



УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ОРГАНИЗАЦИИ, РАБОТЕЩИ С БЕЖАНЦИ

Доц. д-р Росица Симеонова

„Регионално обучение за развитие на капацитета на неправителствените организации по въпросите за интеграция и приобщаване на бежанците “

Български съвет за бежанци и мигранти

27-28.09.2023



Съдържание

1. Концепцията „управление на качеството“
2. Нормативна база за управление на качеството на социалните услуги
3. Социалната работа с бежанци и управление на качеството – актуални предизвикателства



1. Концепцията „управление на качеството“

□ Дефиниране на качеството

- В широк смисъл
- В управленската теория и практика
- В социалната работа

- ???????



Дефиниране на качеството – широк смисъл

□ Български тълковен речник (БАН, 1993):

1. Външни или вътрешни признаци и особености, по които се отличават предметите или явленията помежду си.
2. Положително свойство, черта, особеност, достоинство (противоположно – недостатък).
3. Степен на ценност, пригодност, съответствие на това какъв трябва да бъде предметът.



Качеството в управленската теория и практика (TQM)

- ✓ „Качеството е съответствие на употребата” (Джоузеф Джуран)
- ✓ Качеството е “съответствие с изискванията” (Филип Кросби)
- ✓ Качеството е “удовлетворение на потребителя” (К. Ишикава).
- *Приложимост в социалната работа (с бежанци)?*



Качество в социалната работа

□ Потребности на клиентите

- “Съвкупността от особености и характеристики на продукта или услугата, които имат връзка с неговата способност да удовлетворяват определена потребност” (James, 1992).
- “Отличната/съвършена социална работа е тази, която гарантира достъпа на хората до висококачествени услуги, които осигуряват посрещане на потребностите им” (R. Adams, 1998).



Качество в социалната работа (2)

□ **Съответствие на изискванията, степен на съвършенство**

- 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.



Характеристики, които «правят» услугите качествени

- **Функционалност** – предоставяните услуги са адекватни на целта/предназначението си
- **Социалност** – удовлетворяват нуждите на клиентите
- **Ценност, полезност** – имат благоприятен ефект върху нуждите и благосъстоянието на клиентите



Концепцията „управление на качеството“

- Управленска философия, една от най-модерните и актуални концепции в теорията и практиката на мениджмънта
- Фокусира се върху *осигуряването и непрекъснато усъвършенстване на качеството* на предлаганите от организацията стоки и услуги.
- Това се постига чрез наличието на *стандарти*, последователност от *дейности* (включително анализ и оценка) и тяхното *управление*



Концепцията „управление на качеството“ (2)

- **“Общото управление на качеството е управленски подход към организация, фокусирана върху качеството, основан на участието на всички нейни членове и целящ дългосрочен успех чрез удовлетвореност на клиента и ползи за всички членове на организацията и обществото” (ISO 8402:1994)**



Принципи за управление на качеството

- ориентация към клиента
- активност и непрекъснато усъвършенстване
- цялостност и участие
- различен тип ръководство (вдъхновява, дава пример, акцент върху човешкия фактор, овластяване и участие на служителите във вземането на решения)



Модели и практики за управление на качеството

- ISO (Международна организация за стандартизация, Женева)
- TQM – Деминг, Джуран, Кросби – от 1950 г. в Япония, а от края на 70-те и в САЩ
- Модел на Малкълм Болдридж (Performance Excellence Criteria) и Национална награда за качество на негово име в САЩ от American Society for Quality
- Модел за бизнес съвършенство (SAF) и Европейска награда за качество на Европейска фондация за управление на качеството
- **В ОСР/социалите услуги:** Симеонова, Р. и др. (2010), Фондация де Пасарел (2014), МТСП - ОПРЧР (2018) и др.



