

РЕЦЕНЗИЯ

от доц. д-р Соня Будева
на дисертационен труд на Сахар Самир Самхун,
докторант на самостоятелна подготовка
по професионално направление 3.4 Социални дейности, област на висше
образование 3. Социални, стопански и правни науки,
към катедра „Медико-социални науки”, факултет „Обществено здраве, здравни
грижи и спорт“, на ЮЗУ „Неофит Рилски”,
за присъждане на ОНС „Доктор”

Тема на дисертационния труд: „Контрол на качеството при предоставяне на услугата управление на случай за лица и семейства в НПО (случаят Ливан)”

Научен ръководител: доц. д-р Мая Чолакова

I. Общо представяне на дисертанта и процедурата

Сахар Самир Самхун има образователна степен бакалавър „Медицинска социална работа“ и магистър „Социална политика/социална работа“.

В професионален план, докторантката има солиден опит в сферата на социалната работа. Повече от десет години е ангажирана със социална работа „не терен“ – работа по случаи, координация, обучение и супервизия на доброволци и професионалисти в социалната сфера, мениджирание на социални услуги и проекти. Професионалните ѝ интереси са в областта на превенция и защита от насилие над жени и деца.

Има множество участия в международни конференции и семинари за равенство между половете и програми за насилие над жени. Участва създаването на безопасни пространства за жени и момичета и звена за семейна подкрепа. Има принос в разработването на Национален стандарт за действие при насилие, основано на пола в Ливан. Преводач е на феминистки книги.

Владее четири езика – арабски, английски, френски и китайски.

На 19.12.2019 г. Сахар Самхун е зачислена като докторант на самостоятелна подготовка към катедра „Медико-социални науки”, факултет „Обществено здраве, здравни грижи и спорт“, на ЮЗУ „Неофит Рилски”. Положила е успешно задължителните докторантски изпити и е изпълнила дейностите по индивидуалния учебен план. На 21.02.2024 г. е отчислена с право на защита.

Документите по дисертацията са подготвени съгласно изискванията на Закона за развитие на академичния състав в РБ и Правилника за неговото приложение.

II. Данни за дисертационния труд

Представеният дисертационен труд е написан на 141 страници, от които 10 страници са библиография и 9 страници - приложения. Литературната справка се състои от 175 източника. Приложенията са 3, таблиците - 8, а графиките – 15.

В структурно отношение е разделен на увод, три глави, изводи, препоръки, използвана литература и приложения.

В увода е очертана актуалността на темата, а именно: качеството на социалните услуги и по-конкретно контрола върху качеството. Качеството на социалните услуги е въпрос, който често се обсъжда от политиците, доставчиците на услуги и от потребителите на услугите. Качеството на социалните услуги е от значение, защото високият стандарт на подкрепа подобрява благосъстоянието на хората чрез насърчаване на по-голяма независимост.

Как да се оцени „въздействието“, процесите и резултатите от социалните услуги се обсъжда от изследователи и управляващи в последните няколко десетилетия, често свързано с реформи в социалните политики, програми за стратегическо планиране или тяхното изпълнение. Трудностите при измерването на резултатите от предоставяните социални услуги също така неизбежно са свързани с различни гледни точки и преценки на заинтересованите страни относно качеството и начина, по който то се определя, както и с външни фактори като културни, социални и политически сили и как исторически са били организирани услугите.

В уводната част на дисертационния труд са описани обект, предмет, цел, задачи, изследователски въпроси и работни хипотези на изследването. Целта на дисертационното изследване е „да се проучат подходите и методите, използвани от НПО чрез практикуващите на терен, предоставящи подкрепа на лица и семейства, за измерване на качеството на техните микроуслуги“. Формулирани са четири работни хипотези: – Х1 – Мениджърите на случаи нямат достатъчно познания за контрола на качеството – Х2 – НПО не интегрират управлението на качеството в своите системи за мониторинг и оценка. – Х3 – Клиентът може да бъде част от методите за контрол на качеството – Х4 – Съществува възможност за адаптиране на методите за цялостно управление на качеството при оценяване на услугите по управление на случаи.

В глава първа е направен преглед на теории и гледни точки, обясняващи концепцията за контрол на качеството. Въведено и описано е понятието „цялостно управление на качеството“.

Обстойно е представена същността, принципите и значимостта на измерването на качеството на социалните услуги. Обвързано е с качеството на живот на потребителите на услугите.

