



KVALITET u SOCIJALNOJ ZAŠTITI

ASIM PANDŽIĆ

KVALITET U SOCIJALNOJ ZAŠTITI

Asim Pandžić

KVALITET U SOCIJALNOJ ZAŠTITI

Autor

Prof. dr. Asim Pandžić

Recenzenti

Prof. dr. Miroslav Brkić,
Fakultet političkih nauka, Univerzitet u Beogradu

Prof. dr. Erna Lučić
Filozofski fakultet, Univerzitet u Tuzli

Izdavač

Centar za socijalne inovacije

Priprema za štampu

Dino Pandžić

Štampa

B-art

Tiraž

50 komada

CIP – Katalogizacija u publikaciji

Nacionalna i univerzitetska biblioteka Bosne i Hercegovine, Sarajevo

ISBN: 978-9926-8002-6-0

COBISS.BH-ID: 61375494

Prava izdavača

Sva prava su zadržana. Nijedan dio knjige ne može biti štampan, umnožavan ili prenošen u bilo kom obliku, elektronski, fotokopiranjem ili na drugi način, bez date pismene saglasnosti izdavača.

CENTAR ZA SOCIJALNE INOVACIJE

**KVALITET
U SOCIJALNOJ ZAŠTITI**

Prof. dr. Asim Pandžić

Tuzla, 2024.

„Kvalitet nikada nije slučajnost; on je rezultat visokih ciljeva, iskrenog
nastojanja, pametnog usmjeravanja i vještog sprovođenja;
Kvalitet znači mudar izbor među mnogim mogućnostima.”

William Adelbert Foster

SADRŽAJ

PREDGOVOR	10
------------------	-----------

Prvi dio SOCIJALNA DIMENZIJA KVALITETA

TEORIJSKE OSNOVE O SOCIJALNOM KVALITETU	16
Pojmovno određenje kvaliteta	16
Pojmovno određenje socijalnog kvaliteta	19
Evropski kvalitet u primjeni socijalnih prava	24
Evropski kvalitet socijalnih usluga	31
KVALITET U SOCIJALNOJ ZAŠTITI	39
Pojmovno određenje sistema socijalne zaštite	39
Sistem socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini	42
Kvalitet u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti	48
Mjerenje kvaliteta u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti	54
KVALITET U USLUGAMA SOCIJALNE ZAŠTITE	58
Pojmovno određenje socijalnih usluga	58
Klasifikacija socijalnih usluga	62
Kvalitet u socijalnim uslugama	70
Mjerenje kvaliteta socijalnih usluga zadovoljstvom korisnika	79
Standardizacija usluga socijalne zaštite	86
Integracija socijalnih usluga u obezbjeđenju kvaliteta	95

Drugi dio MENADŽMENT U SOCIJALNOJ ZAŠTITI

TEORIJSKE OSNOVE MENADŽMENTA U SOCIJALNOJ ZAŠTITI	104
Pojmovno određenje menadžmenta	104
Teorijske osnove menadžmenta	109
Sistemske pristup menadžmentu	112
Menadžment u socijalnoj zaštiti – socijalni menadžment	115

Treći dio

UPRAVLJANJE KVALITETOM U SOCIJALNOJ ZAŠTITI

MENADŽMENT KVALITETA U SOCIJALNOJ ZAŠTITI	124
Pojmovno određenje menadžmenta kvaliteta	124
Menadžment potpunog kvaliteta	127
Menadžment kvaliteta u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti	132
Značaj menadžmenta kvaliteta za socijalnu zaštitu	134
 SISTEM MENADŽMENTA KVALITETA U SOCIJALNOJ ZAŠTITI	 139
Osnove sistema menadžmenta kvaliteta	139
Principi sistema menadžmenta kvaliteta	146
Sistem menadžmenta kvaliteta u socijalnoj zaštiti	151
Značaj sistema menadžmenta kvaliteta za socijalnu zaštitu	161
Akreditacija i licenciranje u socijalnoj zaštiti	163
Standardizacija kvaliteta u socijalnom radu	165
 LITERATURA	 168

PREDGOVOR

Kvalitet je danas osvojio cijeli svijet i predstavlja najznačajniji fenomen, a isticanje značaja kvaliteta u posljednjih nekoliko godina ima dinamičan trend u svijetu. U vrijeme naglog napretka tehnologije perfekcija i izvrsnost postaju standardi kvaliteta, a ne puki izuzeci. Susrećući se sa savremenim izazovima, menadžeri na čelu organizacija moraju sve više biti proaktivniji, inovativniji, fleksibilniji i u svim poslovima usmjereni na kvalitet. Danas kvalitet označava presudan tržišni i diferencirajući faktor svake organizacije, on predstavlja zahtjev tržišta i uslov je opstanka na njemu. Skoro u svakoj privrednoj ili društvenoj oblasti postoji prisutan rastući trend da korisnik postavlja zahtjeve u pogledu kvaliteta usluga i proizvoda. Ta činjenica dovodi do spoznaje da je nužno raditi na unapređenju kvaliteta ukoliko se želi ostvariti dobre performanse organizacije.

