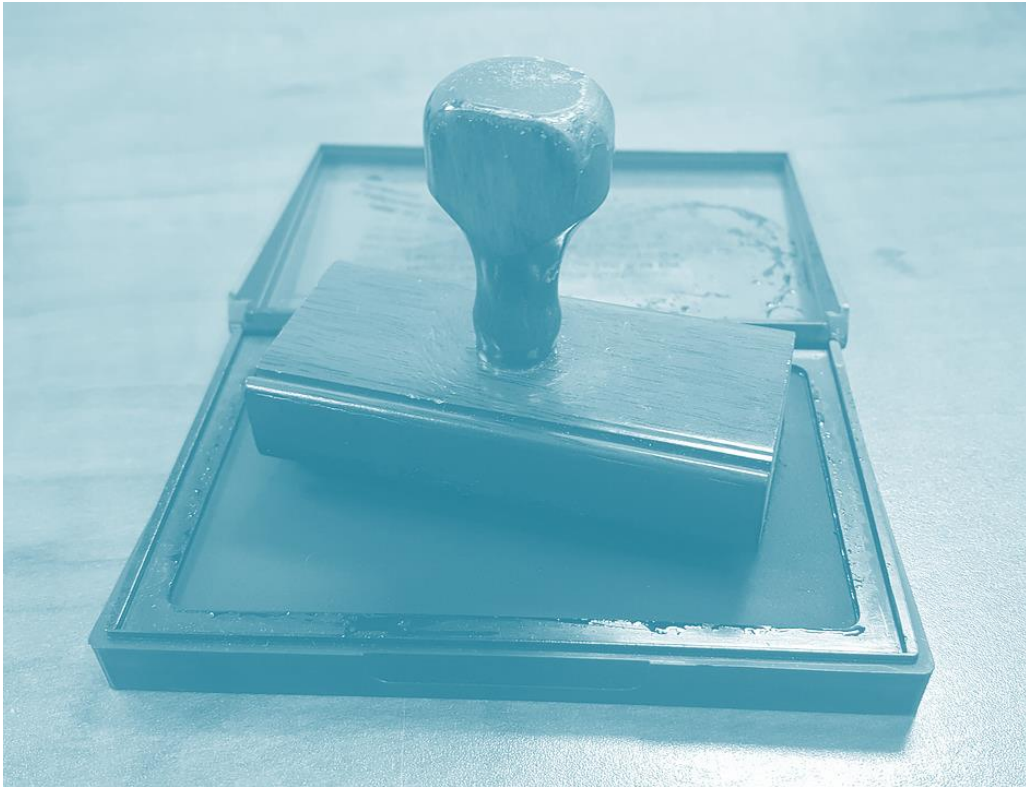




РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД
ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ



**ИЗВЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА ЕВАЛУАЦИЈЕ ПРОЦЕСА АКРЕДИТАЦИЈЕ
У ПЕРИОДУ ОД 2008. ДО 2018. ГОДИНЕ**

БЕОГРАД, 2018.

САДРЖАЈ:

УВОД

- 1. СВРХА, ЦИЉЕВИ И ПРИМЕЊЕНА МЕТОДОЛОГИЈА ЕВАЛУАЦИЈЕ**
- 2. УСПОСТАВЉАЊЕ СИСТЕМА АКРЕДИТАЦИЈЕ – НОРМАТИВНИ ОКВИР**
- 3. СТАНДАРДИ ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ**
- 4. ПРОЦЕДУРЕ АКРЕДИТАЦИЈЕ**

4.1. Субјекти процеса акредитације

- 5. ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ДОКУМЕНТОВАЊЕ У ОБЛАСТИ АКРЕДИТАЦИЈЕ**
 - 5.1. Регистар пријава за акредитацију**
 - 5.2. Регистар акредитованих програма**
 - 5.3. Регистар реализованих програма**

6. ОДБОР ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ

7. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА РЕАЛИЗАЦИЈЕ АКРЕДИТОВАНИХ ПРОГРАМА ОБУКЕ

8. ИНФОРМАТИВНО- КОНСУЛТАТИВНЕ АКТИВНОСТИ

ПРЕПОРУКЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПРОЦЕСА АКРЕДИТАЦИЈЕ

УВОД

Упркос чињеници да се евалуација процеса акредитације одвија континуирано и да се на крају сваке године прикупљају подаци и врши њихова анализа у циљу израде Извештаја о раду на пословима акредитације, ипак се повремено организује широко постављен партиципативни приступ евалуацији, како би се прикупила мишљења свих релевантних актера.

Прва таква активност организована је у фебруару 2009.године и односила се на састанак са ауторима акредитованих програма. Осим промовисања Каталога акредитованих програма и упознавања аутора са тек успостављеном Базом података, велика пажња била је поклоњена размени мишљења у циљу разјашњења недоумица и добијања предлога за унапређење сарадње у области акредитације.

Закон о социјалној заштити, усвојен у априлу 2011. године, процес акредитације дефинише се као једну од важних карика успостављања система квалитета. Полазећи од те чињенице 2011. године је урађена детаљна анализа свих реализованих активности на успостављању процеса акредитације, као и преглед резултата постигнутих у оквиру сваке од њих. То је послужило као полазна основа за **евалуацију дотадашњег рада на успостављању процеса акредитације**, са циљем да се евидентирају тешкоће у процесу акредитације и могући начини за њихово превазилажење. Републички завод за социјалну заштиту се определио за широко постављен партиципативни приступ евалуацији, који укључује све релевантне актере, који су у прве три године на различите начине, учествовали у процесу акредитације. Осим размене мишљења са члановима Одбора за акредитацију и члановима радних група за израду подзаконских аката, одељење за професионалну обуку је консултовало и ауторе акредитованих програма слањем упитника, који се односио на досадашње исходе процеса акредитације.

Сви добијени резултати су укључени у програм рада фокус групе под називом **«Искусва и перспективе процеса акредитације»**, која је 21.јуна 2011.године организована у Републичком заводу за социјалну заштиту. Рад фокус групе био је усмерен на презентацију досадашњих резултата, њихову анализу и евалуацију, као и тражење решења за унапређење будуће праксе. Продукти добијени у оквиру ове фокус групе су интегрисани у наставак рада на пословима акредитације.

Планом рада за 2018. годину предвиђена је евалуација десетогодишњег рада на пословима акредитације. Ова евалуација је замишљена као темељан и свеобухватан истраживачки посао који би требало да истражи, процени и узме у обзир све релевантне аспекте процеса акредитације. Финални извештај, као крајњи исход евалуације, би требало да понуди релевантне налазе и корисне закључке и препоруке, који би чинили полазну основу за даља побољшања, прилагођавања и потенцијалне корекције процеса акредитације.

1. СВРХА, ЦИЉЕВИ И ПРИМЕЊЕНА МЕТОДОЛОГИЈА ЕВАЛУАЦИЈЕ

Предмет евалуације процеса акредитације се односио на одабране компоненте кључних области рада на пословима акредитације: стандарде и процедуре процеса акредитације, кључне субјекте, прописане регистре, рад Одбора за акредитацију, контролу квалитета реализације програма и информативно консултативне активности.

Сврха ове евалуације је да прикаже резултате постигнуте у области акредитације програма обуке у систему социјалне заштите у периоду од 2008. до 2018. године, као и да идентификује проблеме у различитим сегментима рада, који успоравају или онемогућавају квалитетно спровођење процеса и његово даље унапређење.

Основни циљ процеса евалуације јесте доношење препорука за отклањање уочених тешкоћа, унапређење постојећих стандарда и процедура и побољшање ефикасности и ефективности процеса акредитације.

Крајњи исход процеса евалуације чини Извештај са препорукама за унапређење целокупног процеса акредитације.

Методолошки модел коришћен за ову евалуацију заснива се на принципу **комбинованих метода прикупљања података**, како би се добили најпоузданији и највалиднији одговори на евалуациона питања.

Основну методу чинила је **анализа документације**. Извор података чинили су: регистар пријава за акредитацију, регистар акредитованих програма обуке и регистар реализованих програма обуке које, у оквиру послова везаних за процес акредитације, води Одељење за професионалну обуку Републичког завода за социјалну заштиту. Анализа документације је обухватила одредбе Правилника о стандардима и поступку акредитације програма обуке за стручне раднике и стручне сараднике у социјалној заштити. Такође, коришћени су и подаци добијени кроз записнике са седница Одбора за акредитацију, као и извештаји о раду на пословима акредитације.

Други део евалуације односио се на **квалитативно истраживање** усмерено на прикупљање мишљења и ставова свих релевантних актера укључених у процес акредитације. Ту се, пре свега, мисли на: ауторе програма, чланове Одбора за акредитацију, учеснике процеса увођења акредитације у област социјалне заштите, наручиоце обука, представнике академске заједнице, струковних удружења и Коморе социјалне заштите, представнике невладиног сектора и стручне раднике и сараднике посматране из угла учесника акредитованих програма.

У оквиру овог дела истраживања коришћен је наменски креиран **упитник и интервју**.

Након обраде података, пре њихове финалне интерпретације и израде извештаја, организована је **фокус група** на којој су учешће узели сви релевантни актери везани за

процес акредитације. На тај начин обезбеђена је партиципативност и транспарентност процеса евалуације и објективност процене стања сагледаног из различитих позиција.

Завршни део евалуације је био усмерен на **обраду података** добијених у оквиру прва два циклуса, **њихову анализу и израду Извештаја о резултатима евалуације процеса акредитације** са препорукама за његово унапређење.

