

DOI

UDK 364(497.6)

*Stručni članak*

Primljeno 17. 06. 2022.

**Prof. dr. Sabira Gadžo-Šašić**

Fakultet političkih nauka Univerziteta u Sarajevu  
sabira.gadzo.sasic@fpn.unsa.ba

## **STANDARDI KVALITETA USLUGA SOCIJALNOG RADA S POSEBNIM OSVRTOM NA SITUACIJU U BOSNI I HERCEGOVINI**

### ***Sažetak***

*Usluge socijalnog rada trebale bi biti osnovni pokazatelj kvaliteta života ljudi u određenom društvu, ali i pokazatelj nivoa ostvarivanja socijalnih i ekonomskih prava. Međutim, ostvarivanje navedenih prava, ali i dostupnost usluga socijalnog rada, ovise kako od socio-ekonomskog razvoja određene zemlje tako i od niza promjena koje utiču na prosperitet određenog društva, što je u uzročno-posljedičnoj vezi sa obimom usluga. Iz navedenog proizlazi cilj ovog rada, a to je ukazati na postojeći obim i dostupnost usluga socijalnog rada u Bosni i Hercegovini, ali i osvrnuti se na faktore koji mogu da utiču na njihov obim i vrstu. U radu je poseban fokus stavljen na teorijsku interpretaciju mogućnosti i ograničenja kontrole usluga socijalnog rada s posebnim osvrtom na situaciju u Bosni i Hercegovini.*

**Ključne riječi:** socijalni rad, usluge, kvalitet, standardi

### **Uvod**

U vrijeme kada su sva društva podložna uglavnom negativnim promjenama iz kojih, u najširem smislu riječi, proizlazi nesigurnost života svakog pojedinca, sigurno da socijalni rad i usluge koje pružaju profesionalci, socijalni radnici, imaju nezamjenjivu ulogu. S tim u vezi, govoreći o uslugama socijalnog rada može se reći da obuhvaćaju sva prava iz oblasti socijalne zaštite. Također, ukoliko se uzme u obzir Globalna definicija

socijalnog rada<sup>1</sup>, pod uslugama socijalnog rada mogu se smatrati sve aktivnosti koje imaju za cilj pozitivne društvene promjene, razvoj, te oslobađanje i osnaživanje ljudi.

Analizirajući obim i vrstu usluga socijalnog rada, odnosno socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini, posebno važno je ukazati da tu oblast regulira 20 zakona na entitetskom i na kantonalnom nivou, a pri tome zakoni na entitetskom nivou reguliraju ova pitanja na različite načine. Navedeno ukazuje na svu težinu utvrđivanja stvarnih usluga socijalnog rada, ali i utvrđivanja njihove dugoročne održivosti s obzirom na neizvjesnosti koje svakodnevno sve više proizlaze iz kriza koje su obilježile 21. vijek, ali i iz samog sistema. Stoga, nije teško zaključiti da na realizaciju i razvijanje usluga socijalnog rada u bh. društvu, pored kriza iz kojih proizlaze negativne promjene, posebno utiče kompliciran i nefunkcionalan sistem, posebno u Federaciji BiH, u kojoj su nadležnosti iz ove oblasti prenesene na 10 kantona, a sistem socijalne zaštite uključuje, čak, preko 30 ministarstava i institucija<sup>2</sup>. Pored navedenog, svaki kanton ima svoje ministarstvo koje je zaduženo za oblast socijalne i zdravstvene zaštite, zaštite ratnih osoba s invaliditetom i njihovih porodica, raseljenih lica, izbjeglica, rada i zapošljavanja. Kantoni donose i usvajaju svoje zakone u oblasti socijalne zaštite, koji nisu uvijek usklađeni sa federalnim zakonom iz te oblasti. Zbog svega navedenog nameće se pitanje, da li se može govoriti bar o minimalnoj kvaliteti usluga koje se pružaju korisnicima usluga socijalnog rada, odnosno socijalne zaštite? U iznalaženju odgovora na navedeno pitanje, a prema raspoloživim podacima (Vodič za ostvarivanje prava iz socijalne

<sup>1</sup> Prema Globalnoj definiciji socijalnog rada, „socijalni rad je praktično zasnovana profesija i akademska disciplina koja promovira društvenu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju, te osnaživanje i oslobađanje ljudi”.

<sup>2</sup> Ministarstvo rada i socijalne politike FBiH i 10 kantonalnih ministarstava:  
- Ministarstvo za pitanja boraca i invalida obrambeno-oslobodilačkog rata FBiH,  
- Ministarstvo raseljenih osoba i izbjeglica FBiH,  
- Ministarstvo zdravstva FBiH i 10 kantonalnih ministarstava zdravstva  
- Zavod zdravstvenog osiguranja i reosiguranja FBiH i 10 kantonalnih zavoda/fondova,  
- Zavod za penzijsko i invalidsko osiguranje FBiH,  
- Federalni zavod za zapošljavanje i 10 kantonalnih zavoda za zapošljavanje - Centri za socijalni rad - dva kantonalna (Sarajevo i Bosansko-podrinjski kanton) i 71 općinski centar.

zaštite, 2011), građani veoma rijetko traže svoja prava pred nadležnim institucijama podnošenjem tužbi ili žalbi unutar institucija ili pred sudovima. Neki od ključnih razloga za ovo nalaze se u činjenici da su oni generalno neobaviješteni o svojim pravima, što ne iznenađuje s obzirom na mnoštvo zakona i propisa koji reguliraju ovu oblast. S obzirom na navedeno može se konstatirati da su usluge socijalnog rada u BiH vrlo često irealne iako normirane mnoštvom nacionalnih propisa usaglašenih sa ključnim međunarodnim dokumentima iz ove oblasti.

### **Usluge socijalnog rada: određenje, karakteristike i principi**

Različita su shvaćanja termina "usluga". Ipak, u najširem smislu riječi može se reći da predstavlja skup radnji pojedinca ili grupe usmjerenih ka zadovoljenju nečijih potreba. Pri tome mogu, ali ne moraju, biti upotrijebljeni materijalni resursi, iz čega proizlazi da se sve usluge uglavnom dijele na materijalne i nematerijalne. Dakle, one se sastoje od aktivnosti i dobara koje se nude korisniku u cilju poboljšanja kvaliteta života kroz zadovoljavanje potreba i otklanjanje/ublažavanje rizika, te kao takve treba da budu kontinuirane i dostupne podjednako svima koji, iz bilo kojeg razloga i u bilo kojem momentu, trebaju takvu uslugu. U tijesnoj vezi sa uslugama je i kvaliteta, zbog čega ne čudi da je u fokusu nekih definicija upravo taj termin. Polazeći od navedenog pojedini autori (Pandžić, 2015) kao osnovne performanse usluge ističu sve ono što proizlazi iz termina „kvaliteta“, a posebno: pouzdanost, odgovornost, kompetentnost, ljubaznost, pristup usluzi, komunikativnost i kredibilitet.

