; ДСП – Долни Чифлик и ДСП – Провадия. Общият брой на децата, настанени в приемни семейства в областта към момента на изследване се оказва различен от предварителните данни. Реалният брой към момента на изследване е 142, от които на възраст на 7 години са общо 69.

Изследването в Област Варна обхваща генералната съвкупност, разпределена по следния начин: ДСП – Варна – 32 приемни деца + 19 приемни деца от община Аксаково; ДСП - Вълчи дол – 5 приемни деца; ДСП – Девня – 4 приемни деца; ДСП - Долни чифлик – 6 приемни деца; ДСП – Провадия – 3 приемни деца

#### **София област**

Регионална дирекция „Социално подпомагане“ София област, включва десет Дирекции за социално подпомагане, отговарящи за 22 общини. Това са: ДСП – Ботевград, ДСП - Елин Пелин, ДСП – Етрополе, ДСП – Ихтиман, ДСП – Костинброд, ДСП – Пирдоп, ДСП – Правец, ДСП – Самоков, ДСП – Своге, ДСП – Сливница. Поради широкия териториален обхват на регионалната дирекция и финансови ограничения за провеждане на изследването с генералната съвкупност, бе направена извадка при райониране на генералната съвкупност. Подборът на единиците е извършен при пропорционално разпределение на подборните единици и в извадката попаднаха ДСП-Ботевград, ДСП – Елин Пелин, ДСП – Етрополе, ДСП - Пирдоп, ДСП - Правец и ДСП – Самоков и принадлежащите към тези дирекции общини.

По данни на Агенцията за социално подпомагане, броят на приемните семейства към всички дирекции „Социално подпомагане“ в област София към момента на изследване е 21. След среща с директора на Регионална дирекция „Социално подпомагане“ стана ясно, че има разминаване в данните и общия брой на децата, настанени в приемни семейства не е 21, а 39, а общия брой на децата, настанени в семейства от дирекциите, които попаднаха в извадката е 27.

И така, в извадката за Област София има следното разпределение: ДСП - Ботевград – 14 приемни деца; ДСП - Елин Пелин – 1 приемно дете; ДСП - Етрополе – 0 приемни деца; ДСП - Пирдоп – 6 приемни деца; ДСП - Правец – 6 приемни деца; ДСП - Самоков – 0 приемни деца;

#### **Област Габрово**

Регионална дирекция „Социално подпомагане“ Габрово, включва две дирекции за социално подпомагане: ДСП – Габрово (за община Габрово и община Трявна) и ДСП – Севлиево (за община Севлиево и община Дряново). На територията на областта към момента на изследване функционираха 41 приемни семейства, които полагаха грижи за 83 деца, разпределени по следния начин: Габрово – 10 приемни семейства, които полагат грижи за 12 деца; Трявна – 14 приемни семейства, които отглеждат 36 деца; Дряново – 17 приемни семейства, които отглеждат 19 деца; Севлиево – 16 приемни семейства.

В изследването бе включена генералната съвкупност.

При стартиране на изследването на територията на Област Габрово, Регионалният директор на Регионална дирекция „Социална подпомагане“ отказва участие и достъп на изследователския екип до приемните семейства. Поради това, приемните семейства от област Габрово не бяха включени в изследването.

#### **3.3.6. Описание на процедурата по изготвяне на представителна извадка за изследване на качеството на грижи за деца, настанени в приемни семейства.**

За целите на изследването на качеството на грижи за деца в приемни семейства бе използвана съставената вече извадка за изследване на надеждността на съставените въпросници.

Общият брой изследвани лица е 192 души.

#### **Обработка на резултатите.**

За обработка на резултатите са използвани програмите Excel и SPSS. В Excel резултатите бяха обработени с формула за средна оценка (AVERAGE) по всеки един показател. Посредством SPSS /IBM SPSS Версия 22/ бе изчислена надеждността на използваните въпросници

## **ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО ЗА ГРИЖИ ЗА ДЕЦА В ПРИЕМНИ СЕМЕЙСТВА. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ**

**4.1. Резултати от изследване на мнението на потребителите на социални услуги за деца, лишени от родителски грижи; специалисти, ангажирани в процеса на предоставяне на услугите, социални работници и експерти за тяхното мнение за това с какви критерии следва да се измерва качеството на социалните услуги за деца.**

Проведеното изследване показва, че всички изследвани лица извеждат критерии за оценка на качеството на социалните услуги за деца свързани с:

- степента, в която социалните услуги удовлетворяват базовите, познавателните, емоционални и социални потребности на децата, потребностите им от сигурност и себеактуализация;
- правото на децата да пораснат в своето биологично семейство, с правото на идентичност, с правото на познание за техния произход, етническа и религиозна принадлежност, а в случаите, в които децата не могат да отраснат в семействата си – с възможност да познават своите близки или да получават нужната информация за тях;
- подкрепата на социално слабите и затруднени биологични родители;
- подкрепата на осиновителите да приемат осиновеното дете, да преодолеят трудностите на адаптацията, в процеса на обучение и страха от срещата с биологичните родители;
- способностите на приемните родители за разбират потребностите на децата и да се отзовават на нуждите им; да познават особеностите на развитието им, техните емоции и преживявания и да подкрепят цялостното им развитие;
- качествата и компетенциите на социалните работници и всички специалисти, включени в социалните услуги за деца, организацията на работа и взаимодействията между институциите.

**4.2. Резултати от изследване на значимостта на изведените критерии за оценка на качеството на грижа**

Изследването на значимостта на критериите имаше за цел да установи каква според различните групи изследвани лице е тежестта на всеки един от критериите посочени от същата и от всички останали групи. За целта на изследването, всички критерии бяха поместени във въпросник, който предложи на изследваните лица да посочат своето мнение за тежестта на всеки критерий, в скала от 1 до 6, като с единица респондентите оценяваха най – ниското ниво на значимост, а с шестица най – високото ниво на значимост. С по-малките деца и с някои представители на персонала, бе проведено интервю. Резултатите от проведеното изследване за тежест на критериите за качество показват най – висока средна оценка се наблюдава по категорията, касаеща качествата и уменията на работещите, степен на значимост 5.81.

Най – ниска обобщена средна оценка срещахме при категорията „Критерии, свързани с организацията на процеса на работа”, оценена със степен на значимост 4.04.

Интересно е да се отбележи, че най – ниските средни оценки са поставяни предимно от служители в Отдел „Закрила на детето” и от експерти, а най – високи оценки са поставяни от доставчиците на услугата „Приемна грижа” и от специалистите работещи в социални услуги в общността. Наблюдава се факта, че оценките на децата се движат в средни граници спрямо най – ниските и най – високите средни оценки на другите изследвани групи.

Представените резултати показват, че всички критерии са със степен на значимост по – висока от 4 при скала от 1 до 6, т.е. всеки критерий е с по – висока от

средната оценка. Поради тази причина всички критерии са включени в разработването на Методика за оценка на качеството на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи.

След обработка и анализ на получените резултати от предходните две изследвания, описани по – горе в дисертационния труд, бе създадена методика за оценка на качеството на грижи за деца, които се отглеждат от приемни семейства.

В тази глава на дисертационния труд са представени резултатите от проведеното изследване върху качеството на грижи за деца, които се отглеждат от приемни родители. Всички критерии за качество с висока средна оценка са обработени и от тях са съставени въпроси, които са структурирани по видове потребности. Въпросите изследват представите на децата и на техните приемни родители, отнасящи се до едно и също нещо, до задоволяване на определена потребност. Въпросниците са структурирани по видове потребности, като за всеки един въпрос изследваните лица могат да избират отговор от седемстепенна скала, състояща се от следните отговори: Да, винаги, Много често/В много голяма степен, Често/В голяма степен, Понякога/В средна степен, Рядко/В малка степен, Много рядко/В много малка степен и Не, никога.