У складу са најбољом праксом коришћења OESR DAC критеријума за евалуацију, најзначајнији резултати су посматрани у односу на релевантност, ефективност, ефикасност, утицај и одрживост процеса акредитације. У наставку су дата **кључна евалуациона питања** везана за сваки од главних критеријума за евалуацију, која су наменски креирана за потребе овог истраживања:

1. У којој мери су релевантни актери учествовали у креирању постојећих стандарда и процедура за акредитацију?
2. У којој мери су приликом креирања нормативног оквира у области акредитације у обзир узимана искуства других система, као и међународни стандарди?
3. Ко обучава запослене у систему социјалне заштите по акредитованим програмима, тј. ко су аутори и реализатори акредитованих програма?
4. За развој којих компетенција недостају одговарајући програми?
5. Да ли је оправдано да сви акредитовани програми носе исти број бодова за обнављање лиценце?
6. У којој мери је увођење процеса акредитације допринело промени понашања стручних радника у односу потреби за сталним стручним усавршавањем?
7. За кога су, осим запослених у систему социјалне заштите, релевантни програми акредитовани у овом систему?
8. У којој мери је акредитација допринела успостављању других механизма система квалитета: стандардизације и лиценцирања?
9. Да ли број субјеката процеса акредитације, као и постојеће процедуре обезбеђују ефикасност процеса?
10. Да ли је дужина трајања акредитованих програма усклађена са захтевима учења уз рад?
11. Да ли је број стандарда за акредитацију оптималан и да ли се за сваки од њих могу поставити јасни индикатори испуњености?
12. Да ли је подела програма у две групе сврховита?
13. Да ли се поступак акредитације одвијао у складу са планираном динамиком и да ли су евентуална одступања била оправдана?
14. Да ли су постојећи ресурси (људски, финансијски) довољни за ефикасно спровођење процеса акредитације?

15. У којој мери законски и стратешки оквир у овој области пружа подршку даљем развоју система акредитације?
16. Да ли је изгледно да ће најављене измене и допуне закона допринети одрживости система акредитације?

2. УСПОСТАВЉАЊЕ СИСТЕМА АКРЕДИТАЦИЈЕ – НОРМАТИВНИ ОКВИР

Процес успостављања и нормативног уобличавања система акредитације програма обуке у области социјалне заштите почео је у оквиру пројекта „Успостављање и примена система акредитације програма обуке за пружаоце социјалних услуга у Републици Србији“, реализованог током 2007. године од стране Министарства рада и социјалне политике, а уз подршку Министарства спољних послова Краљевине Норвешке.

Успостављање система акредитације програма обуке за пружаоце социјалних услуга има за циљ да уведе систем квалитета у програме стручног усавршавања, да обезбеди квалитетну обуку пружалаца социјалних услуга, која омогућава развијање њихових општих, посебних и специфичних компетенција потребних за квалитетно обављање посла, односно пружање услуга. Успостављање система акредитације треба да обезбеди разноврсност, доступност, упоредивост и конкурентност програма обуке, да повећа обухват стручног усавршавања пружалаца социјалних услуга, да омогући праћење и вредновање реализације програма обуке, као и континуирано унапређивање квалитета програма обуке. Реализацијом акредитованих програма обуке унапређују се стручне компетенције пружалаца социјалних услуга, а тиме и квалитет социјалних услуга што је крајњи циљ процеса стандардизације програма обуке.

По завршетку пројекта, у складу са одредбама „Програма мера и активности за стално стручно усавршавање стручних радника запослених у установама социјалне заштите“¹, који је донет од стране Министра рада и социјалне политике јуна 2008. године, послови акредитације су поверени Републичком заводу за социјалну заштиту и Одбору за акредитацију програма обуке, сталном стручном телу кога именује ресорни министар. У складу са овим документом Републички завод организује обављање послова акредитације, врши процењивање испуњености стандарда за акредитацију, води прописане регистре, прати и вреднује квалитет реализације програма обуке, стара се о извршењу одлука Одбора, издаје потврде учесницима о успешно завршеним програмима обуке, издаје обавештења о акредитованим програмима обуке, каталог акредитованих програма обуке и друге публикације, обавља стручне и организационе послове, врши евалуацију процеса акредитације и о томе извештава стручну јавност. У складу са одредбама овог програма Завод ресорном министарству доставља на годишњем нивоу образложени Предлог програма стручног усавршавања са приоритетним програмима обуке, који министарство разматра и доноси одлуку који ће програми бити финансирани средствима из буџета Републике Србије.

¹ Службени гласник РС“, бр. 36/91, 79/91-др.закон, 33/93, 53/93-др.закон, 67/93, 67/93-др.закон, 46/94, 48/94-др.закон, 52/96, 29/01, 84/04, 101/05-др.закон и 115/05

Коначно нормативно уобличавање система акредитације доноси нови **Закон о социјалној заштити**². Закон о социјалној заштити, донет у априлу 2011. године, као субјекте поступка акредитације наводи: министарство надлежно за социјалну заштиту, Одбор за акредитацију и Републички завод за социјалну заштиту. У овај Закон унете су бројне одредбе Програма мера и активности за стално стручно усавршавање, али су њиме уведене и неке **новине**, од којих су најзначајније **одредбе о субјектима поступка акредитације** где се наводи министарство надлежно за социјалну заштиту које до тада није било субјект процеса акредитације, као и одредбе о начину доношења одлуке о акредитацији. Одлуку о акредитацији и/или одбијању акредитације, односно реакредитацији, у форми решења, доноси надлежни министар, а не Одбор за акредитацију као што је било до доношења новог закона.

Правилник о стандардима и поступку акредитације програма обуке за стручне раднике и стручне сараднике у социјалној заштити³ је донет 2014. године са циљем да се што детаљније уреди поступак акредитације. Овим правилником уређују се стандарди за акредитацију програма обуке, начин спровођења поступка акредитације, начин вођења и садржина Регистра пријава за акредитацију, Регистра акредитованих програма обуке и Регистра реализованих програма обуке, као и садржина и изглед сертификата о завршеној обуци по акредитованом програму обуке.

У складу са Чланом 3 овог Правилника **програми обуке се деле у две групе**, на основу тога на која знања и вештине су усмерени њихови садржаји:

- **Основни програми обуке** су програми којима се стичу основна знања и вештине за обављање послова у социјалној заштити, изузев послова здравствених радника и здравствених сарадника. Они обухватају садржаје усмерене на **стицање компетенција** за рад у одређеној делатности и са одређеним корисничким групама.
- **Комплементарни програми** су програми усмерени на унапређење компетенција запослених за обављање послова у социјалној заштити, односно програми којима се допуњују и проширују знања и вештине оспособљавањем запослених за примену савремених приступа, иновативних поступака, нових метода и техника рада и др.

Требало би истаћи да Републички завод, пре прослеђивања програма Одбору, врши процену у коју групу програма ће он бити сврстан након акредитације. Уколико су аутори свој програм сврстали у неодговарајућу групу, Завод је дужан да их **у законом прописаном року** писаним путем обавести о томе и да тражи измене у том погледу. (с

² Закон је објављен у "Службеном гласнику РС", бр. 24/2011 од 4.4.2011. године.

³ "Службени гласник РС", бр. 31/2014 од 18.3.2014. године, а ступио је на снагу 26.3.2014.

обзиром да у Закону о социјалној заштити овај рок није дефинисан, поставља се питање на који закон се мисли и који рок је у питању). Такође, Завод је дужан да обавести аутора и о другим недостацима предложеног програма обуке, односно деловима програма обуке које треба допунити, у складу са инструкцијама у погледу начина допуне и одреди му рок да отклони недостатке.

Пракса је показала да подела програма у две групе и дефинисање великог броја стандарда доводи до забуне и представља проблем за многе ауторе. То потврђују и резултати анкете, спроведене у оквиру квалитативног дела истраживања. Једно од питања у оквиру упитника, о коме је било речи у уводном делу, се односило на разврставање програма у две дефинисане групе. Од испитаника се тражило да одговоре да ли су имали тешкоћа да одредите којој групи њихов програм припада. Добијени одговори показују да је већина испитаника (68%) навела да су им била потребна додатна појашњења, док се 17% њих изјаснило да им нису јасни критеријуми поделе. Само 15% испитаника је изјавило да су то урадили без тешкоћа, јер су им јасни критеријуми на основу којих се програми разврставају у основне или комплементарне.

Подела програма у две групе је, осим тешкоћа везаних за њихово разврставање, условила и проблеме везане за њихово евидентирање, будући да База акредитованих програма не препознаје ову поделу.

Такође, подела програма у две групе нема никакве практичне импликације, будући да у процесу стицања и обнављања лиценце ова подела нема значај.

3. СТАНДАРДИ ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ

Стандарди за акредитацију означавају најнижи квалитет који програм обуке треба да има да би био акредитован. Полазећи од поделе програма на две групе Правилник о стандардима и поступку акредитације уводи и **две групе стандарда:**

- **Заједнички стандарди** су захтеви које сваки акредитовани програм обуке мора да испуњава без обзира на врсту компетенција коју развија, односно групу акредитованих програма у коју се сврстава и односе се на садржај програма обуке и организацију обуке.
- **Појединачни стандарди** представљају специфичне захтеве које морају испуњавати програми обуке у оквиру одређене групе акредитованих програма обуке.

Правилник је донео **новине и у погледу броја дефинисаних стандарда**. У односу на период пре доношења Правилника, када су постојала три стандарда за акредитацију, након његовог усвајања постоји 14 заједничких стандарда који важе за обе групе програма, 4 појединачна стандарда који се односе на основне програме и 6 појединачних стандарда које треба да испуне комплементарни програми. То практично значи да је за основне програме потребно је дати образложење за испуњеност 18, а за комплементарне за 20 стандарда.

