

FRI-1.322-1-SW-05

SUPERVISION AS A QUALITY MANAGEMENT TOOL IN THE PROVISION OF DAY CARE FOR PERSONS WITH PERMANENT DISABILITIES ^{6; 7}

Assoc. Prof. Nadiya Vlaeva, PhD

Department of Social Medicine, Health Management and Disaster Medicine,
Medical Faculty

Trakia University: Stara Zagora

Phone: 0895380838

E-mail: nadya.vlaeva@trakia-uni.bg

Assoc. Prof. Evgeniya Bratoeva, PhD

Department of Management and Social Activities

Faculty of Business and Management

University of Ruse “Angel Kanchev”

Phone: 0887 243 807

E-mail: ebratoeva@uni-ruse.bg

Abstract: *The report examines supervision as a key tool for quality management in the social service “Day Care for Adults with Permanent Disabilities”. Based on contemporary theoretical and normative frameworks, the analysis presents the role of supervision as a process that provides support, professional development and guarantees ethical standards in social work. Particular attention is paid to its impact on the effectiveness and sustainability of social services, as well as on the professional well-being of specialists. Based on an analysis of current research, it is clear that supervision not only supports the quality provision of services, but also represents a means of reducing professional stress and developing competencies adapted to the specifics of working with persons with disabilities. In conclusion, a vision of supervision as a strategic mechanism in the system of social services in Bulgaria is proposed.*

Keywords: supervision, social work, day care, people with disabilities, quality of services, professional support

JEL Codes: I19, I31

ВЪВЕДЕНИЕ

Социалните услуги за хора с увреждания са съществен компонент от националната политика за социално включване, равнопоставеност и достоен живот. Една от най-разпространените форми е услугата „Дневна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания“, която предоставя структурирана подкрепа, рехабилитация и социално взаимодействие в контролирана и защитена среда. Качеството на предоставяната услуга зависи в голяма степен от професионалната компетентност и емоционалната устойчивост на специалистите, които работят в нея. Именно тук се проявява значението на супервизията – процес на професионално подпомагане, насочен към повишаване на ефективността на социалната работа, предотвратяване на професионално прегаряне и осигуряване на високо качество на грижата. След приемането на Закона за социалните услуги (2019, изм. 2023) и Наредбата за качеството на социалните услуги (2022), супервизията се превръща от пожелателен в задължителен елемент от системата за качество на социалните услуги. Тази промяна отразява европейските тенденции за интегриране на супервизията като част от модерното управление на социалната практика (Kolarova, 2024; European Social Network, 2021).

⁶ Докладът е представен на заседание на сесия „Социална работа“ на 24 октомври 2025 г. с оригинално заглавие на български език: СУПЕРВИЗИЯТА КАТО ИНСТРУМЕНТ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДНЕВНА ГРИЖА ЗА ЛИЦА С ТРАЙНИ УВРЕЖДАНИЯ.