Иерархия на понятията

- Усъвършенстване на качеството (Quality improvement)
- Управление на качеството (Quality management)
- Осигуряване на качеството (Quality assurance)
- Контрол на качеството (Quality control)

- Оценяване на качеството (Quality assessment) - част от всички



Цикъл на усъвършенстване на качеството



Ползи от управлението на качеството в организациите за социална работа

- повишава се качеството на социалните услуги, предоставяни от организацията (тяхната функционалност, ценност и социалност)
- удовлетвореността на клиентите е по-висока, благоприятен ефект върху тяхното благосъстояние и качество на живот
- организацията постига дългосрочни успехи
- чрез предходните се осигурява полезност и за обществото като цяло



2. Нормативна база за качеството на социалните услуги

□ Преди:

- Закон за социалното подпомагане и ПП
- Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца
- Методики за социалните услуги

□ Сега:

- *Закон за социалните услуги (в сила от 1.07.2020)*
- *Наредба за качество на социалните услуги (юни, 2022)*
- *Специализирана Агенция за качеството на соц. услуги*



Нормативна база за качеството на социалните услуги (2)

- **„Качество на социалните услуги е съвкупност от характеристики на социалните услуги, които удовлетворяват потребностите на лицата, които ги ползват, и водят до превенция и/или преодоляване на социалното изключване, реализиране на права и подобряване качеството на живот“.**
(ЗСУ, Допълнителни разпоредби, т. 18).



Нормативна база за качеството на социалните услуги (3)

□ Закон за социалните услуги

• *Глава 7. Качество, ефективност, контрол и мониторинг на социалните услуги*

➤ **Стандарти за качество** – са за (чл. 105)

1. организация и управление на услугата

2. квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата

3. ефективността на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им



Нормативна база за качеството на социалните услуги (4)

□ **Наредба за качество на социалните услуги** - определя:

1. *стандартите* за качество на социалните услуги;

2. *критериите* за изпълнение на стандартите за качество на социалните услуги;

3. *основните принципи* за разработване от доставчиците на социални услуги на програми за развитие на качеството на социалните услуги, които предоставят;

4. *методите за извършване на мониторинг* на качеството на социалните услуги и редът за извършване на контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността на социалните услуги.



Нормативна база за качеството на социалните услуги (5)

□ Органи по управление на качеството в социалната работа у нас

- *Агенция за качеството на социалните услуги (АКСУ) (контрол и мониторинг на СУ, годишен обобщен отчет за резултатите от контролната дейност, ежегоден анализ за качеството на СУ, утвърждава критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на СУ)*
- *Кметове на общини (отговарят за спазване на стандартите за качество, осъществяват контрол и мониторинг, годишни анализи на ефективността към АКСУ, планират мерки за подобрене)*



Нормативна база за качеството на социалните услуги (6)

□ Органи по управление на качеството в социалната работа у нас (2)

- *Съвет по въпросите на социалните услуги в общината* (разработва предложения за подобряване на качеството и ефективността на социалните услуги)
- *Доставчици на социални услуги* (разработват програми за развитие на качеството на социалните услуги, периодичен и годишен контрол и мониторинг на качеството, годишни отчети към АКСУ).



Нормативна база за качеството на социалните услуги (7)

- ❑ Всички доставчици на социални услуги имат право на *методическа подкрепа от Агенцията за качеството на социалните услуги*, която разработва и предоставя методически насоки за прилагането на стандартите за качество (ЗСУ, чл.110)
- ❑ През последната година - множество *обучения за доставчиците* на СУ, организирани от АКСУ (ефективност?)
- ❑ **Предизвикателства пред доставчиците** в прилагането на нормативната база (липса на предишен опит в УК, липса на методически материали и инструменти)



3. Социалната работа с бежанци и управление на качеството – актуални предизвикателства

- **Резултати от качествено емпирично изследване**
- **Методика** – полуструктурирани дълбочинни интервюта (09.2022)



Резултати от емпирично изследване (2)

□ **Извадка** – 7 представители на:

➤ Агенция за качество на социалните услуги

➤ 4 организации за социална работа, работещи с бежанци в София:

- Фондация „Каритас София“ - Център за интеграция на бежанци и мигранти „Св. Анна“
- SOS Киндердорф
- Фондация „Конкордия България“
- Фондация „За нашите деца“



