

УВОД

Један од најважнијих реформских задатака је развијање и увођење стандарда услуга у систем социјалне заштите. Стандардизација треба да омогући остварење базичних стратешких принципа изражених у успостављању плурализма пружаоца и права на избор услуга, веће ефикасности, ефективности и економичности система социјалне заштите. У крајњој инстанци треба да уведе „ред у систем” дефинишући ко, како, када и под којим условима може пружати услуге у социјалној заштити.

Постојећи систем социјалне заштите истовремено карактерише неразвијеност и преразвијеност стандарда услуга. Ова контрадикторна позиција производ је различитог односа државе према услугама/правима која су у надлежности централних или локалних органа власти. До сада је акценат био на развоју институционалних модела заштите који су у надлежности Републике. Отуда су и услови за почетак рада и обављање делатности у овим институцијама, нарочито у сегментима који се односе на простор и опрему, веома прецизно дефинисани. Боље речено, предефинисани су и представљају основни дестимулишући фактор за успостављење плурализма услуга. За разлику од ових, стандарди који се односе на квалитет стручног рада скоро потпуно изостају или су дати само у назнакама.

Кад је реч о услугама у заједници (помоћ у кући, дневни боравци, прихватилишта и др.) или како их Закон одређује правима из социјалне заштите у надлежности локалне самоуправе, видљиво је готово потпуно одсуство систематизованих стандарда. У уобличавању начина рада пружаоцима услуга помагала су властита или искуства других. Из тих разлога ове услуге карактеришу значајне различитости између пружаоца, како у односу на структурне тако и на функционалне стандарде.

У стручној јавности постоји неподељено мишљење да су стандарди неопходни. Међутим, многе недоумице се јављају у односу на само значење стандарда и услуга, ниво спецификације стандарда, релације између стандарда и процедура, евентуалних последица које произилазе из дефинисања минималних стандарда услуга.

УСЛУГЕ У СОЦИЈАЛНОЈ ЗАШТИТИ

Српско законодавство у социјалној заштити није засновано на услугама, већ на правима грађана, што је извор различитих практичних проблема. Права се деле на она од „општег интереса” и стриктно тумачећи Закон¹, и она која то нису. Ова прва су у ингеренцији Републике и ваљда су зато доступна грађанима под једнаким условима. Друга група права (помоћ у кући, дневни боравак, привремени смештај и др.) су у надлежности општине, односно града и неједнако су доступна грађанима. Сама подела на права од општег интереса и друга права, дискутабилна је са становишта интереса корисника. Зашто би смештај у установу социјалне заштите био веће или општије право од дневног боравака? У сваком случају ова подела доприноси да већина локалних самоуправа не обезбеђује права за које је надлежна у складу са Законом. Опет, стриктно тумачећи закон, чини се да грађани могу да туже своју локалну самоуправу јер им не обезбеђује гарантована права. Наравно, поставља се питање смислености оваквог чина узимајући у обзир субјективне и објективне околности. Прво, којој инстанци могу да упуте тужбу? Друго, практично и заправо суштинско питање могу ли све општине у Србији да реализују своје преузете обавезе? Имајући у виду различитости у погледу привредног развоја, разуђености територије, броја становника, јасно је да не могу и да не требају! Испуњење својих законских обавеза било би нерационално, некономично и са становишта буџетских ресурса немогуће! Из свих ових разлога нужне су што скорије измене Закона о социјалној заштити, које ће права заменити услугама. Обавезе локалне самоуправе и локалне заједнице у целини је да обезбеди доступност услуга грађанима, које се могу пружати на међуопштинском или регионалном нивоу, уз уважавање принципа „новац прати корисника”.

Услуге у социјалној заштити састоје се од активности и добара које се пружају корисницима како би се побољшао квалитет њиховог живота, омогућило задовољавање потреба, отклонили или ублажили ризици, недостаци или неприхватљиво друштвено понашање и максимизирао развој потенцијала за живот у заједници (Жегарац, Бркић, 2006). Карактеристике услуга су: континуираност, доступност, дефинисана сврха, циљна група и садржај активности и добара који се обезбеђују корисницима. Да би се ове карактеристике обезбедиле, неопходно је постојање стандарда, као захтева чије испуњење гарантује одређени квалитет.

¹ Закон о социјалној заштити и обезбеђивању социјалне сигурности грађана.