Велики број стандарда и образложење њихове испуњености у АПО2 обрасцу, који чини саставни део конкурсне документације, наведен је као један од највећих проблема приликом акредитације. Резултати упитника показују да је 52% испитаника одговорило да број стандарда превелик. Скоро 90% испитаника је навело да су им захтеви које стандарди постављају делимично јасни, 7% да су им стандарди нејасни и збуњујући, док је само 3% изјавило да су стандарди потпуно јасни. На питање које се односило на оцену да ли су имали проблема приликом попуњавања конкурсне документације, 57% испитаника се позитивно изјаснило, при чему је формулар АПО2 означен као најтежи за попуњавање.

Упитник је садржао и отворено питање, односно могућност давања предлога стандарда које би требало увести да би се унапредио квалитет акредитованих програма. Предлог је дало свега 28% испитаника, међу којима је највише оних који предлажу да се утврде прецизни индикатори за сваки стандард, јер би то по њиховом мишљењу не само олакшало израду програма већ би и унапредило њихов квалитет.

На питање да ли сматрају оправданим да се као стандард акредитације програма уведе обавеза да реализатори програма (аутори и тренери) имају потврду да су завршили одговарајућу обуку везану за тзв. тренерске вештине (вештине презентовања, вербалне и невербалне комуникације, давања повратне информације и сл.), око 62 % испитаника се позитивно изјаснило, док остали сматрају да то није потребно.

На крају, не би требало заборавити ни закључке проистекле из рада фокус групе, организоване 7. марта 2018. године у Републичком заводу. Сврха организовања фокус групе је била да допринесе објективности процене стања у области акредитације и стручног усавршавања сагледаног из различитих позиција и од стране релевантних актера (аутора програма, чланова Одбора за акредитацију, учесника процеса успостављања процеса акредитације и стручног усавршавања у области социјалне заштите, наручиоца обука, стручних радника - учесника обука и др.). Учесници фокус групе су потврдили податке добијене путем анкетирања да је број стандарда превелик и да га треба смањити. Један број учесника је нагласио да су поједини стандарди нејасни, као и да у неким стандардима има понављања. Истакли су да је попуњавање обрасца АПО2, који се односи на образложење испуњености стандарда, веома захтевно и да може демотивисати потенцијалне ауторе програма. Такође, као један од најкрупнијих недостатака процеса акредитације су навели предугачак рок за доношење одлуке о акредитацији. Један број учесника фокус групе сматра да је рок на који се програми акредитују кратак и да га са

три, треба продужити на пет година. Такође, било је речи о неуједначеним критеријумима за процену програма, што резултира акредитацијом недовољно квалитетних програма.

Осим смањења броја стандарда и дефинисања индикатора испуњености за сваки од њих, један од приоритетних активности у области акредитације у наредном периоду требало би да се односи на дефинисање стандарда за акредитацију програма пружања услуга.

4. ПРОЦЕДУРЕ ПРОЦЕСА АКРЕДИТАЦИЈЕ

Процес акредитације програма обуке је један од основних механизма за обезбеђивање квалитета у области стручног усавршавања запослених у систему социјалне заштите. У том смислу акредитација **подразумева стандардизован начин провере квалитета програма обуке**, који има (или би требало да има) јасно разрађен поступак, дефинисане улоге и одговорности кључних актера, дефинисане рокове појединих активности, идентификоване области на које се програми обуке односе, као и свеобухватну и ажурну документацију у којој ће бити подаци о свим аспектима процеса акредитације.

Не упуштајући се у детаљан приказ и образложење поступка акредитације, будући да то превазилази намену ове анализе, определили смо се да таксативно набројимо и у табели прикажемо најважније кораке поступка акредитације, обнављања и одузимања акредитације, са дефинисаним индикаторима њихове испуњености.

Табела бр. 1 Кораки поступка акредитације и индикатори испуњености

Кораци у поступку акредитације	Индикатор испуњености	Извор верификације
Објављивање јавног позива	Објављен општи или тематски позив за акредитацију	Интернет страница Завода
Подношење пријаве програма на акредитацију	Пријава са пратећом документацијом поднета Заводу у писаној и електронској форми	Деловодник Завода
Утврђивање испуњености формалних услова	Потпуне и уредне пријаве унете у Регистар пријава. Ауторима непотпуних пријава послато писано обавештење са роком за доставу потребних измена и допуна	Регистар пријава Књига поште
Одређивање у коју групу програма пријављени програм спада	Правилно сврстани програми унети у Регистар пријава. Ауторима погрешно разврстаних	Регистар пријава Књига поште

	програма послато писано обавештење са роком за доставу нових АПО2 образаца	
Евидентирање пријаве	Пријава унета у Регистар пријава	Регистар пријава
Утврђивање испуњености стандарда	Стручна оцена Одбора за акредитацију дата у писаној форми	Записник са седнице Одбора
Доношење одлуке о акредитацији	Записник са седнице Одбора о сагласности већине чланова Одбора	Записник са седнице Одбора
Израда листе програма који се предлажу за акредитацију и програма за које се предлаже одбијање акредитације	Листа програма прослеђена Министарству ради доношења решења о акредитацији или одбијању акредитације	Листа програма потписана од стране чланова Одбора
Доношење решења о акредитацији	Ауторима акредитованих програма достављена решења о акредитацији или одбијању акредитације	Решења о акредитацији/одбијању акредитације евидентирана и унета у одговарајући Регистар
Регистровање акредитованог програма обуке	Програм унет у Регистар акредитованих програма	Регистар акредитованих програма
Евиденција о реализованим програмима обуке	Свака појединачна реализација програма унета у Регистар реализованих програма	Регистар реализованих програма
Контрола квалитета реализације програма	Извештај о извршеној контроли достављен аутору програма и министарству	Извештај
Суспензија програма	Податак о суспензији програма евидентиран у Регистру акредитованих програма	Регистар акредитованих програма
Одузимање акредитације	Аутору акредитованог програма достављено решење о одузимању акредитације	Решење Књига поште

4.1. СУБЈЕКТИ ПОСТУПКА АКРЕДИТАЦИЈЕ

Субјекти поступка акредитације су Министарство надлежно за социјалну заштиту, Одбор за акредитацију и Републички завод за социјалну заштиту. Министар надлежан за социјалну заштиту образује Одбор за акредитацију као посебну радну групу, у складу с прописима којима се уређује државна управа. Одбор за акредитацију састоји се од стручњака у одговарајућим областима чији је задатак да дају стручну оцену програма обуке у поступку акредитације, односно у поступку обнављања и одузимања акредитације тог програма. Републички завод за социјалну заштиту обавља стручне и организационе послове у поступку акредитације програма обуке.

Постојећа организациона структура, која има три субјекта акредитације, успорава и компликује процес непотребним административно-бирокупатским процедурама и тиме умањује ефикасност процеса акредитације.

Такође, изостанак права на жалбу аутора за чије програма је одбијена акредитација доводи у питање функционалност поступка. Наиме, на решење Министра се не може поднети жалба, већ се аутори упућују на управни спор. У условима у којима Министар и Министарство не врше директну оцену испуњености стандарда за акредитацију, поставља се питање оправданости изостанка права на жалбу.

Када говоримо о субјектима акредитације неопходно је поменути и **проблем везан за сукоб интереса**, будући да се чланови Одбора за акредитацију, као и стручни радници Републичког завода појављују у улози аутора програма.

Два питања садржана у упитнику су се односила на ставове о постојању сукоба интереса у поступку акредитације, где је највећи број испитаника изјавио да нема сукоба интереса(73%), док је 27% изјавило да сукоб интереса постоји када је реч о члановима Одбора за акредитацију.

На питање да ли Републички завод за социјалну заштиту треба да врши процену програма у погледу испуњености прописаних стандарда за акредитацију, доминантно је позитивно мишљење које је заступљено са 76%.

Када је реч о сукобу интереса у досадашњој пракси у случајевима када је члан Одбора истовремено и аутор/коаутор програма сукоб интереса је предупређен постојећим процедурама одлучивања у овим ситуацијама. Процедура подразумева да члан Одбора који је аутор/коаутор или рецензент програма чија се акредитација разматра, привремено напушта седницу Одбора и не учествује у расправи и доношењу коначног предлога.

У случајевима када Републички завод подноси пријаву програма на акредитацију, програм не процењују запослени у Одељењу за професионалну обуку, већ се ангажују независни процењивачи.

5. ЕВИДЕНЦИЈА И ДОКУМЕНТАЦИЈА У ОБЛАСТИ АКРЕДИТАЦИЈЕ

Евидентирање и документовање у области акредитације подразумева вођење, у писаној и електронској форми, следећих регистара:

- Регистар пријава за акредитацију
- Регистар акредитованих програма
- Регистар реализованих програма

Потпуне и уредне пријаве за акредитацију уносе се у **Регистар пријава за акредитацију**. Пријаве се уписују у Регистар пријава према редоследу пријема. Регистар пријава за акредитацију садржи редни број, назив програма обуке, датум пријаве, имена аутора, листу свих докумената достављених у оквиру пријаве и датум доношења одлуке о акредитацији.

Регистар акредитованих програма обуке садржи редни број и назив програма, имена аутора, имена реализатора, област и крајњу циљну групу корисника, комплетну конкурсну документацију коју су аутори поднели током пријема .

Евиденција о реализацији акредитованих програма обуке води се на основу извештаја о реализацији које су аутори програма обуке у обавези да достављају Заводу. Извештај о реализацији се доставља на прописаном обрасцу за ивештавање, у писаној и електронској форми. Саставни део извештаја чини и списак учесника који су успешно завршили обуку са следећим подацима: име и презиме, ЈМБГ, занимање, установа у којој раде, позиција у установи и контакт адреса или број телефона. Извештај о реализацији акредитованог програма обуке евидентира се у **Регистру реализованих програма обуке**.

