

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Васка Станчева-Попкостадинова

на дисертационен труд на тема:

„Контрол на качеството при предоставяне на услугата управление на случай на лица и семейства в НПО (случаят Ливан)“,

за придобиване на образователна и научна степен „доктор“

по професионално направление 3.4.Социални дейности, област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки.

докторант: Сахар Самир Самхун

Научен ръководител: доц. д-р Мая Чолакова

Представяне на процедурата и докторанта

Със заповед № 2536 от 30.11.2023 г. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ съм определена за член на научното жури по процедура за защита на дисертационен труд на тема „Контрол на качеството при предоставяне на услугата управление на случай за лица и семейства в НПО (случаят Ливан)“ за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ по ПН 3.4. Социални дейности с автор Сахар Самхун.

Сахар Самхун е зачислена на 19.12.2019 г. в свободна форма на доктурантура към катедра „Медико-социални науки“, факултет „Обществено здраве, здравни грижи и спорт“, ЮЗУ „Неофит Рилски“.

Положила е успешно докторантските изпити и е изпълнила заложените в индивидуалния учебен план дейности. Отчислена е с право на защита на 21.02.2023 г.

Материалите за участие в процедурата по защита на дисертационния труд (дисертационен труд на английски език, автореферат – на български език, декларация за автентичност и 3 публикации по темата на дисертационният труд) са подготвени в съответствие с нормативните изисквания .

Сахар Самхуни има бакалавърска степен по медицинска социална работа от Ливанския университет (2006), магистърска степен по социални политики от университета Jilin, Китай (2010) и MBA от Modern University for Business and Science (MUBS), Бейрут (2014).

Докторантът има богат опит като социален работник, мениджър и изследовател в неправителствени организации в различни области на социалната работа - хора с увреждания, деца и жени, преживели насилие, обучение и супервизия на екипи; координатор на център за семейна подкрепа; координатор на звено за капацитет и

развитие на научните изследвания в Ресурсен център за равенство между половете (ABAAD).

Взема участие в разработване на национален стандарт за равенство между половете (дейности и обучение).

Преподава дисциплината „Макросоциално благосъстояние и политики“ в MUBS, Бейрут.

Видно от автобиографията е участието на докторанта в международни конференции и семинари в Ливан, Тунис, Йордания, Египет, Турция, Южна Африка, САЩ и Европа.

Сахар Самхун владее арабски, френски, английски и китайски езици.

Актуалност на проблема

Дисертационният труд е посветен на актуален за социалната практика проблем - качество на социалните услуги, с фокус върху контрола при предоставяне на услугата управление на случай за лица и семейства в НПО в Ливан. Изборът на темата не е самоцел, а се мотивира и базира на експертната и професионалния опит на докторанта в проучваната област.

Характеристика и анализ на дисертационния труд

Дисертационният труд е в обем от 141 страници и включва: въведение, три глави, заключение и препоръки, приноси и 3 приложения. Библиографията се състои от 175 източника на латиница. Резултатите са онагледени с 8 таблици и 15 графики.

По формални показатели трудът отговаря на изискванията за този тип научна разработка.

Във въведението се изтъква значимостта и релевантността на изследвания проблем, мотивацията за избор на темата. Представена е кратка характеристика на социалната работа и социалните услуги за индивиди и семейства, както и проблемът за качеството.

В литературния обзор (глава първа) е направен преглед на развитието на социалната работа в западните и блискоизточните страни, в това число и Ливан. Представени са теоретични аспекти на качеството в исторически план, дефинирани се основните понятия от теоретичната рамка. Въведени са ключови показатели за оценка по отношение на документацията и удовлетвореността на клиентите. Направен е преглед на различни инструменти за управление на качеството. Основният акцент е

върху „контрола на качеството в социалната работа и значението на измерването на въздействието на услугите“. Докторантът подчертава необходимостта от „разграничението между качество на услугата и качество на живота“, което би улеснило „определянето на желаните стандарти за различните аспекти на услугите: структурно качество, качество на процеса и качество на резултатите“.

В глава втора е описана методологията и инструментариума на проучването. Представени са целта и задачите. Формулирана е една основна и четири допълнителни хипотези и изследователски въпроси.

За целта на проучването са използвани са качествени и количествени методи.

Инструментариумът на емпиричното проучване включва: кабинетно проучване; въпросник (50 въпроса от отворен и затворен тип), създаден за целта на проучването; интервю; дискусия във фокус групи.

