



## ИЗВЕСТИЯ

списание на Икономически университет – Варна

<http://journal.ue-varna.bg>

## КАЧЕСТВО, ЕФЕКТИВНОСТ И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ДОСТЪП ДО СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА В УСЛОВИЯТА НА COVID-19 ПАНДЕМИЯ ЧРЕЗ ВЪВЕЖДАНЕ НА НОВ ПОДХОД

Радостина ПЕТРОВА<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Катедра „Администрация, управление и политически науки“, ВСУ „Черноризец Храбър“, Варна, България. E-mail: [radostina.petrova@vfu.bg](mailto:radostina.petrova@vfu.bg)

JEL: L31, L8, H4, H41

## Резюме

В статията се изследва въвеждането на нов подход при предоставянето на социални услуги за деца в условията на пандемия от COVID-19. Целта на статията е търсене на решения, които да подобрят качеството, достъпността и ефективността на услугите. След възникването на световната пандемия от COVID-19 се наложиха невиджани по размери ограничения на социалния и икономическия живот по целия свят. Предоставянето на социални услуги е един от най-засегнатите сектори и това налага търсенето на нови подходи при предоставянето на социални услуги за деца, които да елиминират ограничителните условия и да гарантират качеството на приложеното въздействие. Предприеха се стъпки към въвеждане на нов подход за работа, който подпомогна служителите и потребителите на услуги при осъществяване на взаимодействие. Анализът показва, че въведеният подход на работа и взетите мерки са в достатъчна степен адекватни.

© 2022 Икономически университет – Варна

## Ключови думи:

COVID-19, социални услуги за деца, нови практики в социалната работа

**Цитиране:** ПЕТРОВА, Р. (2022) Качество, ефективност и възможности за достъп до социални услуги за деца в условията на Covid-19 пандемия чрез въвеждане на нов подход. *Известия. Списание на Икономически университет – Варна*, 66 (1), с. 79 – 95.

### Въведение

В променящата се динамично вътрешна и външна среда след възникването на световната пандемия от COVID-19 (Нестик, 2020; Nicola, et al., 2020) се наложиха невиджани по размери ограничения на социалния и икономическия живот

по целия свят (Tingley & Vowles, 2021; Bergman, 2020). За последните сто години това може да бъде съизмеримо с най-убийствената грипна епидемия от Испански грип, която през 1918 година е засегнала близо половината човечество. Вирусът инфектира половин милиард души и убива между 20 и 50 милиона, тогава световното население е наброявало около 1,86 милиарда души, 500 милиона (27%) са заразените (Johnson & Mueller, 2002).

По официални статистически данни броят на заразените от COVID-19 са 270 милиона, а броят на починалите е около 5 310 000, но се смята че броят на заразените е в пъти по-голям, а косвените жертви в следствие на пандемията са много повече (Kastritis, et al., 2020). Факторите, които обуславят това, са много – затрудненият достъп до здравни и медицински грижи, отлагането на планови лечения, липсата на здравна профилактика и не на последно място страхът на хората да посещават лечебни заведения (Bruno & Rose, 2020). На следващо място, но не по важност, ограниченията засегнаха всички сектори на икономическия и социалния живот както в световен мащаб, така и в страната ни (Petrillo, 2021; Banks, et al., 2021; Neumayer & Joly, 2021).

Предоставянето на социални услуги е един от най-засегнатите сектори (Петрова-Димитрова, et al., 2020; Илчева, 2021). Нивото на икономически статус на населението в нашата страна е едно от най-ниските в Европа (Кондарев, 2020). Известна част от населението се ползва от възможностите, които предоставя системата на социална закрила, свързано с добавена стойност към доходите, както и ползването на социални услуги, които се предоставят за хората с доказани потребности.

От направените проучвания в Испания е установено, че работата от дистанция, ако не бъде реформирана, крие известни рискове, които водят до занижаване на ефективността от прилаганото въздействие чрез социалните услуги (Morilla-Luchena, et al., 2021; Redondo-Sama, et al., 2020; Muñoz-Moreno, et al., 2020; Úriz, et al., 2021; Roy & Kaur, 2020). Те са предприели действия в три насоки – осигуряване на професионална преквалификация на работещи в сферата, във връзка с новите условия за работа в дистанция, осигуряване на средства за телекомуникация и средства за лична защита.