Потребностите са представени от седем скали. Физиологичните потребности са представени в скала „Физиологични потребности”; Екзистенциалните потребности са представени в скала „Безопасност, сигурност, спокойствие”; Социалните потребности, потребностите от любов и принадлежност са представени в три скали – „Любов и привързаност”, „Интеграция”, „Връзки със семейството по произход”; Потребностите от уважение и увереност са представени в скала „Приемане, подкрепа, самооценка” и Духовните потребности, потребностите от познание и себerealизиране са представени в две скали: „Развитие на умения” и „Мислене, учене, таланти”.

#### **4.3. Резултати от изследване за качеството на грижа за деца, настанени в приемни семейства**

##### **4.3.1. Резултати от изследване на качеството на грижи за децата в приемни семейства, свързани с техните физиологични потребности**

Скалата, която се отнася до задоволяване на физиологичните потребности на децата, се състои от десет въпроса, зададени на детето и неговият приемен родител. Въпросите са насочени основно към здравословно състояние, задоволяване на базови нужди на детето и условия в жилището, в което детето се отглежда. Изследват се представите на детето и приемният му родител, например за чистота на жилището, за което изследователят не е давал оценка за това, тъй като това е субективна представа.

Коефициента на надеждност (Алфа на Кронбах) по скалата „Физиологични потребности” при въпросникът на децата е ,285, като с малко по – ниски стойности е той при въпросникът на приемните родители - ,273. По – долу са представени отговорите на изследваните групи лица. Тъй като разнообразието от отговори е незначително, това би било най-вероятното обяснение за ниската изчислена стойност на величината Алфа по тази скала във въпросниците на децата и на приемните родители.

Резултатите от изследване на въпроси от скала „Физиологични потребности“ показват, че при 70% от поставените въпроси, приемните родители оценяват по-високо степента, в която съответната потребност на децата е била удовлетворена. По три от скалите, свързани с достатъчност на храната, необходими вещи в стаята, както и наличие на достатъчно компютри и интернет, децата оценяват по-високо от приемните родители степента, в която потребностите им са били удовлетворени. По всички поставени въпроси, разминаванията между отговорите на приемните родители децата са незначителни. Отговорите на всички изследвани лица са близки, концентрирани

върху положителната част от скалата и потвърждаващи удовлетвореността на потребностите.

#### **4.3.2. Резултати от изследване на качеството на грижи за децата в приемни семейства, свързани с техните екзистенциални потребности: подслон, безопасност, обезпеченост**

Екзистенциалните потребности са представени със скала „Безопасност, сигурност, спокойствие”, която включва 20 въпроса. Това са всички въпроси, които са изведени при предходните изследвания, свързани с потребността на децата от сигурност и безопасност. В тази категория са включени въпроси, свързани с необходимостта децата да имат информация какво се случва с тях, какво предстои да им се случи, както и дали са съгласни с взетите за тях решения. Засегнати са въпроси, отнасящи се до това в каква степен детето се чувства спокойно, сигурно, защитено, изслушвано, подкрепено, уважавано. Освен това са включени и въпроси, които се отнасят до това, дали върху детето е упражнявано насилие.

По тази скала имаме един от най- високите коефициенти на надеждност при децата - ,906. Коефициента при приемните родители отново е по – нисък ,673. Тъй като приемните родители дават по – еднообразни отговори.

Изследването на степента, в която грижите за децата в приемните семейства удовлетворява техните потребности от сигурност и безопасност показва, че в повече от половината от случаите възрастните – социални работници и приемни родители подготвят децата за преходите, които социалните услуги за деца предполагат. Те обясняват на децата къде предстои да отидат и запознават предварително детето с мястото, на което предстои да живее. Резултатите показват, че според децата по-голямата част от приемните родители споделят решенията, които вземат и планове, които правят; изслушват ги и го разбират, интересуват се от тях и им вярват. По-голямата част от децата се чувстват подкрепени и приети такива, каквито са; спокойни и защитени в приемните си семейства.

От друга страна, 38% от децата са били преместени от биологичното семейство или от едно приемно семейство в друго без да знаят какво представлява мястото, на което отиват. Някои деца споделят, че са били взети от социални работници и полицаи от училище, по време на часовете и са били заведени в приемно семейство в друг град, без да знаят къде отиват и защо се случва това, както и без възможност да се срещнат или сбогуват с техните родители. Други съобщават за извеждане със сила от семейството на родителите им, докато последните са се противопоставяли на това, което се случва. Тези деца не са познавали предварително своите приемни родители, техните домове и причините, поради които са изведени от семействата на родителите си и настанени в приемни семейства. Между 12 и 16% от децата не са запознавани никога с планове и решенията на приемните родители и не са участвали със съгласие или отказ в тяхното планиране. 3% от децата споделят, че никога не са били изслушвани от приемните си родители, а 8% споделят, че приемните родители никога не са разбирали техните преживявания и не са съпреживявали с тях това, което се случва. Според 5% от децата, техните приемни родители никога не са се интересували как са, на 7% никога не са им вярвали и 5% никога не са се чувствали подкрепяни; 2% не се чувстват спокойни, 6% не се чувства в безопасност.

Резултатите показват, че потребностите от безопасност, сигурност и спокойствие на голяма част от децата в изследваните приемни семейства е била удовлетворена, като относителният дял на децата, чието мнение е че това се случва винаги е по-голям от относителният дял на приемните родители. От друга страна, има случаи, в които тези потребности на децата не са били удовлетворени. Относителният

дял на децата посочили, че това не се е случвало никога е значително по-висок от този на приемните родители, които посочват същото.

#### **4.3.3. Резултати от изследване на качеството на грижи за децата в приемни семейства, свързани с техните социални потребности, любов и принадлежност: социални връзки, общуване, привързаност, загриженост за другите и внимание към себе си.**

Социалните потребности са представени в три категории. Това са: скала „Любов и привързаност”, скала „Интеграция” и скала „Връзки със семейството по произход.

##### ***а. Резултати от изследване качеството на грижи за деца, в приемни семейства по скалата „Любов и привързаност”:***

Скалата съдържа поредица от въпроси, които са свързани с потребностите на децата от това да чувстват близост с обгрижващият ги, да бъдат милвани, прегръщани, обгрижвани, приемани, от това да знаят, че когато са тъжни има кой да ги успокои, да се чувстват обичани и приети. Освен тези, скалата съдържа и въпроси, които са свързани с възможностите на приемните родители да разбират как се чувства детето, да познават причините за това, да му помагат да преодолее проблемите си, както и въпроси, които са свързани със задоволяване на потребностите на детето да бъде с близките си, да изразява обич към важните за него хора.

Висок е коефициента на надеждност по скалата „Любов и привързаност” при въпросникът на децата /,948/, с малко по – ниски стойности е при въпросникът на приемните родители /,781/.

Общото впечатление на резултатите от изследването по тази скала, е че приемните родители оценяват по – високо себе си, отколкото го правят децата. Резултатите показват, че случаите, в които приемните родители оценяват по-високо честотата на случаите, в които удовлетворяват винаги потребностите на децата по тази скала и това са потребностите на децата да бъдат успокоявани, прегръщани, милвани; потребността на децата свободно да изразяват обичта си към важните за тях хора, както и да поддържат връзка с тях; потребностите на децата приемните родители да познават техните близки и да изразяват позитивно отношение към тях; потребността на децата да бъдат приети от другите деца; да усещат привързаност към приемните си родители. Най-значими са различията свързани с потребността на децата да бъдат милвани и прегръщани, с потребността на децата да поддържат връзки с важните за тях хора, както и тази, приемните им родители да изразяват добро отношение към родителите и близките им. По отношение на всички тези скали, приемните родители в по-висока степен от децата мислят, че винаги успяват да удовлетворяват потребностите на децата. Приемните родители оценяват също по-високо степента, в която според тях приемните деца са привързани към тях.