Govoreći o uslugama iz oblasti socijalnog rada nezaobilazno je osvrnuti se na socijalnu pravdu, ljudska prava, kolektivnu odgovornost i poštovanje različitosti kao osnovne principe socijalnog rada navedene uz Globalnu definiciju. Također, uz tu definiciju navodi se da je temeljni zadatak profesije socijalnog rada ostvarivanje blagostanja i razvoja ljudi, što se u savremenim uslovima ne može ni zamisliti bez kontinuiranog ulaganja napora u kvalitetno pružanje usluga iz ove oblasti. Imajući u vidu svu raznolikost koja se javlja u definicijama usluga socijalnog rada, nije teško zaključiti da se za pojmovna određenja tog termina vežu mnoge poteškoće koje proizlaze iz činjenice da se pojmovi poput:

socijalne usluge, socijalna pomoć, socijalna zaštita, koriste kao sinonimi za taj termin. Stoga se u literaturi (Pandžić, 2015: 21) navodi da ne postoji jedinstvena definicija usluga socijalnog rada, odnosno socijalnih usluga, ali se u svim EU-dokumentima upravo socijalne usluge, odnosno usluge socijalnog rada, navode kao ključni element socijalnog programa EU, jer imaju, kako je već navedeno, ključnu ulogu u poboljšanju kvaliteta života i osiguranju socijalne zaštite. Imajući sve navedeno u vidu, usluge socijalnog rada, u najširem značenju, obuhvatile bi sve one segmente koji se odnose na socijalne potrebe ljudi, kao što su: usluge za starije osobe, usluge za osobe s invaliditetom, ali i sve druge mjere iz oblasti socijalne zaštite. Stoga se može konstatirati da usluge socijalnog rada, odnosno socijalne usluge, obuhvaćaju mrežu institucija, organizacija i službi formiranih radi promocije zdravlja i dobrobiti građana. Navedeno potvrđuje i sadržaj Evropske socijalne povelje<sup>3</sup>, kojom se države potpisnice obavezuju osigurati pravo na stanovanje, zdravlje, obrazovanje, zapošljavanje, pravnu i socijalnu zaštitu, slobodu kretanja i nediskriminaciju, što se upravo može podvesti pod uslugama socijalnog rada. Zapravo, sve potpisnice navedenog dokumenta se obavezuju na uspostavu sistema socijalne zaštite na zadovoljavajućem nivou (čl. 12), te s ciljem osiguranja djelotvornog prava na korištenje službi socijalne zaštite, na promoviranje, odnosno pružanje usluga koje korištenjem metoda socijalnog rada doprinose dobrobiti i razvoju pojedinca i skupina unutar zajednice, te se obavezuju na poticanje učešća pojedinaca, dobrovoljnih i drugih organizacija u uspostavi i održavanju službi socijalne zaštite. Navedenim se ukazuje na raznolikost usluga socijalnog rada koje mogu uključivati: pomaganje ljudima da postanu nezavisni do stepena do kojeg je to moguće, pravnu pomoć, bračno savjetovanje, grupe građana za podršku, zastupanje, ostvarivanje finansijske pomoći, nadzor nad djecom, povezivanje klijenata sa resursima, savjetovanje i drugo. Zbog toga usluge socijalnog rada trebale bi da se fokusiraju na one segmente koji u savremenim društvima mogu da pridonesu većoj socijalnoj,

---

<sup>3</sup> Evropska socijalna povelja je dokument usvojen od strane Vijeća Evrope 1961. godine, revidiran 1996. godine, koji garantira širok spektar osnovnih socijalnih i ekonomskih prava.

ali i ekonomskoj jednakosti, unapređenju dostojanstva i vrijednosti naroda i ljudi, te jačanju priznavanja važnosti ljudskih odnosa. U cilju ostvarivanja svega spomenutog, usluge ovog tipa trebale bi obuhvatiti sve one aktivnosti koje, kako se navodi u Globalnoj agendi socijalnog rada, imaju za cilj jačanje kapaciteta zajednica za interakciju sa svojim vladama kako bi proširile socijalni i ekonomski razvoj. Ako se uzme u obzir da je socijalni razvoj skup kvalitativnih i kvantitativnih promjena u sferi životnih, radnih i socijalnih uslova ljudi (Lakićević i Gavrilović, 2008), te da je ekonomski razvoj pretpostavka ostvarivanja socijalnog<sup>4</sup>, onda se nameće zaključak da ni usluge socijalnog rada ne mogu biti pružene onima kojima su neophodne ukoliko ne postoji uravnoteženost između socijalnog i ekonomskog razvoja. Prateći navedeno, glavni cilj pružanja usluga socijalnog rada bi trebao biti stvaranje uslova za sprovođenje fundamentalnih socijalnih prava i stvaranje jednakih mogućnosti za socijalno isključene skupine, ali i za one koji su u riziku da to postanu. Međutim, i pored navedenog, sve "socijalne aktivnosti" nisu i ne mogu biti usluge socijalnog rada. Zapravo, da bi određena usluga imala karakter usluge socijalnog rada neophodno je da bude usmjerena na unaprijed definiranu grupu (npr. nepokretne ili slabo pokretne osobe iznad 65 godina, djecu s teškoćama u razvoju, osobe s invaliditetom i sl.) i svrhu, da bude unaprijed utvrđen sadržaj usluge, ali i da imaju karakter kontinuiranosti, dostupnosti, funkcionalnosti i ekonomičnosti. Pored navedenog, sve usluge socijalnog rada trebale bi da budu zasnovane na strukturalnim i funkcionalnim standardima. Ovdje posebno treba imati u vidu neophodnost pružanja usluga kroz duži vremenski period, čime vrijeme, kao u ostvarivanju socijalnog razvoja, dobije posebnu dimenziju, a što uslugu čini održivom sa stanovišta stabilnih izvora finansiranja. Ono što također određuje određenu uslugu kao uslugu socijalnog

---

<sup>4</sup> Ekonomski i socijalni razvoj usko su povezani, međuzavisni i nedjeljivi. Ekonomski razvoj je pretpostavka za ostvarivanje socijalnih ciljeva. Ako nedostaju resursi, ne može se govoriti o realizaciji socijalnih ciljeva i na adekvatan način zadovoljiti socijalne potrebe. S druge strane, ne može se ostvariti uravnotežen ekonomski razvoj i efikasna ekonomija ukoliko se ignoriraju socijalne potrebe stanovništva i ukoliko se sputava socijalni razvoj (Lakićević; Gavrilović, 2008: 9), koji nesumnjivo ima veliki značaj na razvoj usluga socijalnog rada.

rada jeste njena dostupnost, koja se osigurava ispunjenjem standarda, definiranjem broja korisnika i transparentnim listama čekanja. Navedeno još jednom potvrđuje činjenicu da usluge socijalnog rada trebaju biti usklađene sa ekonomskim, tehnološkim, socijalnim i kulturnim razvojem društva, te da ih pruža država ili privatni sektor koji djeluje najčešće u saradnji sa državnim, odnosno vladinim sektorom, a koje se ne odnose samo na skrb, socijalne akcije i socijalnu dobrobit, već i na higijenu i edukaciju (Paris Conference 1928, Vol 1, 688, prema: Eilers, 2003). Iz prezentiranog može se zaključiti da ne postoji univerzalna lista usluga socijalnog rada. Zapravo, na obim i vrstu usluga od općeg interesa (usluge socijalnog rada, poštanske i neekonomske usluge)<sup>5</sup> utiču geografske, ekonomske, socijalne i kulturne okolnosti određene države, tako da svaka država u skladu s mogućnostima utvrđuje njihovu vrstu i obim.