Основне изворе података за вођење наведених регистара чине: конкурсна документација за акредитацију програма, записници са седница и одлуке Одбора за акредитацију, извештаји аутора о реализацији програма обуке, спискови учесника обука, формулари за обнову акредитације, извештаји о праћењу реализације програма и др.

Циљ овог дела извештаја је приказ података везаних за процес акредитације програма обуке у области социјалне заштите **у периоду од марта 2008. до децембра 2017.године**. Преглед је захтевао упоредну анализу различитих извора и на основу ње логичку контролу до сада унетих података.

5.1. РЕГИСТАР ПРИЈАВА ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ

Регистар пријава за акредитацију се води од новембра 2008.године, односно од преузимања послова акредитације од стране Републичког завода за социјалну заштиту. Њиме нису обухваћене пријаве програма евидентираних у оквиру првог конкурса расписаног у оквиру пројекта „Успостављање и примена система акредитације програма обуке за пружаоце социјалних услуга у Републици Србији“. Подаци у овом Регистру односе се на пријаве са другог конкурса за акредитацију, расписаног у октобру 2008.године и пријаве које су након тога стигле на стално отворен конкурс до 31.12.2017.године. У наведеном периоду Одељење за професионалну обуку је евидентирало **225 пријава програма за акредитацију**, од чега је

- 139 програма акредитовано
- 50 програма одбијено
- 2 пријаве су повучене од стране аутора или одбачене
- 34 програма је у поступку, односно чека на Одлуку Одбора за акредитацију

што се може видети и у Табели бр.2: Пријаве програма на акредитацију



Уколико из анализе изоставимо 34 програма који су у поступку акредитације, из наведених података се може закључити да највећи број програма предатних на акредитацију испуњава стандарде и добија акредитацију (72,77%). Ипак, не треба занемарити податак да је за 26,18% одбијена акредитација, што указује на потребу веће подршке ауторима у фази израде програма.

Упркос чињенице да се током читаве године организују консултације са ауторима програма и да они наглашавају да су им сугестије које су добили биле веома драгоцене, чини се да је неопходно **креирати писане смернице за израду програма**.

5.2. РЕГИСТАР АКРЕДИТОВАНИХ ПРОГРАМА ОБУКЕ

Регистар акредитованих програма обухвата податке о свим програмима који су акредитовани у периоду од марта 2008. до децембра 2017.године. Реч је о укупно **205 програма**. У оквиру првог конкурса (март 2008.) акредитовано је 57 програма, у оквиру другог конкурса (новембар 2008.) 14, док су остали акредитовани у периоду од новембра 2008. до децембра 2017.године на основу стално отвореног конкурса.

У овом Регистру налазе се подаци о областима на које се односе садржаји програма, циљним групама којима су намењени, крајњим корисницима програма, њиховом трајању, начину реализације, ауторима, реализаторима и рецензентима програма,

периоду на који су акредитовани и предузетим поступцима (поступак реакредитације, суспензије - укидања суспензије и опозива).

Важно је нагласити да се програми акредитују на период од три године и да је су до сада организована **13 поступка обнове акредитације**, на који се нису одазвали аутори свих програма, што је условило смањење броја програма у Регистру акредитованих програма. Аутори 43 програма нису поднели захтев за обнову акредитације, што значи да им је акредитација истекла и да се више не могу реализовати у статусу акредитованих програма.

На крају 2017. године у Регистру акредитованих програма је било 161 активан програм. Уколико програме посматрамо у односу на **области на коју се односе њихови садржаји**, можемо их сврстати у следеће категорије (У табели бр. 3 дат је процентуални приказ наведених података):

- Развој општих компетенција у социјалној заштити - 32
- Подршка одраслим и старијим особама у систему социјалне заштите - 23
- Подршка деци и младима - 25
- Подршка маргинализованим групама - 12
- Подршка особама и деци са инвалидитетом - 35
- Подршка породици –34

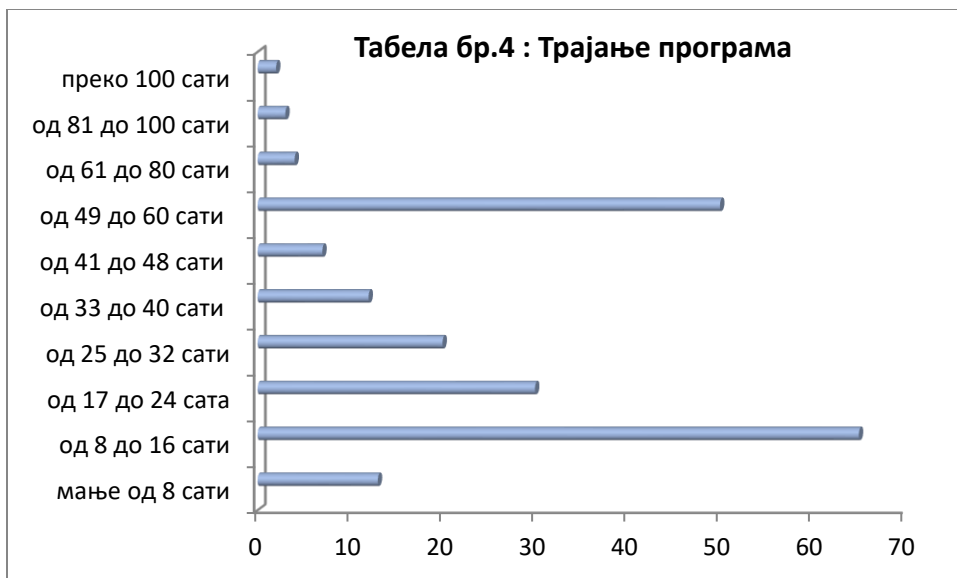
Неретко се дешава да један програм може бити сврстан у две или чак и три области. Такође, постоје програми које је тешко сврстати у постојеће области. Област којој програм припада, односно област у оквиру које би требало развити компетенције запослених, представља полазну основу за одређивање усаглашености између потреба за стручним усавршавањем и одговарајућих акредитованих програма.

Табела бр. 3 : Преглед програма по областима



Ако анализирамо **дужину трајања тренутно активних програма**, односно број сати предвиђених за обуку, акредитоване програме можемо поделити у неколико група:

- мање од 8 сати – 13
- од 8 до 16 сати – 65
- од 17 до 24 сата – 30
- од 25 до 32 сата – 20
- од 33 до 40 сати – 12
- од 41 до 48 сати – 7
- од 49 до 60 сати – 50
- од 61 до 80 сати – 4
- од 81 до 100 сати – 3
- преко 100 сати – 2



Из Табеле бр. 4 може се видети да навећи број програма има од 8 до 16 сати (65 или 40,37%). Ако овај податак упоредимо са подацима добијеним приликом анализе рађене 2012. године⁴, која је показала да у овој категорији има 20 програма и да највећи број програма има преко 49 сати или спада у категорију оних који трају од 25 до 32 сата, можемо закључити да је у последњих шест година дошло до тенденције креирања обука краћег трајања.

Досадашње искуство показује да се дужи програми ређе реализују, будући да су такве обуке скупе и да захтевају велики број дана за одсуствовање са посла. Најкраћи програми обуке имају 6 сати и у Регистру акредитованих програма тренутно има 9 таквих програма.

Увођење процеса лиценцирања у област социјалне заштите допринело је већој заинтересованости стручних радника за акредитоване обуке. Пре свега, један од услова за добијање нулте лиценце је и потврда о завршеном акредитованом програму. Не постоје било каква ограничења у погледу одабира програма за добијање или обнављање лиценце. Дефинисање јасних критеријума који програми могу бити основ за добијање или обнављање лиценце за обављање појединих група послова веома је важно, како би се избегло обесмишљавање процеса лиценцирања, као и стручног усавршавања у целини. Наиме, неретко се дешава да ради добијања или обнављања лиценце стручни радници похађају обуке које не одговарају њиховим потребама (нпр. стручни радници из службе за одрасле и старе похађају програм везан за примену васпитних налога...)

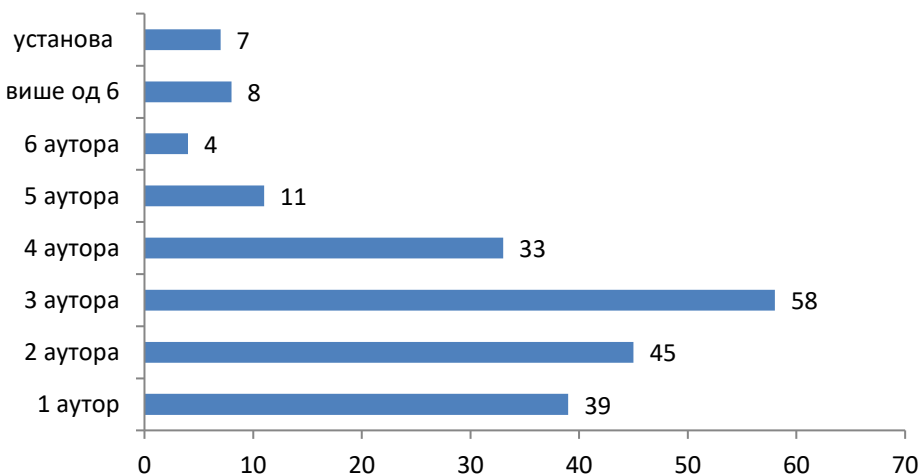
⁴ С. Живанић, С. Симатовић, И. Поповић: „Анализа података унетих у Базу акредитованих програма обуке у периоду од марта 2008. до марта 2012. године“, часопис „Актуелности“, бр. 1-2/2012.

