

Мирослав Љ. Бркић

Факултет политичких наука, Универзитет у Београду

ПРОЦЕСИ СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ У СОЦИЈАЛНОЈ ЗАШТИТИ

Сажетак

Увођење система квалитета био је један од кључних стратешких циљева реформе система социјалне заштите. Стратегијом развоја социјалне заштите¹⁾ било је предвиђено да се прописи којим се дефинишу стандарди услуга и њихова имплементација остваре до краја 2008. године. Услед различитих субјективних и објективних околности, Правилник о ближним условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите донет је у мају 2013. године. Тиме су испуњене формалне претпоставке за увођење система квалитета. Практичне ће остварити тек онда када се стандарди, као захтеви који се постављају пред све пружаоце услуга имплементирају у систем.

У овом раду приказују се основне карактеристике стандарда у социјалној заштити, са становишта врсте, процеса њиховог увођења у регулаторни систем, разлика између стандарда, процедура и закона.

Кључне речи: структурални стандарди, функционални стандарди, услуге социјалне заштите, процедуре, контрола квалитета.

1. ПОЈАМ СТАНДАРДА

Стандардизација као средство за поређење, односно успостављање реда у некој области, присутно је од самих почетака људске цивилизације. Још су стари Египћани имали дефинисане димензије цигала, а стари Грци, опис поступака изградње стубова за хра-

1) Стратегија развоја социјалне заштите у Републици Србији, *Службени гласник РС*, бр. 55/05, 71/05.

мове. Са индустријском револуцијом, успостављају се захтеви за стандардизацијом одређених производа. У Пруској су 1877. године израђене прве локомотиве истих димензија. Развијају се стандарди и у другим областима - фабрике почињу да користе исте делове код различитих производа (завртње, матице, клипове), услед чињенице да су идентичних димензија, без обзира ко их производи. Крајем 19. века у великим предузећима оснивају се и први бирои за стандардизацију, који прописују карактеристике одређених производа, а почетком XX века у аутомобилској индустрији Хенри Форд је повећао учинак потпуном стандардизацијом делова аутомобила. Временом се стандардизације са поља производње проширује и на услуге, са циљем да се успоставе јасни критеријуми и квалитет, који омогућава да корисници добијају уједначену услугу, независно од тога ко је обезбеђује.

Реч *стандард* у најширем смислу означава нешто што је типично, норму, образац, или правило. То је основна мера према којој се одређују друге, захтев који се мора испунити. Њихова основна сврха је да допринесу уједначавању и успостављању бољег квалитета услуга и производа²⁾. Стандарде увек неко прописује, те се у том смислу говори о документу утврђеном консензусом и донетом од признатог тела којим се за општу и виšekратну употребу утврђују правила, смернице или карактеристике за активности или њихове резултате ради постизања оптималног нивоа уређености у одређеној области³⁾. Стандардизација је скуп координираних активности које започињу усвајањем предлога за доношење стандарда или сродног документа, а завршавају се доношењем акта којим се проглашава да је стандард или сродни документ донет.⁴⁾

Имајући све у виду стандарди се могу дефинисати као: "*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)⁵⁾.

2) Невенка Жегарац, Мирослав Бркић, *Развој локалних услуга социјалне заштите*, Програм Уједињених Нација за развој (UNDP), Београд, 2007, стр. 20.

3) Закон о стандардизацији, члан 3. став 2, *Службени гласник РС*, 36/2009.

4) Закон о стандардизацији, члан 3. став 9, *Службени гласник РС*, 36/2009.

5) Quality Management Principles, International Organization for Standardization, <http://www.iso.ch/iso/en/iso9000-14000/iso9000/qmp.html>

2. ВРСТЕ СТАНДАРДА

Генерално, стандарди се 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 услуга⁶⁾.

Стандарди високог (изванредног) квалитета развијају се из »најбоље праксе«. Поред минималног (основног), садрже и виши ниво квалитета. Представљају основ за вишу цену услуге. Прелазак из минималних у некадашње стандарде високог квалитета један је од најбољих показатеља развоја услуга, у смислу да су подложни мењању и континуираном унапређењу⁷⁾. За 10, 15 или 20 година много тога се мења у квалитету живота, доступности различитих техничко-технолошких средстава. У том контексту и стандарде треба унапређивати, оно што је био високи пре 5 или 10 година треба да прерасте у основни. У супротном више није реч о основним стандардима, јер су ван контекста времена и самим тим не обезбеђују минимални квалитет.