⁷ Настоящият доклад е в изпълнение на проект на Факултет „Бизнес и мениджмънт“ 2025-ФБМ-01 на тема „Трансформация на социално-икономически системи чрез интеграция и дигитализация“, финансиран от Фонд "Научни изследвания" на Русенски университет „Ангел Кънчев“.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Според доклада на Световната здравна организация от 2022 г. се наблюдава нарастваща тенденция в броя на хората с увреждания. Смята се, че приблизително 1,3 милиарда души, което представлява приблизително 16% от световното население, живеят с тежки увреждания (WHO, 2023). Международната класификация на функционирането, уврежданията и здравето (МКФ) на Световната здравна организация предоставя всеобхватна и приобщаваща рамка за разбиране на уврежданията, според която, увреждането не е просто медицинско състояние, а по-скоро сложно взаимодействие между здравословното състояние на индивида, неговите присъщи телесни функции и структури, неговите дейности и участието му в обществото. Тя определя увреждането като динамично взаимодействие между увреждания (проблеми във функцията или структурата на тялото), ограничения на активността (трудности при изпълнението на задачи или действия) и ограничения за участие (барииери пред общественото участие) (WHO, 2022). В историята на човечеството хората с увреждания се борят да живеят пълноценен, продуктивен живот и във възможно най-висока степен независим живот, което често се случва в общество, обременено от стигма и дискриминация, свързани с нагласи и заобикаляща среда. Работата с лица с увреждания е основен компонент на социалната работа във всички епохи на развитието ѝ. През годините фокусът, използваните методи и подходи на социална работа с лица с увреждания търпят промени, но ангажираността на специалистите към потребителите на социални услуги остава непроменена. Професионалистите, които работят с клиенти с увреждания, често се сблъскват с различни професионални и етични дилеми. Супервизията в социалната работа играе ключова роля във формирането на професионалната идентичност и практика на социалните работници, предоставяйки им съществена подкрепа и насоки. Широко признато е, че ефективната супервизия е от решаващо значение за поддържане на качеството и почтеността на практиката в социалната работа (Hafford-Letchfield & Engelbrecht, 2018). Националната асоциация на социалните работници и Асоциацията на съветите за социална работа (NASW, 2013) определят ролята на супервайзорите по социална работа като отговорност да гарантират, че супервизираните социални работници притежават знанията и уменията да предоставят етични и компетентни услуги на своите клиенти. Тази супервизия включва предоставяне на обратна връзка, запазване на поверителност, предлагане на подкрепа и демонстриране на емпатия. Ролята на супервизията в социалната работа е обстойно изследвана и описана в научната литература в различни контексти, включително нейните потенциални психологически защитни функции, като например смекчаване на косвена травма и вторична травма, предотвратяването на стрес, дистрес и прегаряне. Изследователи доказват, че супервизията може да помогне на социалните работници по въпроси, свързани с отчетността и справянето със сложни етични ситуации (Gur, A., & Klein, M., 2024). Мънсън обобщава следните ключови елементи в супервизията и практиката: разбиране на средата, обхващаща политически, социални и физически елементи, които влияят на клиентите; признаване, че стигмата и дискриминацията играят роля в живота на клиентите; познаване на правата на хората с увреждания; оценяване на значението на интердисциплинарното сътрудничество при предоставяне на лечение; разбиране на стратегии за подкрепа на приобщаването на множество нива, включително, но не само, включване в заетостта и образованието и запознаване с етичните стандарти за работа с клиенти с увреждания. Както отбелязва European Social Network (2021), „супервизията е стратегически механизъм, чрез който се гарантира, че социалните услуги не само спазват стандартите, но и се развиват чрез човешкия си потенциал“.

Законът за социалните услуги (чл. 89) определя супервизията като „професионална подкрепа на служителите за поддържане на компетентност и преодоляване на затруднения от професионален, психологически и емоционален характер“. Наредбата за качеството на социалните услуги (ПМС №135/2022) конкретизира, че всеки доставчик е длъжен да осигури индивидуална и групов супервизия на определени интервали от време.

Тази нормативна уредба поставя България в съответствие с европейските практики, според които супервизията е индикатор за качество на социалната работа и се разглежда като част от професионалното развитие (European Quality Framework for Social Services, 2022).

Според Kolarova (2024), нормативното въвеждане на супервизията е стъпка към „институционализиране на културата на подкрепа и саморефлексия в социалната система“. Това е важен преход от административен контрол към подкрепящо управление на човешките ресурси. Офелия Кънева посочва, че „супервизията е активно професионално взаимодействие и интерактивно стимулиране, което подпомага отделния професионалист и/или екипа от професионалисти за по-добро разбиране и разпознаване на проблемните области на потребителя, ползващ услугите му от една страна, а от друга страна изгражда устойчиво взаимодействие между професионалистите“ (Кънева, О., 2023).

В социалната теория и практика супервизията се реализира чрез три взаимосвързани функции – образователна, подкрепяща и административна (Kadushin & Harkness, 2021). Изследователите Gur, A. и Klein, M. стигат до заключение, че е необходим всеобхватен модел за супервизия в социалната работа, специфичен за хората с увреждания, който да отговаря на образователните изисквания на социалните работници на всички етапи от кариерата, от първоначалното обучение до експертизата. За да отговорят на тази нужда, те предлагат модел за супервизия в социалната работа, специфичен за хората с увреждания, който надгражда твърдения в практиката модел за супервизия в социалната работа, обхващащ трите области - администрация, образование и подкрепа с идентифицирани от тях ключови компоненти на работа със специфичната категория лица (Gur, A., & Klein, M., 2024).

