

COMPONENTS DEFINING SOCIAL SERVICES IN THE CONTEXT OF EFFICIENCY³

Assist. Prof. Plamen Kolev, PhD

Department of Social and Economics sciences,

Technical University of Gabrovo

Phone: 0899274607

E-mail: rex_77@abv.bg

***Abstract:** It is the significance of the final result in determining the effectiveness of social work, determining the need to study this phenomenon and to systematize specific indicators for measuring and assessing the effectiveness of social services. The expectations of stakeholders in social services are also different in the context of efficiency and quality of customer service. One of the main reasons for this arises not only from the nature of social services and the assisting process, but also from the different concepts of efficiency of the social system.*

***Keywords:** Efficiency, Social services, Components, Measurement.*

***JEL Codes:** I38*

INTRODUCTION

Измерването на ефективността от осъществяваните дейности в социалните услуги, обхваща не само анализ на разходите, но и оценка на резултата от дейността в различни качествени аспекти. В тази връзка, оценката доколко социалната услуга работи ефективно зависи не толкова от количествени, колкото в голяма степен от качествени индикатори.

Съответствието между целта на предоставяната социална услуга и полученият резултат спрямо вложените ресурси, са основните определящи елементи за оценката на ефективността на социалната дейност. Най-трудно е да се дефинират резултатите от социалните услуги. Трудността произлиза от техния характер.

Ефективността включва съотношението между постигнатия резултат спрямо целите на услугата (нормативно определени, тактически, оперативни цели) и вложените ресурси. Колкото в по-висока степен са постигнати целите, толкова по-ефективни са действията. Ефективността дава отговор на въпроса, дали се вършат „правилните неща“ при оптимално влагане на ресурси.

EXPOSITION

1. Дефиниране на ефективността

Някои изследователи определят ефективността като симбиоза между икономичност и полезност. Липсата на полезност обезсмисля всяка дефиниция за ефективност (Pidley C., H. Simon, 1938).

Други изследователи обвързват ефективността със степента на социална сигурност, която се предоставя от услугата в общността, основавайки се на нормативната база. (Radev N., 2007).

Ефективността означава постигане на целите, т.е. постигната е висока степен на подкрепа и социално благополучие у потребителя на база на създадени индивидуални умения за справяне с ежедневните дейности за независим живот.

Може да се твърди също, че ефективна е тази социална услуга, която постига поставената

³ The paper is presented of October 24, 2019 at the scientific conference RU & SU'19 in the Social Work section with the original title: КОМПОНЕНТИ, ОПРЕДЕЛЯЩИ СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В КОНТЕКСТА НА ЕФЕКТИВНОСТТА.

цел чрез осъществяване на адекватни дейности в зависимост от нуждите и възможностите на потребителя, с оптимален разход на ресурси. Дейностите представляват предоставянето на социалната услуга и грижи за потребителя, адекватни на неговите потребности. Постигането на поставената цел означава постигане на положителен резултат (ефект) вследствие на осъществените дейности.

В допълнение, би могло да се определи ефективността на услугата като степента на успех при постигането на целта, с най-малък разход на ресурси. Оптимално вложените ресурси при предоставяне на услугата следва да допринасят до степен за своевременно, адекватно и дълготрайно решение на проблемите, пред които са изправени потребителите.

2. Компоненти на ефективността

2.1. Социалната сигурност като компонент на ефективността

Социалната сигурност е ключов елемент на социалната услуга и е предпоставка за социално благополучие на уязвимите ползватели. В тази връзка ефективността може да бъде изследвана от този аспект. Ефективността се обвързва със степента на социална сигурност, която се предоставя от социалната услуга, основавайки се на предприетите мерки и осъществяване на планираните дейности за единица време в съответствие с нормативната база. Някои изследователи определят социалната сигурност като съвкупност от законови разпореждания, които дават правото на уязвимите лица да придобият определени права, когато се осъществяват определени рискове.

Според Стоянова-Тодорова, обхватът от умения, необходими за реализирането на социалната работа, се определя от следните фактори: поставената цел и задачи на социалната работа; потребностите и свързаните с тях действия на субектите в работното взаимоотношение; достъп до ресурсите, възможности и обстоятелства в процеса на помагане и др. (Тодорова-Стоянова, И. 2017).

От практическа гледна точка, изследването и оценяването на степента на социална сигурност в контекста на ефективността би могло да включва измерване степента на постиганото социално-приемливо поведение на потребителите с увреждания.

Ефективността от гледна точка на постигната социална сигурност, освен изградено социално приемливо поведение на потребителите, може да се допълни и с още някои елементи на социалната сигурност, а именно: ниска степен на агресия и автоагресия, познаване и спазване на правила в социалната услуга и припознаване на авторитет (значима фигура) за потребителя сред подкрепящите го специалисти.