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

Функционални стандарди представљају основне захтеве стручног поступка и одређују његове вредносне, квантитативне и квалитативне димензије.

„Процену врши стручни радник, уз највеће могуће учешће корисника, по потреби и законског заступника или друге значајне особе за корисника“ (члан 13. став 2. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите).

“Процена започиње непосредно након пријема и завршава се у року од 10 дана“ (члан 13. став 3).

„Индивидуални план услуге сачињава се до 10 дана након окончања процене“ (члан 16. став 2).

6) Ibid, стр. 21.

7) Мирослав Бркић, „Стандарди услуга у социјалној заштити“, *Социјална мисао – Часопис за теорију и критику социјалних идеја и пракси*, Београд, 2008, 57 (1), стр. 89.

Стандарди структуре се односе на инфраструктурне, кадровске и организационе аспекте службе. Под инфраструктурним аспектима подразумевају се услови везани за локацију, просторну функционалност, опремљеност. Људски ресурси се односе на структуру и број запослених стручних радника, стручних сарадника и сарадника. Организациони аспекти усмерени су ка стварању ефикасних и економичних облика управљања, базираних на транспарентном и планском приступу.

Минимални број стручних радника и сарадника непосредно ангажованих у раду са корисницима смештаја у прихватилиште, одређује се на следећи начин:

- 1) за жртве злостављања, занемаривања и насиља у породици; жртве трговине људима; децу у скитњи и кризним ситуацијама – пет стручних радника и два сарадника за капацитет до 10 корисника, а један стручни радник на сваких додатних пет корисника, односно један сарадник на сваких додатних 10 корисника;
- 2) за малолетне странце – три стручна радника за капацитет до 15 корисника, а један стручни радник на сваких додатних пет корисника;
- 3) за одрасле бескућнике и просјакe – два стручна радника и пет сарадника за капацитет до 10 корисника, а један сарадник на сваких додатних пет корисника, односно један стручни радник на сваких додатних 10 корисника (члан 59. став 1. тачке 1. 2. и 3. Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите).

Сврха стандарда је одржање или унапређење квалитета услуга. У социјалној заштити квалитет се може дефинисати као ”степен способности система или службе за решавање социјалних потреба, што подразумева усклађеност жељених циљева и расположивих могућности у оквиру актуелног друштвеног контекста”⁸⁾.

За разлику од других области, квалитет у социјалној заштити уобичајено подразумева унифицираност и инклузивност, а не дискриминативност и ексклузивност⁹⁾. Минимални стандарди омогућавају да корисници независно од свог материјалног статуса имају право на једнак третман и квалитет услуга. Елементи ексклузивности произилазе из „права на неједнакост“ и везују се за више стан-

8) Невенка Жегарац, Мирослав Бркић, *Развој локалних услуга социјалне заштите*, Програм Уједињених Нација за развој (UNDP), Београд, 2007, стр. 23.

9) Patrick Donlan, *The Pursuit of Quality - a Guide to Achieving Quality in Personal Community Care Services*, South East Institute of Public Health, 1995.

дарде, односно могућност да корисници са бољим материјалним статусом за свој новац добију интензивније, односно садржајније услуге.

3. ПРОЦЕС СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ

Процес увођења стандарда базира се на три кључна аспекта:

- дефинисање стандарда;
- контрола и унапређење квалитета;
- имплементација стандарда¹⁰⁾.

3.1. Дефинисање стандарда

Дефинисање стандарда је први и основни задатак у процесу стандардизације. Захтева укључивање експерата и практичара из одређене области, како би се успоставио жељени ниво јасноће и консензуса. Обухвата одређивање минималних, односно стандарда високог квалитета, на начин да буду реални, разумљиви и мерљиви, што значи да:

- Омогућавају праћење и контролу 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 захтеве;
- 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 особља¹¹⁾.

10) Andy Bilson, Ragnar Gotestam, *Improving standards in child protection: Developing Better Services For Children and Families in ECA Countries*, 2002, UNICEF-World Bank "Changing Minds, Policies and Lives".