- Образователната функция на супервизията подпомага професионалното усъвършенстване на служителите, развиването на нови знания и умения, усъвършенстване на методите за работа с потребителите и техните семейства. В образователното измерение на супервизията, специфична за уврежданията, могат да бъдат очертани две основни нива. На макро ниво, супервайзорите трябва да притежават обширна база от знания, обхващаща биопсихосоциалните перспективи за уврежданията; да познават добре и прилагат в работата си принципите на хуманистичните и позитивната психология; да са добре запознати с международното и вътрешното законодателство в областта на уврежданията. На микро ниво, супервайзорите е необходимо активно да бъдат ангажирани с обучението на своите супервизирани, относно интервенции, базирани на доказателства, специфични за тяхната конкретна област на работа. Супервизията, специфична за хората с увреждания, трябва да има за цел да създаде култура на самостоятелно обучение сред социалните работници, като по този начин се насърчава ангажимента за поддържане на актуална информация за най-новите изследвания в областта на уврежданията, като по този начин гарантира предоставянето на качествени грижи. В рамките на услугата „Дневна грижа“, това означава подготовка за работа с хора с тежки физически и интелектуални увреждания, познаване на етичните стандарти и овладяване на техники за комуникация и мотивация.

- Подкрепящата функция има отношение към емоционалното благополучие на служителите. Тя осигурява пространство за споделяне, емоционална регулация и предотвратяване на професионално изчерпване (burnout), което е често явление при работата с хора с увреждания (Miteva, 2024; Gur & Kleina, 2024). В подкрепящото измерение на супервизията, специфична за уврежданията, супервизорите играят ключова роля в насърчаването на среда, в която техните супервизирани могат открито да споделят и работят върху собствените си стигми, предразсъдъци и негативни нагласи. От първостепенно значение е супервизионната връзка да се изгражда върху основата на доверие, приемане и неосъждаща подкрепа. Супервизорите трябва да създадат безопасно пространство, където супервизираниите се чувстват комфортно да обсъждат личните си предразсъдъци, страхове и всички вътрешни конфликти, които е възможно да изпитват.

- Административната функция се свързва с осигуряване на съответствие между професионалната практика и организационните стандарти. Чрез нея се гарантира, че действията на служителите отговарят на етичните и нормативните изисквания. Както отбелязва Kaneva (2023), ефективната супервизия „не е само контрол, а процес на взаимно учене и подкрепа, в който професионалистът е активен участник“. Gur, A. и Klein, M. посочват, че в административната сфера на супервизията на социалната работа в областта на уврежданията, на преден план излизат няколко ключови съображения. На първо място, супервайзорите трябва да притежават задълбочено разбиране както за националните, така и за местните политики и работни процедури, установени от националната администрация за хората с увреждания и тяхната специфична организация. Тези знания им дават възможност да ръководят ефективно своите супервайзори в рамките на

установените разпоредби и практики. Супервайзорите трябва да са добре запознати с професионалните и етични дилеми, с които социалните работници често се сблъскват в своята работа, като например тези, свързани със заостостта, жилищното настаняване и работата със семействата. Те играят жизненоважна роля в подпомагането на своите супервайзори да се справят с тези сложни ситуации, като им предават ценни умения за вземане на решения. Необходимо е да се обръща особено внимание на управлението на натовареността, като се гарантира, че супервайзорите не са претоварени и са в състояние да предоставят качествени грижи на своите клиенти. Създаването на чувство за сигурност и безопасност за супервайзорите е от първостепенно значение, тъй като това насърчава благоприятна среда за растеж и обучение (Gur, A., & Klein, M., 2024).

Изследователите С. Белоева и Н. Венелинова анализират възможностите и ограниченията на дигитализацията в социалната работа, като се фокусират върху дигиталната адаптация на традиционната супервизия. Те изследват перспективата както на синхронното, така и на асинхронното приложение на виртуалната супервизия, включително необходимостта от развиване специализирани умения за дистанционно, компютърно медиано наблюдение и консултативна подкрепа на социалните работници (Beloeva, S., Venelinova, N., (2024).

В практиката на социалните услуги за пълнолетни лица с трайни увреждания, супервизията се проявява като основен инструмент за поддържане на качеството на предлаганите дейности.