Важен фактор при предоставяне на социални услуги е човешкият фактор, като водещи са техните лични и професионални качества (Генчев, 2021). Битуващо е мнението, че социалната работа е не само кауза, но и призвание. Като доказателство на това твърдение е създалата се ситуация около пандемията от COVID-19. Създалата се масова психоза през месец март 2020 г., както и страхът от неизвестността, доведе до преоценка във всички сфери на живот. На първо място възникна нуждата от самосъхранение независимо от случващото се. Оцен-

ката на какво ниво е здравната и социалната система в едно общество е показател за икономически растеж и жизнен стандарт в една страна. Здравна и социална реформа се правят с наличието на стабилен финансов ресурс. Това изправи пред предизвикателство системата как да се справи с наличните ресурси, как да ги планира и пренасочи правилно, за да се постигне максимална ефективност.

Препоръките от здравните власти са контактът лице в лице да се прилага само в спешни случаи при извършването на социалната работа. Противоречивата информация, паниката и липсата на лични предпазни средства се отразиха негативно върху психологическото и психическото състояние на тези ключови социални работници.

В социалната сфера наличният ресурс е основно човешки и на него се разчита да се справи с казусите. Освен личностните качества, с които разполагат служителите, от изключителна важност е и тяхната професионална подготовка. Уменията, които притежават за справяне с кризата, се оказаха недостатъчни.

На следващо място груповата работа, полезността на този метод като един ефективен и ефикасен метод за работа, бе преустановена, както е описано в научната литература, това е един от най-успешните методи за работа, тъй като участниците в групата, които изпитват притеснения от споделянето на факти и обстоятелства от техния живот, имат възможност при работа в група да чуят истории, които са близки до тях и тяхната нужда от подкрепа (Петрова, 2013). Индивидуалните консултации, когато се касаят за непълнолетни потребители – деца, също са неефективни, дори при осигурена видео връзка, които са рядкост, вниманието на детето трудно се задържа на едно място. Когато е в позната обстановка в своя дом, то често става, разхожда се, занимава се с личните си вещи и др., изобщо липсва концентрация и ефективността на разговора се занижава. Също така те се чувстват несигурни дали някой друг не проследява срещата и в повечето случаи дава подвеждаща информация.

Методът на работа е хората с доказани потребности да търсят форми на закрила на място в социалните служби, които да ги насочват към подходящи услуги (Векова, 2020). Приетите мерки в COVID пандемията от страна на институциите включваха: социалната изолация и намаляване на работния капацитет на службите, спазвайки съответните рестрикции, наложени от държавните органи<sup>1</sup>, рестрикцията за 50 на 50 ограничения на ротационен принцип, както и ограничаване на достъпа на лицата до институциите, спазването на мерките влоши допълнително положението на хората в нужда, предоставяйки им възможността да получават консултации и препоръки само по телефон или чрез интернет.

Отгук последва поставянето пред огромно предизвикателство и трудности на работата на социалните центрове, които предоставят услугите си на място или

на терен в дома на потребителите. Възникна ситуацията хората, нуждаещи се от подкрепа, да търсят помощ, а служителите в центровете да оказват помощ и подкрепа в една напълно нова и непозната среда.

Негативните следствия от COVID-19 са описани в публикации относно увеличаване на случаите на психични разстройства, домашно насилие дори самоубийства и като цяло влошаване на психичното здраве на хората (Heitzman, 2020; Sharma & Borah, 2020; Rathakrishnan, et al., 2020).

Последствията от кризата върху психическото и психологическото здраве на хората, наложените ограничения се отразиха негативно и на качеството на предоставяне на социални услуги. Въведените мерки за социална изолация, а покъсно и въвеждането на зелен сертификат влоши ситуацията допълнително. Като отговор социалната система прие дистанционната форма на работа с потребители на социални услуги. Нямаше практика и работещ подход до този момент, които да гарантират равен достъп до услугите, както и тяхната ефикасност. Пред служителите в системата се явиха множество затруднения при осъществяване на работата им с лицата в нужда.

Занижаването на контрола, свързано с намаляване на броя на персонала в институциите и множество други.

Като че ли държавата и отговорните институции се фокусираха само и единствено върху ограничаване на разпространението на епидемията и занижиха контрола и качеството на самите услуги. Всичко това съвпадна и с въвеждането в изпълнение на новия Закон за социални услуги<sup>2</sup>, както и придружаващата нормативна уредба към него, която към настоящия момент бе в процес на изработка. В един и същи момент се наложи въвеждането на нови изисквания и метод на работа, произхождащ както от въвеждането на новото законодателство, така и с безпрецедентната криза, обусловена от пандемията от COVID-19.

Липсваха подготвени хора както в лицето на службите, така и от служителите в центровете. Разработените методики към този момент не се включва възможността за дистанционна работа. Методът на работа се базира на директния контакт и както е формулиран терминът в тази сфера – „работа на терен“.