11) Ibid, стр. 23

Процес дефинисања минималних стандарда услуга социјалне заштите започео је 2006. године уз финансијску подршку ДИ-ФИД-а. Уз учеиће експерата и стручњака из праксе одржано је више радионица и стручних скупова са циљем да се успостави неопходни консензус. Дефинисани су Наирти минималних стандарда за одређене услуге чија је применљивост пилотирана у пракси. Од 2009. године процес увођења стандарда финансира се од стране ЕУ (ИПА 2008). Отклоњени су недостаци из претходног процеса. Уместо више посебних, формулисан је јединствен Правилник о основним стандардима услуга, који на једноставнији и пријемчиви начин комуницира са онима којима је намењен. У процес измена и допуна укључени су стручњаци из праксе, одржана је јавна расправа. Перманентна комуникација са представницима синдиката, стручних удружења условила је постојање 15 верзија Наирта стандарда. Од 2006. године у процесу дефинисања стандарда учествовало је укупно око 200 професионалаца из јавног и невладиног сектора.

3.2. Контрола квалитета

Контрола квалитета обезбеђује се кроз регулаторне механизме који уобичајено обухватају: мониторинг, евалуацију, супервизију, инспекцију, лиценце, само-процену и систем жалби.

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

Мониторинг показује да ли се активности реализују у складу са планом. Другим речима, омогућава одговор на питање **шта се дешава?**¹²⁾ Спроводи се у унапред дефинисаним временским интервалима. Поред редовног, постоји и ванредни мониторинг у ситуацијама када постоје индиције да се план реализује уз тешкоће.

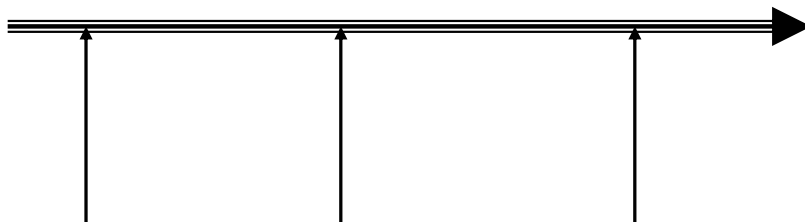
Евалуација је активност која има за циљ систематску процену постигнућа (ефеката, промена). Показује да ли пружене услуге производе одговарајуће исходе у животу корисника. Док мониторинг пита **шта се дешава?** евалуација даје одговор на питање **па шта ако се дешава?**¹³⁾ Промене у животу корисника могу се пратити објективним (научене вештине, адекватно коришћење постојећих способности и сл.) и субјективним показатељима (испитивање задовољства корисника пруженим услугама). Мониторинг и

12) Мирослав Бркић, „Стандарди услуга у социјалној заштити“, *Социјална мисао – Часопис за теорију и критику социјалних идеја и пракси*, Београд, 2008, 57 (1), стр. 93.

13) Ibid, стр. 94

евалуација су међусобно повезани. Мониторинг се може сматрати и предфазом, односно важним механизмом који потпомаже процес евалуације.

МОНИТОРИНГ



Евалуација

Евалуација

Евалуација

У пракси су могуће и ситуације да мониторинг показује да су све активности спроведене у складу са планом, али да жељене промене нису постигнуте. У том случају, очигледно је да постоје проблеми у самом плану, било из разлога да је нереалан, да није успостављен баланс између доступних ресурса и рокова или да предвиђене активности не доприносе жељеној промени.

Сваки план, без обзира на ниво опитости садржи циљеве, активности које треба да доведу до њихове реализације, и исходе, односно конкретне резултате спроведених активности. На пример, **циљ** у односу на неку младу особу са интелектуалним тешкоћама може бити: »Развијање вештина за самостално одржавање личне хигијене«. Планирана активност може бити да неговатељица четрдесет минута, четири пута недељно, у периоду од три месеца, учи корисника овладавањем конкретним вештинама (прање руку, зуба, купање, хигијена тела...).

Исход ових активности ја да је корисник овладао вештинама за самостално одржавање личне хигијене, што се може пратити непосредним посматрањем, односно опитим изгледом корисника.

Кроз мониторинг се посматра да ли су планиране активности реализоване. Може се десити да су оне спроведене у складу са планом, али да су жељени исходи делимично или потпуно изостали, из на пример следећих разлога: потребно је посветити више времена од предвиђеног, методе рада нису прилагођене капацитетима корисника, постоје отпори код корисника и сл... У крајњој инстанци могуће је и да циљеви, односно временски рокови нису реално дефинисани.