### **Standardi kvaliteta usluga s posebnim osvrtom na kvalitetu usluga socijalnog rada**

Riječ kvaliteta potječe od latinske riječi “qualitas”, što predstavlja svojstvo, sposobnost, vrijednost, te budući da se koristi na razne načine, ne može se govoriti o jasnoj i jedinstvenoj definiciji tog termina. Prema normi ISO 9000, „kvaliteta je stepen do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahtjeve“. Također, predstavlja dokumentirane dogovore koji sadrže tehničke specifikacije ili druge precizne kriterije koji se koriste kao pravila, smjernice ili definicije karakteristika u cilju osiguranja da proizvodi, procesi ili usluge odgovaraju svojoj namjeni, odnosno da odgovaraju određenom standardu. Prema tome, u tijesnoj vezi s kvalitetom je termin „standard“, koji predstavlja pojam koji je s jedne strane mjerljiv, a s druge izražava zahtjev. Zapravo, za standard se može reći da predstavlja osnovnu mjeru prema kojoj se

---

<sup>5</sup> Sve usluge od općeg interesa mogu se klasificirati u tri kategorije. U prvu kategoriju spadaju one usluge koje se sprovode u zamjenu za plaćanje, kao što su poštanske usluge. Druga kategorija obuhvata neekonomske usluge, kao što su policija, pravosuđe te socijalno osiguranje, i u treću kategoriju spadaju socijalne usluge, odnosno usluge socijalnog rada, koje se odnose na one usluge koje su usmjerene ka zadovoljavanju potreba ugroženih građana, a zasnivaju se na načelima solidarnosti i jednakog pristupa (<http://euinfo.rs/plac2/usluge-od-opsteg-interesa/>).

razvijaju i uspostavljaju druge mjere, a s gledišta korisnika usluge/potrošača povezuje se s korisnošću ili cijenom, dok se s gledišta proizvođača povezuje s oblikovanjem i izradom usluge ili proizvoda. Iz navedenog proizlazi da standard kvaliteta nekog proizvoda ili usluge određuje odnos želja i potreba korisnika i njihove realizacije od proizvođača ili davaoca usluga, koji se uglavnom utvrđuje kontrolom kvaliteta, što predstavlja dio sistema upravljanja koji je fokusiran na ispunjavanje osnovnih zahtjeva. Ovdje se čini nezaobilaznim ukazati da kontrola uz planiranje, organiziranje i vođenje predstavlja osnovnu funkciju menadžmenta, te se stoga može konstatirati da je ona uslov bez kojeg nije moguće znati da li se ostvaruju ciljevi organizacije, kako se ostvaruju, koje su slabe tačke i da li nešto treba mijenjati. Zato je kontrola ona menadžerska funkcija koja služi da se utvrdi kvaliteta pružene usluge, jer kvaliteta nije roba koja može biti kupljena na polici, niti je to filozofija koja može biti apsorbirana u jednom pokušaju. U konačnici, kako ističu neki autori (Smith, 1996: 43), kvaliteta je „pružanje potpune satisfakcije – nudeći kupcima ono što oni žele, kada to žele i po cijeni koja im je ponuđena”. Kada se govori o kvaliteti usluga socijalnog rada, onda se u literaturi (Smith, 1996) ističu tri važne dimenzije koje se očituju u tome:

- da je klijentova kvaliteta ono što klijenti misle o uslugama,
- da profesionalna kvaliteta uključuje rasuđivanje od strane stručnjaka, i
- da menadžment kvaliteta obuhvata selekciju i razvoj resursa.

S druge strane, neki autori (Donabedian, 1983) govoreći o kvaliteti usluga socijalnog rada ističu tri grupe faktora koji utiču na nju. Prva grupa faktora obuhvata „strukturu“ koja podrazumijeva fizičke, organizacijske i ostale karakteristike sistema koji pružaju zaštitu i njihov ambijent. Ona uključuje prostor, budžet, politiku i procedure. Druga grupa faktora odnosi se na „proces“ koji se odnosi na ono što je napravljeno u oblasti socijalnog rada za klijente. Na kraju, treća grupa faktora odnosi se na „rezultat“, odnosno obuhvata ono što je postignuto na generalnom unapređenju kvaliteta života, odnosno obuhvata ono što je ostvareno na polju prevazilaženja nepovoljnosti koje su dovele pojedinca u poziciju korisnika socijalnih ili usluga socijalnog rada.

Iz prezentiranih faktora koji ukazuju na nivo kvaliteta usluga proizlaze i njene dimenzije, a to su: podesnost (usluga je sprovedena onda kada je to ono što klijent traži), jednakost (usluga je pravedna kada svi klijenti imaju pravo na svoj dio zaštite), pristupačnost (usluge su pristupačne kada lista čekanja nije preduga ili kada klijenti ne moraju putovati na veće udaljenosti da bi bili zbrinuti), efektivnost (usluge su efektivne kada postižu korist potrebnu za klijenta), prihvatljivost (usluge su prihvatljive kada zadovoljavaju umjerena očekivanja klijenta, profesionalaca i zajednice) i efikasnost (usluge su efikasne kada se resursi ne iscrpljuju na specifičnim uslugama ili klijentima na štetu drugih) (Maxwell, 1984). Postavlja se pitanje, kako poboljšati kvalitetu usluga u socijalnom radu? Zbog razmatranja mogućih puteva koji mogu dovesti do željenog cilja bitno je naglasiti da je od posebne važnosti oslušivanje osoblja, odnosno praćenje izjava stručnjaka o tome šta može dovesti do efikasnije usluge, jer nesumnjivo unapređenje kvaliteta ovisi o djelotvornom menadžmentu promjena, nosiocima tih promjena koji trebaju biti motivirani i pravilno kontrolirani, a koje se temelje, bar kada je kvaliteta usluga socijalnog rada u pitanju, na izjavama i iskustvima stručnjaka koji pružaju usluge. U kontekstu modernih društava, gdje se nastoji maksimizirati učinak socijalnih usluga a minimizirati uloženi novac u taj segment, premješta se odgovornost za njihovu organizaciju u mrežu kombinirane socijalne politike i socijalno partnerstvo, u čemu sudjeluju raznovrsni pružatelji usluga kao što su: civilno društvo, religijske zajednice, lokalna samouprava (Wallace i Pease, 2001). Pri tom treba imati u vidu da sve lokalne razine nisu u mogućnosti osigurati adekvatan standard (Mihanović, 2013: 61). Zato se, u cilju ostvarivanja minimalne kvalitete, u naučnoj literaturi kao mogući pristupi spominju: s jedne strane marketizacija, odnosno pristup u kojem se javne usluge stavljaju na tržište a korisnici mogu koristiti usluge ukoliko finansijski participiraju u njima, i, s druge strane, konzumerizam (Wallace i Pease, 2011), gdje se oni kojima usluga treba ponašaju kao kupci i biraju “proizvod” u skladu sa svojom platežnom moći i potrebama. S prethodna dva koncepta autori (Miljanović, 2013, prema Gadžo-Šašić, 2021) vežu i koncept *menadžerijalizma*, koji integrira određeni stil prakse, sistem tehnika postupaka, a koji uključuje povećanje izvrsnosti, povećanu efikasnost, zadovoljavajući učinak,