### **Направени констатации и изводи на база на литературния обзор и извършени наблюдения в етапа на предоставяне на услугите**

Най-важният етап в социалната работа е точността на събирането на информация в първоначалното проучване на случая, което се извършва от екип на място в дома на потребителя, след последваща работна среща на работещия екип по съответния случай се взимат решения кой е най-подходящият начин за работа с

лицето и какви точно методи за въздействие ще са подходящи за него, целящи постигане на най-добри резултати.

Налагането на социална дистанция и дистанционна форма на работа изправи пред невъзможност първоначалното проучване на случая. Служителите трябваше да разчитат на предоставяната информация по телефон (ако има такъв) и да се доверят изцяло на лицето, което я предоставя. При непълнолетни лица лицето, което се интервюира, е родител, негов близък роднина, настойник или попечител. Рискът тази информация да е подвеждаща е голям, както и се установиха такива случаи и се предприеха съответните мерки по закрила след разхлабването на противоепидемичните мерки.

На следващо място възникна проблемът с изграждането на така наречената доверителна връзка между лицето, ползващо услуга, и лицето, което му я предоставя. Такава връзка се изгражда лице в лице, тогава двете страни имат възможност чрез личен контакт да успеят да достигнат до необходимото ниво и степен на доверие. Работата от разстояние, по телефон или видео конферентна връзка създава усещане за несигурност и ефективността от работата намалява в пъти. Ограниченията за 50 на 50 работещи служители е един от факторите, които оказват негативно влияние. Провеждането на екипни срещи по случай се оказва невъзможно, не всички служители имат съответната техника и интернет връзка в своите домове. Това също оскъпи услугата, опитвайки се да се покрият тия липси.

Един от подходите, които изпробваха специалистите в социалната сфера, е сътрудничеството със здравните медиатори, които да събират на терен необходимата информация и да я предоставят на служителите в социалната услуга за ползватели, живеещи в маргинализирани общности. Този подход се оказва недостатъчно ефективен поради факта, че лицата, заемащи тази неатрактивна длъжност, нямат нужното образование и ценз да попълват сложните формуляри, чрез които се цели събирането на максимална по обем и достоверност информация. На следващо място възниква проблемът, свързан с това, че не всички потребители са от маргинализирани общности и така известна част от тях остава необхваната чрез пряк контакт.

Документацията, по която работят служителите, се оказва неподходяща за новите условия и не отговаря на нововъзникналите ситуации. Разработените методики не са пригодени за работа в дистанционна среда, всичко това се прояви като сериозна пречка пред служителите при изпълнението на техните служебни задължения, тъй като те не са подготвени за работа от разстояние. Търсене на решения, така че с минимален финансов ресурс да се пригоди системата така, че да е максимално ефективна. **Създаване на условия за предоставяне на услуги в ограничителни условия.**

**Целта на статията** е да се установят предимствата, недостатъците и ефективността на работа в социални услуги за деца в условията на пандемия. Търсене на решения чрез възможността за въвеждане на нов подход за работа, който да гарантира качеството, достъпността на услугите и тяхната максимална ефективност. На следващо място да се очертаят мерки, които да избегнат строги рестрикции и санкции и да защитят във висока степен правата на потребители на услуги в общността.

**Предмет на статията**, оценка на нивото на ефективността на въведения подход при предоставяне на социални услуги за деца в условията на COVID-19 пандемия след направено проучване за идентифициране на проблемните области и прилагане на решения за въздействие.

**Предмет на първото изследване** е да се идентифицират проблемните области в предоставянето на социални услуги за деца в условията на пандемия от COVID-19.

За постигане на целта се поставят следните изследователски задачи:

- 1) анализ на възникналата ситуация;
- 2) очертаване на проблемните области;
- 3) формулиране на обобщения, изводи и предприемане на мерки за елиминиране на ограничителните условия.

**Предмет на второто изследване** е да се установи степента на удовлетвореността на всички страни след въвеждането на нов подход за работа и да се направи съпоставка за ефективността на въведените промени.

### **Методология**

Методът, който е използван за събиране на данни при първото изследване, е чрез лични срещи, работни срещи и направени интервюта със служители, работещи в социални услуги с конкретен сегмент непълнолетни потребители. Фокус на изследването са социални услуги, насочени към деца. За по-голяма достоверност са разгледани две услуги, работещи с непълнолетни потребители – Център за обществена подкрепа за деца от 0 до 18 години и Център за социална рехабилитация и интеграция за деца в неравностойно положение.