Резултати от емпирично изследване (3)

□ Променливи и изследователски въпроси:

- Наличие на система за управление на качеството
- Познаване и отношение към новата нормативна база за качеството
- Приложимост на новите стандарти за качество в социалната работа с бежанци
- Статут на дейностите с бежанците и финансирането им
- Основни предизвикателства пред социалната работа с бежанци и управлението ѝ



Резултати от емпирично изследване (4)

- ❑ **Наличие на система за управление на качеството**
 - ✓ Всички доставчици – респонденти имат разработена и прилагат СУК от много години. При един не е систематизирана в единен документ.
 - ✓ Част от организациите прилагат не само вътрешен мониторинг, но и външен одит от независима организация
 - ✓ Всички адаптират СУК към новите разпоредби за качество
 - ✓ Не всички прилагат СУК по отношение на работата с бежанците, защото не е лицензирана и финансирана от държавата дейност



Резултати от емпирично изследване (5)

- ❑ **Познаване, прилагане и отношение към новата нормативна база за качеството**
 - ✓ Всички респонденти, с изключение на един са запознати с нея
 - ✓ Някои от респондентите още се ориентират в нея, организират работни срещи и дискусии с колеги, а други я познават в детайли.
 - ✓ Повечето понастоящем и до края на годината синхронизират вътрешната си документация с новите изисквания
 - ✓ Предизвикателства със синхронизирането на „старите“ наименования на СУ с „новите“
 - ✓ *Всички респонденти подчертават, че в работата с бежанците прилагат и релевантната национална и международна нормативна база, която също определя стандарти за работа с тях*



Резултати от емпирично изследване (6)

- **Приложимост на новите стандарти за качество в социалната работа с бежанци**
 - „Да напълно, те са като всички български граждани, абсолютно равни са на българските граждани» (АКСУ)
 - Работата с тази целева група (уязвима, не рискова) е специфична, а стандартите по-скоро не отчитат тази специфика
 - Не е предвидено финансиране на услуги за преводач, медицинска грижа, рехабилитация, уроци по БЕЛ и др.



Резултати от емпирично изследване (7)

❑ Статут на дейностите с бежанците

- Само един от доставчиците е лицензиран за работа с тази целева група
- ✓ Настаняване – ЦВН
- ✓ Придружаване, застъпничество, културна медиация
- ✓ Общностна работа
- ✓ Специализирани услуги – ЦНСТ, Дневен център, ЦОП, работа със специалисти (логопед, психолог, културен медиатор и др.), защитени пространства
- ✓ Специализиран екип – «социална работа, а после СУ»



Резултати от емпирично изследване (8)

- **Финансиране на дейностите с бежанците**
 - Нито една от организациите не получава финансиране за тези дейности от държавата, а основно от международни организации, програми и донори



Резултати от емпирично изследване (9)

- Основни предизвикателства пред социалната работа с бежанци и управлението ѝ
 - Работата с тази целева група е специфична, а стандартите по-скоро не отчитат тази специфика
 - Затруднен достъп до и липса на финансиране за специализирани услуги и специалисти
 - Езиковата бариера (украински, руски)
 - Осигуряване на лични лекари, неангажираност на РЗИ с проблема
 - Откриването на банкови сметки
 - Много малко права при временна закрила, преди получаването на хуманитарен статут или статут на бежанец (достъп до социални помощи)



Резултати от емпирично изследване (10)

□ Позитиви

- „тази целева група е облагодетелствана в България; международната общност е съпричастна, включват се маса организации и има пари» (за разлика от «вътрешните» целеви групи)
- Добро сътрудничество с РУО и АЗ
- Много добра комуникационна система и вътрешната подкрепа в самата общност (украинци), на която доставчиците разчитат
- Вътрешното доброволчество



СОФИЙСКИ
УНИВЕРСИТЕТ



„СВ. КЛИМЕНТ
ОХРИДСКИ“
ОСНОВАН 1888 г.

БЛАГОДАРЯ ЗА ВНИМАНИЕТО!

r.simeonova@fp.uni-sofia.bg