Чињеница да сви акредитовани програми носе исти број бодова (15, тзв. «активних бодова»), без обзира на трајање програма, чини кратке програме веома траженим и доводи до тога да стручни радници укључују на неке од њих, иако они нису релевантни за посао који обављају. Оваква ситуација обесмишљава процес стручног усавршавања, а поступак лиценцирања своди на пуко прикупљање бодова. Велика потражња за једнодневним обукама је «комерцијализовала» и процес акредитације, будући да су аутори додатно мотивисани да креирају програме кратког трајања.

Да би се предупредиле овакве ситуације **неопходно је дефинисати критеријуме на основу којих ће се одређивати колико бодова носи похађање одређених програма.** Један од критеријума свакако треба да буде и трајање програма. Такође, требало би одредити које обуке су релеватне за које стручне раднике и само њих бодовати приликом обнове лиценце. Наравно, стручни радници могу имати интересовања и за програме који по свом садржају нису везани за посао који обављају, али им треба нагласити да им се похађање таквог програма неће узимати у обзир приликом обнове лиценце.

У Регистру акредитованих програма евидентирани су **подаци о 328 аутора програма.** У Табели бр. 5 је дат **приказ свих програма у односу на број аутора** који су учествовали у његовој изради:

Табела бр. 5 : Преглед програма према броју аутора



Из приказаних података се види да је највећи број програма – 58 (28,29%) креиран од стране трочланог тима. Значајан је и број програма који имају 1 аутора – 39 (19,02%). У изради 45 програма су учествовала 2 аутора, 33 програма је креирало 4, а 11 програма 5 аутора, док је 4 програма креирало 6 аутора. Више од 6 аутора се појављује на малом броју програма (укупно 8), док је 7 програма пријављено и акредитовано од стране

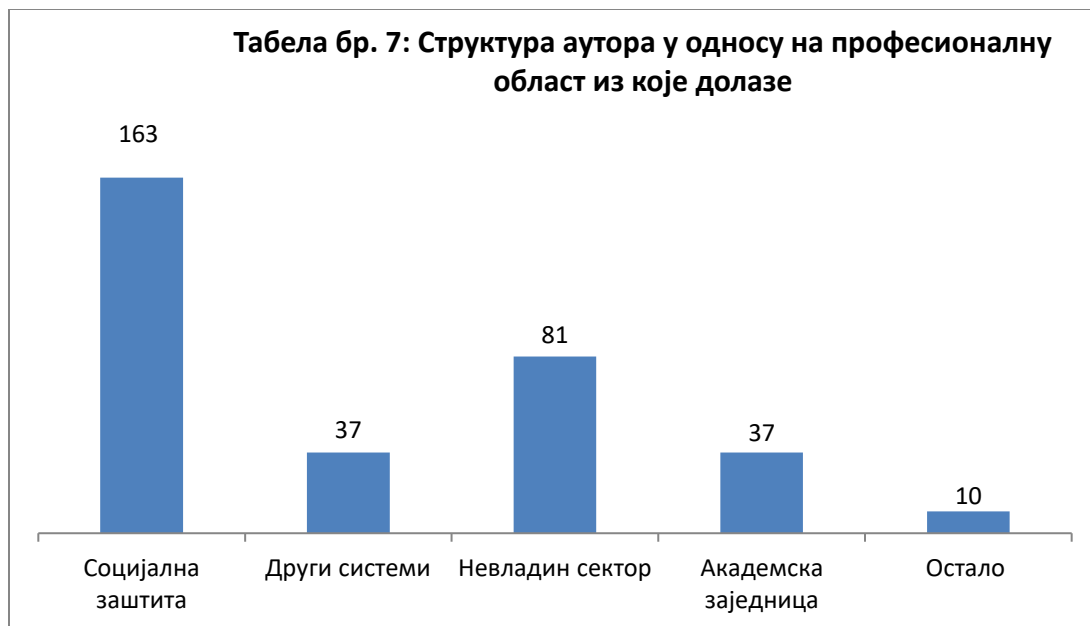
организације или установе која је носилац ауторских права. Највећи број аутора ангажованих на изради једног програма износи 14.

Од укупно 328 аутора , њих 223 су аутори на једном програму, 44 аутора има 2 програма, 25 аутора је учествовало у изради 3 програма, 15 у изради 4 програма, док је 5 аутора креирало по 5 програма. Три аутора имају 6 програма, 6 аутора има 7 програма, 2 су учествовала у изради 8 програма, а 1 аутор у изради 9 програма. Два аутора имају по 10 програма, док 11, 13 и 17 програма има по 1 аутор.



У табели бр. 7 дат је приказ броја аутора у односу на професионалну област из које долазе:

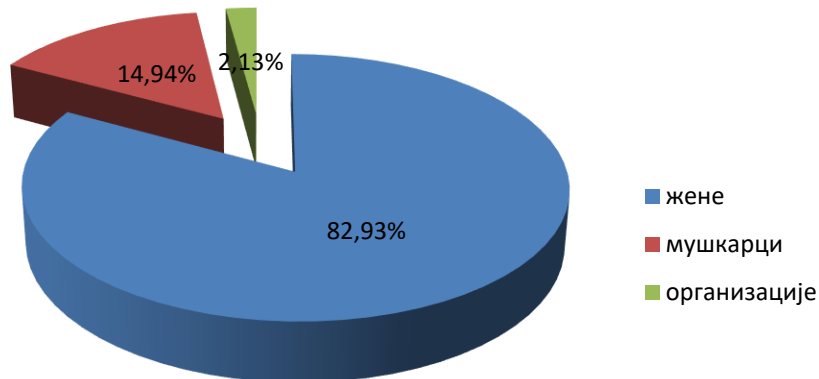
Табела бр. 7: Структура аутора у односу на професионалну област из које долазе



Из приказаних података је видљиво да је највећи број (163) од укупног броја аутора (328) запослен у систему социјалне заштите. Они чине 49,70% укупног броја аутора, што је и очекивано. Из других система долази 37 или 11,28% аутора. Реч је, пре свега, о здравству (18) и образовању (16), док је најмањи број аутора (3) из правосудног система. Невладином сектору припада 81 или 24,70% укупног броја аутора, док њих 37 долази из редова академске заједнице, пре свега са Факултета политичких наука, ФАСПЕР-а и Филозофског факултета. Десет аутора припада категорији остало, коју чине слободни консултанти, странци, незапослени и пензионери. Требало би нагласити да се значајан број аутора може сврстати у две, па чак и три области. Нпр. социјална заштита и невладин сектор или академска заједница и невладин сектор. У таквим ситуацијама евидентирана је она позиција аутора са које је поднео програм на акредитацију.

Ако посматрамо полну структуру, већину аутора чине жене 272 (82,93%), док је 49 мушкараца 14,94%. Као што је већ речено 7 или 2, 13% аутора чине организације или установе.

Табела бр. 8 : Полна структура аутора



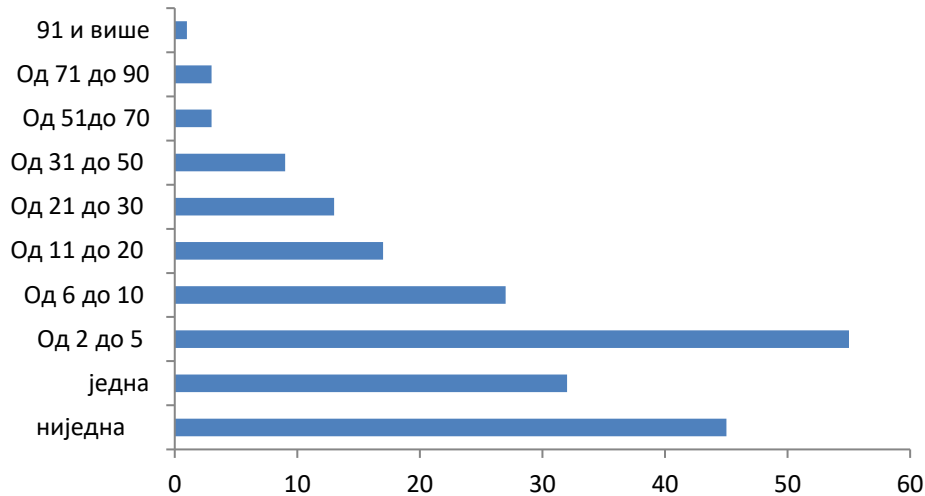
5.3. РЕГИСТАР РЕАЛИЗОВАНИХ ПРОГРАМА

Регистар реализованих програма обуке обухвата све податке добијене на основу извештаја о реализацији програма, које су аутори програма у обавези да доставе Одељењу за професионалну обуку након сваке појединачне реализације, заједно са списком учесника дате обуке.

Вођење овог регистра је захтевало највеће ангажовање запослених у Одељењу за професионалну обуку, будући да је реализован велики број обука, а подаци из овог регистра су основа за издавање потврда учесницима обука.

У периоду од марта 2008. до децембра 2017. године евидентирано је 1855 реализација. Уколико акредитоване програме анализирамо у односу на **број реализација које су имали**, можемо уочити да значајан број програма – 45 није имао ниједну реализацију, док постоје програми са преко 90 реализација:

Табела бр.9: Преглед програма према броју реализација



Из Табеле бр. 9 може се видети да највећи проценат акредитованих програма имао између 2 и 5 реализација, мада је велики и проценат програма који никада нису реализовани (21,95%). Највећи број реализација, као и приликом претходне анализе, имају програми који чине део композитног програма „Насиље у породици и институционална заштита“ сарадница Аутономног женског центра. Такође, велики број реализација (90) има и програм „Примена скале за процену функционалне способности корисника и одређивање потребног степена подршке“, који је успешно завршило 1865 учесника.