Важно је истаћи да пројектне активности нису услуге. Оне се могу развити из пројеката, уколико испуњавају захтеване услове (стандарде) и одрживост.

ПОЈАМ И ВРСТЕ СТАНДАРДА

У најопштијем смислу реч стандард означава норму која има за циљ да уједначи облик, величину, квалитет и начин испитивања неког материјала или производа (Мала Енциклопедија, 1978). Стандарди су „документовани договори који садрже техничке спецификације или друге прецизне критеријуме који се конзистентно користе као правила, смернице или дефиниције карактеристика у циљу обезбеђења да производи, процеси или услуге одговарају својој намени” (ИСО 9000). У том смислу стандард је основна мера према којој се развијају и успостављају друге мере (Жега-рац, Бркић, 2006). Стандарди истовремено треба да допринесу уједначавању и успостављању бољег *квалиитета* услуга.

Генерално, стандарди се деле на минималне (основне) и високе (изванредне).

Минимални стандарди представљају основни квалитет који се мора обезбедити. Означавају доњу границу испод које се не сме ићи. Они су:

- применљиви за широк спектар услуга;
- регулишу рад служби;
- омогућавају самопроцену рада професионалаца;
- основа за обуку стручних радника;
- оријентација корисницима шта могу очекивати од услуга (Жега-рац, Бркић 2006).

Стандарди високој (изванредној) квалитета развијају се из „најбоље праксе”. Поред минималног (основног), садрже и виши ниво квалитета, које службе самостално развијају. Прелазак минималних у некадашње стандарде високог квалитета један је од најбољих показатеља развоја услуга.

ОДНОС ИЗМЕЂУ СТАНДАРДА, ПРОЦЕДУРА И ЗАКОНА

У пракси се често мешају стандарди и процедуре. Иако имају извесне сличности разликују се по нивоу општости, намени у систему регулација

и развојном путу за њихову имплементацију (Жегарац, Бркић, 2006). Заједничко им је да представљају експлицитне и мерљиве исказе који подлежу провери и промени.

Стандарди су општији, једноставнији и изражавају неки захтев. Уколико нису мерљиви онда није реч о стандардима, већ о принципима. Принципи произилазе из вредносних судова и означавају опште смернице ка којима неко друштво или системи теже. Примера ради, принцип је да сви људи имају иста права без обзира на пол, расну и националну припадност, политичко и верско опредељење, сексуалну оријентацију. С друге стране, стандард у социјалној заштити полазећи од овог принципа каже да сви корисници имају право на процену која уважава њихове културолошке и друге специфичности. Стандард је:

- једноставна и комплетна реченица;
- изражава захтев и
- мерљива је.

Процедуре су конкретне, обавезне и прописане активности за достизање стандарда. Најчешће саме службе развијају и успостављају процедуре сагласно властитим капацитетима и доступним ресурсима. Оне се могу разликовати од службе до службе, за разлику од стандарда који представљају утврђену меру квалитета. Најједноставније речено, процедуре су средства за достизање стандарда.

Табела 1. Однос између стандарда и процедура

СТАНДАРДИ	ПРОЦЕДУРЕ
Експлицитни	Експлицитне
Проверљиви	Проверљиве
Усмерени су исходима у животу клијента	Усмерене на рад службе
Једноставни	Детаљне
Водичи добре праксе	Ограничавају дискреционо одлучивање
Ауторитативни водичи	Обавезне
Настају у ширем консултативном процесу/консензус	Успостављене од стране службе

Стандарди и процедуре нису исто што и законске норме, иако често могу извирати или се наслањати на њих. Стандарди имају обавезујући карактер и њихово неиспуњење значи да служба или организација није у могућности да пружа одређене услуге у целини или у појединим деловима. Процедуре су најчешће интерна правила, која нису универзално важећа, већ се примењују у оквиру конкретне службе. Надлежни државни органи

не могу да санкционишу непоштовање интерних правила, али могу неиспуњење стандарда у смислу предузимања корективних и других у мањој или већој мери рестриктивних акција.

СТАНДАРДИ У СОЦИЈАЛНОЈ ЗАШТИТИ

У социјалној заштити стандарди се обично операционализују кроз функционалне и структуралне стандарде

Функционални стандарди одређују вредносне, квантитативне и квалитативне димензије стручних поступака и услуга. Представљају минималне захтеве за одређеном активношћу („*Индивидуални план заштитиће биће сачињен за свакој корисника најкасније 7 дана након пријема*” или „*Сваки индивидуални план дефинисаће рокове за поновни прелег плана*”).