За определяне на извадката е избран методът на „снежната топка“. Броят на участниците е 61, възрастов диапазон 18-60 години. Представена е социо-демографска характеристика на участниците.

Направено е описание организацията и етапите на проучването и експеримента.

Умело и детайлно са изведени и ограниченията на проучването.

В глава трета са представени резултатите от проучването и проведения експеримент и са изведени основните изводи.

Анализирани са резултатите от проведените 2 фокус групи (в онлайн платформа) с участници „преки доставчици на услуги- водещи на случаи“ и супервизори на водещи на случаи в социалната практика.

Всички участници посочват, че „управлението на случаи е една от най-трудните за измерване социални интервенции“, както и заявяват „интерес към обучение по TQM и инструменти за контрол на качеството“ и интегрирането им в практиката.

Необходимостта от контрол на качеството при водене на случаи се доказва и с резултатите от проведените интервюта с експерти по водене на случаи, като се посочва и необходимостта от създаването на програма за обучение на социалните работници.

Резултатите от анкетното проучване показват недостатъчно наличие в практиката на инструменти за оценка на качеството при водене на случаи, както и недостатъчно или липса на обучение по прилагането им.

Представено е описание на набор от „адаптирани инструменти за оценка на качеството“: КПЕ (KPI) - ключов показател за ефективност; диаграма „Рибена кост“ или диаграма „Ишикава“; блок-схема, контролен списък; цикъл на Деминг/Шухарт.

С посочените инструменти е проведен експеримент в рамките на 3 месеца по отношение контрол на качеството при водене на случай в социалната практика.

Детайлно е представена оценката от приложението на различните инструменти и значимостта им за практиката по отношение контрола на качеството.

В заключението се посочва, че резултатите от проучването потвърждават хипотезата за наличие на „възможност за ефективно интегриране на инструментите за цялостен контрол на качеството в услугите по управление на случаи въз основа на обосновката на хипотезата, свързана със знанията и капацитета на практикуващите, както и с тяхното възприемане и приемане на инструментите за цялостен контрол на качеството“.

Дисертационният труд е добре замислено и анализирано изследване, резултатите от което биха допринесли за обогатяване на социалната практика в една значима област, каквато е контролът на качеството.

Направените препоръки визират възможните приложни области.

Приноси

Приносите имат теоретико-приложен характер. Приемам представените от докторанта приноси, като акцентирам на следните:

Представен е ретроспективен анализ на развитието на практиката и обучението по социална работа в Ливан, като са очертани съвременните предизвикателства, включително и липсата на цялостна система за управление на качеството.

Разработен е интегриран инструментариум за цялостна оценка и проследяване на качеството (TQM) в социалните услуги, предлагани от неправителствени организации в Ливан (за целите на воденето на случай). който дава възможност за подобряване на предоставяните услуги. Предложена е нова концепция с цел „трансформация на ниво развитие на професията“.

Апробирани са инструменти и методи за контрол на качеството при работа по случай в социалната практика, менажирана от неправителствени организации в Ливан и оценка на въздействието върху качеството на живот на потребителите.

Предложен е нов подход за участие на клиентите в процеса на контрол на качеството.

Представени са базирани на доказателства препоръки за добра практика и лонгитудинални проучвания по отношение качеството на социалните услуги, предоставяни от неправителствените организации, в частност воденето на случай,

както и насърчаване сътрудничеството с академичната общност и правителството в Ливан, с цел синхронизиране на законодателството и поддържане на добро професионално ниво и репутация на социалните работници от неправителствения сектор.

Автореферат

Авторефератът е в обем от 43 страници, съответства по съдържание на дисертационния труд и отговаря на съответните изисквания.

Публикации по темата на дисертационния труд

Представени са три самостоятелни публикации по темата на дисертационния труд в Електронен журнал на Варненския свободен университет (ВСУ)/ Психология и социални дейности (бр. 18).

Критични бележки и препоръки

Направените критични бележки и препоръки в рецензията от вътрешната защита в значителна степен са зачетени.

Препоръчвам на Сахар Самун да продължи и разшири проучването за контрола на качеството в социалната работа в крос-културален план, както и да разработи обучителен курс за социални работници и за студенти по социална работа.

