



**МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ**  
**ФАКУЛТЕТ „ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ“**  
**ЦЕНТЪР ЗА ДИСТАНЦИОННО ОБУЧЕНИЕ**

**Лекция № 4**

**КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНАТА РАБОТА**

**доц. П. Горненски**

**Качеството в широк смисъл означава различни неща за различните хора, съобразно опита и позицията им.**

**Качеството в конкретен смисъл означава да се вземе предвид спецификата на съответната конкретна сфера и също така разбирането и поведението на различните хора, съобразно опита и позицията им.**

Съвременното разбиране за качество се основава на **4 основни правила**: определение за качеството, превенция, никакви грешки и измервания.

Дефинициите на това разбиране имат предвид двата различни аспекта:

-обективният аспект на качеството, който представлява степента на съгласуваност на този процес или резултатите от него с предварително изработени критерии, смятани за основни;

-субективният аспект на качеството представлява нивото на стойността принесена на човека, който се възползва от процеса, или от неговия резултат. Услугите са съставни елементи на нуждите поне толкова многобройни, колкото нуждите от материални блага, но с по-комплексен и хетерогенен характер. Оpozнаването на същността на тези нужди е приоритетно за определяне на качеството.

Предлагането на услуги има особености до голяма степен обусловени от нематериалния характер на много от тях. Проблематиката на средата има множество зони на контакт със зоната на услугите и дефинирането на качеството е невъзможно без те да се имат предвид.

**Клиентите са много взискателни.** За да са в състояние да задоволят техните очаквания, повече или по-малко нестабилни, се налага да се достигне постижение в най-точния смисъл на дуамта.

В същото време е необходимо да се дефинират съответните на услугата процеси, чрез някои характеристики, които не винаги могат да се забележат от клиента, но които директно влияят на качеството на услугите.

**Контролът на качеството** е неразделна част от процеса на предоставяне на услугите. Той включва:

- \* проверка на ключовите дейности на процеса, за да се избегне появата на нежелателни тенденции и неудовлетвореност от страна на клиента.
- \* Самоконтрол на персонала зает с предоставянето на услугата, като съставна част от самия процес.
- \* Крайна оценка на полученото от клиента, извършена от лицето предоставило услугата, за да се придобие представа за качеството на услугата.

Оценката, извършена от клиента е крайна и абсолютна мярка на качеството на услугата. Реакцията на клиента може да бъде незабавна или закъсняла и ретроактивна. Оценката на услугата от клиента се свежда често до субективна оценка. Клиентите рядко съобщават спонтанно мнението си за качеството на услугата на организацията, която я е предоставила.

**Удовлетворението на клиента** трябва да бъде съизмеримо със стандартите и професионалната етика на организацията, която предоставя услугата.

Организацията, която предоставя услугата трябва да установи начин на оценка и постоянно измерване на удовлетвореността на клиентите. По време на тези оценки трябва да се идентифицират позитивните и негативните реакции и техните вероятни последици върху бъдещите дейности на организацията.

**Оценката на удовлетвореността на клиента трябва да определи точно степента на адекватност на спецификата и процеса на предоставяне на услугите по отношение на очакванията на клиента.**

Често организациите, които предоставят услуги, смятат, че те са с добро качество, макар че клиентите са на противоположното мнение. Това разминаване показва неподходящия характер на специфичните черти на процесите.

# ОБЩОТО КАЧЕСТВО В СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

Постоянното усилие за постигане и поддържане на високи стандарти на качество в услугите свързани с грижи в повечето страни е започнало през последните десетилетия на 20. век. За организациите в областта това е представлявало допълнително съсредоточаване върху следните цели:

- да се приспособят услугите към нуждите на клиентите;
- да се определят качествени стандарти за услугите;
- да се наблюдават и измерват от количествена гледна точка постиженията на практикуващите и на организациите.

Мениджмънтът на общото качество е организационна стратегия, която се крепи на идеята за това, че постижението да се достигне по-високо качество е възможно само с упоритото участие на цялата организация в процесите на постоянно подобрене. Целта е да се увеличи ефикасността, за да се удовлетвори клиента.



Въвеждането на този метод предизвика много критики, но в крайна сметка бе прието почти единодушно.

Системите за осигуряване на качество, които функционират в областта на социалните и медицинските грижи са концентрирани в:

- **на национално ниво:** стандарти за грижи и системи за оценка и акредитация на услугите;
- **на ниво на организацията:** системи за контрол и одит;
- **на индивидуално ниво:** критерии и индикатори за количествена оценка на практиката.

**На национално ниво функционирането на по-голямата част от националните системи за социално подпомагане е изградено **въз основата на общи правила:****

## - **УВАЖЕНИЕ НА ЧОВЕШКОТО ДОСТОЙНСТВО.**

Според този принцип "на всеки човек е гарантирано свободното и цялостно развитие на личността". Този принцип е в тясна връзка с принципа за липса на дискриминация: човешкото същество има право с него да се отнасят достойно, каквото и да са неговите здравословно състояние, възраст, произход, занятие или професия или който и да е критерий, който може да провокира дискриминация. Целта на правилата в сферата на социалното подпомагане е да "се създадат необходимите условия за прилагането на социалните мерки и действия, които гарантират правото на всеки човек, който се нуждае от социална помощ, поради икономически, физически или социални причини да се възползва от помощи и адекватни социални услуги", както е записано в новия проектозакон за националната система за социално подпомагане.

## **-УНИВЕРСАЛНОСТ:**

Всеки човек има право на социална помощ при условията предвидени от закона. В този контекст, се припомня, че социалната помощ няма постоянен характер за човек, семейство или група, а може да бъде предоставена временно.