Методът е чрез провеждане на интервюта, използването на анкетен метод чрез попълване на въпросник е неподходящ, тъй като се цели събирането на максимална по обем информация, която следва да бъде описана и анализирана подробно. Възможността на анкетния метод се ограничава до задаването на ограничени по обем въпроси, дори възможността да се включат и открити въпроси би била неподходяща в създалата се ситуация и направения анализ ще е непълен и неточен. С този метод се цели извеждането на максимална полза и пригодност на направените изводи и препоръки при изработването на подхода за работа в съз-

далата се ситуация на криза и по голяма достоверност на получените резултати. Периодът на изследването е месец април 2020 – месец май 2020 г.

Профил на участниците е представен в таблица 1. Проведени са 28 индивидуални интервюта с всеки един от ръководния състав и служител в услугите. Проведени са 6 броя интервюта по заемани позиции, проведени са и 10 броя интервюта по екипи за работа по случай.

Провеждането на интервютата е по метода лице в лице, спазвайки всички мерки за дистанция и защита, за да се избегне предаване на заразата. На всички участници в изследването се предостави обобщена информация, чрез която се цели да бъдат предварително информирани за целите на изследването. Предостави им се възможност да задават въпроси и ако желаят, да се оттеглят от изследването, ако то ги притеснява по някакъв начин. Участниците в тях са уведомени, че подаваната от тях информация ще се използва единствено за целите на изследването, което ще подпомогне изработването на нов подход, който да елиминира в максимална степен наложените ограничителни условия. На следващо място, подадената от тях информация ще е с висока степен на полезност при формулирането на препоръка и нововъведения в процеса на изпълняване на техните служебни задължения. Максимално точно да се определят методите за въздействие, които е необходимо да се приложат във връзка с реализирането на услугата за непълнолетните потребители.

Таблица 1

**Профил на участниците в изследването**

Заемана позиция	Мъж	Жена	20-30 г.	31-40 г.	41-50 г.	51 + год.	Общ брой
Председател на организацията		х				1 жена	1
Членове на управителния съвет		х			1 жена	1 жена	2
Управител		х			2 жени		2
Психолог		х		2 жени		3 жени	5
Социален работник		х		3 жени	1 жена	3 жени	7
Сътрудник социални дейности	х					1 мъж	1
Педагог		х				1 жена	1
Шофьор	х					1 мъж	1
Арт терапевт		х	1 жена	1 жена			2
Юрист	х				1 мъж		1

Медицинска сестра		х				2 жени	2
Финансово отговорно лице		х		1 жена		1 жена	2
Хигиенист		х			1		1
<b>ОБЩ БРОЙ</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>28</b>

Периодът на второто изследване е през месец февруари 2021 г. В изследването участват всички интервюирани лица в първоначалното проучване. Методът, който се използва, е чрез попълване на анкета, целяща да установи ефективността и ефикасността на въведените промени в работата на специалистите и отразили ли са се върху качеството и достъпността на услугите. На следващо място предприетите мерки за защита срещу разпространението на COVID-19 дали ли са необходимия резултат. В таблица 2 са посочени въпросите от проведеното анкетно проучване.

**Таблица 2**

**Въпроси в анкетно проучване**

<b>Въпроси</b>	<b>Да напълно</b>	<b>Да донякъде</b>	<b>Не</b>	<b>Не мога да преценя</b>
Предприетите мерки за защита от разпространение на COVID-19 от ръководството достатъчни ли са според Вас				
Запознати ли сте с новия подход на работа				
Смятате, ли че чрез направените промени се подобри качеството и ефективността на услугата				
Направените промени улесниха ли Вашата работа				
Според Вас направените промени улесниха ли достъпа на потребителите до услугата				

**Резултати и изводи**

След задълбочено анализиране на получената информация въз основа на проведените интервюта се дефинираха следните проблемни области, за разрешаването на които организацията предприе съответните действия.



## **1. Констатации**

### **1.1. Ръководен състав:**

- липса на подготовка за адекватна реакция при обявяване на извънредно положение във връзка с пандемията от COVID-19;
- трудност при мотивация на служителите да изпълняват служебните си задължения, породена от завишена тревожност и страха от тази непозната болест; трудности при осигуряването на лични предпазни средства;
- недостиг на персонал поради наложени рестрикции;