Стандарди структуре се односе на материјалне (инфраструктурне), кадровске и организационе аспекте службе. Под материјалним/инфраструктурним аспектима подразумевају се услови везани за локацију, просторну функционалност, опремљеност. Људски ресурси се односе на структуру и број запослених стручних радника и помоћног особља у односу на број корисника и обим и карактер посла. Организациони аспекти усмерени су ка стварању флексибилних организационих структура у којима се на најбољи начин ангажују људски и материјални ресурси.

Сврха стандарда је одржање или унапређење квалитета услуга. У социјалној заштити квалитет се може дефинисати као степен способности система и/или службе за решавање социјалних потреба, што подразумева усклађеност жељених циљева и расположивих могућности у оквиру актуелног друштвеног контекста (Жегарац, Бркић, 2006). Појам квалитета се користи за опис аспеката срединских (животних) услова у одређеној служби, процеса који се одвијају и искуства (доживљаја) корисника у оквиру тих услова.

За разлику од других области, квалитет у социјалној заштити уобичајено подразумева **унифицираност и инклузивност, а не дискриминативност и ексклузивност** (Донлан, 1995). Минимални стандарди омогућавају да сви корисници независно од свог материјалног статуса имају право на једнак третман и квалитет услуга. Елементи ексклузивности произилазе из „права на неједнакост”. Корисници са бољим материјалним статусом имају могућности да за свој новац добију интезивније и садржајније услуге.

Стандарди нису неутрални, они промовишу или коче промене. Три кључна аспекта која унапређују квалитет услуга су *дефинисање стандарда, контрола квалитета и унапређење квалитета и имплементација стандарда* (Bilson & Gotestam, 2002). Они су међусобно повезани и имају суштински значај за развој квалитета услуга.

Дефинисање стандарда је процес који обухвата одређивање минималних и стандарда високог квалитета, усаглашавања стандарда, статутарне регулације, само-регулације и одржавање квалитета;

Контрола квалитета је процес контроле и праћења који обухвата: мониторинг, евалуацију, супервизију, инспекцију, лиценце, мере и индикаторе делатности, само-процену и систем жалби;

Имплементација стандарда и унапређење квалитета – подразумева примену и развој стандарда у пракси кроз стручну обуку, руковођење, примену професионалних и етичких кодекса и обезбеђивање средстава за примену стандарда (Bilson & Gotestam, 2002).

ДЕФИНИСАЊЕ СТАНДАРДА

Стандарди треба да буду реални, достижни, мерљиви и да обезбеде *конзистентност* у спровођењу функција социјалних служби. Квалитет услуга тешко се може достићи без доследног поштовања стандарда. Међутим, може и изостати, без обзира на испуњеност стандарда, уколико услуге не испуњавају своју намену – доносе жељене промене у одговарајућем временском оквиру. Зато стандарди морају бити усаглашени и имати способност саморегулације и испуњавати своју сврху. Уколико пружене услуге дају жељене резултате, онда постоји усаглашеност између стандарда и антиципираног квалитета. У том случају стандарди су реални, достижни, мерљиви и:

- Омогућавају непристрасан и транспарентан приступ **праћења и контроле квалитета**.
- **Преводе политику у праксу** – помажу Влади и службама да идентификују главне пропусте између онога што услуге обезбеђују и усвојене политике.
- **Појашњавају функције и сврху рада** – представљају јасне индикације за пружаоце услуга о захтевима који се пред њих постављају.
- **Преводе очекивања** – јавности, корисника и запослених у социјалној заштити у конкретне и реалистичне.

- **Доприносе квалитетним исходима** – јачају позиције корисника да процене своја права и да ли су услуге које су добили адекватне и квалитетне.
- **Доприносе ефикасности** – услед своје мерљивости, и дају основу за систематизацију базе података.
- Одређују **основе и приоритете за развој и тренинг особља** (Жегарац, Бркић, 2006).

КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА

У теорији и пракси често се мешају мониторинг и евалуација. Иако имају одређене сличности, садржински се битно разликују.

Мониторинг показује да ли се активности које су финансијски подржане реализују у складу са планом. Једноставно речено, мониторинг даје одговор на питање **шта се дешава**. Он се спроводи у унапред дефинисаним временским интервалима. Поред редовног, постоји и ванредни мониторинг у ситуацијама када постоје индиције да се план реализује уз тешкоће.