racionalno trošenje resursa, veći nadzor kao i stalnu tendenciju redukcije troškova. U ovom segmentu posebno treba imati u vidu činjenicu da je središnji prostor u kojem se odvija pružanje usluge u socijalnom radu razgovor, jer, kako se ističe u stručnoj literaturi (Gadžo-Šašić, 2010), komunikacija je osnovno sredstvo rada socijalnih radnika, a što i čini osnovu razvijanja suradnog odnosa između profesionalaca, ali i između stručnjaka i klijenata, od čega dalje zavisi kvaliteta usluge u socijalom radu u skladu sa savremenim paradigmatiskim promjenama (Čaćinović Vogrinčić; Mešl, 2007: 3). Iz navedenog proizlaze elementi od kojih zavisi kvaliteta usluge u socijalnom radu, a to su: razgovor, dijalog, otkrivanje, sustvaranje, sudjelovanje, mijenjanje, osnaživanje, suradni odnos, plan zaštite ili individualizirani suradni plan pomoći i timski rad. Upravo navedeni elementi najbolje oslikavaju kvalitetu usluga socijalnog rada, jer, nesumnjivo, ne može se govoriti o kvaliteti usluga ako nema saradnje, osnaživanja, plana aktivnosti koje proizlaze iz usluge koju treba da pruža stručnjak korisniku usluge, odnosno klijentu. Sa spomenutim elementima u tijesnoj vezi su i principi na kojima se temelji standard kvaliteta, a koji crpe uporište iz vrijednosnih sudova i označavaju opće smjernice ka kojima neko društvo ili sistemi streme. U svemu navedenom posebno treba imati na umu da svi ljudi imaju ista prava na usluge socijalnog rada, bez obzira na spol, rasu i nacionalnu pripadnost, političko i vjersko opredjeljenje, seksualnu orijentaciju, uz puno uvažavanje njihove kulturološke i druge posebnosti.

Za pružanje usluga socijalnog rada nimalo manje važna nije ni procedura koja predstavlja sredstvo za dostizanje standarda, a koja nužno treba da bude konkretna, obavezna i propisana aktivnost, koja se može razlikovati od službe do službe i ukazati da li se poštuje posebnost svakog korisnika usluga. Zapravo, korištenjem određenih procedura utvrđuje se standard koji se može najjednostavnije klasificirati na minimalni i standard visoke kvalitete. Prvi (minimalni) predstavlja osnovni kvalitet koji se mora osigurati, tj. označava donju granicu ispod koje se ne smije ići; drugi (standardi visokog ili izvanrednog kvaliteta) razvija se iz „najbolje prakse“, što znači da, pored minimalnog (osnovnog), sadrži i viši nivo kvaliteta, koje službe samostalno razvijaju. Govoreći o uslugama socijalnog rada ili socijalne zaštite, standardi

se obično operacionaliziraju kroz standarde strukture<sup>6</sup> i standarde usluga<sup>7</sup> (funkcionalni standardi). Postavlja se logično pitanje: Kako definirati/odrediti standarde? U tom kontekstu ključno je postavljanje realnih standarda, odnosno onih koji su dostižni, mjerljivi, koji osiguravaju konzistentnost u sprovođenju funkcija socijalnih službi. Također, standardi moraju biti usaglašeni i imati sposobnost samoregulacije te ispunjavati svoju svrhu, što znači da, ukoliko pružene usluge daju željene rezultate, onda postoji usaglašenost između standarda i anticipiranog kvaliteta. U cilju utvrđivanja dostignutog nivoa kvaliteta usluga, prema nekim autorima (Brkić, 2002), nezaobilazno je korištenje dva pristupa, i to monitoring, koji pokazuje da li se aktivnosti koje su finansijski podržane realiziraju u skladu sa planom (šta se dešava?), i evaluacija, koja ima za cilj sistematsku procjenu postignuća (efekata, promjena), te daje odgovor na pitanje: Pa, šta ako se dešava?

U praćenju kvaliteta usluga ne manje važno mjesto pripada proceduri licenciranja, odnosno postupku u kome se ispituje da li ustanova socijalne zaštite i stručni radnici ispunjavaju kriterije i standarde za pružanje usluga u oblasti socijalnog rada. Stoga, može se reći da licenca predstavlja javnu ispravu kojom se potvrđuje da služba/pojedinac ispunjavaju utvrđene standarde za pružanje određenih usluga u oblasti socijalnog rada. Osnovni cilj licenciranja je uglavnom usmjeren ka tome da osigura što stručniji kadar za rad sa skupinama koje iziskuju poseban pristup (npr. starije osobe, osobe s invaliditetom, djeca i drugi socijalno isključeni članovi zajednice). Stoga, propisi koji bi imali za cilj licenciranje stručnjaka u oblasti socijalnog rada trebali bi prvenstveno da sadrže uslove za izdavanje licence osnovnih

---

<sup>6</sup> Standardi strukture se odnose na materijalne (infrastrukturne), kadrovske i organizacione aspekte službe.

Naprimjer, u jednoj spavaonici mogu biti smeštena najviše 4 pokretna korisnika. Svakom korisniku je na raspolaganju najmanje 7m<sup>2</sup> stambene površine.

<sup>7</sup> Funkcionalni standardi određuju vrijednosne, kvantitativne i kvalitativne dimenzije stručnih postupaka i usluga. Predstavljaju minimalne zahtjeve za određenom aktivnošću. Npr., individualni plan usluga će biti završen u roku od 8 dana od prijema. Korisnik i angažirani personalni asistent sačinjavaju nedjeljni plan rada personalnog asistenta sedam (7) dana unaprijed.

stručnih poslova socijalne zaštite kao i onih specijalističkih, načine njenog obnavljanja i način sticanja aktivnih i pasivnih bodova (<http://www.noois.rs/dokumenta-publikacije/usvojeni-propisi/186-pravilnik-o-licenciranju-strucnih-radnika-u-socijalnoj-zastiti>). Iz navedenog proizlazi da kvaliteta u socijalnoj zaštiti treba da se temelji na unificiranosti i inkluzivnosti, a ne na diskriminatornosti i ekskluzivnosti. Stoga se kao bitni pokazatelji standarda u socijalnom radu mogu navesti realističnost, što znači da trebaju biti ostvarivi i dostižni, te pouzdanost. Također je bitno da budu validni, što proizlazi iz činjenice da usluge socijalnog rada treba da se zasnivaju na teoriji i praksi, te kao takvi da budu jasni, što podrazumijeva njihovu razumljivost kako profesionalcima tako i korisnicima. Na osnovu navedenog može se konstatirati da kontrola kvaliteta usluga socijalnog rada, kao i kontrola ostalih usluga, trebala bi da se zasniva na mjerenju rezultata, praćenju zacrtanih ciljeva i, po potrebi, uvođenju korektivnih mjera, sve u cilju postizanja sve veće dostupnosti za one koji trebaju te usluge.