Заклучение

Дисертационният труд на Сахар Самхун показва нейните задълбочени познания в областта на социалната работа; уменията да систематизира и анализира научна литература; да организира и провежда емпирично изследване и експеримент; да анализира получени резултати; да обобщава и прецизира изводи и да извежда препоръки.

Дисертационният труд отговаря на всички задължителни условия, количествени и качествени показатели за присъждане на образователната и научна степен „Доктор“, в съответствие с изискванията на Закона за развитие на академичния състав в РБългария, Правилника за приложение на закона за развитие на академичния състав и Вътрешните правила за развитие на академичния състав на ЮЗУ „Неофит Рилски“, Благоевград.

Гореизложеното ми дава основание да предложа да бъде присъдена на Сахар Самир Самхун образователната и научна степен „Доктор“ в професионално направление 3.4. Социални дейности.

12.01.2024 г.

гр. Благоевград

Рецензент:

проф. д-р Васка Станчева-Попкостадинова

R E V I E W

from Prof. Vaska Stancheva-Popkostadinova, MD, PhD
of dissertation on: "Quality control in the provision of case management services for individuals and families in NGOs (the case of Lebanon)" for the award of the educational and scientific degree of Doctor in the professional field 3.4 Social Activities

PhD student: Sahar Samir Samhoun
Supervisor: Assoc. Prof. Maya Tcholakova, PhD

General presentation of the procedure and the PhD student

By Order No. 2536 of 30.11.2023 of the Rector of the South-West University "Neofit Rilski" - Blagoevgrad, I have been appointed as a member of the scientific jury for providing the procedure for the defense of a dissertation on the topic "Quality control in the provision of case management services for individuals and families in NGOs (the case of Lebanon)"/ for the acquisition of the educational and scientific degree "Doctor" in the field of higher education 3. Social, Economic and Legal Sciences, professional field 3.4. Social activities, scientific specialty "Organization and management of social activities".

Sahar Samhoun was enrolled on 19.12.2019 in a free form of doctoral studies at the Department of Medical and Social Sciences, Faculty of Public Health, Health Care and Sport, "Neofit Rilski" University.

She has successfully passed the doctoral examinations and has completed the activities set in the individual study plan. She graduated with the right to defense on 21.02.2023.

The materials for participation in the dissertation defense procedure (dissertation in English, abstract in Bulgarian, declaration of authenticity, and 3 publications on the topic of the dissertation) were prepared in accordance with the regulatory requirements.

Sahar Samhoun holds a BA in Medical Social Work from Lebanese University (2006), an MA in Social Policy from Jilin University, China (2010), and an MBA from Modern University for Business and Science (MUBS), Beirut (2014).

The PhD student has extensive experience as a social worker, manager, and researcher in NGOs in different areas of social work - people with disabilities, children and women survivors

of violence, training and supervision of teams; coordinator of a family support center; coordinator of a capacity and research development unit at the Gender Equality Resource Center (ABAAD).

Sahar Samhoun participated in the development of a national gender equality standard (activities and training).

She teaches the course on Macrosocial Welfare and Policies at MUBS, Beirut.

Evident from the CV is the PhD student's participation in international conferences and seminars in Lebanon, Tunisia, Jordan, Egypt, Turkey, South Africa, the USA, and Europe.

Sahar Samhoun is fluent in Arabic, French, English, and Chinese.

Relevance of the problem

This dissertation addresses a current issue in social practice, the quality of social services, with a focus on the control of case management service provision for individuals and families in NGOs in Lebanon. The choice of the topic is not an end in itself but is motivated and based on the expertise and professional experience of the doctoral candidate in the field under study.

Characteristics and analysis of the thesis

The dissertation is 141 pages long, including an introduction, three chapters, a conclusion and recommendations, contributions, a list of publications on the dissertation, and a reference list (175 references).

Formally, the thesis meets the requirements for this type of scientific work.

The introduction points out the importance and relevance of the problem under study, and the motivation for the choice of the topic. A brief description of social work and social services for individuals and families is presented, as well as the problem of quality.

The hypotheses, object, subject, aim, and objectives of the study, and limitations are presented.

The literature review (Chapter one) reviews the development of social work in Western and Middle Eastern countries, including Lebanon. Theoretical aspects of quality are presented from a historical perspective, and the main concepts of the theoretical framework are defined. Key evaluation indicators regarding documentation and client satisfaction are introduced.