Од 45 програма који немају ниједну реализацију, 28 је активно, а за 17 програма је истекла акредитација. Један број ових програма је недавно акредитован или представља „унапређену“ верзију програма који су били реализовани. За већину ових програма тешко је наћи објашњење из ког разлога немају ниједну реализацију. Сигурно је да је један од основних разлога недостатак средстава од стране установа које би желеле да наруче програме за своје запослене или самих запослених који би платили обуку за коју су заинтересовани, али би утврђивање разлога броја реализација појединих програма захтевало комплекснију анализу, која превазилази намену овог рада.

Међу овим програмима се налазе и они које се стручни радници наводе као приоритетне, када је реч о развоју њихових компетенција. Такође, истеком акредитације једном броју ових програма, Регистар акредитованих програма је остао без програма чији садржаји покривају веома важне области, као што су нпр. сродничко хранитељство, ментално здравље деце и младих, превенција болести зависности и др.

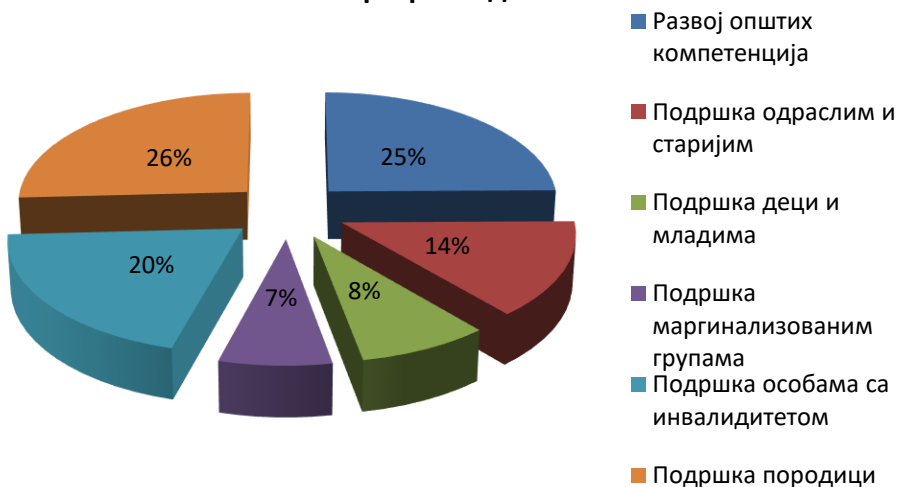
Диспропорција у броју реализација међу програмима сличне тематике указује да лични ангажман аутора на промоцији властитог програма има веома велику улогу у његовој реализацији. Упркос томе, **неопходно је у област социјалне заштите увести процес планирања стручног усавршавања заснован на испитивању потреба запослених за додатним знањима и вештинама и обезбедити финансирање реализација оних програма који се у Плану стручног усавршавања, који израђује Републички завод, предложе као приоритетне.**

Укупан број учесника обука на свим реализованим програмима у периоду од марта 2008. до децембра 2017. године износи 35.201. , али је у ствари реч о 17.647 особа, с обзиром да је значајан број њих похађао два и више програма. Свим учесницима обука издате су потврде о похађању програма.

У табели бр. 10 дат је преглед броја учесника по областима на које се односе садржаји програма:

- Развој општих компетенција у социјалној заштити – 8.741
- Подршка одраслим и старијим особама у систему социјалне заштите – 4.903
- Подршка деци и младима – 2.930
- Подршка маргинализованим групама – 2.511
- Подршка особама и деци са инвалидитетом – 7.029
- Подршка породици –9.087

Табела бр. 10: Број учесника према областима на које се програм односи



Из приказаних података може се видети да је највећи број учесника похађао обуке из области подршке породици, развоја општих компетенција и подршка особама и деци са инвалидитетом. Значајно већи број учесника програма усмерених на подршку одраслим и старијим особама у односу на програме подршке деци и младима је последица великог броја програма за пружање услуге помоћ у кући и учесника ових обука, којих је у наведеном периоду било 3.209.

У Базу акредитованих програма је унето 2.444 установа или организација, из којих долазе учесници обука или су те установе и организације у улози наручиоца обуке. Уколико пођемо од критеријума установе или организације из које долазе од укупно 17.647 учесника обука највећи број њих је из Центара за социјални рад – 3.816 и установа за смештај корисника – 3.166 (2.141 установе за смештај одраслих и старих и 884 установа за децу и младе, 141 центри за породични смештај и усвојење.). Из дневних боравака и клубова евидентирано је 522 учесника. Из приватних предузећа и приватних домова за старе има 264 учесника. Велики број полазника, њих 1071 је запослено у области просвете и у здравственим установама - 483. Из невладиног сектора је било 1586 учесника, а њих 1035 је из хуманитарних и верских организација. Велики број програма су похађали и запослени у локалној самоуправи – 1.434. Преосталих 4.270 учесника је незапослено или припада категорији неразврстано, с обзиром да се дешава да у списовима учесника недостају подаци о установи из које учесници долазе. Велики број незапослених углавном похађа обуке везане за пружање услуга као што су помоћ у кући, лични пратилац детета, персонални асистент, јер им то омогућава да дођу до запослења и зараде.

**Табела бр. 11: Преглед учешћа полазника према
установама из којих долазе**



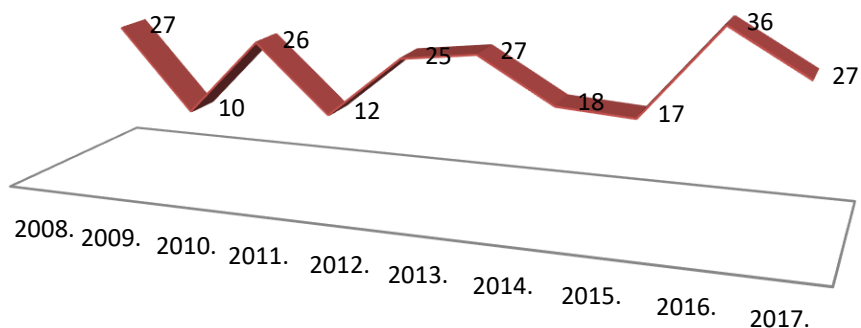
6. ОДБОР ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ

Логистичка подршка раду Одбора подразумева редовно информисање чланова Одбора о свим питањима релевантним за реализацију процеса акредитације, припрему комплетне документације за сваки пријављени програм, вођење документације о раду Одбора, као и идентификовање проблема или недоумица у вези са процесом акредитације или реализације програма о којима Одбор треба да расправља и донесе одлуку.

На седницама Одбора, осим разматрања програма пријављених за акредитацију и реакредитацију, анализирају се досадашњи резултати постигнути на плану успостављања процеса акредитације и разматрају тешкоће евидентирание у периоду између две седнице.

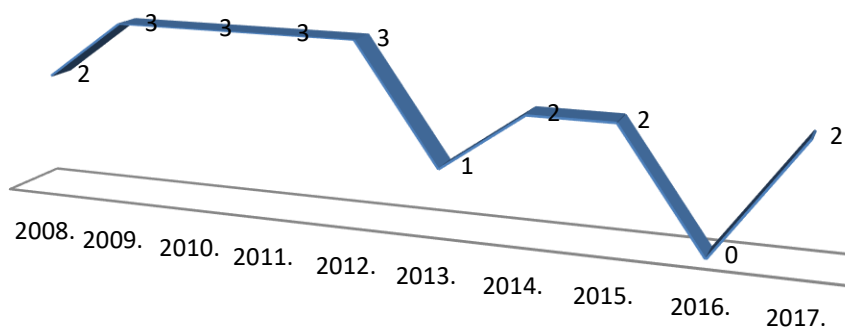
У току десетогодишњег спровођења процеса акредитације програма обуке, на акредитацију је пријављено 225 програма.

Табела бр. 12 : Број програма пријављених на акредитацију по годинама



Организована је укупно 21 седница Одбора за акредитацију, на којима је акредитовано 139 програма и 50 одбијено (програми пријављени током 2017. године до сада нису разматрани).

Табела бр. 13: Број седница Одбора за акредитацију по годинама



Досадашња пракса показује да су континуитет и редовност у одржавању седница Одбора за акредитацију веома важни за успешност читавог поступка акредитације. У периоду од 2009. до 2012. године организоване су по три седнице годишње. Ова динамика је обезбеђивала да се од стране Одбора процене сви програми који су у текућој години

предати на акредитацију, као и да унос података у Базу акредитованих програма одвија несметано.

Први искорак у раду Одбора за акредитацију догодио се 2013. године. Наиме, почетком године на захтев надлежног министарства, донета је одлука да се послови на акредитацији програма обуставе до усвајања Правилника о акредитацији. Иако је конкурс за акредитацију остао отворен и у Завод редовно пристизале пријаве нових програма, као и захтеви за обнављање акредитације, у 2013. години нису разматрани нови програми. Прекид у реализацији активности везаних за акредитацију програма обуке довео је до тога да су поједини аутори од пријављивања програма на акредитацију до доношења одлуке чекали више од 18 месеци. Не би требало заборавити ни чињеницу да су у фебруару 2013. године, доношењем Решења о образовању Одбора за акредитацију, именовани и нови чланови Одбора. Наиме, у Одбору су остала два дотадашња и изабрана три нова члана од којих неки нису присуствовали ниједној седници Одбора, упркос чињеници да су редовно добијали позиве, као и конкурсну документацију за све програме који су разматрани у том периоду.