Дакле, мониторинг нам указује шта евентуално треба мењати у погледу циљева, активности или исхода, како би смо их учинили реалним.

Саставни део праћења и контроле су и систем давања лиценци, сертификата и акредитација, као различитих облика потврда о постигнутом нивоу квалитета.

Лиценца је документ којим се потврђује да **правно лице** испуњава стандарде за пружање услуга у социјалној заштити, односно да **физичко лице** (професионалац) поседује знања, вештине и способности да пружа услуге у области социјалне заштите.

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

Акредитација се у контексту социјалне заштите у Србији уобичајено везује за процену квалитета одређеног едукативног програма (програма обуке), којим добија потврду да је од значаја за систем социјалне заштите.

Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите комплементаран је са Правилником за стицање лиценце за пружање услуга социјалне заштите, Правилником за лиценцирање професионалаца у социјалној заштити и Правилником о стручним пословима у социјалној заштити. Ови правилници детаљно регулишу услове и процедуре за стицање и одузимање лиценце за пружање услуга социјалне, односно за стицање, обнову и губљење лиценце за обављање стручних послова у социјалној заштити.

Регулаторни механизми су директно повезани и са средствима за унапређење квалитета, те укључују систем интерне и екстерне стручне подршке (супервизије), механизме за прихватање и решавање примедби, притужби и жалби корисника, самопроцену и инспекцију¹⁴⁾.

Супервизија је процес који обезбеђује ефикасно преиспитивање исхода праксе и очување и унапређење професионалних и организационих стандарда квалитета. У социјалним службама постоје различити модели супервизије, у зависности од присуства или преминације једне од њених основних функција: административне, едукативно-развојне или подржавајуће. У центрима

14) S. Blloch, L. Banks & M. Hill, "Securing quality in the mixed economy of care: difficulties in regulating training", *Social Policy and Society*, 3(4), October 2004, pp. 365-373.

за социјални рад у Србији заживео је англо-саксонски модел који подразумева обједињавање све три функције.

Супервизија 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, приправницима, студентима на пракси;
- идентификовање потреба за додатном обуком, и
- евалуацију радних постигнућа особља.

Екстерна супервизија подразумева повремено ангажовање независног спољњег 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 делатностима других служби које пружају исте или сличне услуге. Самопроцена је такође и средство учења и интегрисања 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 интерне прописе, односно процедуре који штите **права корисника** у складу са домаћим и међународним законодавством. Заштита права је водећи принцип у социјалним службама и једна од основних мера квалитета¹⁵⁾. 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,

15) EQRМ, *The EQRМ Principles of Excellence*, European Quality in Rehabilitation Mark, 2003, http://www.fimtic.org/sites/default/files/EQRМ-standard_presentation_UK.pdf

- 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* уобичајено указују на најмањи степен незадовољства корисника и из тих разлога најчешће се 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 државе¹⁶⁾.

Систем инспекције основни је механизам за издавање и одузимање лиценце. На основу контроле испуњености стандарда, законитости рада и квалитета пружених услуга издаје се или не издаје одговарајућа лиценца. Поред контролне функције, добра пракса у инспекцији подразумева извештаје са препорукама за унапређење праксе који су доступни пружаоцима и корисницима услуга.

3.3. Имплементација стандарда и унапређење квалитета

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 стандарда¹⁷⁾.

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

- **Реалистичности** - оствариви су и достижни;
- **Поузданости** - обезбеђују унапређење исхода социјалне заштите;
- **Јасности** – подједнако су разумљиви професионалцима и корисницима;
- **Мерљивости** – процењују се путем квалитативних и квантитативних показатеља¹⁸⁾.

16) Мирослав Бркић, *ibid*, 88.стр

17) Andy Bilson, Ragnar Gotestam, *Improving standards in child protection: Developing Better Services For Children and Families in ECA Countries*, 2002, UNICEF-World Bank “Changing Minds, Policies and Lives”.

18) Невенка Жегарац, Мирослав Бркић, *ibid*, стр. 32

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.

Са усвајањем Правилника и обезбеђивањем неопходних финансијских средстава створени су услови за имплементацију стандарда. Процес имплементације није једноставан, захтева време и планирање материјалних и људских ресурса. Уколико се после одређеног времена утврди да поједини стандарди из објективних разлога не испуњају захтеване критеријуме, то је разлог за њихове измене и допуне. Стандардизација је динамичан процес на који утичу бројни фактори у интерном и екстерном окружењу. У складу са новим околностима, које доводе до суштинских промена у односу на претходно стање, приступа се дефинисању нових, другачијих стандарда. Само на тај начин је могуће испунити основне захтеве и омогућити да делују у складу са праксом.