Евалуација је активност која има за циљ систематску процену постигнућа (ефеката, промена). Она показује да ли пружене услуге производе одговарајуће исходе/промене у животу корисника. Док мониторинг пита **шта се дешава**, дотле евалуација даје одговор на питање **па шта ако се дешава**. Промене у животу корисника могу се пратити објективним (научене вештине, адекватно коришћење постојећих способности и сл.) и субјективним показатељима (испитивање задовољства корисника пруженим услугама). Мониторинг и евалуација су међусобно повезани. Мониторинг се може сматрати и предфазом, односно важним механизмом који потпомаже процес евалуације (Развој локалних услуга социјалне заштите, 2006).

МОНТОРИНГ

Евалуација

Евалуација

Евалуација

Извор: **Водич за локалне самоуправе**

Испуњеност стандарда оубичајено се прати на два начина: физички и кроз индикаторе постигнућа. Физички се прате стандарди који су подложни мерењима („*Лежај у спаваоници мора бити величине 90 x 200 cm и висине 50-60 cm*”). Индикатори постигнућа показују да ли се и у којој мери услуге реализују у односу на дефинисане стандарде. Они се најчешће изражавају у процентима („*Број планова завршених у року од 7 дана/број планова завршених*”). Мониторинг пружа податке инспекцијским службама (где и зашто ни, које врсте инспекције су неопходне), док евалуација указује да ли је и шта је потребно мењати у садржају и интезитету услуга које се пружају кориснику у односу на планиране исходе.

Саставни део праћења и контроле су успостављени регулаторни механизми. Они се оубичајено односе на систем давања **лиценци, сертификата и акредитација**, као различитих облика потврда о усвојеном нивоу квалитета.

Лиценца је документ којим се потврђује да **правно лице** задовољава утврђене критеријуме, односно испуњава стандарде за пружање услуга у социјалној заштити. Лиценцом се може потврђивати и способност **физичког лица** (професионалца) да пружа услуге у области социјалне заштите.

Сертификат је документ којим се потврђује да је физичко лице похађало одређену едукацију и/или положило тест знања чиме је стекло квалификације да пружа обуку из конкретне области (тренер).

Акредитација најчешће подразумева формални процес евалуације одређеног едукативног програма, односно функционисања службе/организације у складу са утврђеним критеријумима или стандардима, како би се потврдио квалитет.

Регулаторни механизми су директно повезани и са средствима за унапређење квалитета, те укључују систем интерне и екстерне супервизије, механизме за прихватање и решавање примедби, притужби и жалби корисника, самопроцену и инспекцију (Bilson & Gotestam, 2002; Blloch & Hill, 2004).

Сујервизија је процес који обезбедјује ефикасно преиспитивање исхода праксе и очување и унапређење професионалних и организационих стандарда квалитета. У социјалним службама уобичајено обједињује административну, едукативно-развојну и подржавајућу функцију. Најчешће се дели на: интерну (унутрашњу) и екстерну (спољашњу) супервизију. Интерна се односи на службе које имају посебно обучене стручне раднике (супервизоре) задужене за:

- расподелу и преглед радних задужења особља како би се обезбедило поштовање процедура и циљева службе;
- консултације и стручну помоћ и интерну обуку особља сходно потребама;
- консултације и стручну помоћ волонтерима и менторство студентима на пракси;
- идентификовање потреба за додатном обуком и
- евалуацију радних постигнућа особља (Жегарац, Бркић, 2006).

Екстерна сујервизија подразумева повремено ангажовање независног спољног експерта за подршку особљу које је ангажовано у директном раду са корисницима

Самопроцена је основни унутрашњи регулациони механизам усмерен ка (само)праћењу властитог квалитета и поређењу са активностима и делатностим других служби које пружају исте или сличне услуге. Самопроцена је такође и средство учења и сублимирања властитих искустава, посебно у односу на постојеће снаге и слабости. Обично претходи процесима лиценцирања и акредитације и спроводи се путем разноврсних метода: консултације са корисницима, консултације са партнерским организацијама у заједници, путем евалуативних интервизијских инструмената, прегледом жалби и притужби корисника и слично.