Съществуват различни механизми за мониторинг на качеството на социалните услуги. В повечето държави има договорени и добре известни стандарти, които доставчиците трябва да спазват. В много страни обаче мониторингът на качеството все още разчита на формалното съответствие, а не на подобряването на качеството на предоставяните грижи. Основното предизвикателство за гарантиране на осигуряване на качество е да се установи дали дадена услуга отговаря на принципите за добро качество. Има набор от инструменти, чрез които организациите оценяват и подобряват качеството на предоставяните от тях социални услуги. Тези инструменти могат да варират.

Изследователят навлиза постепенно в темата на дисертационния труд като обсъжда интервенциите с индивиди и семейства през фокуса на управлението на случай. Анализирани са практики, инструменти и специфики на измерването и оценяването при управлението на случай.

Логично авторът извежда като заключение от първа глава „важността на измерването на качеството и подчертава възможността за иновации в социалната област. Това включва възникващи усъвършенствани системи за управление на качеството и инструменти, които насърчават по-добра производителност, подобро благосъстояние и положителни промени в живота на потребителите на услуги“.

Глава втора представя структурата и организацията на емпиричното проучване. Използани са качествени и количествени методи. Количествената методология определя статистическите данни. Качествения аспект на изследването е предназначен за събиране на информация директно от практикуващите на терен чрез фокусирани групови дискусии с преки доставчици на услуги и с ръководители на преки доставчици на услуги, и индивидуални интервюта с експерти и практикуващи.

Използваните в емпиричното проучване инструменти са:

Анкета - включва 50 въпроса, от които 4 отворени и 46 затворени с предварително зададени опции, 42 въпроса, групирани в няколко области, са насочени към постигане целите на изследването и 8 събират социодемографска информация. Въпросникът е адресиран до преки практикуващи, непреки практикуващи, ръководители и бивши практикуващи. Въпросникът оценява знанията на участниците по отношение на качеството, инструментите и методите за контрол на качеството, качеството на живот и благосъстоянието на клиентите, начините за оценяване на предоставяната услуга, инструментите, използвани за документиране, и начините за наставляване и наблюдение на оценката на услугата от страна на клиента.

Интервю – адресирано към практикуващи и експерти от областта на изследването, с представители на академичните среди и с клиенти, ползващи услугата, предмет на изследването.

Дискусия във фокус групи - проведени са две групови дискусии с преки доставчици на услуги (мениджъри на случаи) и ръководители. И двете групи обсъждат познанията си за инструментите за контрол на качеството и важното им въздействие върху устойчивостта и успеха на услугите.

За определяне на извадката е избран методът на „снежната топка“ или извадка с верижно насочване. Първоначално подбраните участници набират други участници и ги включват в проучването. Предимството на този тип извадка е включването в изследване на респонденти от труднодостъпни групи, като например поради географските разстояния или предизвикателствата, свързани с поверителността.

Общият брой участници в проучването е 61 във възрастта 18-60 години, всички с висше образование. 77% имат образование по социална работа или близко до социалната сфера, 64% имат стаж повече от пет години в социалната работа, 89% са работили в областта на управлението на случаи и също толкова - 89% предоставят тази услуга в

неправителствени организации. От така представената извадка е видно, че тя е представителна за целите на изследването.

Последният етап от емпиричното проучване е провеждането на експеримент, който има за цел да изпробва избраните и техники за цялостно управление на качеството от страна на мениджърите на случай с техни клиенти, които трябва да отразят специфично въздействие върху качеството им на живот. Целта на експеримента е да се идентифицират най-адаптивните и приложими инструменти за контрол на качеството в социалната работа, по-конкретно в интервенциите при управлението на случай.

Адекватно и логично са представени ограниченията на изследването, а именно: само социалните работници и супервизори практикуващи управление на случаи са включени в проучването; единствено услугата „управление на случай“ в НПО е обект на изследването; описани са различни видове инструменти за контрол на качеството, но само най-подходящите инструменти, базирани на простота на използване и познаване на контекста на управление на случаи, са изследвани; изследването не адресира проучването директно към клиентите по етични причини и поради съпротива от страна на ръководствата на НПО.

Глава трета представя анализ на резултатите от емпиричното проучване. Анализирани са данните от: 1/ Фокус група за дискусия с практикуващи „управление на случай“; 2/ Фокус група за дискусия с супервизори на услугата „управление на случай“; 3/ Неструктурирани интервюта с експерти в социалната сфера; 4/ анкетно проучване.