Испуњеност стандарда може се мерити на различите начине: мерењем, непосредним посматрањем, бодовним скалама, процентима, прегледом документације, разговором са корисницима или пружаоцима услуга.

Испуњеност стандарда је услов за добијање лиценце. Међутим, не проверавају само инспекцијске службе испуњеност стандарда. Пружаоци услуга то такође раде, кроз самопроцену. Уколико се покаже да су нереалистични, односно тешко оствариви у постојећим околностима и једни и други могу иницирати измене стандарда.

4. ОДНОС ИЗМЕЂУ ЗАКОНА, СТАНДАРДА И ПРОЦЕДУРА

У најширем смислу, однос између закона, стандарда и процедура, може се дефинисати у релацијама, општег и посебног. Закон даје неопходан нормативни оквир, стандарди дефинишу услове који треба да обезбеде жељени квалитет услуга, а процедуре конкретне начине за постизање стандарда, односно квалитета услуга.

У члану 57. Закона о социјалној заштити каже се: “ближе услове и стандарде за пружање и остваривање услуга социјалне заштите прописује министар надлежан за социјалну заштиту”¹⁹⁾. Истовремено у другом ставу, истог члана уводи се могућност да орган локалне самоуправе или други пружалац дефинише више стандарде, односно повољније услове за пружање услуга социјалне заштите. Овим одредбама законодавац је нагласио да услуге у систему социјалне заштите може пружати само онај ко испуни минималне стандарде. На тај начин остварује се основна сврха, изражена у уједначеном основном квалитету, независно од тога ко и на којој територију услугу обезбеђује.

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. 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 теже²⁰⁾. 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 их саме службе развијају и успостављају сагласно властититој организацији, капацитетима, 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.

19) Закон о социјалној заштити, *Службени гласник РС*, бр. 24/11.

20) Мирослав Бркић, *ibid*, стр. 98.

Табела 1. Однос између стандарда и процедура

| СТАНДАРДИ | ПРОЦЕДУРЕ |
|--|-------------------------------------|
| Експлицитни | Експлицитне |
| Проверљиви | Проверљиве |
| Усмерени су исходама у животу корисника | Усмерене на рад службе |
| Једноставни | Детаљне |
| Обезбеђују основни квалитет услуга на целој територији | Ограничавају дискреционо одлучивање |
| Обавезне | 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 пружалац услуге није у могућности да их обезбеђује у целини или у појединим деловима. Из тих разлога Закон о социјалној заштити предвиђа могућност издавања ограничене лиценце (члан 180). Издаје се са роком важења до пет година, само једанпут. Ограничења произилазе из тренутне немогућности пружаоца услуга да испуни све захтеване стандарде и могу се односити на максималан број корисника, радно време, активности које се пружају. Одредбом по којој се ова лиценца може издати само једном у наведеном временском року, законодавац је нагласио обавезу пружаоца да испуни све захтеване стандарде. У противном, лиценца ће се одузети. Подједнака важност структуралних и функционалних стандарда истакнута је у истом члану, ставу четвртм. Наиме, потенцијални пружалац који аплицира за издавање лиценце, а нема две године искуства у пружању услуге, може једино да добије привремену лиценцу. Поред испуњености структуралних стандарда, неопходно је да докаже да испуњава и функционалне стандарде, који се најдиректније односе на стручне поступке. За проверу ових стандарда потребно је време, како би се орган који издаје лиценцу, уверио да пружалац услуге спроводи све предвиђене поступке, има дефинисане процедуре, које у крајњој инстанци доприносе постизању жељених исхода.

Испуњеност стандарда је услов који се поставља за све садашње и потенцијалне пружаоце услуга. Да би били испуњени, стандарди морају бити разумљиви и не смеју остављати сувише дискреционог простора за њихово тумачење. Пружаоци услуга у

највећој мери имају слободу да развијају сопствене начине (процедуре) које омогућавају достизање основних стандарда. Уосталом, орган који издаје лиценце ће у значајној мери на основу провере процедура, утврђивати и испуњеност конкретних стандарда.

