

АНАЛИЗ НА ФОКУС-ГРУПА
ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБНОСТИТЕ ОТ СОЦИАЛНИ
УСЛУГИ ЗА ХОРА ОТ ТРЕТАТА ВЪЗРАСТ В
ОБЩИНА ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ

Николинка Тодорова Генова

FOCUS GROUP ANALYSIS FOR THE
SUCCESSFULNESS OF THIRD-AGE PERSONAL SOCIAL
SERVICES NEEDS
MUNICIPALITY POLSKI TRAMBESH

Nikolinka Todorova Genova

Abstract. The purpose of this article is to highlight the application of the focus group method to offer the needs of social services users in the community in elderly people. This is a qualitative method of exploring, adapting to a purposeful discussion on a problem or group of problems.

Key words: focus group, research, qualitative analysis, users, people of the third age, needs, social services in the community.

Фокус-група е качествен метод за изследване, който се прилага под формата на целенасочена дискусия по някакъв проблем или група проблеми. Дискусията се провежда с хора, които имат отношение и познания в конкретната област, която се изследва. Независимо че при този метод броят на хора, които се включват в изследването, е ограничен, от 5 до 25 души с един или двама модератори, той е по-задълбочен от анкетата. Ефективният метод на фокус-групата, принадлежи към качествените методи за изследване и се прилага с цел генериране на идеи по даден въпрос, обобщаване на мнения и предложения от включените лица. При този метод група от хора са запитани за техните възприятия, мнения и разбиране към даден продукт, идея, понятие или услуга. С този метод се дава възможност на повече хора да дадат своето мнение по конкретна тема и да разсъждават заедно.

По този начин могат да се създадат различни нови идеи в резултат на различните преживявания и в зависимост от опита на участниците в групата.

Смята се, че началото на фокус-групите е поставено през 1941 г. от двама социолози – Роберт Мертон и Пол Лазерсфелд. По това време те са работили в Колиумбийския университет. Получили са задача да изследват влиянието на медиите върху отношението на хората към участието на САЩ във Втората световна война. Лазерсфелд и Мертон канят група от хора, на които пускат специално разработени радиопрограми за повишаване на духа по време на войната. Първоначално респондентите са помолени да натискат бутони, посредством които да индикират своите реакции – положителни или негативни. По време на изследванията двамата учени стигат до алтернативен метод за събиране на информация от групите хора. Те започват да обръщат повече внимание на качествения аспект на данните, а не на конкретния и структурен характер (https://uk.wikipedia.org/wiki/Пауль_Лазарсфелд).

Фокус-групите започват да се използват като начин, чрез който да се даде възможност на респондентите да обяснят причините за отговорите си. Първоначалното име на метода е „фокус-интервю“. Получената информация от качествения метод на фокус-групите е използвана като основа за съставянето на въпроси. Те, от своя страна, дават възможността да се получат количествени резултати за изследвания проблем.

Може да отбележим, че при използването на този метод има редица предимствата, като например чувството за съпричастност, структурираността на дискусиата и възможността да се комбинира с други методи.

При изследването, проведено в община Полски Тръмбеш, фокус-групата се използва като разновидност на анкетата за оценка ефективността на социалните услуги в общността, водеща до удовлетвореност на потребителите на социални услуги за хора от третата възраст. Във фокус-групата участват 15 души: ръководители (експерти) по управление на европейските проекти, насочени към предоставянето на социални услуги за хора от третата възраст; служители в общината на експертни длъжности по социалните въпроси;

ръководители на социалните услуги; служители на ръководни длъжности в Община Полски Тръмбеш, имащи отношение към предоставянето на социални услуги на хора от третата възраст.

Основната тема на фокус-групата е: „Разкриване на удовлетвореността на потребностите от социални услуги за хора от третата възраст в община Полски Тръмбеш“.

Общата цел на изследването е да се получи информация за качеството на предоставяните социални услуги и удовлетвореността на потребителите в община Полски Тръмбеш. Тази информация да бъде използвана за планиране на начини за подобряване на услугите за хора в третата възраст, да се предложат методи за повишаване на удовлетвореността от задоволяване на потребностите им. Поставено е и условието, че това е първоначално проучване на мнението им, последващо от останалите методи на изследване, каквато е същността на метода на фокус-групите.