Резултатите от изследването показват, че децата оценяват степента, в която приемните родители винаги удовлетворяват тези техни потребности е по-ниско, но има и скали, в които оценката на децата е по-висока от тази на приемните родители. Например, децата оценяват по-високо честотата на случаите, в които приемните родители разговарят с тях след като в живота им се случи нещо и те преживяват това; когато им помагат да преодолеят или да се справят с нещо лошо или нещо, което се е случило в миналото. Децата оценяват по-високо и честотата на случаите, в която приемните родители успяват да открият причините за техните чувства и да се съобразят с тях. Резултатите показват, че относителния дял на децата, които винаги или много често усещат топлина в отношенията с приемните родители също е по-висок от този на приемните родители. Значими различия съществуват в оценката на двете групи за отношението на приемните родители към миналото на детето. Позитивната оценката на децата е значително по-висока от тази на приемните родители.



При тази скала впечатление прави, че отговорите на приемните родители, не са крайно положителни, а се разпределят към „много често”, „често” и „понякога”. Продължава обаче тенденцията, те рядко да дават отрицателни отговори. За разлика от тях, случаите, в които децата избират крайно отрицателни отговори са повече. Над 10% е разликата в случаите, в които децата посочват, че техните приемни родители не ги прегръщат никога, не ги милват, не ги питат как се чувстват и не познават техните чувства, не откриват причините за чувствата им, не показват добро отношение към техните роднини, родители, близки, не ги познават и не изразяват позитивно отношение към миналото им.

***б. Резултати от изследване на качеството на грижи за деца в приемни семейства по скала „Интеграция“:***

Скалата „Интеграция” съдържа въпроси, свързани с подготовката на децата и адаптацията им за преместване в нов дом, ново училище, детска градина, както и въпроси свързани с потребностите на децата да посещават места, на които могат да общуват с други деца, които не живеят в приемни семейства, да се запознават с изкуството, културата, спорта, природата и да се забавляват.

Коефициента на надеждност при двете изследвани групи е с различни стойности. Изчислената стойност на величината Алфа, при скалата за деца е по – висока /,764/ от коефициента при приемните родители /,418/.

Резултатите от изследването по скалата „Интеграция” показват, че приемните родители са подпомогнали процеса на адаптация на децата, в близо 80% от случаите. Потребностите на децата от запознаване с околната среда, изкуството, театъра, киното, както и от общуването с деца, които не ползват същата социална услуга, не са удовлетворени в половината от случаите. Това би могло да се обясни с големината на населеното място, в което живее приемното семейство, възможностите му да пътува до по – голямо населено място, както и с възможности от финансов и битов характер.

***в. Резултати от изследване на качеството на грижи за деца в приемни семейства по скала „Връзки със семейството по произход“:***

Скала „Връзки със семейството по произход“ включва поредица от въпроси, свързани с потребностите на децата да съхраняват и развиват връзките с техните семейства по произход, независимо от факта, че към момента те са настанени в приемни семейства. Въпросите изследват степента, в която приемните родители осигуряват възможности на биологичните родители да се включват в грижите за децата като споделят с тях какво се случва с детето, как преминава ежедневието му, какви успехи постига и какви затруднения изпитва; като обсъждат с тях решенията, които вземат или ги информират за решения, които са взели сами; като подпомагат биологичните родители да развият умения за грижа за децата.

Изследването на надеждността на тази скала с така формулирани въпроси показва, че това е една от скалите във въпросника с най-висок коефициент на надеждност.

Резултатите от изследването по скала „Връзки със семейството по произход“ показват, че относителният дял на случаите, в които потребностите на децата да съхраняват и развиват връзките с техните семейства по произход (независимо от факта, че са настанени в приемни семейства) не са били удовлетворени в между 23% и 56%. Между 22 и 60% от приемните родители, в различни ситуации потвърждават това. Според тях това е свързано основно с начина, по който социалните служби регулират връзките между децата и техните биологични семейства след настаняването на децата в социалната услуга и отношението на социалните работници към тази връзка след вписване на детето в регистъра за осиновяване. По данни от това изследване, след вписването на детето в регистъра за осиновяване връзките на децата с техните родители

са били прекратявани, а контактите по между им забранявани от социалните работници.

#### **4.3.4. Резултати от изследване на качеството на грижи за децата в приемни семейства, свързани с техните потребности от уважение и увереност: самоуважение, уважение от страна на другите, признание, постигане на успех и висока оценка**

Потребностите от уважение и увереност са представени от скалата „Приемане, подкрепа, самооценка”. Тази скала включва въпроси, свързани с потребността от позитивна самооценка, като това успехите на децата да бъдат забелязвани; да се чувстват подкрепени, дори когато не са успели в нещо; да бъдат представяни добре пред останалите хора.

Резултатите по скалата „Приемане, подкрепа, самооценка” показват най - общо, че тази потребност на децата се удовлетворява в повечето случаи. Тенденцията тук отново е на по-висока честота на положителните отговори на приемните родители, като има въпроси с почти 100 – процентова честота на положителни отговори, но приемните семейства не са категорични, а дават отговори „много често” и „често”. От 10% – до 20% са децата, които по отделни въпроси са съобщили, че потребността им не е удовлетворена, като най-висок е относителният дял на децата, които са споделили, че приемните им родители не са внимателни към тях, когато не са постигнали очакваното.

#### **4.3.5. Резултати от изследване на качеството на грижи за децата в приемни семейства, свързани с техните духовни потребности: потребности от познание и себerealизиране**

Тази скала включва две групи въпроси. Първата е свързана с развитието на умения, посочени от изследваните лица като съществени за развитието на децата. Втората е свързана с ученето и развитието на талантите на децата.

Структурата на всички въпроси по тази скала, подобно на структурата на въпросите във всички останали скали следва формулировката дадена от изследваните лица като подходяща за изследване на потребността. Надеждността на тази скала е изследвана чрез разделяне на двете групи въпроси, диференцирани според групите, към които принадлежат: развитие на уменията и мислене, учене, таланти. Отново, по тази последна скала наблюдаваме различия в надеждността между децата и приемните родители. И този път във въпросника на децата тя е добра - ,833 и неприемлива във въпросника на приемните родители.

Подобни са резултатите от изследване на надеждността на втората група от въпроси. Надеждността във въпросника на децата е добра – ,817 и по-ниска за въпросника на приемните родители - ,576. Резултатите по тази последна скала затвърждават различията между двете групи и утвърждават значително по-високата надеждност на въпросника за децата.

Резултатите по тази скала утвърждават още една тенденция - на значително по-високи оценки, които приемните родители дават за степента, в която те мислят, че удовлетворяват потребностите на децата. И тук относителния дял на децата, които заявяват, че приемните родители винаги или много често подкрепят нуждите им е по-нисък. За пореден път резултатите ни показват, че оценката на приемните родители е завишена и в редица случаи тя не отговаря за усещането на детето, че неговите потребности са били удовлетворени.

Резултатите от изследването по тази скала показва, че потребността, която децата изпитват от помощта на техните приемни родители е по-висока от степента, в която приемните им родители разбират това и съответно успяват да удовлетворят. В някои от случаите това се дължи на неразбиране на потребността, в друг на

ограничеността на населеното място да предостави възможности и на трето, на мотивация на приемните родители да направят това, от което се нуждае детето.