Литература

- Bilson Andy, Gotestam Ragnar, *Improving standards in child protection: Developing Better Services For Children and Families in ECA Countries*, 2002, UNICEF-Word Bank “Changing Minds, Policies and Lives”.
- Bloch, S., Banks, L. & Hill, M. “Securing quality in the mixed economy of care: difficulties in regulating training”, *Social Policy and Society*, 3(4), October 2004, pp. 365-373.
- EQRМ, *The EQRМ Principles of Excellence*, European Quality in Rehabilitation Mark, 2003.
- Бркић Мирослав, „Стандарди услуга у социјалној заштити“, *Социјална мисао – Часопис за теорију и критику социјалних идеја и пракси*, Београд, 2008, 57, 1, стр. 85-101.
- Donlan Patrick, *The Pursuit of Quality - a Guide to Achieving Quality in Personal Community Care Services*, South East Institute of Public Health, 1995.
- Стратегија развоја социјалне заштите у Републици Србији, *Службени гласник РС*, бр. 55/05, 71/05.
- Жегарац Невенка, Бркић Мирослав, *Развој локалних услуга социјалне заштите*, Програм Уједињених Нација за развој (UNDP), Београд, 2007, стр. 21-34.
- Закон о социјалној заштити, *Службени гласник РС*, бр. 24/11.
- Закон о стандардизацији, *Службени гласник РС*, бр. 36/2009.
- Quality Management Principles, International Organization for Standardization, <http://www.iso.ch/iso/en/iso9000-14000/iso9000/qmp.html>

Miroslav Lj. Brkic

THE PROCESS OF STANDARDIZATION IN SOCIAL CARE

Resume

Standards of social services should contribute to harmonization of quality, regardless of who is the service provider (public, profit and non/profit sector), or in any part of the Serbian where service is provided. Standardization process lasted more than six years. The Rulebook on the conditions and standards for the provision of social services is adopted after numerous consultations with the theorists and practitioners in the field of social protection and many drafts. This has developed a basic regulatory framework for the establishment of quality sys-

tem. However, it could be a long way from adoption of laws and bylaw to their the application. It is happening often that the normative system of Serbia never puts into practice certain provisions. In order not to have this negative scenario in this case, it is necessary to create conditions for the full implementation of the standards.

First of all, it is necessary to strengthen the system of inspection personnel and professional supervision. The current number is absolutely insufficient, having in mind their jurisdiction and the fact that they will issue licenses for all types of social services. It seems that the distracted inspection system and professional supervision in current circumstances are best solution. Control mechanisms need to be developed also at a regional, not only at the central level, what has been the case.

In addition to personell, the professional training and improvement is also important. Professionals who work in professional supervision and inspection should be the “best of the best”, great connoisseurs of social protection systems, standards and procedures. Beside control, they should have developed skills to provide professional support providers.

Selection of experts is certainly one of the priorities, and in this sense the establishment of a special examination for inspectors in social protection should be considered in order to verify their professional competence. Development of mechanisms for monitoring and evaluation of inspections services is also one of the requirements that must be met in the direction of full implementation of the quality system

Structural standards in certain state care institutions, primarily for the mentally ill and people with intellectual disabilities are far from the prescribed standards at the moment. Reconciliation will take time and considerable financial resources. For these reasons it is essential that the ministry responsible for social protection as soon as possible begin to assess compliance with standards in order to plan necessary budget resources on time. Otherwise, the idea of minimum standards will “fall” at the public sector, as the state as a provider of services will not be able to fulfill them.

In addition to the structural, it is necessary to create conditions for the implementation of functional standards. Continuing education, the development of different methodological instruments, constant professional support to service providers are helpful in establishment of functional standards. Particularly important role during this process should have the Republican and Provincial Institute for Social Protec-

tion, as well as faculties that educate staff in the field of social protection and professional associations.

The adoption of the Rulebook on the conditions and standards for the provision of social services, is only a first step towards the unification and development of quality of the services. The following will require a range of applicative solutions, adaptation of the system to new circumstances, and systematic and rational planning and the provision of financial resources. Otherwise, the risk that the by-law is not fully applied in practice is rising.

Key words: structural standards, functional standards, social protection services, procedures, control of quality.

* Овај рад је примљен 31. јула 2013. године а прихваћен за штампу на састанку Редакције 10. септембра 2013. године.