Резултатите от дискусията с практикуващи „управление на случай“ в НПО, показват, че за пряко предоставящите услугата практикуващи е много необходимо обучение или разработването на основен набор от инструменти за контрол на качеството, за да могат сами да мониторират своите планове за действие, включително по отношение качеството на услугата. Доказвани и в предишни проучвания са данните, че практикуващите с по-малко опит са по-склонни да проявят гъвкавост и мотивация за учене и за новото, за разлика от по-опитните, които предпочитат „проверени“ концепции и практики. Тези данни могат да бъдат полезни във връзка с формирането на целеви групи за обучение в нови техники и инструменти за измерване и контрол на качеството на предоставяните социални услуги.

Данните от дискусията със супервизорите на „управление на случай“ показват тяхната убеденост, че контролът на качеството трябва да бъде част от обучението и подготовката на групи от супервайзори, в противен случай те биват ограничавани до наблюдение на процеса. Налице е разбиране, че професионалното развитие е отговорност на неправителствената организация, но това е и лична отговорност за всеки практикуващ. Видна е мотивация за самообучение, ако бъдат подкрепени и насочени към конкретни инструменти и професионална литература.

Представени са резултати от проведени интервюта с четирима експерти. Всички интервюирани изтъкват важността на контрола на качеството на услугата „управление на случай“ и нуждата от програма за практическо обучение за всички практикуващи. Добре приета е идеята за използване на "нестандартни" практики, въпреки че гледат на

цялостното управление на качеството като на нещо „екзотично“. Респондентите поствят фокус върху идеята за ангажиране на клиентите в оценката на качеството на услугата, което логично поставя клиента като основен елемент в контрола на качеството на услугата.

Представянето на резултатите от въпросника е много кратко. Изведени са само няколко извода.

Изследователят посочва, че анализа на данните е допринесъл да се направи избор на основни, адекватни и удобни за използване от практикуващите и супервизиращите „управление на случай“ методи, като прави уточнението, че са необходими известни модификации, за да се създаде ефективен модел на контрол на качеството, подходящ за характеристиките на услугата „управление на случай“.

На базата на проучване на литературни източници и емпиричното проучване, изследователят посочва следните инструменти като подходящи за използване за контрол върху качеството в хуманитарната сфера: КПЕ (KPI) Ключов показател за ефективност; Диаграма „Рибена кост“ или диаграма „Ишикава“; Блок-схема; Контролен списък; Цикъл на Деминг/Шухарт 4 стъпки. Дадено е основно описание на всеки от тях.

Дисертантът си поставя амбициозна цел и организира експеримент за апробиране на предлагания модел, а именно включване на горепосочените инструменти в работата на опитни практикуващи „управление на случай“. В експеримента са включени петима доброволци практикуващи. По време на наблюдението работниците по случаи използваха инструментите, за да предоставят качествена услуга и да оценят качеството на своята намеса под наблюдение. Те се ангажират да използват 5-те инструмента с различни клиенти или при различни интервенции за един и същ клиент.

Анализът на данните от експеримента показват, че всички социални работници могат да използват инструментите сравнително лесно и ефективно. Най-сложният инструмент се оказва КПЕ, за който почти всички социалните работници съобщават за трудности при използването му. Използвайки скала от 0 до 5 участниците оценяват отделните инструменти. С най-висок бал за ефективност са оценени „Рибена кост“, Блок-диаграма“ и „Цикъл на Деминг“. В експеримента са включени и клиенти, които също правят оценяване на инструментите за контрол на качеството, представени опростено и разбираемо за тях. Като най-ефективни те поставят „Блок-схема“ и „Рибена кост“. Изследователят вади като извод предпочитанието за използване на инструменти с качествено измерване, пред количествено такова.

Дисертационния труд логично завършва със **заклучения и препоръки**. В заключенията е посочено, че се доказва 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.

Направените препоръки логично следват получените изводи и отразяват както научното виждане на докторант Сахар Самхун, така и солиден професионален опит в

социалната сфера. Самият изследовател демонстрира, че част от препоръките се от обект не негов интерес за бъдеща научна и професионална дейност.

Авторефератът е представен в установената форма и съдържание. Той отразява в обобщен вид основните резултати от изследването и дава необходимата представа за теоретичните и приложни постижения на автора.

Представени са 3 публикации. Публикациите по обем и тематична насоченост отговарят на изискванията за получаване на образователна и научна степен „доктор“, свързани са изцяло с проблематиката на дисертационния труд и представляват успешен опит за изследователска дейност.