#### **4.3.6. Значимост на разликите между сравняваните групи. T-Test. Сравняване на независими извадки**

От данните от проведеното изследване стана ясно, че съществува значима разлика между сравняваните групи по пет от скалите, а по две от тях не се наблюдава значима разлика. Скалите, по които нямаме значима разлика са: „Връзки със семейството по произход“ и „Мислене, учене, таланти“. При групата въпроси, които са свързани с физиологичните потребности имаме значима разлика /0,004/ и установяваме, че родителите са се оценили значимо по-ниско от децата. Значима разлика виждаме и по показателите от група „Безопасност, сигурност и спокойствие“ /0,05/. И тук резултатите при приемните родители показват, че те оценяват по-високо удовлетворяването на потребността от безопасност, сигурност и спокойствие от децата. По скалата „Любов и привързаност“ също имаме значима разлика /0,008/, като родителите оценяват по-високо степента, в която дават любов на децата от степента, в която децата усещат, че получават любов от тях. Приемните родители са дали по-висока оценка и по скала „Интеграция“. Тук също имаме значима разлика със стойност 0. По скалите „Връзки със семейството по произход“ и „Мислене, учене, таланти“ също има разлика в „полза“ на родителите, но тя не е значима.

### **ОСНОВНИ ИЗВОДИ ОТ ДИСЕРТАЦИЯТА И ПРЕДЛОЖЕНИЯ КЪМ ПРАКТИКАТА**

#### **1. Изводи, свързани с методологията на изследване и методиката за изследване на качеството на грижи за деца.**

На първо място, следва да отбележим, че проучването на възприятията на потребителите за критерии за оценка на качеството, така както е заложено в теориите на Джоузеф Джуран, води до извеждане на критерии, които получават висока оценка за тежест от всички изследвани групи. Проведеното изследване потвърждава теориите на Джуран и Филип Кросби, че качеството на грижа в предоставяните социални услуги на деца е тясно свързано с потребностите на потребителите и начина, по който те оценяват степента, в която ги удовлетворяват.

Използването на акцента на Джуран за асоцииране на качеството с всяка личност по веригата за измерване на качеството на грижа, включително и тази на доставчиците показва извличане на критерии с висока оценка на значимост, но ниска оценка на надеждност за измерване на качеството на грижа. Много от отговорите на доставчиците за степента, в която те удовлетворяват потребностите на децата се характеризират с висока степен на социална желателност.

Използването на подходи, включващи представата на доставчиците за степента, в която реализират грижата дава изключителна възможност за установяване на различията във възприятията за грижа на потребителите и доставчиците. Това подпомага процеса на идентифициране на проблемите и възможности за тяхното преодоляване. Това осигурява възможност за повишаване на качеството на грижа за деца, а от там и за повишаване на качеството на социалната услуга за деца.

Проведеното изследване потвърждава класическите представи за качеството като доказва, че и в областта на грижите за деца, представите за качество се основават на принципите на изпълнение на изискванията на потребителите, на базата на теорията за йерархията на потребностите на Ейбрахам Маслоу. Ясно виждаме, че всички изведени критерии на първи етап от изследването са тясно свързани с групите от потребности изведени от Маслоу. Нещо повече, изследваните лица директно свързват

удовлетвореността на тези потребности с критериите за оценка на качеството на грижа за децата, така както е заложено в Модела на услуга „Парасураман“ и в Модела „Кано“.

В потвърждение на теорията на Филип Кросби и Арманд Файгенбаум, резултатите показват, че изследваните лица свързват качеството с изискванията към грижата и съответно измерват качеството на грижа чрез съответствието или несъответствието между изискванията и възможностите на услугата.

В обобщение можем да кажем, че проведеното изследване категорично показва, че потребителите и доставчиците на услуги за деца свързват качеството на услугата с потребностите на потребителите и с изискването услугата да осигурява условия за тяхното удовлетворяване. Всички критерии, които те извеждат са свързани с потребностите на потребителите и могат да бъдат структурирани в групи, според йерархичната структура на Маслоу. Измерването на тежестта на всеки един критерии показва висока оценка на потребителите и доставчиците, а това дава основание всеки критерии да бъде включен в методика за оценка на качеството на грижа. Измерването на надеждността на така създадена методика за измерване на качеството на грижи за деца показва висока на надеждност, и ниска за оценка на качеството на грижи според доставчиците. Този извод доказва изводите на Файгенбаум, Н. Стефанов, Хр. Радев, Ив. Буров, В. Станчева, Р. Воденичаров, че качеството се определя основно от потребителя, а доставчика има за задача да формулира условията, чрез които да се удовлетворят съответните изисквания на потребителя за качество. И ако вземем предвид теорията на Левескю и Макдаугал, че качеството на услугата и удовлетвореността от услугата са две различни концепции, между които съществува причинно-следствена връзка и качеството на услугата формира чувството на удовлетвореност, можем да направим извода, че измерването на възприятието за ценността на услугата и степента, в която потребителите се чувстват удовлетворени от нея ни дава отговор за качеството на услугата.

И така, създаването на методика за измерване на качеството на грижа, предоставяна в рамките на социална услуга за деца, основана на теориите на водещите изследователи в областта качеството категорично показва, че методики основани на потребностите на потребителите и тяхното възприемане за качество имат висока степен на надеждност и способност да ни покажат какво е нивото на качество на грижи за деца у нас. Това показва, че модели като „Model Gap“ са приложими и у нас, стига да се следват принципите на извеждане на потребностите на българските потребители на конкретната услуга.

И тъй като неколккратно в текста се използва от една страна „качество на грижа“, а от друга „качество на услуга“, е редно да припомним, че според Osborne от 1992 и Reed от 2007, потребителите на социални услуги са склонни да възприемат качеството на услугите чрез едни или други аспекти на качеството на грижа или качеството на живот.

## **2. Изводи, свързани с изведените критерии за оценка на качеството на грижи**

Проведеното изследване потвърждава изводите на Donabedian от 1980 г., че част от всички индикатори за качество на услугата са свързани с относително стабилни характеристики на доставчиците на грижа, както и на организацията на средата, в която се предоставя услугата, а останалите са свързани с процесите и дейностите, които влизат в рамките на отношенията между социалните работници и потребителите на услугата и индикатори, свързани с желаните резултати от грижата. В проведеното изследване, изследваните лица извеждат 28 критерия, свързани с качествата и уменията на хората, 30 критерия, свързани с организацията на процеса на работа или

предоставяне на услугата и 127 критерия, свързани с желаните резултати от получената грижа.

Проведеното изследване извежда някои от най-цитираните от Qureshi, Henwood, Edebalk, Harding, Beresford, Qureshi, Henwood, Sinclair, Francis, Netten, Miley, Raynes аспекти на качеството на социалните услуги. Общото в теорията на тези изследователи, придобива конкретика в настоящото изследване като посочва какви точно познания и качества следва да притежават доставчиците.

Структурните индикатори, получиха много високи оценки за значимост от всички изследвани лица. В този смисъл, резултатите се доближават до резултатите достигнати от Netten и др. във Великобритания, че структурните индикатори имат сложна връзка с възприемането на услугата като качествена. В този смисъл, настоящото изследване обогатява социалната практика в изследване на целесъобразността на структурните показатели и доказва, че потребителите и доставчиците на услугата установяват наличието на тясна връзка между тях и разбирането за качество на социалната услуга.

Изследването потвърждава и идеите на Steel, че индикаторите за качество не могат да бъдат фокусирани върху крайният резултат, а следва да бъдат фокусирани върху оценка на процеса. Резултатите показват, че почти всички индикатори, изведени от изследваните лица са свързани с процеса на предоставяне на услугата.

Подобно на проучванията на Davies и Verry, Davies и Challis, Wolff, Benzeval и Jurge, Blane, Goldstein и др., Knapp, Fernandez и Forder и това изследване показва, че измерването на качеството е продукт на съвместно влияние на фактори, свързани с предоставянето на услугата и с фактори извън услугата. Изследваните лица извеждат различни критерии, външни за услугата, но са категорични в тяхната връзка с крайната оценка за нейното качество. Въвеждането на тези критерии и неизпълнението им поради външни фактори следва да намали оценката на качеството на услугата по независещи от нея причини, каквото допускат описаните по-горе учени. Предвид факта обаче, че в настоящото изследване те получават много висока оценка за тежест, тяхното включване сред критериите за оценка на качеството на услугата е недвусмислено.