Свака служба која пружа услуге у систему социјалне заштите треба да има развијене стандарде и интерне прописе који регулишу **права корисника** у складу са домаћим и међународним прописима. Заштита права клијената је водећи принцип у социјалним службама и једна од основних мера квалитета (EQRM, 2003; COA, 2006). Све активности и

фазе током пружања услуга усмерене су ка превенцији ситуација у којима може доћи до нарушавања права клијената, посебно у односу на:

- заштиту личних слобода,
- приватност,
- заштиту личних података,
- заштиту од било ког облика злоупотребе, принудног рада и дискриминације.

Саставни део заштите права је и омогућавање корисницима да изразе своје незадовољство пруженим услугама, као и успостављање неформалних и формалних регулаторних и транспарентних механизма за решавање примедби, притужби и жалби. *Примедбе* су жалбе најмањег нивоа, које се уобичајено решавају на неформалан начин. *Притужбе* су формализоване примедбе које се решавају кроз прописану административну процедуру у оквиру саме службе или од стране надлежних органа. *Жалбе* су формализоване у складу са законским прописима и захтевају решавање по прописаној формално-правној процедури од стране надлежних органа државе и локалне самоуправе (Жегарац, Бркић, 2006). Примедбе, притужбе и жалбе не треба искључиво посматрати у негативном контексту, као индикаторе недовољно квалитетног рада. Оне су саставни део развојног процеса, система за обезбеђење квалитета, које омогућавају да се повратне информације уграђују у стандарде и тако унапређују услуге у целини.

Систем инспекције успостављен од стране државе основни је механизам за контролу законитости и квалитета пружених услуга. Инспекција није само трагање за недостацима, већ и подстицај да се уочене грешке исправе. Добра пракса у инспекцији социјалних служби подразумева извештаје са препорукама за унапређење праксе који су доступни пружаоцима и корисницима услуга. Само у случајевима када постоје суштински пропусти у примени законских норми и груба кршења људских права следе рестриктивне мере, које по потреби могу ићи и до укидања службе.

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА И УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА

Стандарди се могу успешно имплементирати у систем социјалне заштите уколико испуњавају критеријуме:

- *Реалистичношћу* – оствариви су и достижни;

- **Поузданост** – обезбеђују унапређење исхода социјалне заштите;
- **Валидност** – засновани су на истраживачким и искуственим подацима, теоријском и практичном знању из конкретне области;
- **Јасност** – подједнако су разумљиви професионалцима и корисницима;
- **Мерљивост** – процењују се путем квалитативних и квантитативних показатеља (Жегарац, Бркић 2006).

Систем имплементације подразумева процес у коме се подједнако води рачуна о:

- **структурама** – организационој основи служби које пружају услуге у области социјалне заштите,
- **процесима** – поступцима у раду са корисницима, групама корисника, сарадњи унутар службе са другим службама у заједници и
- **исходима** – достигнућима рада који производе жељене ефекте у животу корисника.

Унапређење квалитета подразумева континуиран професионални развој особља, стварање ефикасне организационе културе и структура која подржава и прати квалитет услуга, отворене за сугестије корисника и запослених. Јасна подела одговорности и задужења од посебног је значаја за функционисање службе. Уколико су дефинисане конкретне и свима разумљиве процедуре, успостављене линије одговорности у којима сваки запослени зна своја права и обавезе, ако се подстиче и уважава њихова креативност и иновативност, онда су створени и основни услови за унапређење система квалитета који има за циљ да обезбеди:

- Приступ услугама идентификованим групама корисника под јасно утврђеним условима;
- Заштиту права корисника;
- Прецизност у процени потреба корисника;
- Обим у којем конкретна услуга задовољава потребе корисника;
- Задовољство корисника;
- Обим у којем услуга доприноси очекиваним резултатима – исходима;
- Ефикасност и рационално трошење средстава;
- Усклађеност са законским и административним надлежностима (Жегарац, Бркић, 2006).

Када је у питању управљање људским ресурсима, основни захтев се односи на квалификациону, полну и старосну структуру особља, укључујући и овладавање конкретним знањима и вештинама у складу са потребама службе и корисника. Из тих разлога професионални развој особља подразумева дефинисан развојни план обуке који треба да припреми особље за преузимање радних обавеза и омогући унапређење знања, вештина и способности, као и обуку новозапослених радника (Hirst, 1995).

УМЕСТО ЗАКЉУЧКА – НЕКА (НЕ)РАЗЈАШЊЕНА ПИТАЊА

Постоји јасан консензус да су стандарди неопходни, како би се упоставио ред у систему и унапредио квалитет услуга. Истовремено јављају се и бројна практична питања и недоумице, која се могу сумирати у неколико, чини се кључних.