III. Оценка на приносите на кандидата

В дисертационния труд авторът демонстрира добро ниво на познания в областта на качеството на социалните услуги, услугата „управление на случай“, както и за проблемите и възможностите на социалната система в Ливан. Темата на настоящата работа отразява съвременните изследователски методи в областта на социалната работа. Авторът проучва и използва голям обем от литературни източници.

Дисертационният труд се характеризира с вътрешна съгласуваност. Задачите на изследването съответстват на поставената цел. От получените резултати логично произтичат изводите и практическите препоръки. Изводите са аргументирани, логически следват резултатите от анализа на получените данни, съответстват на целите и задачите.

Пълно и подробно представяне на стъпките и самото провеждане на емпиричното проучване. Много добре са анализирани дискусииите в групите.

Съществен принос е изключително сериозният и добре направен теоретичен и практически анализ на системата за социални услуги в Ливан. Изведени са актуални проблеми на системата. Анализът в по-голямата си част е задълбочен и професионален. Идентифицирани са потенциални бариери, слаби страни на системата, както и възможности за подобряване на нейното функциониране.

Въпреки, че не претендира за представителност, прави впечатление подбора на извадката на емпиричното проучване. Използването на количествени и качествени методи на изследване и обработка на получените данни показва задълбоченост в работата на докторанта.

Резултатите от дисертационния труд са насочени към решаване на актуални задачи в сферата на качеството на социалните услуги, и по-конкретно контрол върху качеството на предоставяната от неправителствения сектор социална услуга „управление на случай“. Изследателят разкрива един сериозен проблем пред социалната система в Ливан – липса на държавни стандарти за измерване на качеството на социалните услуги, съпротива от страна на НПО, единствени предоставящи социални услуги по „управление на случай“ да участват в измерването на качеството на услугите, затруднен достъп до клиентите като участници в контрола по качеството поради липса на етични стандарти в Ливан.

Като положителен момент може да се отбележи добре направените заключения след всяка глава, както и след всеки анализ на отделните инструменти, използвани в проучването.

Авторът извежда осем приноса с научно-теоретичен, практико-приложен и емпирико-експериментален характер. По-голямата част от посочените от автора приноси са адекватни и съответстват на знанията и уменията на дисертанта и на представените теоретични и емпирични данни. Два от приносите не са коректно формулирани, а иемнно: 1. „Интегриран е иновативен инструментариум за оценка, който дава възможност на управляващите случаи да подобрят предоставяните услуги по време на процеса и им позволява да изследват капацитета си за по-добро представяне.“ – в действителност такъв инструментариум е апробиран, но няма доказателства, че е интегриран.; 2/ „Основният експеримент, приложен при това изследване, върху управлението на случай като най-трудното ниво на интервенция за качествено измерване в научен модел, е потвърждение, че международните стандартни техники и инструменти за измерване и подобряване на качеството на услугите могат да се прилагат за всички услуги в областта на социалната работа.“ – трудно би могло да се приеме, че е налице апробиран модел, по-скоро апробирани са инструменти.

IV. Критични бележки и препоръки:

В дисертационния труд са отделени две подглави за еволюцията на социалната работа, без това да е обвързано с темата на дисертационния труд, а именно качеството и контрола (подглави 1.3 и 1.4). Същата информация е включена и в автореферата, въпреки нейната незначителност за същността на проучването.

В автореферата липсва представяне на някои подглави. Избирателно са резюмирани само някои.

Обектът и предметът се припокриват като описание и не са представени ясно и коректно.

Една от задачите е „създаване на ефективен модел за контрол на качеството“, която не е изпълнена, тъй като са предложени инструменти, които могат да се използват за постигане на ефективен контрол на качеството, но в действителност разработен цялостен модел няма.

Инструментариумът не е представен ясно. Не е посочен броя и вида въпроси в анкетата. Въпросите за индивидуалното интервю са номерирани от 1 до 8 /Приложение 2/, въпросите за фокусираната групово дискусия на практикуващите/супервизиращите „управление на случай“ са номерирани от 9 до 16, а въпросите за групово дискусия към супервизорите е с номерация от 11 до 20 /Приложение 1/. Това създава неяснота за общия брой въпроси и към кого са били насочени. Анкетата не е с номерирани въпроси /Приложение 3/. Не става ясно самите изследователски инструменти в кои целеви групи респонденти са използвани, което се затруднява и от неясната номерация на въпросите.