### **Analiza kvaliteta usluga socijalnog rada u Bosni i Hercegovini – Metodologija analize**

U cilju analize kvaliteta usluga socijalnog rada u Bosni i Hercegovini korištena je metoda analize sadržaja, koja uključuje metodološku proceduru analize dostupnih materijala (knjiga, izvještaja, tekstova itd.) koji su u tijesnoj vezi sa temom koja se obrađuje. Dakle, prvenstveno je rađena analiza nacionalnih propisa (entitetskih i onih važećih na području Distrikta Brčko) iz ove oblasti, jer upravo oni kroz propisane odredbe garantiraju određene usluge/davanja. Također se kroz nacionalne propise uređuju alati za utvrđivanje kvaliteta tih usluga, koje, po svemu sudeći, treba da prate sve negativne promjene koje mogu da nepovoljno utiču na život pojedinaca i/ili grupa. Rađena je i analiza dostupnih knjiga, izvještaja i tekstova iz ove oblasti, a sve u cilju preglednog prikaza relevantnih informacija iz oblasti kvaliteta usluga socijalnog rada u BiH. Zbog navedenog čini se važnim prije teoretske elaboracije propisa istaknuti da je pojava novih socijalnih rizika karakteristika svih modernih društava. To su izazovi koji proizlaze iz savremenog načina života, a što pred profesionalce, posebno pred socijalne radnike angažirane u sistemu socijalne zaštite, postavlja nove

odgovornosti u smislu iznalaženja novih pristupa u radu koji bi trebali da doprinesu lakšem prevazilaženju sve prisutnijih socijalnih problema kod sve većeg broja stanovnika. Samim tim nameće se i neophodnost prilagođavanja usluga socijalnog rada koje se pružaju u ustanovama socijalne zaštite, kroz izmjene važećih propisa. Navedeno se nameće kao nužnost posebno u društvima koja dijele istu ili sličnu sudbinu sa bosanskohercegovačkim, koje se najčešće određuje kao postkonfliktno<sup>8</sup>, tranzicijsko i siromašno društvo. Počeci uvođenja usluga socijalnog rada u BiH vežu se za 50-te godine prošlog stoljeća, kada je i zaživio profesionalni socijalni rad. Cilj prvih usluga socijalnog rada, kako u BiH tako i u ostalim republikama tadašnje Jugoslavije, bio je “izgradnja društva po mjeri čovjeka” (Bašić, 2013: 129). Danas, početkom treće decenije 21. stoljeća, može se reći da još uvijek gajimo vizije za izgradnju takvog, ili bar sličnog, društva, onog društva koje bi bilo po mjeri svih građana, a pokušaji da se uspije u toj nakani uglavnom su svedeni na usvajanje niza propisa čija je svrha “unaprijediti” usluge koje se mogu svrstati u domenu socijalnog rada, odnosno one koje imaju prefiks “socijalni”, a koje ostvaruju korisnici socijalne zaštite.

Pod korisnikom socijalne zaštite smatra se svaka osoba koja je u toku izvještajne godine jednom ili više puta koristila određene usluge socijalnog rada, pod čim se prema već dostupnim rezultatima istraživanja (Federalni zavod za statistiku. 2022), pod oblikom, mjerom i uslugom socijalnog rada podrazumijeva svaki slučaj provedene zaštite na osnovu zakona i propisa iz ove oblasti od strane centra za socijalni rad ili službe socijalne zaštite. U kontekstu teoretske analize, da bi se moglo govoriti o kvaliteti usluga socijalnog rada koje su usmjerene prema korisnicima socijalnog rada i koje, prema navedenom, ništa drugo ne predstavljaju nego prava koja ostvaruju svi oni koji su se našli iz bilo kojeg razloga u nepovoljnoj poziciji, a koji u takvoj situaciji pripadaju skupini korisnika socijalne zaštite, trebalo bi da se, prema nekim autorima (Smith, 1996), kako je i spominjano, uzmu u obzir

---

<sup>8</sup> Izraz *postkonfliktni* koristi se kao inačica za upućivanje na posebna obilježja koja bosanskohercegovačko društvo dijeli s drugim postkonfliktnim društvima, te na potrebu za međunarodnom intervencijom koja se, uobičajeno, naziva postkonfliktnom izgradnjom mira (Bašić, 2013: 119).

tri ključna elementa za kvalitetu usluga. Stoga, najprije treba uzeti u obzir klijentovu kvalitetu, odnosno da se ima u vidu ono što klijenti misle o uslugama ove vrste (npr. stav o tome da li su dugoročno efikasne, da li zadovoljavaju potrebe i sl.), s tim da paralelno treba uključiti i stručnjake koji treba da kontinuirano stavljaju na dispoziciju svoje vlastite resurse korisnicima usluga, odnosno da budu angažirani na individualnom radu sa korisnicima (Gadžo-Šašić, 2020), te praćenju efikasnosti usluga koje se pružaju s obzirom na dužinu trajanja intervencije, odnosno dužinu korištenja određene usuge. Na kraju, da bi se dugoročno održala kvaliteta neophodno je da u sami proces kreiranja (propisivanja) usluga bude uključen menadžment (tim stručnjaka) koji, prateći sve pozitivne i negativne promjene u jednom društvu, radi na selekciji i razvoju resursa te u skladu sa tim usaglašava sve vrste usluga, uključujući i one iz oblasti socijalnog rada.

U razmatranju trenutnog stanja kvaliteta usluga socijalnog rada neophodno se prisjetiti da Ustav BiH propisuje direktnu primjenu prava i sloboda predviđenih Evropskom konvencijom za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda i njenih protokola, te njihov prioritet nad svim ostalim zakonima. Pored toga, Aneksom I na Ustav navodi se dodatnih 15 međunarodnih dokumenata, među kojima je, u kontekstu analize usluga socijalnog rada, najvažnije spomenuti: Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima, Konvenciju o ukidanju svih oblika diskriminacije nad ženama i Konvenciju o pravima djeteta (Mlinarević; Lalović, 2010). Također, Ustavom BiH predviđeno je da se socijalna zaštita uređuje na nivou entiteta. Stoga, usluge socijalnog rada uređene su entitetskim zakonodavstvom i zakonodavstvom Distrikta Brčko. S tim u vezi, u Federaciji Bosne i Hercegovine socijalne usluge normirane su Zakonom o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom u FBiH („Službene novine FBiH“, br. 36/99, 54/04, 39/06, 14/09). Tim zakonom uspostavljeni su temelji socijalne zaštite građana i njihovih porodica, osnovna prava iz socijalne zaštite i korisnici tih prava. Istim zakonom određeno je da nadležna tijela kantona, u skladu sa Ustavom i navedenim zakonom, bliže uređuju djelatnost socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom. Međutim, poražavajuća je činjenica da je federalni zakon postavio minimalni obim prava i korisnika