1. *Да ли примена минималних стандарда доводи до нове уравноравносавања по којој ће сви добијати по садржају и квалитету исте услуге?*

Минимални (основни) стандарди су неопходни да би се утврдило ко и под којим условима пружа услуге у социјалној заштити и да би се у крајњој инстанци омогућила конкурентност и плурализам извођача. Они представљају стандард квалитета који држава гарантује свим грађанима. Основни стандарди нису заувек дефинисани и њихова развојна компонента се огледа у перманентном унапређењу, у складу са економским и социјалним развојем друштва. Поред основних постоје и стандарди високог квалитета. Њихову испуњеност не гарантује држава, већ служба. Уколико грађани желе да користе услуге које по интезитету и садржају превазилазе оне које гарантује и уобичајено финансијски подржава држава (централна, локална администрација) у обавези су да их додатно плате на начин и под условима предвиђеним позитивним законским нормама и унутрашњим актима службе.

2. *Да ли увођење минималних стандарда истовремено значи и исту цену услуге?*

Суштина је да се цена формира на основу истих елемената. Њена изражајна вредност може варирати у зависности од начела конкурентности и специфичности локалне заједнице у којој се услуга обезбеђује. Примера ради, цена шишања, прања тепиха или аута

није иста у Димитровграду и Суботици. Самим тим је очигледно да ће се и укупна цена услуга у социјалној заштити разликовати, иако се формира на основу истих елемената. Такође, приватни пружаоци услуга могу наћи интересе и начине да буду повољнији од државних провајдера, те и то може бити разлог за различите цене. Кад је реч о услугама институционалног смештаја које обезбеђује Република, чини се да у постојећим околностима цена мора бити идентична јер се обезбеђује из истих извора и под једнаким критеријумом. Уколико ове услуге обезбеђују приватни пружаоци, цене ће бити веома различите у зависности од услова под којима се пружају. Најбољи пример су приватни домови за старе.

3. *Ко треба да контролише испуњеност стандарда?*

Најједноставније речено, инспекција у социјалној заштити. Постоје мишљења да би ову функцију на локалном нивоу (за локалне услуге) могли да обављају и центри за социјални рад. Утисак је да би овакво решење довело стручњаке центра у контрадикторну позицију из које би тешко изашли. Требало би да они идентификују потребе корисника, планирају услуге, упућују их на коришћење истих, прате исходе и истовремено контролишу рад пружалаца услуга. Контрола квалитета рада је суштинска функција инспекције, која се може централизовати, децентрализовати или децентрализовати у зависности од конкретних проблема и потенцијала неког друштва. Такође, чини се да би непродуктивно било овај задатак пребацивати на Завод за социјалну заштиту. Основна функција Завода је екстерна супервизијска подршка, која садржи и елементе контроле, али никако и санкције. С друге стране, мониторинг треба да врши онај ко обезбеђује финансијска средства и потписује уговор са пружаоцем услуга. Уколико је то локална самоуправа онда је то и њено право и обавеза. Новија истраживања показују да мали број локалних самоуправа ово право и обавезу и реализују (Жегарац, Бркић, 2006). Уобичајени механизам је пребацивање новца на рачун центра за социјални рад, „који се најбоље разуме у њој са којом се обавља” (Жегарац, Бркић, 2006 – изјава једног од интервјуисаних представника локалне самоуправе). Следеће питање које се намеће је ко врши контролу испуњености високих стандарда. Одговор на ово питање може бити дисклутабилан. Мишљење аутора текста је да инспекција врши контролу испуњености основних стандарда, док приликом

високих стандарда корисници склапају уговор са конкретном службом и улазе у класичан облигациони однос. У складу са тим, уколико служба не испуњава преузете уговорне обавезе, корисници могу да покрену одговарајући судски поступак.

4. ***Треба ли центре за социјални рад њојстичајти да пружају услуге у заједници?***

Уколико испуне услове (стандарде) сви могу пружати услуге у социјалној заштити. Међутим, овде се у ствари поставља питање под којим условима центар може пружати услуге у заједници. Заправо, услуге не пружа центар за социјални рад, већ посебна служба организационо и просторно смештена у Центру. Та служба мора имати властиту организациону структуру, процедуре, кадрове и све остале захтеве у складу са стандардима. Постојећа ситуација у којој центри пружају и неке од услуга у заједници, без испуњења основних захтева, уз истовремено коришћење кадровских и других ресурса који се обезбеђују из различитих извора, неодржива је са становишта функционалности и економичности.