### **1.2. Служители:**

- липса на защитни предпазни средства, които работодателят към него момент е в невъзможност да осигури, тъй като имаше сериозен недостиг в цялата държава;
- страхът от зараза от тази непозната болест към първия етап, противоречивата информация, която се подаваше от всички информационни източници, са довели до това и самите служители да постъпват предпазливо, опитвайки да се предпазят;
- тревожност и страх сред потребители на услуги и техните близки
- невъзможност адекватно и качествено предоставяне на услуги във връзка с наложените протиепидемични ограничения;
- невъзможност за събиране на първоначална информация и обстойно проучване на случая, което води до предлагане на услуги, от които лицето за въздействие няма нужда и за него те не се от полза, на следващо място изразходване на излишен финансов и човешки ресурс, който, ако се насочи правилно, би бил полезен и ефективен в максимална степен;
- създаване на недоверие както в лицата, които изискват информация, така и в тези, които я предоставят. Подаването на заблуждаваща информация, събирана по телефон, води до нежелани последствия за непълнолетния потребител, той може да е в ситуация на криза, която налага намесата и предприемането на кризисни интервенции, защитаващи живота, психичното и физическото здраве на детето;
- трудност при изграждане на доверителна връзка, която е водеща за качеството на услугата;
- сложната документация, която трябва да попълнят, за да направят качествен анализ на нуждите по телефон;
- липсата на директен контакт със своите колеги, с които като екип до този момент са обсъждали постъпилите случаи;
- натискът на държавните институции в лицето на социалните служби и общинска администрация да изпълняват неприсъщи за тях задължения. Към този

етап работниците в социалната сфера се използват да работят на първа линия като единственото средство за събиране на информация за изпаднали лица в нужда;

- подаването на противоречива информация по телефоните, обявени за контакти при кризи, на лица, изпаднали в паника, липса на подготовка на служителите за това как да реагират и как да помогнат, кого следва да уведомят и как да реагират в такава ситуация. Изразходване на излишен човешки и финансов ресурс;

- невъзможността за провеждане на групови и индивидуални консултации лице в лице доведе до допълнителни затруднения в работата;

- работа в група, която е от изключителна полза при работа с деца, не само са преустановени и напредъкът, който са постигнали специалистите с децата, става неустойчив.

При предоставянето на социални услуги е водещо опазването живота и здравето на потребителите и всички фактори, които способстват това, са еднакво значими.

Защитата на човешките права и личното достойнство на изпадналите в нужда са висша ценност, която е водеща в социалната работа.

### **1.3. Въведени ограничения при спазване на държавните рестрикции**

Въвеждането на дистанционната форма на работа в условията на кризисна ситуация изцяло промени модела на работа. Служителите трябва да разчитат на достоверността на информацията, която им подават потребителите, без да имат възможността да я проверят на място.

Това води до грешна преценка на нуждите, както и до подаване на подвеждаща информация, в резултат на което служителите не могат да констатират всички критични точки, които се нуждаят от въздействие, и предлаганите мерки и услуги не са в необходимата степен адекватни.

## **2. Търсене на решения**

Всичко това наложи вземането на спешни мерки и търсене на решения, следвайки философията на успеха „знания, умения и навици“ в изброената последователност.

Повишаването на нивото на знание и откриването на нови възможности по конкретно нови умения на база на знанията. Новите умения за справяне в кризисни ситуации са най-ефективни, като се съпостави опитът от предходни кризи, при които се налагат кризисни интервенции. Какви умения са придобити от служителите във връзка със справянето с кризата, биха ли могли част от тях да се приложат в настъпилата ситуация от кризисното събитие?

Първоначално се направи проучване чрез научна литература къде в засег-

натите страни, като например Испания, са срещнати тези проблеми и как са се справили с тях, но този подход се оказа неприложим за нашите условия, защото в нашето общество доверието в институциите е на ниско ниво. Отношението на потребителите, независимо че подкрепата е насочена към тях, също не е на нужното ниво.

Ползотворен бе в тази ситуация опитът на служителите и ръководните органи на организацията, който е придобит при наводнението в Аспарухово през 2014 г., една от изследваните социални услуги е на територията на Аспарухово. Към него етап, макар и несравним със сегашните последствия от COVID 19 пандемията, също се е наложила работа при ограничителни условия, които след отминаването на неблагоприятното събитие и възвръщането към нормалния ритъм са се преустановили. Тук целта е изграждане на навици и системен подход на работа, който ще се използва при възникване на нова криза, независимо от какво естество, която налага ограничителни условия.

В тази триада се търси посоката, придобиване на нови знания на база на предходен опит, в полето на други кризисни ситуации и на база на опита на предходни проекти.

### **3. Предприети действия**

Ръководният орган и екипите на организацията предприеха действия за въвеждане на нов подход на работа, базиран на опита на предходни изпълнявани проекти, които са работили с мобилни екипи. Сформира се работна група от различни специалисти, подготвиха се предложения за решения на проблемите, констатирани след направеното проучване. Изготви се нова система на работа, следвайки ясно разписани процедури и методи за въздействие. Изготви се набор от работни формуляри, целящи да съберат максимална по обем и достоверност информация при ограничителни условия, елиминирайки големи по обем рискове. Целта е с ресурса, с който разполагат, да извлекат ползи за потребителите и завишаване на качеството на услугата. Максимално точно да се установи от какво въздействие се нуждае потребителят, а не хаотично да му се предлагат услуги, от които той няма нужда.