Задачите на изследването чрез фокус-групата са пряко свързани с общата цел:

- ✓ Да се проследи каква е удовлетвореността от предлаганите социални услуги за хора от третата възраст в община Полски Тръмбеш;

- ✓ Да се оцени качеството на предлаганите социални услуги за хора от третата възраст в общността;

- ✓ Установяване на слабите страни, водещи до неудовлетвореност на потребителите от социалните услуги;

- ✓ Да се получи информация за оценка на подготовката на специалистите, обслужващи потребителите.

Като области на изследването се дефинираха:

- ✓ Удовлетвореност от социалните услуги на хората от третата възраст;

- ✓ Качество на предоставяните социални услуги;

- ✓ Слаби страни на социалните услуги;

- ✓ Подготовка на специалистите, работещи в социалните услуги;

- ✓ Работа на семейството в подкрепа на социалните услуги;

- ✓ Подобряване на качеството на живот на потребителите на социални услуги.

Изводи: След проведеното изследване се очертават следните проблемни области:

✓ **Проблеми, зависещи от промените в законодателството в областта на социалните услуги:**

1. Необходимо е оптимизиране на правната рамка, промяна на методиките за конкретните услуги за хора от третата възраст, свързани с настъпващите промени в помагащата сфера с цел осигуряване на постоянство, а не временност на услугите и зависимост от програмите, финансирани от националните и европейските фондове.

2. Осигуряване на по-адекватно финансиране, което да доведе до по-качествени услуги.

✓ **Проблеми, произтичащи от месното управление на услугите:**

3. Разкриване на услуги в общността съобразно спецификата и потребностите на населението.

4. Осигуряване на по-пълна информираност, публичност и прозрачност на предоставяните в община Полски Тръмбеш социални услуги.

✓ **Проблеми пред доставчика на услугите:**

5. Осигуряване на мобилност в предоставянето на услугите.

6. Постигане на гъвкавост в зависимост от променящите се потребности и състояние на ползвателя.

7. Необходимост от спазване на принципа за партньорство и екипност.

✓ **Проблеми, които са свързани с конкретните услуги:**

8. Осигуряване на непрекъснато обучение на целия персонал и повишаване на специализацията, на хората работещи в социалните услуги.

9. Мотивиране на екипите, работещи в социалните услуги в община Полски Тръмбеш, включително и чрез търсене на начини за повишаване на заплащането.

10. Опростяване на отчетната документация и изработване на точни критерии и правила за създаването ѝ.

Така анализираните изводи от проведеното изследване водят до обобщението, че предоставянето на социални услуги в общността играе съществена роля за реализиране правото на достоен живот на хората от третата възраст. За да се постигне максимален ефект от

предоставянето на социалните услуги, е необходимо да се анализират нуждите и желанията на самите хора от третата възраст, живеещи в общината. Удовлетвореността на потребителите от предоставяните социални услуги зависи от тяхното качество, а то, от своя страна, зависи от множество фактори, като най-важните от тях са: правната рамка, очертана от законодателството на държавата; приетите документи от доставчика на социалните услуги; анализирането на потребностите от услуги, изготвено при планирането на услугите; спазване на принципите за достъпност на услугите и информираност на жителите на общината; осигуряване на непрекъснато обучение на специалистите, работещи с потребителите; мотивиране на екипите работещи в социалните услуги, включително и чрез повишаване на заплащането на труда им.

Препоръки, които могат да се обособят в резултат от направеното изследване:

Необходимо е да се положат повече усилия за подобряване на ефективността и планирането на социалните услуги в община Полски Тръмбеш. Необходимо е съществуващите социални услуги да продължат да се развиват и да се подобри достъпът до тях. Всички нуждаещи се от социални услуги от всички населени места на общината следва да имат облекчен достъп до услугите, като същевременно получават и информация за предстоящите услуги.

Социалните услуги в община Полски Тръмбеш се планират и развиват след изготвен анализ на потребностите и ресурсите и след приемане на: Стратегия за развитие на социалните услуги в Община Полски Тръмбеш 2016–2020 година (виж 3 и 4 от литературата) и План за развитие на социалните услуги в Община Полски Тръмбеш – изработван за всяка година. Това е регламентирано в Закона за социално подпомагане и правилника за неговото приложение. Необходимо е стратегията при необходимост от разширяване или разкриване на нова социална услуга да се актуализира през целия периода на планиране, за да отговори на променящите се потребности в общността.

Социалните услуги, предоставяни в общността за хора от третата възраст, се нуждаят от ресурсна осигуреност с квалифициран персонал и добре подготвени специалисти.