Основен недостатък на проучването е изключването на клиентите като основен източник на информация за качеството на получаваната услуга. Несъмнено оценяването

качеството на една услуга от самия доставчик носи голяма степен субективност и това намалява в някаква степен достоверността на получените резултати. Въпреки това, изследователя коректно и аргументирано посочва ограниченията и пропуските в емпиричното проучване.

Общият брой на изследваните лица е 61, от които 9 в едната фокус-група, 8 – в другата, 4 – в интервю, но никъде не е уточнен броя на извадката за анкетното проучване и дали участниците от една група са включени като респонденти и в друга.

Въпреки, че хипотезите категорично се доказват, това не е достатъчно убедително представено в заключението.

Въпреки сериозния брой въпроси в анкетата, анализът на получените от нея данни са минималистични. Изведени са няколко извода, но без да е видно как изследователя стига до тях, тъй като отговорите по отделните въпроси или групи въпроси не е статистически и визуално представен.

Направените критични бележки не намаляват стойността на дисертационния труд.

V. Въпроси към дисертанта:

Има ли дисертантът визия, как идентифицираните като ефективни инструменти за контрол на качеството могат да бъдат приложени на национално ниво в Ливан? Доколко възможно е това?

Има ли дисертантът визия, по какъв начин би могло да се организира или приложи обучение във връзка с контрола върху качеството на предлаганите социални услуги, на всички практикуващи и супервизиращи „управление на случай“ в Ливан? Доколко възможно е това?

VI. Заключение

Представеният дисертационен труд има не само познавателна, но най-вече приложна значимост и показва отличните възможности на дисертантката за поставяне и разрешаване на научни задачи, добри умения за планиране и осъществяване на емпирично изследване.

Цялостното ми впечатление от дисертационния труд е, че той е едно задълбочено научно изследване, с широка теоретична база и практически опит, осъществено с надеждни емпирични методи, представящо добри анализи и обобщения.

Докторантът е изпълнил минималните национални изисквания по ЗРАСРБ и съответно по Правилника за прилагане на ЗРАСРБ.

Всичко това ми дава основание да предложа на уважаемите членове на Научното жури да присъдят на автора на дисертационния труд Сахар Самир Самхун образователната и научна степен „Доктор“.

15.01.2024 г.
гр.В.Търново

доц. д-р Соня Бужева
/...../

REVIEW

by Assoc. Prof. PhD. Sonya Budeva

on the dissertation of Sahar Samir Samhoun,

PhD student in professional field 3.4 Social activities,

field of higher education 3. Social, Economic and Legal Sciences,

at the Department of Medical and Social Sciences, Faculty of Public Health, Health Care and Sport, at the Neofit Rilski Southwestern University, for the award of PhD

Theme of the dissertation: "Quality control in the provision of case management services for individuals and families in NGOs (the case of Lebanon)"

Scientific supervisor: Assoc. Prof. PhD Maya Cholakova

I. General presentation of the procedure and PhD student

Sahar Sameer Samhoun has a Bachelor's degree in Medical Social Work and a Master's degree in Social Policy/Social Work.

Professionally, the doctoral candidate has a solid background in the field of social work. For more than ten years she has been involved in field social work - case work, coordination, training and supervision of volunteers and social professionals, management of social services and projects. Her professional interests are in the field of prevention and protection from violence against women and children.

She has participated in numerous international conferences and workshops on gender equality and violence against women programs. She is involved in the creation of safe spaces for women and girls and family support units. She has contributed to the development of a National Standard for Action on Gender-Based Violence in Lebanon. She is a translator of feminist books.

She speaks four languages - Arabic, English, French and Chinese.

On 19.12.2019 Sahar Samhoun was enrolled as an independent doctoral student at the Department of Medical and Social Sciences, Faculty of Public Health, Health Care and Sport, at the Southwestern University "Neofit Rilski". She has successfully passed the compulsory PhD examinations and has completed the activities of the individual study plan. On 21.02.2024 she was discharged with the right to defence.

The dissertation documents have been prepared in accordance with the requirements of the Academic Staff Development Act in the Republic of Bulgaria and the Regulations for its implementation.

II. Dissertation Data

The presented dissertation is written on 141 pages, of which 10 pages are a bibliography and 9 pages are appendices. The literature reference consists of 175 sources. There are 3 appendices, 8 tables, and 15 graphs.

Structurally, it is divided into an introduction, three chapters, conclusions, recommendations, references used and appendices.

The introduction outlines the relevance of the topic, namely: the quality of social services and more specifically quality control. The quality of social services is an issue that is frequently discussed by policy makers, service providers and service users. The quality of social services matters because a high standard of support improves people's wellbeing by promoting greater independence.