Изработен нов **подход при работа в условията на пандемия**. Изготвена нова **процедура и прилежаща документация**, която съответства на нормативната регламентация и е приложима към създалата се ситуация. В процедурата са описани няколко етапа за работа.

**Първият етап** е провеждане на разяснителна кампания сред служителите относно спазване на мерките за дистанция и дезинфекция. Ръководството осигури необходимите лични предпазни средства и средства за дезинфекция, както и бързи COVID тестове, чрез които се предостави възможност служителите да се

тестват ежедневно и да тестват потребители, с които е наложително да се срещнат.

**Последващите действия** са свързани с преразглеждането на документацията и търсенето на възможности за дигитализация на формулярите и улесняване на достъпа на служителите до тях, избягвайки личния контакт.

Относно **събирането на информация** и определяне на методите за въздействие се изготви методика, включваща следните етапи:

- **Проучвателен етап** чрез въвеждане на система за контрол на данните и проверка на достоверността.

- **Етап на въздействие** чрез създаване на екип на ротационен принцип, който адекватно да отговаря на нуждите.

- **Етап на отчитане на резултатите** чрез създаване на точкови критерии, елиминирайки в голяма степен ограничителните условия и правилно планиране на разходите.

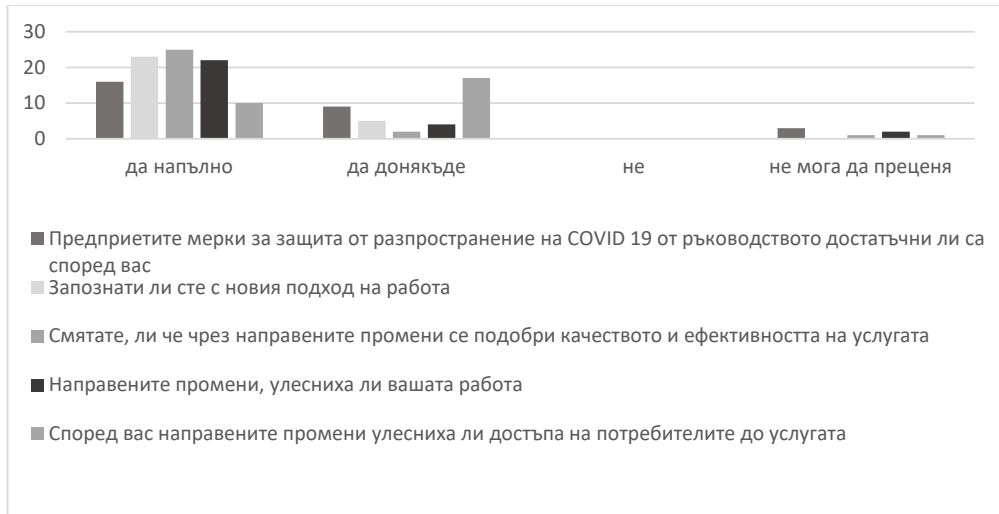
Закупи се софтуерен продукт – електронна платформа с висока степен на защита, в която се публикуват новите онлайн формуляри. Служителите имат възможност да отворят платформата както от офиса, така и от домовете си. Създадена възможност да нанасят промени и да се запознават с попълнената информация в тях. Това подпомогна работата, засили експедитивността и ефективността ѝ. По този начин се съкрати времето за вземане на решения и избягването на личния контакт, при който се четат хартиени формуляри от досието на потребителя на място в центъра.

Изработените онлайн формуляри по точкова система със степенуване, по създадена методика се определят съответните нужди на детето за въздействие според потребностите му. Въвеждането им увеличи възможността за анализиране на получените данни.

Въведената система за проверка и контрол на постъпилата информация предостави възможност да се преодолеят рисковете в две насоки: първата е свързана с достоверността на данните, а втората – с възможността да се предприемат адекватни мерки за въздействие.

Изработения комуникационен механизъм, чрез който служителите обменят данни както по между си, така и с потребителите и с представителите на институциите, позволи да се ускори процесът на работа и завиши ефективността.

На **фигура 1** са показани резултатите от направеното проучване, след въвеждането на новия подход за работа.