2.2. Сроктът за предоставяне на услугата като компонент на ефективността

Според някои изследователи, времето е специфичен ресурс за всяка човешка дейност (Борисов В., Кирилов С., 2005). В социалната работа тази специфика е особено зависима от идентифицираните социални потребности на клиента, отразени в неговата социална оценка и заложили като дейности в му индивидуалния план. По отношение на ефективността могат да се добавят и други показатели: че исканията на клиента са изпълнени в срок съобразно времевата рамка, заложила в плана за грижи, с високо качество и в пълен размер, както и всички необходими социални, здравни и други съпътстващи услуги са достъпни за него и се предоставят на високо професионално ниво.

В нормативната база е заложен 3-месечен индикативен срок за предоставяне на социални услуги. Съобразно чл.36, ал.6 от Правилника за прилагане на закона за социално подпомагане *“Социалните услуги могат да се предоставят краткосрочно и/или дългосрочно”*, т.е до 3 месеца и над 3 месеца.

Чл.40г, ал.6 от ППЗП допълва *„При прекратяване предоставянето на краткосрочна социална услуга се оценява изпълнението на индивидуалния план, за да се проследи дали са постигнати заложените в него цели, с оглед потребностите на потребителя, ефективността и ефикасността от ползването на услугата”*.

Независимо, че социалните услуги не произвеждат конкретен продукт, понятието

„продукт“ е приложимо към наблюдението на различни клиенти, получили специфична подкрепа за единица време.

Срокът за осъществяване на социалната работа представлява вложен времеви ресурс, предвид социалната оценка и изготвения впоследствие индивидуален план, съобразно степента на уязвимост на потребителя. Ключовата дума е планиране на дейностите спрямо потребителя и изготвяне на оптимален времеви график, отчитащ индивидуалните възможности на клиента. Индивидуалния план следва да отразява индивидуалния подход спрямо нуждите на клиента. Изпълнението на индивидуалния план се проследява и оценява периодично и се актуализира на 6 месеца.

2.3. Индивидуалния подход като компонент на ефективността

Един от водещите принципи в социалната работа е прилагане на индивидуален подход или „работа по случай“. Играе роля дори изградената мотивация у клиента за промяна, както и нагласата за сътрудничество със специалиста.

Индивидуализирането на грижата е един от основните подходи за оказване на социална подкрепа, отразяващ механизма на последователно и структурирано помагане, посредством идентифициране на проблемите на нуждаещата се личност, оценяване на конкретните индивидуални специфични потребности и изготвяне на индивидуален план, съобразно възможностите на потребителя.

Индивидуалният подход от гледна точка на ефективността включва осигуряване и прилагане на подходящи и адекватни интервенции, мерки, услуги, подкрепа в зависимост от заболяването и констатираното здравословно състояние, възрастта, възможностите, желанията и интересите на потребителя, дори и от неговата мотивация за промяна.

Индивидуален подход означава прилагане на диференцирани модели на грижа, услуги и подкрепа за децата и младежите спрямо техните увреждания, възможности, специфични потребности и проблеми.

Според някои автори, подходът включва овластяване на потребителите да поемат водеща роля в процеса на промяна (Mulheir, G. & Browne, K., 2007).

Ключовата дума е индивид. Според Шулман, индивидуалният подход се основава на идеята, че повечето проблеми са свързани с личността на клиента или от начина на мислене на определени лица около клиента (Шулман, 1997). В тази връзка социалния работник е този, който се опитва да помогне чрез промяна поведението на индивида под формата на съветване или психологическа намеса. Социалния работник е знаещия, той изследва клиента, поставя точна диагноза и изготвя план за намеса.

Социалната работа по случай включва разнообразни дейности във всеки един от етапите на извършваната интервенция – от първичния контакт, договарянето, оценката на потребностите и ресурсите, до изготвянето на план за действие, изпълнението и мониторинга на реализираните дейности, повторната оценка, прехода и приключването.

Често под „случай“ специалистите разбират три взаимосвързани и в динамична взаимовръзка нива:

- личността на клиента и нейните индивидуални особености, история и опит;
- съществуващия проблем;
- непосредствено свързаните с клиента и проблема обстоятелства, ситуация и условия (Механджийска, Г., 2013).

Към изброените нива могат да се добавят също така жизнената среда на потребителя, общността и социалният контекст, в който се развива случаят, който ще бъде предмет на социалната работа.

Съгласно Закона за социално подпомагане (т.13 от допълнителните разпоредби) - индивидуалния подход намира отражение в индивидуалния план за подкрепа, разработен въз основа на индивидуална оценка на потребностите, който включва необходимите мерки, дейности и социални услуги за **подкрепа на социалното включване на лицето**.

Видно е, че според българското законодателство, целта на индивидуалния подход е

социалното включване, каквато е и глобалната цел на всяка една социална услуга.

В нормативната база на национално ниво, обаче няма ясно изразена диференциация и тълкуване степента на социалното включване при лицата с увреждания и тези без увреждания. Поради това е трудно да се унифицират единни показатели за измерване на ефективността като цяло.