Спазването на принципа за информираност на хората от третата възраст за предоставяните социални услуги и съобразяването с техните желания и потребности са много важни за постигане на удовлетвореност на потребителите от предоставяните услуги. Това е важна предпоставка за зачитане правата на човека и гарантиране на заслужения достоен живот на хората от третата възраст.

Принципът на достъпност на социалните услуги в община Полски Тръмбеш създава условия за защита на личното достойнство на всяко лице от третата възраст. Чрез създаване на достъпни социални услуги всеки потребител следва да намери подкрепа за задоволяване на своите потребности и преодоляване на социалното изключване.

Не на последно място по важност е въпросът с финансовата обезпеченост на социалните услуги. Нужно е общината да използва всички възможни източници на финансиране. Освен средствата от стандартите за финансиране на държавно делегираните дейности и средствата, постъпващи от реализирането на проекти, трябва да се търсят и допълнителни източници на финансиране: дарения, местни приходи и други.

Хората от третата възраст постоянно се увеличават, което означава, че се увеличава и социалната група, която има нужда от подкрепа чрез предоставяне на социални услуги. А точно социалните услуги играят съществена роля в процеса на интегриране на хората от третата възраст и за реализиране на техния пълноценен начин на живот сред останалите. Хората от третата възраст са преобладаваща част от населението както в България, така и в община Полски Тръмбеш. Това налага разширяване обхвата на предоставяните социални услуги в общността и осигуряване на достъпност до социални услуги на всички възрастни хора от общината.

В продължение на повече от десет години социалните услуги са в центъра на социалната политика в България. Това се прави чрез провеждане на активна социална политика и непрекъснато усъвършенстване на нормативната база. В нашата страна вече успешно се прилагат основните принципи на европейския социален модел, и по конкретно – на социалната солидарност, както и на подходяща социална закрила за всеки гражданин.

Все още не е достатъчно добре проучен проблемът за удовлетвореността на потребностите от социални услуги за хора от третата възраст. Необходимо е всеки доставчик непрекъснато да изследва качеството на предоставяните от него социални услуги. Може да се каже, че все още не са достатъчно ясни отговорностите на доставчиците, предоставящи социални услуги в общността. За децентрализацията на социалните услуги в България се говори отдавна, но като цяло не е преодоляна ролята на централизираната система. Като проблем, изведен след проведеното изследване чрез фокус-групата в община Полски Тръмбеш, може да посочим, липсата на достатъчно механизми за насърчаване на публично-частното партньорство. Това според част от участниците в изследването дава отражение в предоставянето на социални услуги в общината. Държавата е разписала много стратегически документи, но липсата на достатъчно финансов ресурс затруднява участието на неправителствените организации в предоставянето на социални услуги. На територията на община Полски Тръмбеш всички социални услуги се предоставят от Общината в качеството ѝ на доставчик на социални услуги. Няма регистрирани неправителствени организации и такива, които да са заявявали желание да предоставят социални услуги.

В заключение на изследването, проведено чрез фокус-групата, може да кажем, че хората от третата възраст в община Полски Тръмбеш са удовлетворени от качеството на предоставяните социалните услуги, които им дават възможност за реализиране на правото на живот в общността, в рамките на обичайната домашна среда и близкото обкръжение.

Като се имат предвид демографските данни в община Полски Тръмбеш, следва да се положат усилия, за да продължи планирането на нови и развиването на съществуващите социалните услуги за хората от третата възраст. По този начин ще се увеличи обхватът на хората, които ползват социални услуги в общината. Необходимо е да се акцентира и върху подготовката и квалификацията на всички работещи в сферата на социалните услуги. Не на последно място следва да се подобри и системата за финансиране на социалните услуги в общността.

БИБЛИОГРАФИЯ

VIBLIOGRAPHY

1. http://basaga.org/wiki/index.php?title=Фокус_група
2. https://uk.wikipedia.org/wiki/Пауль_Лазарсфельд
3. Стратегия за развитие на социалните услуги (2016–2020) Област Велико Търново. // Strategia za razvitie na sotsialnite uslugi (2016–2020) Oblast Veliko Tarnovo.
4. Стратегия за развитие на социалните услуги в Община Полски Тръмбеш 2016–2020 г. // Strategia za razvitie na sotsialnite uslugi v Obshtina Polski Trambesh 2016–2020 godina.