У марту 2014., како је већ наведено, усвојен је Правилник о стандардима и поступку акредитације програма обуке за стручне раднике и стручне сараднике у социјалној заштити, који је донео много новина (поделу програма на основне и комплементарне, заједничке и појединачне стандарде, нову конкурсну документацију...). Од аутора свих акредитованих програма се тражило да своје програме ускладе са прописаним стандардима и да их унесу у нове формате. Читав процес је изискивао много времена и дошло је до великих застоја у поступку акредитације, али и у пословима везаним за реализације програма и издавање потврда учесницима. У 2014. и 2015. години одржане су по 2 седнице Одбора и ситуација се донекле стабилизовала. Због нерегулисане финансијске накнаде за свој рад чланови Одбора су донели одлуку да не одрже ниједну седницу Одбора док се то питање не реши. Из наведеног разлога током 2016. године, у којој је пријављен до тада највећи број програма (36), није одржана ниједна седница. Последице ове одлуке се осећају и данас. Наиме, на седницама одржаним током 2017. године разматрани су програми предати у 2016., тако да читав процес значајно касни.

Правилником је улога Завода у поступку акредитације сведена искључиво на администрирање. Наиме, иако Закон о социјалној заштити дефинише улогу Завода у поступку акредитације као стручну и организациону, овим Правилником о акредитацији улога Завода је сведена на проверу „уредности“ конкурсне документације, сврставање програма обуке у једну од група (иако није најјасније како Завод то ради без увида у садржај програма обуке) и прослеђивање програма обуке Одбору за акредитацију. У периоду пре доношења Правилника, Завод је вршио процену испуњености стандарда програма пријављеног на акредитацију на основу јасно дефинисаних индикатора. Наиме, Одбор је уз конкурсну документацију добијао образложену процену испуњености стандарда у односу на сваки појединачни индикатор, што је у великој мери олакшавало

доношење коначне одлуке. Без овог вида подршке, Одбор се суочио са захтевом да мора да врши процену испуњености стандарда искључиво на основу конкурсне документације што захтева много више времена и пажње. Чињеница да се на једној седници у просеку разматра најмање десет нових програма и да детаљна анализа сваког од њих захтева доста времена, резултирала је променом методологије рада. Услед недостатка времена да детаљно анализирају све програме, чланови Одбора пре седнице врше поделу програма које ће процењивати, након чега један од чланова Одбора извештава, а остали се саглашавају са његовом проценом, најчешће без личног увида у садржај програма обуке. Јасно је да овакав начин рада у великој мери доводи у питање ваљаност и објективност процене и непристрасност одлучивања. Такав начин рада може у крајњој линији да угрози и захтев да програми који се акредитују морају да поседују квалитет који омогућава развој и унапређење компетенција стручних радника којима су програми намењени.

Од почетка 2013. године чланови Одбора не добијају накнаду за рад. На седници, одржаној 28. октобра 2014. године, чланови Одбора су се сагласили да се са окончањем обавеза везаних за ту седницу, не заказују нове седнице и да се Одбор не састаје док се јасно не дефинише на који начин ће бити финансиран њихов рад. Оваква одлука условила је **нове застоје у процесу акредитације**, будући да је конкурс остао отворен и да је континуирано текло пријављивање нових програма. Од октобра 2014. године до септембра 2017. године одржане су само три седнице, док је уобичајена динамика подразумевала организовање три седнице годишње. У току 2016. године Одбор није одржао ниједну седницу, што је довело до додатних застоја у поступку акредитације. Током 2017. године одржане су две седнице одбора (у фебруару и септембру) на којима су разматрани програми који су на акредитацију предати до почетка ове године. Другим речима, до сада нису размотрени сви програми предати током 2017. године. Не би требало заборавити да се нередовно организовање седница Одбора и **одсуство континуитета у раду негативно одражава и на поступак реакредитације.**

7. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА РЕАЛИЗАЦИЈЕ ПРОГРАМА ОБУКЕ

Циљ контроле је да се обезбеди квалитетна реализација програма обуке, у складу са садржином и планом програма и утврђеним стандардима квалитета.

Процена квалитета реализације програма обуке заснована је на следећим методама:

- Непосредно посматрање
- Интервјуисање
- Анкетирање

Подаци добијени непосредним посматрањем бележе се у **табелу опсервације**, у чијој изради се пошло од стандарда за акредитацију програма обуке. Подаци се односе на следеће области: технички услови, трајање радионица, методе и технике учења, садржај обуке, тренери, пратећи материјали и полазници. Свака област садржи неколико питања која је детаљније одређују.

Интервју са учесницима се може радити појединачно и групно у зависности од величине групе и расположивог времена. Важно је да интервјуом буде обухваћено најмање 30% учесника. Такође, исти интервју, везан за различите аспекте обуке, може се радити и са реализаторима програма. Интервју се ради на основу унапред припремљених питања, која се односе на процену истих аспеката обуке, који се посматрају и процењују од стране саветника Одељења за професионалну обуку.

Оцене у опсервационој табели, као и у питањима за интервју су у распону од 1 до 5 (1 недовољан – 5 одличан)

Упитници за учеснике садрже питања о задовољству учесника обуком и потребно је да их попуне сви учесници семинара. Упитници садрже тврдње за које испитаници заокружују број који указује на степен њиховог (не)слагања.

Поред понуђене скале процене испитаницима се постављају и два питања отвореног типа која се односе на процењивање задовољства добијеним знањима, кроз процену примењивости у пракси и питања да ли ће и како преносити стечена знања колегама који нису присуствовали обуци.

Напомињемо да је Одељење за професионалну обуку заузело став да се контролом обухвате програми који имају већи број реализација, односно да није примерено спроводити контролу програма који се први пут реализују, будући да је пракса показала да је потребна бар једна реализација да сами аутори истестирају програм .

Због великог броја реализација програма и немогућности да се оне контролишу само од стране Одељења за професионалну обуку РЗСЗ, у јуну 2010. године је организован састанак са саветницама из Покрајинског завода за социјалну заштиту, везан за њихово укључивање у активности праћења реализације програма. На поменутом састанку сараднице из ПЗСЗ су упознате са методологијом праћења програма и инструментима који се користе, као и са процедуром извештавања о резултатима процене. Сарадња на овим пословима се одвијала у континуитету и траје до данас.

Резултати опсервације, интервјуа и спроведене анкете указују да је реализација свих програма који су контролисани у периоду од 2008. до децембра 2017.године задовољила утврђене критеријуме у погледу праћених аспеката обуке: технички услови, трајање радионица, методе и технике учења, садржај обуке, тренери, пратећи материјал и полазници. Такође, анализа упитника намењених полазницима показује да су они веома

задовољни како садржајем, тако и начином реализације обука које су похађали. **У наведеном периоду обављено је укупно 102 непосредна праћења реализације програма.**

У случајевима када су уочена одређена одступања, која би могла да угрозе квалитет реализације, ауторима је дата препорука за њихово превазилажење. Најчешће је реч о неадекватном броју учесника, хетерогености полазника у односу на ниво претходног знања и извесним недостацима у погледу техничких услова. Такође, један број програма није обухватао проверу знања учесника на крају обуке, што је један од обавезних стандарда, који су аутори морали да уведу.

Одељење за професионалну обуку је свим ауторима чији програми су подвргнути контроли квалитета реализације послало Извештај са резултатима процене и препорукама за унапређење квалитета реализације.

Требало би нагласити да је већина контрола квалитета обављена у Београду и Новом Саду и да су се веома ретко пратиле реализације обука у другим срединама. Разлог за то је, с једне стране, у ограниченим могућностима коришћења службеног возила, а с друге у недовољном броју извршилаца на пословима акредитације.

На крају треба рећи да непосредно праћење реализације програма, иако пружа најбољи увид, ипак није једини начин на који се врши контрола квалитета. Значајне информације у вези реализације програма могу се добити и индиректним путем, кроз анализу Извештаја о реализацији програма, као и информације добијене од учесника обука.

8. ИНФОРМАТИВНО - КОНСУЛТАТИВНЕ АКТИВНОСТИ

Информисање стручне јавности о могућностима и процедурама везаним за процес акредитације одвија се, пре свега, преко сајта Завода, на коме се могу наћи све кључне информације, комплетна конкурсна документација и инструкције везане за процедуру акредитације. Такође, вести везане за све актуелне информације о програмима обука се, током године, редовно објављују на сајту Завода.

На сајту се налази и Каталог акредитованих програма у електронској форми, који се редовно ажурира у складу са динамиком процеса акредитације. Требало би истаћи да је у циљу унапређења ефикасности и ефективности послова везаних за унос и ажурирање података, који по свом обиму превазилазе капацитете Одељења за професионалну обуку, успостављена сарадња са Центром за развој каријере Филозофског факултета у Београду, који у Завод упућује студенте завршних година.

Такође, на сајту се објављују и најаве реализације обука, са линком на резиме датог програма, како би потенцијални учесници могли да се информишу о садржају програма,

компетенцијама које развија, трајању програма и подацима о контакт особи.

База података о акредитованим програмима обуке се редовно ажурира и у њу су унети подаци о свим до сада акредитованим програмима, њиховим реализацијама и пријавама програма на акредитацију, као и подаци о ауторима програма и учесницима обука.