2.4. Оценката на потребностите като компонент на ефективността

Ефективната социална услуга включва адекватна подкрепа с оптимално вложени ресурси. Адекватната подкрепа се предхожда от изготвяне на конкретна оценка на потребностите. В научната литература оценката се дефинира като проучвателната, аналитична и оценъчна работа, която социалният работник извършва при работата си по случай, има за цел да „види“ в ретроспективна и в динамична картина случая.

Оценката проследява причинно-следствените връзки между трите нива (клиент, проблем, обстоятелства). Целта е да се изясни съществуващата взаимозависимост и взаимоотношенията, в които се намират, както и качеството на изменение на тези взаимовръзки във времето (Механджийска, Г., 2013).

Изчерпателна законова дефиниция на понятието **„Индивидуална оценка на потребностите от подкрепа“** е дадена в т.12 от ДР на Закона за социално подпомагане: „...*Дейност по установяване на индивидуализираната нужда от ползване на специализирана подкрепа, която допълва възможностите на лицето и дава насока на доставчика на социални услуги за конкретни дейности за подкрепа, които да бъдат предоставяни в рамките на социалната услуга, съобразно отчетените проблемни области или увреждания*”.

Задълбочената оценка би помогнала на социалния работник да идентифицира всички фактори, оказващи неблагоприятно влияние върху ситуацията на потребителя.

Оценката може да отразява и отношението на клиента към съществуващия проблем през призмата на неговите индивидуални особености, ценности, желания, защити и затруднения, или най-общо като следствие от неговия минал опит. Оценката на по широкия социален контекст или близкото социално обкръжение също може да насочи социалния работник към разбирането на клиента и неговото поведение.

CONCLUSION

Според някои теоретици - носители едновременно на права и на избор, потребителите се превръщат в съпроизводители на услугата, а от там и основен фактор при оценката на качеството на предоставяната услуга и на ефективността като цяло. (Русанова, Л., 2018). В този контекст е важно да се наблюдава приближаването или отдалечаването от възприетите стандарти за качество и предписаните процедури за добри практики. Съществено влияние при социалните услуги имат различията в интерпретирането на стандартите и индивидуалните представи, както на потребителите на услугите, така и на „производителите на услугите“.

Целта на настоящият доклад е да се систематизират някои параметри и компоненти при определяне на ефективността на социалните услуги. Разбира се необходимо е да се отчитат и някои ограничения, предвид потребностите на потребителите и техните възможности за цялостна социална интеграция. Осъщественият преглед доказва, че поставянето на ефективността в някакви рамки е предизвикателство за теоретици, практики и експерти.

REFERENCES

Borisov V., Kirilov S. Menidjmnt na vremeto – aktualnost na edin zabraven resurs, Zdraven menidjmnt, 2005, s. 37-39 (**Оригинално заглавие:** Борисов В., Кирилов С., Мениджмънт на времето – актуалност на един забравен ресурс, Здравен мениджмънт, бр.1, 2005, стр. 37-39).

Mehandjiiska, G. Socialna rabota po slushai – rekonceptualizaciq na tradicionnrite razbiraniq v suvremenata prilojna perspektiva, 2013. (**Оригинално заглавие:** Механджийска, Г. Социална работа по случай – реконцептуализация на традиционните разбирания в съвременна

приложна перспектива. Е-списание „Социална работа“, брой 1, 2013. <http://swjournal-bg.com/>

Radev N., (2007) Tehnologii za socialna zastita. Sofia. (**Оригинално заглавие:** Начко Радев, 2007 *Технологии за социална защита, София.*)

Rusanova, L. Kashestvo na socialnite usluzi – teoreti`ni podhodi i praktisheski predizvikatelstva, Ruse, 2018 (**Оригинално заглавие:** Русанова, Л., 2018 *Качеството на социалните услуги – теоретични подходи и практически предизвикателства 57-та научна конференция на Русенски университет „Ангел Кънчев“*, Научни трудове, ISSN 1311-3321, Русе, 2018 г. с. 3-8).

Todorova-Stoqnova I. Profesionalnite kompetencii v socialnata rabota kato rezultat ot efektivna obrazovatelna politika I otgovor na dinamikata na pazara na truda, Ruse, 2017 (**Оригинално заглавие:** Тодорова-Стоянова, И. *Професионалните компетенции в социалната работа като резултат от ефективна образователна политика и отговор на динамиката на пазара на труда „56-та научна конференция на Русенски университет „Ангел Кънчев“*, Научни трудове, ISSN 1311-3321, Русе, 2017 г. с.13-18).

Shulman, L. Izkustvoto da se pomaga na individi, semeistva i grupi, Sofia 1997 (**Оригинално заглавие:** Шулман, Л. *Искусството да се помага на индивиди, семейства и групи.* София, 1997).

Mulheir, G. & Browne, K. (2007). De-Institutionalising and Transforming Children’s Services: A Guide to Good Practice. Birmingham, UK: University of Birmingham

Pidley C., H. Simon, Measuring Municipal Activities – ISMA: Chicago, 1938, p. 3.