Критериите, изведени в настоящото изследване кореспондират с принципа на вътрешната система за гарантиране на качеството във Великобритания, която включва веднъж годишно вътрешен одит, при който се реализират интервюта с потребителите и се установява степента на тяхната удовлетвореност. Освен това се създава User Experience Survey, който измерва опита на потребителите. В изведените критерии недвусмислено е показано, че оценката на потребителя – детето е най – съществена при определянето на качеството на грижата.

„Качествените стандарти”, определени от *Националният институт за здраве и грижи във Великобритания* /National institute for health an care excellence/, съответстват напълно с изведените в изследването критерии.

В ”Наръчник за оценяване на услугите за деца и младежи”, където са разработени групи въпроси, които се задават на децата са обособени няколко категории, които изследват същите въпроси, важни за децата, с изключение на няколко, които не са приложими в нашата страна, тъй като социалната система е структурирана по различен начин.

Важен принцип при оценката на услугата във Великобритания е до колко предоставяната услуга отговаря на потребностите на децата. В настоящото изследване това е и групата критерии, които са най – многобройни и са получили с най – високи средни оценки.

Подобно на изведените критерии, които са обособени в три групи, отнасящи се до организация на работа, компетенции на персонала и удовлетворяване на

потребностите на потребителите са и разработените в Германия Social reporting standards. Изведените критерии съответстват и на принципа на критериите, които се следват и в Ирландия.

### **3. Изводи, свързани с изследването на качеството на грижи за деца според децата, като потребители**

Обобщавайки водещите теории за качеството, виждаме, че качеството се отнася до степента, в която социалната услуга удовлетворява потребностите на потребителите и носи позитивен ефект върху благосъстоянието им. Резултатите от настоящото изследване описаха в детайли степента, в която децата усещат, че техните потребности са били удовлетворени. За това тук ще бъдат изведени само някои по-конкретни изводи.

На първо място що се отнася до физиологичните потребности могат да бъдат направени следните изводи: в най-висока степен са удовлетворени потребностите на децата от достатъчно храна, личните вещи, интернет и кабелна телевизия. В най-малка степен децата споделят, че техните приемни родители ги водят на лекар, когато са болни и на зъболекар, когато им се клати зъбче, но те не тълкуват този факт като неудовлетвореност на нуждите им, защото според тях приемните им родители полагат много усилия, за да ги лекуват по познати вече начини или сами да им извадят клатещите се зъбчета. 25% от децата споделят, че храната, която получават не е разнообразна, но някой от тях казват, че причината за това са те, тъй като точно те искат приемните родители да им готвят едни и същи неща.

На второ място, потребността от предварителна подготовка на детето за промяната, през която преминава след прилагане на новата мярка за закрила не е била удовлетворена. Едва 44% от децата казват, че са били подготвяни за мястото на което ще бъдат настанени. Останалите са били заведени на места, които не познават и това е изисквало продължително време за приспособяване. Около 40% от децата споделят, че възрастните планират какво ще се случи с тях, без да ги включват в обсъждането и да ги информират за плановите им. Тези деца знаят, че с тях се случва това, което възрастните са решили и че не могат да променят това. Половината от децата споделят, че приемните им родители не са винаги на разположение, за да могат те да споделят с тях това, което имат нужда. От друга страна над 80% от децата споделят, че въпреки всичко това те се чувстват спокойни, защитени и в безопасност, в техните приемни семейства.

Изследването на степента, в която децата усещат, че е била удовлетворена тяхната потребност от любов и привързаност показва, че най-голям е относителният дял на децата, които споделят, че се чувстват приети и обичани от своя приемен родител, но едновременно с това, приблизително половината от децата споделят, че не са били прегръщани и милвани винаги, когато имат нужда. Според половината от децата, техните приемни родители не познават техните чувства, не знаят на какво се дължи това, което преживяват и не ги питат винаги как се чувстват. Половината от децата споделят, че техните приемни родители нямат позитивно отношение към тях, към техните близки и роднини и към миналото им, макар, че според децата броят на тези, които разбират, че да изразяват положително отношение към близките им е важно е по-голям. Около 30% от децата нямат възможност свободно да изразяват обичта си към близките си хора.

При 50 и 70% от децата новата мярка за закрила е била предприета без да ги информират за това. Някои деца споделят, че са били вземани от училище и директно настанявани в приемни семейства, включително в други градове, без възможност да се разделят с родителите си и без обяснение защо им се случва всичко това. По думите им, те се справят с тези ситуации основно с помощта на приемните си родители, които им

помагат да свикнат с новия си дом, новия град, новото училище. Но около 20% от децата не получават и тази помощ.

Изследването на потребността на децата от връзка със семейството им по произход показват, че в половината от случаите децата усещат, че техните приемни родители не разбират чувствата им към техните родители. В над 60% от случаите не са удовлетворени потребностите им от срещи с близките им, от възможност техните родители да се включват в грижите за тях, да им помагат, когато изпитват затруднения, да участват в решенията, които се вземат за тях. Децата споделят необходимост приемните им родители да споделят успехите и проблемите им с техните родители, да им разказват какво се случва с тях в приемното семейство, но това се случва при едва 27% от децата. Децата се надяват техните приемни родители да помагат на биологичните им родители и да ги учат как да правят неща, които не могат, но това се случва само при 13% от децата. Според децата, причината за тези резултати е свързана с работата на социалните работници, от които основно зависи връзката с биологичното семейство.

Потребността от приемане, подкрепа и самооценка е удовлетворена винаги при около 70% от децата.

Потребността от развитие на уменията в различна степен е удовлетворена при почти 100% от децата. Повече от половината се нуждаят от повече курсове по интереси, тренировки и възможности да се обучават и избрани от тях области. Повече от половината от децата се нуждаят винаги от помощ в подготовката за училище. Те се нуждаят и от повече възможност да пътуват, да ходят на кино, театри и други забавления за деца. Това се отнася особено до децата, настанени в приемни семейства в малки населени места

#### **4. Изводи, свързани с изследване на качеството на грижи за деца, според приемните родители като доставчици на грижата.**

Представите на приемните родители, относно грижата, която получават децата и степента, в която тя удовлетворява техните потребности, в някои случаи се различават от представите на децата. Основната тенденция, която наблюдаваме е по-висока честота на положителните отговори на приемните родители, но е интересно да отбележим, че се наблюдава и противоположната тенденция, а именно децата да оценяват по-високо грижата, която получават от приемните семейства.

По отношение на физиологичните потребности на децата, приемните родители в около 70% от поставените въпроси оценяват по-високо степента, в която съответната потребност на децата е била удовлетворена. В хода на изследването, впечатление правиха реакциите на приемните родители, чиито домове бяха посетени. Тяхната реакция, при повдигане на въпросите от битов характер бе притеснителна, те предлагаха да огледаме къщата, да видим каква храна има, да ни покажат стаите, гардеробчетата, бюрата на децата. Част от тях споделиха, че често социалните служби правят бележки относно битовите условия и необходимото за детето пространство.

Забелязва се, че по някои от въпросите от скалата, отнасяща се до потребността от безопасност, сигурност и спокойствие относителният дял на децата, които дават категоричен положителен отговор е по-висок от този на приемните родители. Приемните родители в 29% от случаите вярват на децата, а относителният дял на децата е с 36% по-висок. 58% от приемните родители споделят, че винаги подкрепят децата и ги приемат такива, каквито са. Разликата с относителният дял на децата в двата случая е с 19% по-висок. Много близки са отговорите на двете изследвани групи по въпросите, дали децата се чувстват спокойни, в безопасност и защитени.