How to evaluate the 'impact', processes and outcomes of social services has been debated by researchers and policy makers over the last few decades, often linked to reforms in social policies, strategic planning programmes or their implementation. Difficulties in measuring the outcomes of social services also inevitably relate to different stakeholder perspectives and judgements about quality and how it is defined, as well as external factors such as cultural, social and political forces and how services have historically been organised.

In the introductory part of the dissertation, the object, subject, purpose, tasks, research questions and working hypotheses of the study are described. The aim of the dissertation research is "to examine the approaches and methods used by NGOs through field practitioners providing support to individuals and families to measure the quality of their microservices". Four working hypotheses are formulated: - X1 - Case managers lack knowledge of quality control - X2 - NGOs do not integrate quality management into their monitoring and evaluation systems. - X3 - The client can be part of the quality control methods - X4 - There is an opportunity to adapt total quality management methods when evaluating case management services.

Chapter one reviews theories and perspectives explaining the concept of quality control. The concept of total quality management is introduced and described.

The nature, principles and importance of measuring the quality of social services are thoroughly presented. It is related to the quality of life of service users.

There are different mechanisms for monitoring the quality of social services. In most countries there are agreed and well-known standards that providers must meet. In many countries, however, quality monitoring still relies on formal compliance rather than on improving the quality of care provided. The main challenge for quality assurance is to establish whether a service meets the principles of good quality. There are a range of tools available to organisations to assess and improve the quality of the social care services they provide. These tools can vary.

The researcher gradually enters into the dissertation topic by discussing interventions with individuals and families through the focus of case management. Practices, tools, and specifics of measurement and evaluation in case management are analyzed.

Logically, the author draws as a conclusion from chapter one "the importance of quality measurement and highlights the opportunity for innovation in the social field. This includes

emerging advanced quality management systems and tools that promote better performance, improved wellbeing and positive changes in the lives of service users".

Chapter Two presents the structure and organisation of the empirical study. Qualitative and quantitative methods are used. The quantitative methodology defines the statistical data. The qualitative aspect of the research was designed to gather information directly from practitioners in the field through focus group discussions with direct service providers and with managers of direct service providers, and individual interviews with experts and practitioners.

The instruments used in the empirical study are:

Questionnaire - includes 50 questions, of which 4 open and 46 closed with predefined options, 42 questions grouped in several areas are aimed at achieving the objectives of the study and 8 collect sociodemographic information. The questionnaire is addressed to direct practitioners, indirect practitioners, supervisors and former practitioners. The questionnaire assessed participants' knowledge of quality, quality control tools and methods, quality of life and client well-being, ways to evaluate the service provided, tools used for documentation, which is part of quality control of the service, and ways to mentor and monitor the client's evaluation of the service.

Interview - addressed to practitioners and experts in the field of study, with academics and with clients using the service under study.

Focus group discussion - two group discussions were held with direct service providers (case managers) and supervisors. Both groups discussed their knowledge of quality control tools and their important impact on the sustainability and success of services.

The "snowball" or chain-guided sampling method was chosen to determine the sample. Initially selected participants recruited other participants and included them in the study. This type of sampling has the advantage of including respondents from hard-to-reach groups, such as due to geographical distances or confidentiality challenges.

The total number of participants in the study was 61 aged 18-60, all with a university degree. 77% have social work or related education, 64% have more than five years of experience in social work, 89% have worked in case management and the same 89% provide this service in non-governmental organizations. It is clear from the sample thus presented that it is representative for the purposes of the study.

The last stage of the empirical study is to conduct an experiment that aims to test the selected and total quality management techniques by case managers with their clients, which should reflect a specific impact on their quality of life. The aim of the experiment is to identify the most adaptive and applicable quality control tools in social work, specifically in case management interventions.

The limitations of the study are adequately and logically presented, namely: only social workers and supervisors practicing case management are included in the study; only the "case management" service in NGOs is the subject of the study; different types of quality control tools are described, but only the most appropriate tools, based on simplicity of use and

knowledge of the case management context, are investigated; the study does not address the clients directly for ethical reasons and because of resistance from the management of NGO.

Chapter Three presents an analysis of the results of the empirical study. Data from: 1/ A focus group discussion with case management practitioners; 2/ A focus group discussion with case management service supervisors; 3/ Unstructured interviews with social work experts; 4/ A survey are analysed.