## - **СОЦИАЛНАТА СОЛИДАРНОСТ:**

Общността участва в подпомагането на хората и семействата, които не могат да задоволят социалните си нужди, за да поддържат и консолидират социалното единство. Така, чрез системите за социално подпомагане са подкрепени хората и групите в нужда, обикновено с бюджетни средства, или с дарения от страна на хората и общностите, без да е необходимо клиентът да е правил вноска преди това. Помощта е съгласувана с този принцип и с персонализираните оценки и индивидуалните планове реализирани с и от социалните работници. Набляга се на ролята и отговорността на семейството при подпомагането на хора, които се нуждаят от социална помощ.

## - ПАРТНЬОРСТВО:

Обществените организации и организациите на гражданското общество както и религиозните организации сътрудничат за организацията и развитието на социалните услуги. Този принцип се прилага например при условията за финансиране на социални проекти. От друга страна, новият проектозакон за социалните услуги трансформира, в някои ситуации, сътрудничеството в подчинение.

## - СУБСИДИИ:

Държавата се намесва, когато местната инициатива не е задоволила, или е задоволила недостатъчно нуждите на хора и/или групи в положение на риск от социално отхвърляне. Този факт означава, че нуждите на нивото на местната общност/администрация са идентифицирани и че трябва да се действа за ограничаване на тези нужди на местно ниво и с местни ресурси, както и за изработване на планове за превенция.

## **-УЧАСТИЕТО НА КЛИЕНТИТЕ:**

Клиентите на мерките и действията на социалното подпомагане ефективно допринасят за процеса на извършването им. Един такъв принцип е добре дошъл, защото той помага на клиента да намали риска от зависимост от социалните услуги и помощи.



## - **ПРОЗРАЧНОСТ:**

Съгласно този принцип се осигурява нарастването на степента на отговорност на администрацията спрямо гражданина и се стимулира активното участие на клиентите в процеса на вземане на решения. Колкото повече гражданите участват при вземането на решения, толкова повече опознават ресурсите, търсят другите и се чувстват отговорни за своя регион.

## - ЛИПСА НА ДИСКРИМИНАЦИЯ.

Съгласно този принцип достъпът до право на социално подпомагане се извършва без ограничения на раса, националност, език, религия, социална категория, вярвания, пол или сексуална ориентация, възраст, нетрудоспособност, неза-разна хронична болест, HIV, или принадлежност към дефаворизирана категория или какъвто и да е критерий, които цели да намали, при равни условия, упражняването на човешките права и основните свободи.

Един от най-обикновените начини за превенция е **въвеждането и използването** във всяка организация и институция на **ясни норми и процедури** за отношение между служителите, между служителите и клиентите, между служителите и близките на клиентите и между клиентите и близките им.

Най-често тези норми и процедури се намират в документи от типа **"минимални стандарти за качество на услугите"**, **"наръчник за добра практика"**, **"процедурни наръчници"**, **"етични кодекси"** и могат да са полезни дълго време (на международно или национално ниво) или могат да послужат само за една институция или дейност.

# ОРГАНИЗАЦИОННА КУЛТУРА

## В ОРГАНИЗАЦИИТЕ И АГЕНЦИИТЕ ЗА ГРИЖИ

Услугите предоставящи грижи не включват само услуги за социално подпомагане. Заедно със социалните работници има медицински и немедицински персонал, психолози, специализирани обучители, мениджъри, управители, юристи, персонал които ръководи и поддържа сградите и оборудването.

Начинът по който служителите чрез различните си роли, позиции и опит (включително образователен) са активни, за да помогнат на изоставените хора е повлиян и определен от "културата" на организацията, където работят. Организационната култура има едно от най-силните влияния върху професионалната практика в която и да е област

Ценностите и вярванията засягащи най-разпространените начини за изпълнение на професионалните задачи в една организация са на нивото на :

- \* начина по който се организират и предоставят услуги за грижа.
- \* начина по който се разпределя и упражнява властта в организацията, която предоставя услугата за грижа.
- \* отношението към клиента и нивото на доверие, на поемане на риск и на безпокойство.
- \* начина по който служителите са организирани, им е платено или са контролирани.
- \* степента в която организацията приема ясните или не, стандартните или нестандартни подробности в институционалните отношения;
- \* степента в която организацията налага правила, процедури и специфични професионални практики на служителите, или подкрепя индивидуалната инициатива и креативността на екипно равнище.

Без да е правило, се смята, че по-малките организации са повторени и подвижни, отколкото другите, частните от държавните организации, които са длъжни да се изправят пред бюрокрацията. Културата на организациите, които предлагат подкрепа и грижа влияе на дейността на социалния работник, именно в следните няколко аспекта:

- \* вземането на решения, когато трябва да се придържа към специфичните процедури на организацията.
- \* стилът на управление, когато разпределението на власт, комуникационните вериги и правилата, които персоналът е длъжен да спазва влияят на възможностите за управление.
- \* оценката, когато степента на свобода на служителя за инициативи и иновации или обратното, за стриктно спазване на някои процедури влияе на резултата и оценката от дейността му
- \* целите, защото те трябва да са съгласувани с организацията.
- \* действията и поведението в отношението с другите служители или клиентите на услугите за грижа.

Приложенията на организационната култура върху текущите дейности на социалния работник го карат да не се чувства добре на определено работно място и като изпълнява определени задачи. Когато организационната култура му подхожда и отговаря на неговите очаквания и практики, степента на адаптация към работното място е по-добра.

Организационната култура е по-комплексна, когато произтича от политиките, процесите и практиките на грижи на организацията. Почти винаги тази култура ще има пряко влияние върху целите-идея ясно изразена от "мисията на организацията". Много организации смятат, че е полезно да правят обществено достойни елементите, които определят техните виждания и мисия.