socijalne zaštite, dok je kantonima ostavljeno u nadležnost da svojim propisima utvrde proširena prava, iznose davanja, uvjete i postupak za sticanje prava i njihovo korištenje, što je pridonijelo različitom ostvarivanju prava za građane unutar entiteta. Kantonima je također ostavljena mogućnost proširivanja kruga korisnika socijalne zaštite u skladu sa programima razvoja socijalne zaštite i specifičnim prilikama u kantonima. Analizom i komparacijom kantonalnih propisa sa federalnim zakonom, ali i u međusobnom odnosu između kantonalnih propisa, moguće je uočiti razlike, a u pojedinim poglavljima i neharmonizaciju, naročito sa aspekta normiranja socijalnih prava i dostupnosti usluga socijalnog rada. Ono što je posebno važno spomenuti u kontekstu ove teme jeste činjenica da niti jedan zakon, bilo federalni, bilo kantonalni, ne prave razliku između prava i usluga. Zapravo, identifikacija usluga nametnula se kao uvjet za analiziranje podzakonskih propisa koji uspostavljaju standarde u odnosu na broj socijalnih radnika prema svakoj socijalnoj usluzi, kao i minimalne stručne uvjete koji su neophodni za obavljanje djelatnosti u okviru sistema socijalne zaštite. Posmatranjem postojećih prava koja se mogu podvesti pod usluge, a prema važećim propisima, ona obuhvaćaju: osposobljavanje za život i rad; smještaj u drugu porodicu; smještaj u ustanove socijalne zaštite; usluge socijalnog i drugog stručnog rada; kućna njega i pomoć u kući. Također, u FBiH propisana je kao posebna kategorija „ostale usluge ili podusluge“, u koju su uključene usluge rane detekcije, dijagnostike i razvojnih poremećaja, javne kuhinje i usluge materijalne pomoći socijalno ugroženim osobama i porodicama. Spomenute podusluge su mapirane u Situacionoj analizi o socijalnim uslugama FBiH. Analiza kvaliteta socijalnih usluga u FBiH utemeljena je Zakonom o preuzimanju prava i obaveza osnivača nad ustanovama socijalne zaštite u FBiH („Službene novine FBiH“, br. 31/08 i 27/12) od strane Federalnog ministarstva rada i socijalne politike. U te svrhe usvojen je i Pravilnik o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite u FBiH („Službene novine FBiH“, br. 15/13), koji propisuje zajedničke minimalne standarde za rad i pružanje usluga, kao i druge zasebne minimalne standarde za obavljanje djelatnosti, odnosno poslova socijalne zaštite u ustanovama socijalne zaštite u FBiH.

U Republici srpskoj oblast socijalne zaštite uređena je Zakonom o socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik RS”, br. 37/12). Već u prvom članu navedenog zakona navodi se da svojim odredbama uređuje sistem socijalne zaštite, nosioce, korisnike i prava korisnika socijalne zaštite, postupak i uvjete za ostvarivanje prava, djelatnost ustanova socijalne zaštite, samostalno obavljanje poslova u oblasti socijalne zaštite, finansiranje, nadzor, kao i druga pitanja značajna za funkcioniranje i ostvarivanje socijalne zaštite. Za analizu usluga socijalnog rada relevantni su i Pravilnik o uvjetima za osnivanje ustanova socijalne zaštite („Službeni glasnik RS“, br. 24/13), kojim se utvrđuju opći i posebni uvjeti u pogledu prostora, opreme i broja stručnih i drugih radnika za osnivanje ustanova socijalne zaštite, te postupak utvrđivanja ispunjenosti uvjeta za početak rada ustanove (čl. 1) i Pravilnik o vođenju evidencija u socijalnoj zaštiti (<https://www.akta.ba/legislativa/pravilnik-o-vođenju-evidencija-u-socijalnoj-zastiti/73217>), kojim se uređuje način vođenja korisnika prava i usluga u socijalnoj zaštiti (čl. 1). U skladu sa odredbama Zakona o socijalnoj zaštiti RS, pod uslugama socijalnog rada mogu se obuhvatiti: novčana davanja, socijalne usluge i druge mjere koje se pružaju pojedincu, članovima porodice ili porodici u cjelini, i imaju za cilj zadovoljavanje socijalnih potreba, te sprečavanje nastanka socijalnih problema. U cilju pružanja navedenih usluga/prava osnivaju se ustanove socijalne zaštite, dok poslove djelatnosti socijalne zaštite, osim ustanova, mogu obavljati i udruženja građana i druga lica u skladu sa Zakonom. Zakonodavac je predvidio da, pored prava utvrđenih Zakonom, jedinica lokalne samouprave svojom odlukom, u skladu sa potrebama stanovništva, može da utvrdi i druga prava i usluge, uvjete i kriterijume za njihovo ostvarivanje. S tim u vezi, prema odredbama Zakona o socijalnoj zaštiti RS (čl. 11), kao proširena prava i usluge predviđeni su: personalna asistencija za lica sa invaliditetom, stanovanje uz podršku, zaštićeno stanovanje, pomoć u zbrinjavanju punoljetnih lica nakon napuštanja ustanova ili hraniteljskih porodica, jednokratne pomoći u naturi, usluge javne kuhinje, pomoć za školovanje djece iz socijalno ugroženih porodica, pomoć u vaspitanju i obrazovanju djece sa smetnjama u razvoju, subvencioniranje komunalnih troškova siromašnim porodicama, pomoć u stambenom zbrinjavanju siromašnih porodica, troškovi

sahrane korisnika prava/usluga socijalnog rada, usluge SOS-telefona, kao i druga prava i usluge prema potrebama jedinica lokalne samouprave („Službeni glasnik RS”, br. 37/12).

U Distriktu Brčko Zakon o socijalnoj zaštiti (“Službeni glasnik Brčko distrikta BiH”, br. 1/03) uređuje načela zaštite starijih, iznemoglih i drugih lica u stanju socijalne potrebe, najmanji obim prava na određene oblike socijalne zaštite i uvjete za njihovo ostvarivanje, kao i druga pitanja od značaja za ostvarivanje socijalne zaštite građana Distrikta (čl. 1). Prava koja se mogu ostvariti prema ovom zakonu su: usluge socijalnog i drugog stručnog rada, novčana i druga materijalna pomoć, osposobljavanje za život i rad maloljetnih lica s posebnim potrebama i odraslih invalidnih lica, smještaj u ustanovu socijalne zaštite ili u drugu porodicu, kućna njega i pomoć u kući (čl. 28).