Осим на сајту, информације о акредитованим програмима и њиховим реализацијама се објављују и у стручним часописима, као и на различитим стручним и научним скуповима. Илустрације ради навешћемо само неке од њих:

- “Анализа података унетих у Базу акредитованих програма у периоду од марта 2008. до марта 2012. године», часопис Актуелности (бр. 1-2/2012)
- На конференцији «Досадашњи ток реформе – перспективе и изазови даљег развоја социјалне заштите у Србији», одржаној од 1. до 3. новембра 2012. године на Дивчибарама, једна од презентованих тема је била везана за професионалну обуку и акредитацију програма «Развој људских ресурса, професионална обука и систем квалитета у социјалној заштити».
- У току 2014. године организоване су четири презентације података везаних и за послове акредитације и то у оквиру студијских посета делегације из Македоније, Узбекистана и Црне Горе. Тим Републичког завода је учествовао у тродневној радионици посвећеној акредитацији, коју је Скопски Завод организовао у периоду од 24. до 26. септембра 2014. године.
- Током 2016. године урађен је преглед реализација акредитованих програма обуке за потребе ресорног Министарства, Градског секретаријата за социјалну заштиту, Канцеларије заштитника грађана, Факултета политичких наука и др. Реч је о програмима обуке у области подршке деци и младима, у области заштите од насиља, о акредитованим програмима обуке везаним за пружање услуге помоћ у кући и персоналне асистенције. За своје потребе Републички завод је направио увид колико је стручних радника из центара са територије читаве Републике завршило акредитовани програм „Програм основне обуке за супервизоре у центрима за социјални рад“. Подаци о броју стручних радника који су завршили обуку за супервизоре по центрима за социјални рад, биће полазна основа приликом формирања нових група полазника.
- Током 2017. године Одељење за професионалну обуку је сачинило преглед акредитованих програма обуке за потребе Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Градског секретаријата за социјалну заштиту, Канцеларије Владе РС за сарадњу са цивилним друштвом, Факултета политичких наука и др. Реч је о: акредитованим програмима усмереним на унапређење компетенција за рад са особама са менталним сметњама и интелектуалним тешкоћама; прегледу програма које су у области социјалне заштите акредитовале организације цивилног друштва; прегледу реализација акредитованог програма усмереног на унапређење примене васпитних налога; прегледу акредитованих програма који директно или индиректно подржавају процес деинституционализације; прегледу акредитованих програма за пружање услуге помоћ у кући; анализи садржаја акредитованих програма усмерених на пружање

услуге СОС телефона за жртве породичног насиља; анализи садржаја програма усмерених на рад са децом мигрантима.

- У септембру 2017. године у Кањижи је организована научно-стручна конференција на тему „Унапређење квалитета живота старих особа – дневне услуге у заједници“ у оквиру које је представљен рад који се бави анализом акредитованих програма „Преглед акредитованих програма обуке за пружање услуге помоћ у кући за старије особе“. Рад је штампан у Зборнику радова са ове конференције.

Значајан део активности у области акредитације чине и консултације са ауторима, наручиоцима програма и учесницима обука. Сваке године обави се преко 30 консултативних састанака, док се телефонска и електронска комуникација реализује свакодневно.

На крају, не би требало заборавити да Републички завод сваке године Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања доставља **„Предлог плана развоја кадрова са планом приоритетних програма обуке“**, као и **„Извештај о раду на пословима акредитације“**, у оквиру кога је дат детаљан преглед података везаних за акредитацију програма, реализације програма током године и број учесника обука.

ПРЕПОРУКЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПРОЦЕСА АКРЕДИТАЦИЈЕ

Свесне чињенице да Извештај о евалуацији процеса акредитације не може дати потпуне одговоре на сва питања, ипак се надамо да може послужити као користан материјал свима који се директно или индиректно баве процесом акредитације и отворен позив на сарадњу на унапређењу процеса акредитације у области социјалне заштите.

Уколико кључне резултате, добијене анализом документације, анкетањем и организовањем фокус групе ставимо у контекст критеријума за евалуацију и евалуационих питања од којих смо пошли, као основне препоруке за унапређење процеса евалуације можемо издвојити:

1. Увести функционалну организациону структуру процеса акредитације, која подразумева смањење броја субјеката акредитације – постојећа организациона структура, која има три субјекта акредитације, успорава и компликује процес непотребним административно-бирокуратским процедурама.
2. Укинути поделу програма на две групе - подела програма на основне и комплементарне заснива се на критеријумима који су нејасни. Осим тога,

подела нема никакве практичне импликације и у Бази акредитованих програма ову поделу није је могуће евидентирати. Укидањем поделе програма у две групе, смањио би се и број прописаних стандарда, односно не би постојали појединачни стандарди.

3. Дефинисати прецизне индикаторе испуњености стандарда - Републичком заводу би требало вратити улогу везану за процену испуњености стандарда за акредитацију по унапред јасно дефинисаним индикаторима, будући да се пракса у којој је Завод био задужен за овај део послова акредитације показала као најбоља.
4. Поједноставити конкурсну документацију – Уколико би се Заводу вратила улога везана за процену испуњености стандарда, у праксу би се поново увели обрасци за процену, који се, уз осталу конкурсну документацију, достављају Одбору. Тиме би престала потреба за коришћењем АПО2 обрасца, за који је већина испитаних навела да су им биле потребне додатне консултације за његово попуњавање.
5. Предупредити све разлоге (финансијске и друге) за прекид динамике рада Одбора за акредитацију и организовати три седнице годишње - Досадашње искуство говори да неодржавање седница има негативне последице које се огледају у: дугом чекању аутора на одлуку о акредитацији, уколико је програм пилотиран пре акредитације, учесници потврде добијају после годину или две дана, постоје велике шансе да дође до пропуста у евидентирању пилот реализација, аутори могу да изгубе или забораве да пошаљу податке о некој давно одржаној обуци...
6. Трајање програма мора бити усклађено са принципима учења уз рад, који подразумевају обуке краћег трајања или циклично организовање делова програма, уколико то дозволи природа садржаја. Из овога не произилази да сви програми треба да се реализују у форми једнодневних или дводневних обука, већ да приликом обраде комплекснијих тема програм треба креирати по модулима, који се могу самостално реализовати.
7. Приликом анализе Регистра акредитованих програма констатовано је да за 43 програма није обновљена акредитација. За неке од ових програма, аутори су креирали нову верзију програма на исту тему. Међутим, постоје и програми веома значајни за развој знања и вештина стручних радника у појединим специфичним областима, који више нису доступни за реализацију. У ову групу спадају нпр. програми који се баве менталним здрављем деце и младих; превенцијом болести зависности; васпитним компетенцијама родитеља, сродничким хранитељством и др.

8. Анализа Регистра акредитованих програма је показала да постоје и тзв. недостајући програми, односно програми за којима су евидентирани потребе, а они до сада нису креирани. У такве програме спадају: обуке за васпитаче, обука за пријемне раднике (тријажере), обука за примену мотивационог и форензичког интервјуа, обука за радно –окупационе инструкторе за рад са децом и особама са интелектуалним тешкоћама и др. За ове програме би требало расписати тематски конкурс или их развити у склопу неког тематског конкурса.
9. Дефинисати критеријуме на основу којих ће се одређивати колико бодова носи који програм, будући да је неприхватљиво да сви акредитовани програми учесницима доносе исти број бодова (15 бодова).
10. Иако није постигнута сагласност учесника истраживања у погледу потребе да се подигну захтеви у погледу компетенција за реализацију програма, требало би размислити о обавезним обукама из области методологије извођења обуке за све реализаторе програма
11. Појачати активности на подизању свести стручних радника о значају похађања програма који су релевантни за унапређење њихових компетенција, односно чији су садржаји повезани са природом посла који обављају. Такође, дефинисати које обуке могу бити бодоване приликом обнављања лиценце за поједине стручне раднике.
12. С обзиром да су подаци о учесницима обука показали да акредитоване програме у области социјалне заштите у значајном броју похађају и запослени из других система, требало би побољшати сарадњу и унапредити размену информација са установама које воде процес акредитације у области образовања, здравства, правосуђа и др. Ово је значајно и због чињенице да је велики број запослених у установама за смештај корисника у Извештајима о раду за 2016. изразио потребу да похађа обуке акредитоване у области здравства.
13. Акредитација је суштински повезана са осталим механизмима за увођење и контролу квалитета, а пре свега са лиценцирањем. Акредитовани програми обуке су подзаконским актима дефинисани као један од услова за добијање лиценце, тако да је лиценцирање пружалаца услуга подстакло креирање обука за пружање појединих услуга, а пре свега услуге помоћ у кући и лични пратилац детета. Ипак и даље постоје услуге за чије пружање не постоје акредитовани програми, као што су нпр. дневни боравак за одрасле и старије; свратиште, смештај у мале домске заједнице и др. Такође, увођење процеса лиценцирања стручних радника допринело је већој заинтересованости стручних радника за акредитоване обуке. Неопходно је дефинисање јасних критеријума који програми могу бити основ за добијање или обнављање лиценце за обављање

појединих група послова, како би се избегло обесмишљавање процеса лиценцирања, као и стручног усавршавања у целини.

14. Обезбедити веће финансијске и људске ресурсе - Тренутни ресурси за реализацију процеса акредитације нису довољни. Ту се, пре свега, мисли на недостатак средстава за финансирање рада Одбора за акредитацију, као и недовољан број извршилаца на обимним и сложеним пословима акредитације.
15. Неопходно је у пракси оживети законску обавезу планирања стручног усавршавања и обезбедити средства за реализацију обука које се у годишњем плану стручног усавршавања, који предлаже Републички завод, дефинишу као приоритетне.
16. Обезбедити услове за већи обухват програма контролом квалитета.
17. У креирању нормативног оквира везаног за област акредитације укључити стручњаке који имају непосредно искуство у овој области.
18. Законским и стратешким оквиром предвидети даљу подршку систему акредитације и проширити процес акредитације и на програме пружања услуга.