Изследването на степента, в която грижите за децата в приемните семейства удовлетворява техните потребности от сигурност и безопасност показва, че в повече от

половината от случаите възрастните – социални работници и приемни родители подготвят децата за преходите, които социалните услуги за деца предполагат. В останалите случаи на децата не е обяснявано къде предстои да отидат и не са подготвяни за предстоящи промени. В хода на изследването, някои от приемните родители споделят, че в тяхното семейство са настанявани деца, които те никога не са виждали и не познават.

Резултатите показват, че потребностите от безопасност, сигурност и спокойствие на голяма част от децата в изследваните приемни семейства е била удовлетворена, като относителният дял на децата, чието мнение е че това се случва винаги е по-голям от относителният дял на приемните родители. Най – вероятно приемните семейства успяват да оставят впечатление в децата, че например им вярват, докато това реално не е така. От друга страна, има случаи, в които тези потребности на децата не са били удовлетворени. Относителният дял на децата посочили, че това не се е случвало никога е значително по-висок от този на приемните родители, които посочват същото.

Общото впечатление по скала „Любов и привързаност”, е че приемните родители оценяват по – високо себе си, отколкото го правят децата. Това най-често се случва с потребностите на децата да бъдат успокоявани, прегръщани, милвани; потребността на децата свободно да изразяват обичта си към важните за тях хора, както и да поддържат връзка с тях; потребностите на децата приемните родители да познават техните близки и да изразяват позитивно отношение към тях; потребността на децата да бъдат приети от другите деца; да усещат привързаност към приемните си родители. Приемните родители оценяват също по-високо степента, в която според тях приемните деца са привързани към тях.

Приемните родители оценяват по-ниско честотата на случаите, в които разговарят с децата след като в живота им се случи нещо и те преживяват това; когато им помагат да преодолеят или да се справят с нещо лошо или нещо, което се е случило в миналото. Приемните родители оценяват по-ниско и честотата на случаите, в които успяват да открият причините за чувствата на децата и да се съобразят с тях. Приемните родители считат, че децата по – рядко „усещат топлина”, отколкото го чувстват децата. Значими различия съществуват в оценката на двете групи за отношението на приемните родители към миналото на детето. Позитивната оценката на децата е значително по-висока от тази на приемните родители.

При тази скала впечатление прави, че отговорите на приемните родители, не са крайно положителни, а вече се разпределят към „много често”, „често” и „понякога”. Продължава обаче тенденцията, те рядко да дават отрицателни отговори. Това може да се обясни по няколко начина - някои приемни родители споделят, че тяхното възпитание изисква децата да не бъдат прегръщани, целувани, тъй като това означава, че то няма да има сериозно поведение. Други приемни родители, считат че това, което правят е достатъчно за децата и че те са много привързани към тях. Трети, споделят, че социалните работници ги съветват да не бъдат много близки с децата, за да не се привържат едни към други, че това е вредно и би имало последствия.

Резултатите от изследването по скалата „Интеграция” показват, че приемните родители са подпомогнали процеса на адаптация на децата, в близо 80% от случаите. Потребностите на децата от запознаване с околната среда, изкуството, театъра, киното, както и от общуването с деца, които не ползват същата социална услуга, не са удовлетворени в половината от случаите. Това приемните родители обясняват с големината на населеното място и възможностите за пътуване до по – голямо населено място, както и с възможности от финансов и битов характер.



Между 22 и 60% от приемните родители заявяват, че потребностите на децата от връзки със семейството по произход не се удовлетворяват. Съобщават, че ако зависи от тях те позволяват контакт по телефон, както и срещи между децата и родните им семейства. Приемните родители споделят, обаче, че това е свързано основно с начина, по който социалните работници регулират връзките между децата и техните родни семейства, след като децата са настанени в социална услуга и отношението на социалните работници към тази връзка след вписване на детето в регистър за осиновяване. Приемните семейства съобщават, че след като децата са вписани в регистър за осиновяване, връзките им с биологичното семейство се прекъсват от страна на социалните служби.

По отношение задоволяването на духовните потребности на децата се утвърждава тенденцията, на значително по-високи оценки, които приемните родители дават за степента, в която те мислят, че удовлетворяват потребностите на децата. Има отговори с почти 100 – процентова честота на положителни отговори, но приемните семейства не са категорични, а дават отговори „много често” и „често”. 92% от приемните родители считат, че в една или друга степен те помагат на децата да развиват техните таланти.

По - голямата част от приемните родители вярват, че правят необходимото, за да осигуряват възможности на децата да се запознаят с околната среда, но едновременно с това едва 38% мислят, че познават интересите на децата, но 19% твърдят, че никога не са познавали интересите на детето. Противоречието в отговорите се дължи на това, че някои то децата са малки и все още не са показали в каква област искат да се развиват /по данни от интервюта с изследваните лица/, част от приемните родители споделят, че детето посещава извънкласни форми, които се организират в училище, но не знаят дали това е интересно за детето. Това важи особено, за по – малките населени места. Същевременно 84% от приемните родители твърдят, че децата посещават курсовете, които искат.

Резултатите от изследването по тази скала показва, че потребността, която децата изпитват от помощта на техните приемни родители е по-висока от степента, в която приемните им родители разбират това и съответно успяват да удовлетворят. В някои от случаите това се дължи на неразбиране на потребността, в друг на ограничеността на населеното място да предостави възможности и на трето, на мотивация на приемните родители да направят това, от което се нуждае детето.

### **5. Изводи по отношение на поставените хипотези**

- Нашата хипотеза, гласяща че посредством използваните в дисертационния труд научни инструменти могат да се дефинират обективни критерии за качество и тези критерии могат да бъдат използвани за измерване и оценка на качеството на грижата за деца, настанени в приемни семейства е доказана;

- Хипотезата, че критериите за оценка на качеството на грижа в рамките на социалните услуги могат да бъдат дефинирани, чрез използването мненията на всички участници, включени в предоставянето на съответната услуга – нейните потребители децата, родителите на децата, приемните родители, осиновителите, социалните работни, представителите на доставчиците на услугите, експертите, също е доказана, освен в нашите изследвания и в практиките, прилагани в чужбина;

- Доказана е и хипотезата, че на базата на така разработените и дефинирани критерии за качество може да бъде разработена методика, пригодна за непосредствено практическо приложение, която обективно да оценява качеството на грижата за деца, настанени в приемни семейства;

- Така разработената методика, базирана на критериите на потребителите и участниците в предоставянето на социалните услуги, притежава висока степен на

надеждност при приложение с деца и нетолкова висока при приложение с приемни родители, като причините за това са посочени по – горе в дисертационния труд. Въпреки това методиката дава ясни отговори на всички въпроси и може да се използва за оценка качеството на грижи и в рамките на други социални услуги за деца.

### **Препоръки**

*А) Препоръки, направени от участниците в изследването, в хода на неговото провеждане:*

➤ *Препоръките, направени от децата са,* че социалните служби трябва да осигуряват възможност на родителите да се включват в грижата за децата, освен това трябва да помагат на родителите да преодолеят проблемите си. Необходимо е да се създадат специални досиета с база данни за нуждите на детето да познава своята история;

➤ *Препоръки от биологични родители:*

Биологичните родители считат, че специалистът, работещ по случая на детето, не трябва да взема решение вместо него, а да заедно с него, освен това специалистът, работил с майката в момента на отделянето ѝ от детето трябва да записва нейната история и да я предаде на детето. Социалните услуги за деца трябва да дават възможност на майката да получава информация за детето, както и възможност да му помага и подкрепя. Необходимо е да се развият услуги, които подпомагат детето и майка му след раздялата по между им. Освен това да се създаде регистър на всички биологични майки, които желаят да открият децата си и/или да бъдат намерени от тях;

➤ *Препоръки от осиновителите:*

Осиновителите считат, че е необходимо развитие на социални услуги, подкрепящи адаптацията на детето и семейството след осиновяването, както и развитие на социални услуги за подпомагане на осиновителите за справяне със страха от биологичните родители и потенциална раздяла с детето. Освен това, да бъде осигурявана повече индивидуална грижа за деца в услугите, предшестващи осиновяването, които да осигурят развитието на привързаност при децата и по този начин да подпомогнат развитието на привързаността на детето към осиновителите му на по-късен етап.