Тя оказва влияние в няколко ключови аспекта:

- **Професионално развитие и компетентност** – редовната супервизия позволява на служителите да осмислят собствения си опит, да споделят трудности и да получат професионална обратна връзка. Според изследване на Miteva (2024), 72% от социалните работници посочват, че супервизията подобрява способността им да се справят със сложни случаи.

- **Подобряване на комуникацията и екипната динамика** – Warwick et al. (2023) доказват, че супервизията укрепва доверието и професионалните взаимоотношения в екипа, особено когато се прилага интерактивен, партньорски подход. Това е особено важно за „Дневна грижа“, където грижата се осъществява от мултидисциплинарен екип (социални работници, психолози, рехабилитатори, трудотерапевти).

- **Предотвратяване на професионалното прегаряне** – редовната супервизия предоставя възможност за емоционално разтоварване и справяне със стреса, който възниква при работа с тежки случаи. Gur и Kleina (2024) подчертават, че липсата на супервизия води до по-висок риск от текучество и намалена ангажираност на служителите.

- **Осигуряване на етична и правна защита** – супервизията подпомага служителите да вземат етични решения и да предотвратяват рискови ситуации при работа с уязвими групи. Това е в унисон с изискванията на Европейската платформа за социална работа (IFSW, 2023), според която супервизията гарантира защитата както на клиентите, така и на специалистите.

Управлението на качеството в социалните услуги се базира на планиране, мониторинг и непрекъснато усъвършенстване. Супервизията е неразделна част от този процес, тъй като осигурява постоянен поток от информация и обратна връзка от практиката. Според Kolarova (2024), супервизията е „връзката между управленските стандарти и човешкия фактор“. Тя позволява на ръководителите на социални услуги да идентифицират нуждите от обучение, да подобрят вътрешната комуникация и да развиват организационната култура.

Провеждането на супервизия сред специалистите, предоставящи социалната услуга „Дневна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания“ допринася за повишаване компетентността на служителите в работата им с потребителите, техните близки и законни представители, останалите членове на екипа и други организации. Чрез нея ефективно се планира работата на всеки служител. Тя е един от основните инструменти за постигане на качествена социална услуга. Супервизията е от съществено значение за развиване на уменията на служителите в специализираната социална услуга „Дневна грижа пълнолетни лица с трайни увреждания“. В процеса на провеждането им се разглеждат различни случаи, определят се подходи, които да се прилагат, осмисля се поведението на служителите в различни кризисни ситуации. Чрез супервизия на служителите се оказва емоционална подкрепа, осъществява се обратна връзка с останалите специалисти. Постига се удовлетвореност на служителите от работния процес и се проучват професионалните нужди на

работещите. Супервизията допринася за подобряване на водената документация в услугата. Спомага за договарянето по различни въпроси между работниците в услугата и работодателя. С професионалната подкрепа, която се оказва на служителите в услугата „Дневна грижа“ се повишава качеството на социалната работа, което допринася за задоволяване на потребностите на потребителите. Ефективната супервизия е от съществено значение и за гарантиране правата на потребителите на услугата. В дейността на услугата за „Дневна грижа“ значението на супервизията се разкрива и при решаването на различни казуси, предприемането на действия в тази връзка и при възникнали предизвикателства пред служителите. Супервизията е от значение и при управлението на услугата „Дневна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания“. Спомага за вземането на ефективни управленски решения, за ефективното управление на екипа и за добра комуникация между служителите.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Нарастващото разпространение на уврежданията в световен мащаб определя работата с хора с увреждания и техните семейства като важна област на специализация в практиката на социалната работа. Супервизията, неразделна част от социалната работа, заслужава особен акцент в областта на уврежданията, тъй като тя представлява многоизмерен процес, който съчетава управленски, образователни и психологически функции. В контекста на предоставяне на услугата „Дневна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания“ супервизията изпълнява ролята на основен инструмент за управление на качеството, чрез който се постига професионална стабилност, мотивация и висока степен на удовлетвореност на служителите. Ефективната супервизия: стимулира личностното и професионалното развитие; намалява риска от професионално прегаряне; подобрява комуникацията и екипното взаимодействие; гарантира защита на потребителите и качествена грижа. По този начин супервизията се разглежда не просто административно изискване, а ключов стратегически ресурс в управлението на социалните услуги. Чрез нейното интегриране в социалната практика се осигурява устойчивост, професионализъм и хуманност в социалната практика.