An overview of different quality management tools is given. The main focus is on "quality control in social work and the importance of measuring the impact of services". The author stresses the need to "distinguish between service quality and quality of life", which would facilitate "setting desirable standards for different aspects of services: structural quality, process quality, and outcome quality".

Chapter two describes the methodology and instrumentation of the study. The purpose statement, one main and four additional hypotheses and research questions are presented.

Qualitative and quantitative methods were used for the purpose of the study.

The empirical study instrumentation included: a desk study; a questionnaire (50 open-ended and closed-ended questions) designed for the purpose of the study; an interview; and a focus group discussion.

The snowball sampling method was chosen to determine the sample. The number of participants was 61, age range 18-60 years. The socio-demographic characteristics of the participants are presented.

A description of the organization and stages of the study and experiment is made.

The limitations of the study are skillfully and in detail outlined.

Chapter three presents the results and main conclusions.

The results of 2 focus groups (in an online platform) - "direct service providers-case managers" and supervisors of case managers in social practice - are analyzed.

All participants indicated that "case management is one of the most difficult social interventions to measure", and stated "interest in TQM training and quality control tools" and their integration into practice.

The need for quality control in case management is also demonstrated by the results of the interviews conducted with case management experts and the importance of establishing a training program for social workers.

The results of the survey show insufficient availability of quality assessment tools for case management in practice, as well as insufficient or lack of training in their application.

A description of a set of "adapted quality assessment tools" is presented: a KPI (key performance indicator); a fishbone or Ishikawa diagram; a flowchart, a checklist; and a Deming/Schuchart cycle.

An experiment was conducted with the above tools over 3 months on quality control in case management in social work practice.

The evaluation of the application of the different tools and their relevance to quality control practice is presented in detail.

The results of the study support the hypothesis that there is an "opportunity to effectively integrate total quality control tools into case management services based on the rationale for the hypothesis related to practitioners' knowledge and capacity as well as their perception and acceptance of total quality control tools."

The dissertation is a well-designed and analyzed study, the results of which would contribute to enriching social practice in an important area such as quality control.

The recommendations made envision possible areas of application.

Contributions

The contributions have a theoretical and applied character. I accept the contributions presented by the PhD student, emphasizing the following:

- A retrospective analysis of the development of social work practice and training in Lebanon is presented, outlining contemporary challenges, including the lack of a comprehensive quality management system.
- An integrated toolkit for total quality management (TQM) assessment and tracking of social services offered by NGOs in Lebanon (for case management purposes) is developed, which enables the improvement of services provided. A new concept is proposed with the aim of "transformation at the level of development of the profession".
- Tools and methods for quality control in case work in social practice managed by NGOs in Lebanon and impact assessment on the quality of life of users are approbated.
- A new approach for client participation in the quality control process is proposed.
- Evidence-based recommendations for good practice and longitudinal studies are presented regarding the quality of social services provided by NGOs, in particular case management, as well as promoting collaboration with the academic community and the government in Lebanon to synchronize legislation and maintain a good professional level and reputation of NGO social workers.

Abstract and Publications on the dissertation topic

The abstract consists of 43 pages, corresponds in content to the dissertation, and it meets the relevant requirements, maintaining a good professional level and reputation of social workers from the NGO sector.

Three independent publications on the topic of the dissertation have been submitted, which is in accordance with the regulatory requirements for admission to the defense.

Critical comments and recommendations

The critical remarks and recommendations made in the internal defence review have been substantially respected.

I recommend that Sahar Samoun continue and expand the study of quality control in social work cross-culturally, and develop a training course for social workers and social work students.

Conclusion

Sahar Samhoun's dissertation demonstrates her in-depth knowledge of the field of social work; the ability to systematize and analyze scientific literature; organize and conduct empirical research and experiment; analyze findings; summarize and refine conclusions; and make recommendations.

The dissertation meets all the mandatory conditions, quantitative and qualitative indicators for the award of the educational and scientific degree "Doctor", in accordance with the requirements of the Law for the Development of Academic Staff in the Republic of Bulgaria, the Regulations for the Application of the Law for the Development of Academic Staff and the Internal Rules for the Development of Academic Staff of the South University of Life Sciences "Neofit Rilski", Blagoevgrad.

The above gives me grounds to propose that Sahar Samir Samkhoun be awarded the degree of Doctor of Education and Science in the professional field 3.4. Social Activities.

12.01.2024
Blagoevgrad

Reviewer:
Prof. Vaska Stancheva-Popkostadinova, MD, PhD