➤ *Препоръки от представители на специализираните институции:*

Проучване на мнението на децата и на персонала при вземане на решение за преместването от една социална услуга в друга. При преместване да се осигурява процеса на адаптация в процеса на преход.

➤ *Препоръки от специалисти по приемна грижа:*

Според специалистите, работещи по приемна грижа е необходимо приемните родители да полагат изпити, след приключване на обучението им. Освен това приемните родители трябва да бъдат включвани в обсъждането дали детето да бъде вписано в регистър за осиновяване и осигуряване на информация за подготовка му за процеса. Информирание на приемните родители на детето за състоянието му, след осиновяване както и осигуряване на възможности за връзка с него /тъй като отделянето е изключително травмиращо и за двете страни/. Не на последно място – развитие на услуги в подкрепа на приемните семейства при раздяла с детето.

➤ *Препоръки, направени от социалните работници от „Отдел за закрила на детето“:*

Социалните работници дават препоръки в няколко насоки. Част от тях са свързани с подбора на хората, които полагат грижи за децата – да са психически здрави и с чисто съдебно минало; възнаграждението което получават да е обвързано с резултатите. Въвеждане на допълнителни услуги за децата, осигуряване на социални

контакти, мероприятия, лагери, развлечения, на които да присъстват и деца, които не са лишени от родителски грижи; задължение биологичните родители да посещават децата си, както и да търпят санкции, за това, че са ги изоставили. Механизъм за санкции трябва да бъде предвиден и за всички участващи страни;

*Б) Препоръки, направени от експерти:*

- Основен критерий за оценка на качеството на социалните услуги за децата трябва да бъдат правата на децата. На първо място - правото на детето да бъде отглеждано от своето биологично семейство. Да бъде осигурена възможност на детето да опознава общността, в която е било родено и отглеждано. Социалните услуги трябва да гарантират правото на децата на идентичност и възможност да намерят отговори на въпросите, които си задават;

- Необходимо е да съхраняват всички документи, които съдържат информация за миналото на децата и тя да бъде препредавана, докато достигне до осиновителите на детето;

- Необходимо е да се осигурява: подкрепа на биологичната майка в момента, в който тя се разделя с детето; информация за процедурите, в които е включено детето ѝ, информация за правата ѝ и последиците от взетите от нея решения; правото на майката да променя своето желание, що се отнася до съгласието ѝ да бъде намерена от детето. Децата трябва да бъдат подготвяни от специалисти за разкриване на тайната на осиновяването;

- Опознавателните срещи между детето и кандидат-осиновителите, трябва да бъдат съобразени с потребностите на клиентите, а не с потребностите на социалните работници, а документите трябва винаги да бъдат с вярно съдържание. Осиновителите трябва да бъдат обучавани за необходимостта да дават отговори на детето - кое е то, от къде идва. Освен това трябва да бъдат подготвени за възможните последици от разкриване на тайната на осиновяването на детето, както и за преодоляване на затрудненията, които изпитват. За разкриване на тайната на осиновяването трябва да бъдат подготвяни и биологичните родители;

- Особено значение трябва да се обръща на услугите за децата в пубертета, когато въпросът за идентичността е от особено значение;

- Необходими са услуги за подготовка на биологичните родители за срещата им с осиновеното дете. Необходими са услуги подпомагащи детето да посети родното си място, да научи своя етнически произход; услуги за опосредстване на срещата с родителите, подкрепа при отхвърляне от тях, научаване на травматични факти, преживяване на културен шок и други преживявания, при които осиновеният ще има нужда от подкрепа;

- Ако приемната грижа е добра мярка за детето, тя би трябвало да се превърне в постоянна и за детето да не бъде търсена друга възможност;

- Полагащите грижи трябва да бъдат с висок капацитет за идентифициране на потребностите, както и за задоволяването им;

- Трябва да има единна концепция за грижата за деца, за всички институции и организации работещи за тях;

*В) Препоръки към социалната практика, изведени в хода на проведените изследвания*

- При изготвяне на инструменти за оценка на качеството на социалните услуги и грижите, които се полагат за потребителите им, да се изисква мнението на всички ангажирани страни в процеса на предоставяне на услугите;

- Оценката на качеството на грижи да се извършва от независим орган, съставен от специалисти в съответната сфера;

- Да се облекчи процедурата по осиновяване, когато приемното семейство, което полага грижи за детето пожелае да го осинови;
- Обективното оценяване на качеството на грижи изисква пряко допитване до потребителят и до полагащият грижите;
- Специалистите, работещи с деца, които са лишени от родителски грижи да бъдат обучени на необходимостта от съхранение на връзките със семействата на децата по произход;
- Необходимо е грижата да се оценява индивидуално за всеки отделен случай, тъй като необходимостта от удовлетворяване на една и съща потребност при различните деца има различни измерения за тях;
- При оценката на качеството на грижа да се обръща внимание на удовлетворяването на социалните потребности на децата, тъй като те ги извеждат като основни;
- Приемните родители да бъдат приемани и отношението на социалните служби към тях да бъде като към партньори, а не като към клиенти;
- Децата да не бъдат ограничавани да общуват с родните си семейства. Да не се прекъсват връзките им с тях. И двете изследвани групи съобщават за прекъснати връзки със семействата по произход;
- Приемните родители да бъдат насърчавани и подпомагани да оказват подкрепа на биологичните семейства на децата;
- По време на обученията на приемните родители да се обърне внимание на потребностите на децата от любов и привързаност и да се промени начинът по който приемните родители биват обучавани в тази насока, тъй като голяма част от приемните семейства съобщават за насърчаване към това децата да не се привързват към своите приемни семейства;
- Необходимо е съобразяване с мнението на детето при предприемане на определена мярка за закрила и осиновяване. Изследваните лица съобщават за предприемане на мерки за закрила и вписване в регистър за осиновяване, въпреки изразеното от детето нежелание;
- Да се обърне специално внимание на подготовката на децата за извеждане и настаняване на ново място;
- Процесът на отделяне от приемното семейство да бъде плавен, особено когато за детето предстои осиновяване;
- Въпреки относително ниските коефициенти на надеждност при Въпросникът за оценка на качеството на грижата за деца, настанени в приемни семейства, провеждането на интервю с приемния родител, след попълване на въпросникът дава възможност за подробно разбиране на проблемните зони и реалните оценки, които приемните родители си поставят относно грижите, които полагат за децата. А те в много случаи са по – ниски от отбелязаните във попълненият въпросник. Поради тази причина си позволявам да отправя препоръка, при оценката на качеството на грижите за децата в приемни семейства, те да бъдат и интервюирани.
- Проведеното изследване показва най – слаби оценки дадени от децата по показатели от групите: безопасност, сигурност, спокойствие; любов и привързаност; връзки със семейството по произход; мислене, учене, таланти. Това означава първо, че приемните родители трябва да бъдат обучени, че това има висока степен на важност за децата, след което да бъдат консултирани по тези въпроси, както и децата да бъдат попитани до колко тези техни потребности се удовлетворяват в необходимата степен от грижещите се за тях

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Преживяванията на децата, за които не полагат грижи техните родни семейства често остават неразбрани за хората, ангажирани с процеса по закрила на децата. Мненията на техните биологични и приемни родители също често биват изместени от публични документи, базирани на възгледите на администрацията. За съжаление същото се случва с възгледите за „добрата грижа” на хората, които пряко са ангажирани с процесите по предоставяне на услуги за децата, които не се отглеждат от своите биологични родители.

