Praćenje kvaliteta stručnog rada i usluga

Jedna od važnih djelatnosti Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu jeste praćenje kvaliteta stručnog rada i usluga kod pružaoca usluga socijalne i dječje zaštite. Zavod je za procjenu kvaliteta stručnog rada kreirao dva instrumenta: profil pružaoca usluge i instrument za procjenu kvaliteta standarda.

Profil pružaoca usluge je dokument koji sadrži podatke o konkretnom pružaocu usluga, ali ujedno predstavlja i instrument za produbljenu analizu pružaoca usluge na osnovu kojeg se procjenjuje kvalitet usluge. Profil sadrži podatke koji se odnose na samog pružaoca usluge (lokacija, integracija u okruženje, istorija, misija i vizija), na korisnike (broj korisnika, demografski podaci, obrazovanje i kvalifikacije), na zaposlene (broj i struktura, obrazovanje, edukacije), strukturu organizacije (model organizacije, podjela i organizacija posla), prostorno uređenje, aktivnosti i usluge, procedure i metode. Na samom kraju dokument sadrži i SWAT analizu sa preporukama za unapređenje kvaliteta rada i usluge.

Instrument za procjenu kvaliteta standarda služi za prikupljanje i procesuiranje podataka o indikatorima kvaliteta. Instrument je izrađen na osnovu Dobrovoljnog Evropskog okvira za kvalitet socijalnih usluga i pregleda nekoliko alata za procjenu kvaliteta (npr. SZO priručnik o pravima na kvalitet, Evropsko učenje u području unapređenja kvaliteta (E-qualin), Evropski kvalitet u pružanju socijalnih usluga (EQUASS)). Sadrži relevantne indikatore kvaliteta i ima za cilj da na kvalitativan način procijeni kvalitet stručnog rada i usluga socijalne i dječje zaštite.

Oba instrumenta predstavljaju važne alate za procjenu i preporuke pružaocima usluga u pogledu unaprjeđenja kvaliteta u pružanju usluga socijalne i dječje zaštite. Po završetku postupka praćenja kvaliteta stručnog rada biće kreiran izvještaj sa predlozima za unapređenje istog.

Postupak praćenja kvaliteta stručnog rada je više konsultativni nego kontrolni i služi da se, pored identifikovanja posjedovanja indikatora, zajedno sa pružaocima usluga pregovara o mogućnostima za njihovo uvođenje u praksu i kreiranje akcionog plana za sprovođenje predloga i unaprijeđenje kvaliteta rada za određeni period. Cijeli proces je podržavajući, sa ciljem da pružaoci usluga socijalne i dječje zaštite, standarde kvaliteta razvijene kroz visoko participativan proces doživljavaju kao sopstveni okvir djelovanja.