5. ***До кој нивоа конкретности треба дефинисати минималне стандарде?***

Минимални стандарди треба да представљају основне захтеве које потенцијални пружаоци услуга треба да испуне. Они треба да буду јасни и конкретни, истовремено остављајући пружаоцима услуга простор да развију властите процедуре и механизме за њихову реализацију. Уколико су минимални стандарди предефинисани онда су тешко оствариви и могу представљати извор нелојалне конкуренције. Примера ради, уколко се само површно анализирају постојећи нормативи и стандарди за смештај старих лица, онда је јасно да их било који други пружалац сем државних не може испунити, односно да је њихова реализација са становишта материјалне добити непрофитабилна. Тако се у постојећим стандардима могу наћи месорезнице, колица од нерђајућег метала за пријем меса, електрични кипери, топ за прављење кобасица, пањ за сечење меса и слично.² Основним стандардима треба дефинисати да ће се корисницима обезбедити минимум три obroка дневно у складу са јеловником састављеним од нут-

²Правилник о ближим условима за почетак рада и обављање делатности и нормативима и стандардима за обављање делатности установа социјалне заштите за смештај пензионера и других старих лица, Службени гласник РС, 76/2005.

риционисте, а самој служби оставити да у складу са властитим проценама одлучи да ли ће храну набављати од угоститеља у локалној заједници, опремати кухињу и запошљавати особље у самој служби или пронаћи неки трећи начин који ће омогућити испуњење стандарда. Дакле, стандарди треба да буду прецизни, јасни и истовремено довољно флексибилни, како би били реално оствариви.

Поред ових сигурно постоји још доста (не)разјашњених питања. На њих се морају наћи адекватни одговори, како би се обезбедио жељени квалитет са становишта државе, професионалаца и корисника.

ЛИТЕРАТУРА

- Bilson, A. & Gotestam, R. (2002): *Improving standards in child protection: Developing Better Services For Children and Families in ECA Countries*, UNICEF – Word Bank „Changing Minds, Policies and Lives”.
- Blloch, S., Banks, L. & Hill, M. (2004): *Securing quality in the mixed economy of care: difficulties in regulating training*. Social Policy and Society, 3(4), October 2004, pp. 365–373.
- COA (2006): *COA Accreditation standards, 8th Edition – beta version administration, management standards and service standards*. Council of Accreditation, January 2006.
- Donlan, P. S. (1995): *The Pursuit of Quality – a Guide to Achieving Quality in Personal Community Care Services*, SEIPH.
- EQRМ (2003): *The EQRМ Principles of Excellence*, European Quality in Rehabilitation Mark.
- Hirst, J. (1995): *Minimum standard bearers*, Community Care, 20.7.95, p. 24.
- ISO (9000): *Quality Management principles*, International Organization for Standardization, <http://www.iso.ch/iso/en/iso9000-14000/iso9000/qmp.html>
- Мала Енциклопедија* (1978), Просвета, Београд.
- Развој локалних услуга социјалне заштите – Водич за локалне самоуправе* (2006), УНДП, Београд.
- Жегарац Н., Бркић М., (2006), *Развој локалних услуга социјалне заштите – ка стандардима квалитета*, УНДП, Београд.

SOCIAL PROTECTION SERVICES STANDARDS

By Miroslav Brkić

ABSTRACT

Definition, application and control of quality of standards are of essential importance for the development of the entire system of social protection. This process implies some insufficiently clarified issues the answers for which should be looked for in the use of existing theoretical and practical knowledge. The desired quality of service is obtainable if there is mutual understanding of what standards are, why they are important and how they are applied in practice. It is necessary for the social protection workers to be included in the overall program, developing and applying minimum standards while striving for the high(est) ones. That way the principle of „property (ownership) making” gets promoted and it enables the new quality of services to become integral part of the comprehension and behavior of all concerned parties – the government, employees and users of the social protection system. The prerogative for that is their active participation in and full comprehension of the reasons for and substance of changes. The definition of standards sometimes looks like „the invention of gunpowder”, but our experience tells us that „gunpowder” can sometimes be useless, namely that in spite of having both the gun and the gunpowder we still cannot make the gun fire without knowing why.

Key words: social protection services, minimum and high standards, functional and structural standards, quality control.