Od ovih savremenih trendova nisu izuzete ni organizacije i institucije socijalne zaštite. S tim u vezi, trenutno stanje i položaj kako institucija socijalne zaštite tako i profesije socijalnog rada u Bosni i Hercegovini ukazuju na to da su neophodne radikalne promjene postojećeg stanja u pogledu organizacije i unapređenja kvaliteta u praksi pružanja socijalnih usluga. Sistemsko upravljanje kvalitetom u institucijama i organizacijama socijalne zaštite i pružanju socijalnih usluga iz oblasti socijalne zaštite i socijalnog rada bilo bi u funkciji unapređenja socijalne zaštite i većeg zadovoljstva korisnika i društva u cjelini.

Usljed nedostatka naučne i stručne literature na temu kvaliteta u socijalnoj zaštiti u našem jeziku nastala je ova naučna knjiga kojim želimo doprinijeti uvođenju novih savremenih teorijskih trendova upravljanja kvalitetom u socijalnoj zaštiti i promovirati nove mogućnosti unapređenja kvaliteta prakse pružanja socijalnih usluga putem uvođenja sistema menadžmenta kvaliteta u institucije i organizacije socijalne zaštite. Uloga sistema menadžmenta kvaliteta u socijalnoj zaštiti predstavlja samo jedan segment razvoja i unapređenja socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini. Knjiga je sastavljena iz tri dijela.

Prvi dio knjige pod nazivom „*Socijalna dimenzija kvaliteta*“ obrađuje teorijske osnove o socijalnom kvalitetu, kvalitetu u socijalnoj zaštiti i uslugama socijalne zaštite. U naslovu Teorijske osnove o socijalnom kvalitetu, obrađuje se pojmovno određenje kvaliteta, te pojmovno određenje socijalnog kvaliteta. U nastavku je dat prikaz evropskog kvaliteta u primjeni socijalnih prava kao i evropski kvalitet socijalnih usluga. Drugi naslov pod nazivom Kvalitet u socijalnoj zaštiti, elaborira pojmovno određenje sistema socijalne zaštite, te daje prikaz sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini. Obrazlaže se kvalitet u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti i na kraju se obrađuje mjerenje kvaliteta u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti. U trećem naslovu pod nazivom Kvalitet u uslugama socijalne zaštite, obrađuje se pojmovno određenje socijalnih usluga i klasifikacija socijalnih usluga. Dat je prikaz kvaliteta u socijalnim uslugama i mjerenje kvaliteta socijalnih usluga iz perspektive zadovoljstva korisnika. Opisana je i standardizacija usluga socijalne zaštite, te je na kraju prikazan koncept integracije u obezbjeđenju kvaliteta socijalnih usluga.

U drugom dijelu knjige pod nazivom „*Menadžment u socijalnoj zaštiti*“ obrađuju se teorijske osnove menadžmenta u socijalnoj zaštiti. Elaborira se pojmovno i teorijsko određenje menadžmenta, te je dat prikaz sistemskog pristupa menadžmentu. Na kraju je obrazložena uloga menadžmenta u socijalnoj zaštiti sa akcentom na socijalnom upravljanju.

Treći dio knjige nosi naziv „*Upravljanje kvalitetom u socijalnoj zaštiti*“ obrazlaže menadžment kvaliteta i sistem menadžmenta kvaliteta u socijalnoj zaštiti. U prvom naslovu pod nazivom Menadžment kvaliteta u socijalnoj zaštiti, elaborira se pojmovno određenje menadžmenta kvaliteta, te se daje obrazloženje potpunog upravljanja kvalitetom. Na kraju se obrazlaže menadžment kvaliteta u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti i njegov značaj za socijalnu zaštitu. Drugi naslov pod nazivom Sistem menadžmenta kvaliteta u socijalnoj zaštiti, daje prikaz osnova sistema menadžmenta kvaliteta i njegovih principa. Dat je prikaz sistem menadžmenta kvaliteta u institucijama socijalne

zaštite i njegovat značaj za socijalnu zaštitu. Na kraju se elaboriraju akreditacija i licenciranje u socijalnoj zaštiti, te standardizacija kvaliteta u socijalnom radu.

Knjiga pod nazivom „*Kvalitet u socijalnoj zaštiti*“ rezultat je mog dugogodišnjeg istraživanja i rada u oblasti kvaliteta u socijalnoj zaštiti, socijalnim uslugama i socijalnom radu.

U ovoj knjizi su predstavljeni samo neki segmenti upravljanja kvalitetom u socijalnoj zaštiti i njegov značaj za sistem socijalne zaštite. Naravno unapređenje kvaliteta socijalne zaštite je potrebno mnogo šire posmatrati imajući u vidu njegov značaj za sveobuhvatnu zaštitu socijalno rizičnih kategorija koje su predmet socijalne zaštite.

Knjiga je namijenjena širokom spektru čitatelja, uključujući menadžere i stručnjake u području socijalne zaštite, kreatore politika, istraživače, kao i studente koji se pripremaju za karijeru u ovom važnom sektoru. Nadamo se da će ova knjiga potaknuti kritičko razmišljanje, inspirirati nove inicijative za uvođenje sistema upravljanja kvalitetom u socijalnoj zaštiti i socijalnim uslugama, te doprinijeti boljem razumijevanju važnosti orijentacije socijalne zaštite prema kvalitetu.

Autor