В контекста на услугата „Дневна грижа“, супервизията допринася за: изграждане на професионална етика и организационна дисциплина; осмисляне на реални казуси и търсене на подходящи интервенции; устойчиво повишаване на качеството чрез споделян опит и колегиална подкрепа.

Авторите нямат претенции за цялостен и изчерпателен анализ за значението от провеждането на супервизията при предоставяне на социалната услуга „Дневна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания“. Практиката на социалната работа при предоставяне на услугата и личните наблюдения на авторите показват, че от особено значение за професионалната подкрепа на служителите, предвид спецификата на работа с целевата група потребители е провеждането на супервизия.

REFERENCES

- Beloeva, S., Venelinova, N., (2024). Conceptual model of training in remote virtual supervision in social work „Стратегии на образователната и научната политика“, 5s, 64-76, doi: 10.53656/str2024-5s-6-con
- ESN (2022). Towards a European Framework for Quality in Social Services. European Quality Framework for Social Services, 2022
- European Social Network (2021), <https://www.esn-eu.org/>
- Gur, A., & Klein, M. (2024). Social work supervision in the disability field: a systematic literature review. *Social Work Education*, 44(3), 409–430.
- Hafford-Letchfield, T., & Engelbrecht, L. (2018). Contemporary practices in social work supervision: Time for new paradigms? *European Journal of Social Work*, 21(3), 329–332. <https://www.esn-eu.org/news/towards-european-framework-quality-social-services>
- Kaneva, O., (2023), Supervision in the helping professions – a quick theoretical and historical review, issue 20, e-Journal VFU “Chernorizets Hrabar” (Оригинално заглавие: Кънева, О., (2023), Супервизия

в подпомагащите професии–бърз теоретичен и исторически преглед, брой 20, e-Journal ВСУ „Черноризец Храбър“).

Kolarova, T. (2024). Dynamics of Development and Functions of Social Services in Bulgaria. *Social Sciences*, 13(2), 25–34.

Miteva, S. (2024). Effectiveness of supervision in health and social services in Bulgaria. *Bulgarian Journal of Public Health*, 4, 45–56 (Оригинално заглавие: Митева, С. (2024). Ефективност на надзора в здравните и социалните услуги в България. *Българско списание за обществено здраве*, 4, 45–56).

MLSP (2020). Law on Social Services, in force from 2020, Promulgated in the State Gazette, issue 24 of 22 March 2019, amended in the State Gazette, issue 108 of 30 December 2023. Retrieved from: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/zakon-za-socialnite-uslugi-en.pdf> (Оригинално заглавие: МТСП (2020). Закон за социалните услуги, в сила от 2020 г., Обн. ДВ. бр.24 от 22 Март 2019 г., изм. ДВ. бр.108 от 30 Декември 2023 г. Извлечено от: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/zakon-za-socialnite-uslugi-en.pdf>)

MLSP (2022). Regulation on the quality of social services, adopted by Council of Ministers No. 135 of 22.06.2022, published in the State Gazette, issue 50 of 1 July 2022. Retrieved from: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/naredba-za-kacestvoto-na-socialnite-uslugi.pdf> (Оригинално заглавие: МТСП (2022). Наредба за качеството на социалните услуги, приета с ПМС № 135 от 22.06.2022 г., обн. ДВ. бр.50 от 1 Юли 2022 г. Извлечено от: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/naredba-za-kacestvoto-na-socialnite-uslugi.pdf>)

Munson, C. (2002). *Handbook of clinical social work supervision* (3rd ed.). Routledge.

The National Association of Social Workers, & The Association of Social Work Boards. (2013). *Social work supervision*. The National Association of Social Workers & The Association of Social Work Boards.

Warwick, L., et al. (2023). The power of relationship-based supervision in supporting social work retention. *Qualitative Social Work*, 22(4), 612–628.

World Health Organization. (2002). *Towards a common language for functioning, disability and health ICF*

World Health Organization. (2023). *World health statistics 2023: Monitoring health for the SDGs, sustainable development goals*.