The results of the discussion with "case management" practitioners in NGOs, indicate that training or the development of a basic set of quality control tools is very necessary for the practitioners directly providing the service, in order to be able to monitor their own action plans, including in terms of service quality. Evidence from previous studies has also shown that practitioners with less experience are more likely to be flexible and motivated to learn and to try new things, as opposed to more experienced practitioners who prefer 'tried and tested' concepts and practices. These findings may be useful in relation to the formation of target groups for training in new techniques and tools for measuring and monitoring the quality of social services.

The data from the discussion with supervisors on 'case management' shows their belief that quality control should be part of the training and preparation of groups of supervisors, otherwise they are limited to monitoring the process. There is an understanding that professional development is the responsibility of the NGO, but it is also a personal responsibility for each practitioner. Motivation for self-learning is evident if supported and directed to specific tools and professional literature.

Results of interviews with four experts are presented. All interviewees highlighted the importance of quality control of the case management service and the need for a practical training programme for all practitioners. The idea of using 'out of the box' practices was well received, although they viewed total quality management as something 'exotic'. Respondents put a focus on the idea of involving clients in the assessment of service quality, which logically places the client as the key element in controlling service quality.

The presentation of the questionnaire results is very brief. Only a few conclusions are drawn.

The researcher points out that the data analysis has contributed to make a selection of basic, adequate and convenient methods for use by practitioners and supervisors of "case management", making the clarification that some modifications are necessary to create an effective quality control model suitable for the characteristics of the "case management" service.

Based on the literature review and empirical study, the researcher identifies the following tools as suitable for use for quality control in the humanitarian field: the KPI (Key Performance Indicator); the Fishbone or Ishikawa diagram; the Flowchart; the Checklist; the Deming/Schuchart 4-step cycle. A basic description of each is given.

The PhD student sets an ambitious goal and organizes an experiment to test the proposed model, namely incorporating the above tools into the work of experienced "case management" practitioners. Five volunteer practitioners are included in the experiment. During the observation, the case workers used the tools to provide quality service and to evaluate the

quality of their intervention under observation. They committed to using the 5 tools with different clients or in different interventions for the same client.

Analysis of the data from the experiment showed that all social workers could use the tools relatively easily and effectively. The most complex tool was found to be the KPE, which almost all social workers reported difficulty using. Using a scale of 0 to 5, participants rated individual tools. The highest scores for effectiveness were the Fishbone, Block Diagram and Deming Cycle assessments. Customers were also included in the experiment and also made evaluations of the quality control tools presented in a simplified and understandable way for them. They ranked the "Flowchart" and "Fishbone" as the most effective. The researcher draws as a conclusion the preference for using tools with qualitative measurement over quantitative one.

The dissertation logically ends with **conclusions and recommendations**. The conclusions state that the hypothesis of "the possibility of effective integration of total quality control tools in case management services" is proven based on the rationale of the hypothesis related to the knowledge and capacity of practitioners as well as their perception and acceptance of total quality control tools.

The recommendations made follow logically from the findings and reflect both the scholarly vision of PhD student Sahar Samhoun and solid professional experience in the social sphere. The researcher himself demonstrates that some of the recommendations are of her interest for future scientific and professional activities.

The abstract is presented in the established form and content. It reflects in a summarized form the main results of the research and gives the necessary insight into the theoretical and applied achievements of the author.

3 publications are presented. The publications in terms of volume and thematic focus meet the requirements for obtaining the educational and scientific degree "PhD", are fully related to the problems of the dissertation and represent a successful experience of research activity.

III. Evaluation of the candidate's contributions

In this dissertation, the author demonstrates a good level of knowledge in the field of social services quality, case management service, and the problems and opportunities of the social system in Lebanon. The topic of this thesis reflects current research methods in the field of social work. The author researched and used a large volume of literature.

The dissertation is characterized by internal coherence. The tasks of the research correspond to the stated aim. The conclusions and practical recommendations follow logically from the results obtained. The conclusions are reasoned, logically follow the results of the analysis of the obtained data, correspond to the goals and objectives.

A complete and detailed presentation of the steps and the actual conduct of the empirical study. Group discussions are very well analysed.

A significant contribution is the very serious and well done theoretical and practical analysis of the social services system in Lebanon. Current problems of the system are highlighted. The

analysis is for the most part thorough and professional. Potential barriers, weaknesses of the system as well as opportunities to improve its functioning are identified.

Although not claiming to be representative, the sample selection of the empirical study is impressive. The use of quantitative and qualitative research methods and the processing of the obtained data shows the thoroughness of the PhD student's work.