Navedenom analizom socijalnih usluga/prava i podusluga može se jasno zaključiti da u BiH nije napravljena diferencijacija između prava i usluga. Kada se govori o kvaliteti usluga socijalnog rada, nesumnjivo je da se o tom segmentu ne može govoriti bez adekvatno po međunarodnim standardima obučениh profesionalaca. Međutim, u Bosni i Hercegovini pitanje stručnog usavršavanja socijalnih radnika različito je uređeno na entitetskom nivou, gdje u FBiH ne postoji poseban propis koji bi tretirao ovo pitanje, dok u pojedinim kantonima nailazimo na rješenja koja na direktan ili indirektan način tretiraju pitanje usavršavanja radnika. U Republici srpskoj ovo pitanje uređeno je posebnim propisom, naročito pitanje subjekta koji planira i sprovodi obrazovne programe stručnog usavršavanja (Homarac i sur., 2016: 7).

Također, u cilju ostvarivanja standarda kvaliteta usluga neophodno je uspostaviti veću kontrolu, zbog čega ne iznenađuje da pojedini autori (Gavrilović i Ćuk, 2015) ističu kako je kontrola uvjet bez kojeg nije moguće znati da li se ostvaruju ciljevi, kako se ostvaruju, koje su slabe tačke i da li nešto treba mijenjati. Dakle, da bi dugoročno socijalne usluge zadovoljile zahtjeve onih koji ih primaju, neophodno je, kroz kontrolu, pratiti društvene promjene koje utiču na njih. Međutim, da bi se ova menadžerska funkcija nesmetano odvijala u sistemu socijalne zaštite neophodno je da njegova djelatnost bude standardizirana, odnosno da bude tačno određen sadržaj, vrsta, obim, redosljed i efekti stručnih postupaka i aktivnosti pružaoca usluga (Gavrilović i Ćuk, 2015: 382). Prateći



navedeno, usluge treba da u svakom sistemu budu realistične i ostvarive, odnosno usklađene sa raspoloživim resursima. Iz navedenog proizlazi da su standardi osnova za ostvarivanje kvaliteta usluga, te da, kako Ćuk i Gavrilović ističu, oni treba da: daju osnovu za nepristran i transparentan pristup praćenju; predstavljaju osnov za kontrolu; provode politiku u praksi; pojašnjavaju funkcije i svrhu rada; prevode očekivanja javnosti, korisnika i zaposlenih u socijalnoj zaštiti u konkretne i realne iskaze; doprinose kvalitetnim ishodima kroz ohrabrivanje korisnika za aktivno učešće; doprinose efikasnosti i efektivnosti, te da određuju osnove i prioritete za razvoj.

### **Umjesto zaključka**

Uvođenje kvalitetnih usluga socijalnog rada, kao i stvaranje realnih uvjeta za njihovu održivost, trebao bi biti imperativ svih savremenih država, uključujući i Bosnu i Hercegovinu. Međutim, čini se da pod okriljem finansijske neodrživosti, posebno u vremenu kriza, vrlo često se zanemaruju usluge socijalnog rada, posebno u Bosni i Hercegovini. Kako neki autori ističu (Bašić, 2013: 136), “Bosna i Hercegovina je egzemplaran primjer gdje je kompleksna interakcija različitih faktora povezanih s ratom i poratnim procesima post konfliktne izgradnje mira i tranzicije doprinijela konačnom ukidanju postignuća u sferi društvene sigurnosti, solidarnosti i kohezivnosti”. U cilju prevazilaženja opisanog stanja nesumnjivo bi trebalo uložiti sistemске napore ka stvaranju realnije mreže usluga socijalnog rada, posebno prema najugroženijim skupinama stanovništva (starije osobe, osobe s invaliditetom, djeca s teškoćama u razvoju). Time bi se još jednom potvrdile temeljne vrijednosti profesije socijalnog rada i osnovni smjer djelovanja profesionalaca socijalnih radnika, ali bi se ujedno i ostvario veći socijalni razvoj/blagostanje koji predstavlja proces kvantitativnog rasta i kvalitativnih promjena u sferi životnih, radnih i društvenih uvjeta ljudi (Lakićević i Gavrilović, 2009). Prateći navedeno, napori koje bi bilo potrebno uložiti treba da se fokusiraju na revitaliziranje zanemarenih pristupa u pružanju usluga, uz poštivanje svih savremenih vrijednosti na kojima se temelji socijalni rad, a to su prije svega socijalna pravda i ljudska prava (Miljenović, 2013: 68). Također je neophodno da se u Bosni i

Hercegovini uspostave postupci za mjerenje i ocjenu usluga (kontrola), ali i onih koji ih pružaju. Tu bi posebnu ulogu imalo uvođenje korektivnih mjera u postojećim propisanim koji reguliraju ovu oblast, a što zahtijeva mnogo više ingenioznosti od profesionalaca i od njihove jedinstvene reprodukcije usvojenih znanja i "slijepe" primjene nametnutih metoda. Ako se uzmu u obzir rezultati istraživanja u BiH (Gavrilović i Ćuk, 2015: 289) koji ukazuju na dominaciju institucionalnog modela socijalne zaštite te na malobrojnost usluga socijalnog rada, onda nesumnjivo treba u narednom periodu raditi na razvijanju onih socijalnih usluga koje u prvi plan stavljaju veću uključenost svake osobe u život zajednice. Zapravo, prema Dobrovoljnom evropskom okviru<sup>9</sup>, potrebno je osigurati normativne pretpostavke za djelatnost socijalnog rada u segmentu organiziranja, zastupanja, umrežavanja, mentorstva, supervizije, vještačenja, medijacije, socijalne akcije, rada sa javnošću, obrazovanja i slično (Homarac i sur., 2016: 7). Stoga, ključ za bolje usluge bi bilo pokretanje i realizacija aktivnosti na donošenju zakonskog okvira kojim bi se definirala djelatnost socijalnog rada u entitetima i Distriktu Brčko, uz poštivanje svih aktivnosti koje bi vodile uspostavljanju jedinstvenih prava i usluga koje se pružaju u socijalnoj zaštiti. Navedeno je posebno važno u vremenu kriza, kada je neophodno da vladajući akteri kroz odluke donose niz mjera koje uključuju veći obim socijalnih usluga koje imaju za cilj, ako ništa, onda da se sačuva dostignuti nivo standarda svih članova zajednice, posebno onih koji su i ranije bili pogođeni problemima koji su uticali da žive ispod prosjeka u odnosu na ostale članove zajednice.

## Literatura

Bašić S. (2013). Izazovi društvenog razvoja i profesija socijalnog rada u postkonfliktnom i tranzicijskom društvu: Iskustva Bosni i Hercegovini". U: Ljetopis socijalnog rada 2013. 20 (1).113-138.

---

<sup>9</sup> Odbor za socijalnu zaštitu Evropske unije SPC/2010/10/8, Dobrovoljni evropski okvir za kvalitetu socijalnih usluga, objavljen kao 1. Prilog u Drugom dvogodišnjem izvještaju o uslugama od općeg interesa, kojeg je izdala Evropska komisija u oktobru 2010. godine.