**Фигура 1. Данни от направено проучване сред служителите в социалните услуги след въвеждане на нов подход за работа.**

Участниците в изследването се обединяват около мнението, че предприетите действия и направените промени, касаещи разпространението на COVID-19 и действията, свързани с тяхната защита, са дали своя резултат, но около една трета от тях изпитват все още леко безпокойство. В тази връзка ръководството осигури възможност на всеки желаещ да се ваксинира. На следващо място почти всички анкетирани се обединяват около мнението, че с въвеждането на новия подход за работа с изработените процедури и документация категорично се подобрява качеството и ефективността на услугите. Не така стои въпросът за достъпа до услугите на потребителите, когато се касае за групова работа. Две трети от служителите са на мнение, че този метод за въздействие е трудно осъществим и то е свързано с рестрикциите, които се налагат на държавно ниво.

Анализът показва, че въведеният подход на работа и взетите мерки са достатъчна степен адекватни. Изводът, който се направи след направеното проучване, е, че организацията не е готова да реагира адекватно към етапа на възникналата криза, свързана с пандемията от COVID-19, но се предприеха адекватни мерки за въздействие и елиминиране на ограничителните условия. Изготвиха се необходимите анализи на база предходен опит в ситуация на криза, макар и несъпоставима по мащаб. Предприети стъпки, които подпомагат служителите и потребителите на услуги при осъществяване на взаимодействие.

## Бележки

<sup>1</sup> Указания относно: Превенция на разпространението на Ковид-19 в социалните услуги, изготвени от Агенцията за социално подпомагане, съгласувани с писмо №0403-159/28.05.2020 г. на Министъра на труда и социалната политика и с писмо изх. 04-21-98/01.06.2020 г. на Министъра на здравеопазването (<https://coronavirus.bg/bg/404>).

<sup>2</sup> Закон за социалните услуги. Обн. ДВ, бр. 24 от 22.03.2019 г., в сила от 1.07.2020 г. - изм., бр. 101 от 27.12.2019 г.; изм. с Решение №9 на Конституционния съд на РБ от 14.07.2020 г. - бр. 65 от 21.07.2020 г. (<https://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2137191914>).

## Използвана литература

1. Векова, Л. П. (2020). Социалните услуги в България—законови промени, развитие и предизвикателства. *Годишник на Шуменския университет „Епископ Константин Преславски“*, 24(1), pp. 503-516.

Vekova, L. P. (2020). Sotsialnite uslugi v Bulgaria—zakonovi promeni, razvitie i predizvikelstva. *Godishnik na Shumenskia universitet „Episkop Konstantin Preslavski“*, 24(1), pp. 503-516.

2. Генчев, А. (2021). *Управление на човешките ресурси в организациите за социална работа в условията на пандемията КОВИД-19*. 1-во ред. София: ISBN:978-619-91947-1-3.

Genchev, A. (2021). *Upravlenie na choveshkite resursi v organizatsiite za sotsialna rabota v usloviyata na pandemiyata KOVID-19*. 1-vo red. Sofia: ISBN:978-619-91947-1-3.

3. Илчева, М. (2021). *Социална логистика и социални услуги-приложения и предизвикателства по време на пандемията с КОВИД-19*. София, Издателски комплекс на НВУ, pp. 106-117.

Ilcheva, M. (2021). *Sotsialna logistika i sotsialni uslugi-prilozhenia i predizvikelstva po vreme na pandemiyata s KOVID-19*. Sofia, Izdatelski kompleks na NVU, pp. 106-117.

4. Кондарев, Т. (2020). Държавното и наднационалното в социалната политика на Европейския съюз в период на глобални трансформации. *Икономически и социални алтернативи*, Том 3, pp. 87-97.

Kondarev, T. (2020). *Darzhavnoto i nadnatsionalното v sotsialnata politika na Evropeyskia sayuz v period na globalni transformatsii*. *Ikonomicheski i sotsialni alternativi*, Том 3, pp. 87-97.

5. Нестик, Т. А. (2020). Влияние пандемии COVID-19 на общество: социально-психологический анализ. *elibrary.ru*, 2 6, 5(2), pp. 47-83.

Nestik, T. A. (2020). Vliyanie pandemii COVID-19 na obshtestvo: sotsialno-psihologicheskiy analiz. *elibrary.ru*, 2 6, 5(2), pp. 47-83.

6. Петрова-Димитрова, Н., Янкова, Д. & Пенева-Ковачева, З. (2020). Социални услуги в общността в условията на извънредно положение. *СП. Педагогически изследвания*, 1(1), pp. 69-106.

Petrova-Dimitrova, N., Yankova, D. & Peneva-Kovacheva, Z. (2020). Sotsialni usluzhi v obshtnostta v usloviyata na izvanredno polozhenie. *SP.Pedagogicheski izsledvania*, 1(1), pp. 69-106.