Всички тези „групи” имат своето мнение и за всички тях има значими критерии, които би било добре да бъдат чути и взети предвид при създаването и прилагането на документи, касаещи именно тяхната работа или живот.

Децата, отглеждани от приемни семейства в нашата страна имат своето мнение за грижата, която получават от своите приемни семейства, имат своето мнение и за грижите, които са получавали в един или друг вид услуга, имат своето мнение и за това дали желаят осиновяване или копнеят да видят своята майка.

Политиките, свързани с грижата за деца, които не се отглеждат от своите родни семейства би било добре да бъдат съгласувани именно с тях, както и с хората, чиято професия е полагането на грижи за чуждо дете.

Описаните в дисертационния труд, резултати от проведените изследвания показват, че често потребностите на децата от безопасност, сигурност, спокойствие; любов и привързаност; връзки със семейството по произход; мислене, учене, таланти не се удовлетворяват в степен, в която на децата би им се искало. Това често произтича не от нежеланието на приемните родители да ги удовлетворят, а от неразбирането, незнанието, липсата на възможности за удовлетворяване на някои важни за децата потребности. Съответно, за да могат приемните родители да бъдат адекватни на желанията и нуждите на децата, те имат необходимост от помощ и подкрепа.

В държави, в които социалните политики са достатъчно развити се прилагат именно допитването до мнението на детето за услугата и грижата, която получава, изискват се препоръки от децата, търсят се техните желания. Оценката на качеството на грижи се осъществява от независими органи или от специалисти от различни университети, със съответните специалности. Именно по този начин би се постигнала адекватна оценка на качеството на грижата, която децата получават.

## ПРИНОСИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

- Дисертационният труд представя първото комплексно изследване на критериите, за оценка на качеството на социалните услуги за деца, провеждано у нас, което включва критерии на потребителите на социалните услуги и доставчиците от всички нива.
- Разработените в дисертационния труд критерии за оценка на качеството на грижата за деца съответстват на тези, които се използват в практиката на водещите в социалната сфера държави и представляват надеждно научно-приложно основание за създаването на първата българска методика за оценка на качеството на грижи за деца, изцяло основана на критериите на потребителите и доставчиците на социални услуги;
- Резултатите от проведените изследвания се доближават до резултатите достигнати от Netten и др. във Великобритания, че структурните индикатори имат сложна връзка с възприемането на услугата като качествена. В този смисъл, настоящото изследване обогатява социалната практика в изследване на целесъобразността на структурните показатели и доказва, че потребителите и доставчиците на услугата установяват наличието на тясна връзка между тях и разбирането за качество на социалната услуга;
- На базата на резултатите от изследването в дисертационния труд е разработена е методика за оценка на качеството на грижи за деца, отглеждани в социалната услуга приемна грижа;
- Методиката е апробирана в реална социална среда и показва висока степен надеждност, което я прави годна за непосредствено практическо приложение от страна на публични структури, управляващи социалната сфера в нашата страна.

## ПУБЛИКАЦИИ ПО ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. Пламена, М., Сравнителен анализ на социалните услуги, предоставени на деца, лишени от родителски грижи, в Област Добрич за периода 2007 – 2013 г., Годишник на Технически университет – Варна, 2014, Том 1, стр. 163 -168, ISSN: 1311-896.
2. Пламена, М., Необходимост от разработване на инструментариум за оценка на качеството, на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи, Пламена Маркова, Сборник доклади, Първа научно – практическа конференция с международно участие „Социална работа, мениджмънт и социално развитие: съвременни предизвикателства, перспективи и иновативни практики”, Варна, 2015 г., стр. 69 – 75, ISSN 978-954-20-0750-0.
3. Пламена, М., Концепции за оценка на качеството на социални услуги за деца. Анализ на международен опит, Unitech Gabtovo 2016, Volume 4, Университетско издателство Васил Априлов – Габрово, стр. 234 – 239, ISSN 1313-230X.
4. Пламена, М., Последици от организацията и качеството на социалните услуги в специализирани институции върху развитието на децата, Годишник на Технически университет – Варна, 2016., Том 1, стр. 82-87, ISSN: 1311-896.
5. Пламена, М., Степен на значимост на критерии за качество на социалните услуги за деца, лишени от родителски грижи. Резултати от проведено изследване, Научни трудове на Съюза на учените в България – Пловдив, Серия А, Обществени науки, изкуство и култура, Том 4, стр. 195 – 202, ISSN 1311 – 9400 (Print), ISSN 2534 – 9368 (On-line).

Бих желала да благодаря на всяко едно от деветдесет и шестте български деца, които ни допуснаха до себе си, които споделяха и разказваха своите най – болезнени и най – съкровени мигове, своите болки и радости, своите желания и мечти!

Благодаря на всички приемни семейства, които отвориха вратите си и разказаха за най – големите си страхове, трудности и щастливи моменти с децата, които отглеждат! Благодаря, че споделяха!

Благодаря на всички специалисти, които се включиха във всички етапи на изследването! Благодаря за искреността и прегръщането на идеята за подобряване качеството на грижата за децата на България!

Благодаря на директорите на Регионалните дирекции „Социално подпомагане” – Варна, Добрич и София област, на Дирекциите „Социално подпомагане”, където бе проведено настоящето изследване, Управителите и специалистите от всички социални услуги, в които бяхме допуснати, Екипите по приемна грижа!

Благодаря на проф. Розалинда Касибба и нейният екип от Università degli Studi di Bari Aldo Moro – гр. Бари, Италия, за опитът който ни предаде.

Не на последно място искам да благодаря на доц. д-р Ирина Тодорова Тодорова, без чиято незаменима помощ, подкрепа и вяра, този труд нямаше да бъде осъществим!

Всички тези хора се обединиха около каузата да направим живота на българските деца, които не се отглеждат от своите родни семейства по – добър.



## Summary

The basic purpose of the dissertation study is the research of worldwide practices in the quality of children's care, the main purpose of the dissertation is the creation of Quality Criteria System able to evaluate the quality of care of children without parental care. On the bases of the Criteria system a methodology would be established, a year of practical application and evaluation of the quality of care of children placed in Foster care families. Finally, the additional purpose of the Quality Criteria System is to be approved and applied in the evaluating of the quality of care of children placed in foster care families, a social service option provided in Bulgaria.

The content of the dissertation includes introduction, four chapters and a conclusion. The first chapter includes analysis of different academic sources interpreting the concept of quality and the methods of its measure. The second chapter analyses the concept of care as the main component of the social service system and the methods and evaluation of its quality within the framework of foster care services in different countries as well as in Bulgaria. The concept of care is analyzed from professional point of view. The third chapter explains the methodology of the research. The fourth chapter presents the results of the study based on the quality of care of children without parental care. The results are thoroughly analyzed. Lastly, the conclusion includes implications and recommendations to the current social service system in Bulgaria.

This dissertation is the first complex research studying the criteria of evaluation of children social services that has been performed in our country, which in addition includes criteria of all users and providers in the process of offering these services.

This current study enriches the social service practices in the research of expediency and structural indicators and proves that the consumers and providers of these services find close relationship between them and the understanding of quality of the social service.

On the bases of the dissertation findings a methodology for evaluation of the quality of care for children in the foster care has been established. The methodology has been integrated and shows results from the first research of the quality of care of children without parental care in Bulgaria.

The methodology can be applied in the practice of social services in Bulgaria.