The results of the dissertation work are aimed at solving current tasks in the field of the quality of social services, and more specifically, control over the quality of the "case management" social service provided by the non-governmental sector. The researcher reveals a serious problem facing the social services system in Lebanon: the lack of governmental standards to measure the quality of social services, the resistance of NGOs, the only providers of social services under "case management" to participate in the measurement of the quality of services, the difficulty of access to clients as participants in quality control due to the lack of ethical standards in Lebanon.

As a positive point, it can be noted the well drawn conclusions after each chapter, as well as after each analysis of the individual tools used in the study.

The author outlines eight contributions of a scientific-theoretical, practical-applied and empirical-experimental nature. The majority of the contributions mentioned by the author are adequate and in line with the knowledge and skills of the dissertation student and the theoretical and empirical data presented. Two of the contributions are not correctly formulated, namely: 1. "An innovative evaluation toolkit has been integrated to enable case managers to improve the services they provide during the process and to allow them to examine their capacity to perform better" - in fact such a toolkit has been approbated but there is no evidence that it has been integrated; 2/ "The main experiment applied in this study, on case management as the most difficult level of intervention for qualitative measurement in a scientific model, is a confirmation that international standard techniques and tools for measuring and improving service quality can be applied to all services in the field of social work" - it would be difficult to assume that there is an approbated model, rather approbated tools.

IV. Critical comments and recommendations:

The dissertation devotes two subchapters to the evolution of social work without linking this to the topic of the dissertation, namely quality and control (subchapters 1.3 and 1.4). The same information is included in the abstract, despite its insignificance to the substance of the study.

The abstract lacks the presentation of some subchapters. Only some are selectively summarized.

The subject and object overlap in description and are not presented clearly and correctly.

One of the tasks is "creating an effective quality control model", which is not fulfilled, as tools that can be used to achieve effective quality control are proposed, but no comprehensive model has actually been developed.

The toolkit is not clearly presented. The number and type of questions in the survey is not specified. The questions for the individual interview are numbered 1 to 8 /Appendix 2/, the questions for the focus group discussion of the "case management" practitioners/supervisors

are numbered from 9 to 16, and the questions for the group discussion to the supervisors are numbered from 11 to 20 /Application 1/. This creates ambiguity about the total number of questions and who they were directed at. The survey does not have numbered questions /Appendix 3/. It is not clear which research tools are used in which target groups of respondents, which is also made difficult by the unclear numbering of the questions.

A major shortcoming of the survey is the exclusion of clients as the main source of information on the quality of service received. Undoubtedly, the assessment of the quality of a service by the provider itself carries a large degree of subjectivity and this reduces to some extent the reliability of the results obtained. However, the researcher correctly and reasonably points out the limitations and gaps in the empirical study.

The total number of persons surveyed was 61, 9 in one focus group, 8 in the other, and 4 in an interview, but nowhere is the sample size for the survey specified or whether participants from one group were included as respondents in the other.

Although the hypotheses are strongly proved, this is not convincingly enough presented in the conclusion.

Despite the substantial number of questions in the survey, the analysis of the resulting data is minimalist. A few conclusions are drawn, but without evidence of how the researcher arrived at them, as the responses to individual questions or groups of questions is not statistically or visually represented.

The criticisms made do not detract from the value of the thesis.

V. Questions to the dissertation:

Does the researcher have a vision of how the quality control tools identified as effective can be implemented at the national level in Lebanon? To what extent is this possible?

Does the researcher have a vision on how training could be organized or implemented in relation to quality control of social services offered, to all practitioners and supervisors of "case management" in Lebanon? To what extent is this possible?

VI. Conclusion

The presented dissertation has not only cognitive, but mostly applied significance and shows the excellent capabilities of the PhD student for setting and solving scientific problems, good skills for planning and conducting empirical research.

My overall impression of the dissertation is that it is a thorough scientific study, with a broad theoretical base and practical experience, carried out with reliable empirical methods, presenting good analyses and generalizations.

The PhD student has fulfilled the minimum national requirements under the Law on the Development of the Academic Staff of the Republic of Bulgaria and, accordingly, under the Regulations for its implementation.

All this gives me the reason to propose to the respected members of the Scientific Jury to award the author of the dissertation Sahar Samir Samhoun the educational and scientific degree "PhD".

15.01.2024

Assoc. Prof. PhD. Sonya Budeva

V.Tarnovo

/...../