7. Петрова, К. (2013). Ролята на терапевтични фактори в груповата работа. *Диоген*, 1(1), pp. 59-66.

Petrova, K. (2013). Rolyata na terapeutichni faktori v grupovata rabota. *Diogen*, 1(1), pp. 59-66.

8. Banks, L. M., Davey, C., Shakespeare, T. & Kuper, H. (2021). Disability-inclusive responses to COVID-19: Lessons learnt from research on social protection in low-and middle-income countries. *World development*, 1, 137(January 2021), pp. 105-178.

9. Bergman, M. (2020). The World after COVID. *Multidisciplinary Digital Publishing Institute*, 24 6, 1(1), pp. 45-48.

10. Bruno, B. & Rose, S. (2020). Patients Left Behind: Ethical Challenges in Caring for Indirect Victims of the Covid-19 Pandemic. *Wiley Online Library*, 28 8, 50(4), pp. 19-23.

11. Heitzman, J. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on mental health. *Psychiatr Pol*, 54(2), pp. 187-198.

12. Johnson, N. P. & Mueller, J. (2002). Updating the accounts: global mortality of the 1918-1920" Spanish" influenza pandemic. *Bulletin of the History of Medicine*, 76(1), pp. 105-115.

13. Kastritis, E. et al. (2020). Significant reduction in the visits to the emergency room department during the COVID-19 pandemic in a tertiary hospital in Greece: Indirect victims of the pandemic. *Medicine*, 24 12.99(52).

14. Morilla-Luchena, A., Muñoz-Moreno, R., Chaves-Montero, A. & Vázquez-Aguado, O. (2021). Telerwork and Social Services in Spain during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15 1, 18(2), p. 725.

15. Muñoz-Moreno, R., Chaves-Montero, A., Morilla-Luchena, A. & Vasquez-Aguado, O. (2020). COVID-19 and social services in Spain. *Plos one*, 18 11, 15(11), pp. 1-5.

16. Neumayer, E. & Joly, C. (2021). Without social sciences, humanities and arts, the goal of sustainability may never be reached. *Impact of Sciences*, 28(4), pp. 1-3.
17. Nicola, M. et al. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International journal of surgery*, 6, 78(June 2020), pp. 185-193.
18. Petrillo, A. (2021). The impact of the coronavirus crisis on European societies. What have we learnt and where do we go from here?—Introduction to the COVID volume. 21(1), pp. 2-32.
19. Rathakrishnan, B., Kamaluddin, M. R. & Singh, S. (2020). Mental Health Issues during COVID-19 Pandemic: Treatment and How to Overcome. *Malaysian Journal of Psychiatry*, 29(2).
20. Redondo-Sama, G., Matulic, V., Munté-Pascual, A. & Vicente, I. (2020). Social work during the COVID-19 crisis: responding to urgent social needs. *Sustainability*, 16 10, 12(20), pp. 85-95.
21. Roy, S. & Kaur, N., 2020. Issues and challenges with COVID-19: Interventions through social work practice and perspectives. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 2 11, 17(2), pp. 85-91.
22. Sharma, A. & Borah, S. B. (2020). Covid-19 and domestic violence: an indirect path to social and economic crisis. *Journal of family violence*, 22 7.pp. 1-7.
23. Tingley, D. & Vowles, O. (2021). Occupational risk factors and preventative practice reflections during COVID pandemic. *World Federation of Occupational Therapists Bulletin*, 18 4, 1(4), pp. 1-4.
24. Úriz, M. J., Viscarret, J. J. & Ballestero, A. (2021). Ethical decision-making of social workers in Spain during COVID-19: Cases and responses. *Qualitative Social Work*, 29 9.

**QUALITY, EFFICIENCY AND OPPORTUNITIES FOR ACCESS TO SOCIAL SERVICES FOR CHILDREN IN THE CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC, THROUGH THE INTRODUCTION OF A NEW APPROACH**

**Radostina PETROVA**

**Abstract**

The paper examines the introduction of a new approach in the provision of social services for children in the context of the COVID-19 pandemic. The purpose of the article is to seek solutions that improve the quality, accessibility and efficiency of services After the outbreak of the global COVID-19 pandemic, unprecedented restrictions have been imposed on the social



and economic life around the world. The provision of social services is one of the most affected sectors and this requires the search for new approaches in the provision of social services for children, which eliminate the restrictive conditions and ensure the quality of the impact applied. Steps have been taken to introduce a new work approach, which has helped employees and service users to interact. The analysis showed that the used work approach and the undertaken measures are sufficiently adequate.

**Key words:** COVID-19, social services for children, new social work practices.