- Brkić M. (2002). Koordinatorska funkcija centra za socijalni rad. Standardizacija u socijalnim službama. Časopis socijalna misao.
- Čaćinović Vogrinčić G. et. al. (2007). Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalom radu. Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
- Cosby Pphilip B. (1993). Quality is free, Signet, Distributed by Penguin Books Ltd. Harmondsworth.
- Donabedian A. (1986). Criteria and standards for quality assessment and monitoring. QRB Eilers K. (2003). "Social policy and social work in 1928". The first International Conference of Social Work in Paris takes stock, u: Hering, S. i Waaldijk, B. (ur.).
- History of social work in Europe, Opladen: Verlag Leske + Budrich. 119-128.
- Federalni zavod za statistiku (2022): Izvještaj o kvalitetu Socijalna zaštita 2021, Sarajevo.
- Gadžo-Šašić S. (2010). Problemi komuniciranja: s posebnim osvrtom na komunikaciju u socijalnom radu, Godišnjak Fakulteta političkih nauka. 314-320.
- Gadžo-Šašić S. (2020). Socijalni rad s osobama s invaliditetom. Fakultet političkih nauka. Sarajevo
- Gadžo-Šašić S. (2021). Socijalni rad i socijalni razvoj: izazovi i mogućnosti u prvim decenijama 21. vijeka. DHS-Društvene i humanističke studije: časopis Filozofskog fakulteta u Tuzli. 387-400.
- Gavrilović A., Čuk M. (2015). Menadžment u sistemu socijalne zaštite. Univerzitet u Banjoj Luci.
- Homarac A. et. al. (2016). Komparativna analiza propisa i prakse u oblasti djelatnosti Socijalnog rada u Bosni i Hercegovini, Republici Srbiji, Republici Hrvatskoj i EU, Fondacija lokalne demokratije. Sarajevo.
- IASSW AIETS; ICSW (2012). Globalna agenda za socijalni rad i socijalni razvoj
- ICVA (2011). Vodič za ostvarivanje prava iz socijalne zaštite, dostupno na: [http://www.rightsforall.ba/publikacije-bs/docs-bs/vodic\\_socijalna\\_zastita.pdf](http://www.rightsforall.ba/publikacije-bs/docs-bs/vodic_socijalna_zastita.pdf)

- Mlinarević G., Lalović A. (2010). Ekonomska i socijalna prava u BiH. Centar za ljudska prava. Univerziteta u Sarajevu.
- Lakićević M., Gavrilović A. (2009). Socijalni razvoj i planiranje. Fakultet političkih nauka, Banja Luka.
- Maxwell R. (1984). Quality assessment in health, *British Medical Journal* 28, 1470-1472.
- Miljenović A. (2013). "Ekonomska kriza - pokretač transformacije profesije socijalnog rada?". *Ljetopis socijalnog rada* 2013., 20 (1). 51-70.
- Narodna skupština Republike Srpske (2013). Pravilnika o uvjetima za osnivanje ustanova socijalne zaštite. „Službeni glasnik RS“ br. 24/13.
- Narodna skupština Republike Srpske (2012). Zakon o socijalnoj zaštiti RS. „Službeni glasnik RS“ br. 37/12.
- Pandžić A. (2015). Menadžment institucija sistema socijalne zaštite i Evropski standardi kvaliteta socijalnih usluga. U: Menadžment u socijalnom radu: Unapređenje kvaliteta socijalne. 19-57.
- Parlament Federacije BiH (1999). Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodica s djecom. „Službeni list Federacije BiH“. br. 36/99.
- Parlament Federacije BiH (2008). Zakon o preuzimanju prava i obaveza osnivača nad ustanovama socijalne zaštite. „Službene novine FBiH“. br. 31/08.
- Parlament Federacije BiH (2015). Pravilnik o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite. „Službene novine FBiH“. br. 15/13.
- Skupština Brčko distrikta (2002). Zakon o socijalnoj zaštiti Brčko distrikta. „Službeni glasnik Brčko distrikta BiH“. br. 1/03.
- Smyth, T. (1996). Menadžment u zdravstvenom i socijalnom sektoru, Helath Net International.
- Ustav BiH (1997). u: Zbirka ustava BiH. „Službeni list BiH“. Sarajevo.
- Vijeće Evrope (1996). Evropska socijalna povelja (revidirana).
- Wallace, John, Bob Pease (2011). "Neoliberalism and Australian social work: Accommodation or resistance?". *Journal of Social Work*, 11 (2).132-142.

<http://euinfo.rs/plac2/usluge-od-opsteg-interesa>  
[https://sh.wikipedia.org/wiki/Socijalni\\_rad](https://sh.wikipedia.org/wiki/Socijalni_rad)  
<https://www.akta.ba/legislativa/pravilnik-o-vodenju-evidencija-u-socijalnoj-zastiti/73217>  
<https://www.eassw.org/global/globalna-definicija-profesije-socijalnog-rada/>  
<http://www.noois.rs/dokumenta-publikacije/usvojeni-propisi/186-pravilnik-o-licenciranju-strucnih-radnika-u-socijalnoj-zastiti>

*Professional paper*

**QUALITY STANDARDS OF SOCIAL WORK SERVICES  
WITH PARTICULAR REFERENCE TO THE SITUATION  
IN BOSNIA AND HERZEGOVINA**

Sabira Gadžo-Šašić, PhD

*Abstract*

Social work services should be a basic indicator of the life quality of people in a certain society, but also an indicator of the level of social and economic rights fulfillment. However, the fulfillment of the aforementioned rights and the availability of social work services depend on the socio-economic development of a country and a series of changes affecting the prosperity of a society, which is causally related to the scope of services. Based on this, the aim of the paper is to point out the existing scope and availability of social work services in Bosnia and Herzegovina, but also to look at the factors that may affect their scope and type. The paper focuses on the theoretical interpretation of the possibilities and limitations of the control of social work services with particular reference to the situation in Bosnia and Herzegovina.

**Keywords:** social work, services, quality, standards.

أ. د. صابرة غاجو شاشيتش، كلية العلوم السياسية- جامعة سراييفو

## معايير الجودة لخدمات الرعاية الاجتماعية مع إشارة خاصة إلى وضعها في البوسنة والهرسك

### الملخص

ينبغي أن تكون خدمات الرعاية الاجتماعية مؤشراً أساسياً لجودة حياة الناس في مجتمع معين، ومؤشراً على مستوى أعمال الحقوق الاجتماعية والاقتصادية أيضاً. ومع ذلك، فإن أعمال الحقوق المذكورة أعلاه، فضلاً عن توافر خدمات الرعاية الاجتماعية، يعتمد على كل من التنمية الاجتماعية والاقتصادية لبلد معين، وعلى سلسلة من التغييرات التي تؤثر على ازدهار مجتمع معين، والذي يتأسس على علاقة السبب والمسبب المتعلقة بنطاق دائرة الخدمات. وبناء على ما سبق يهدف هذا البحث إلى الإشارة إلى النطاق الحالي وتوافر خدمات الرعاية الاجتماعية في البوسنة والهرسك، وكذلك النظر في العوامل التي يمكن أن تؤثر على نطاقها ونوعها. وقد تم التركيز في البحث بشكل خاص على التفسير النظري لإمكانيات وقيود التحكم في خدمات الرعاية الاجتماعية ووضعها في البوسنة والهرسك.

الكلمات الأساسية: الرعاية الاجتماعية، الخدمات، الجودة، المعايير.