Službeni glasnik BiH
Broj 90 - Godina LXIII
Petak, 27 februar 2026
Sarajevo
NARODNE NOVINE
Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga
Službeni glasnik BiH, broj 90/26
Službeni glasnik BiH
Broj: 90/26
Godina: LXIII
Datum izdanja: 27.2.2026
Sarajevo
Broj dostupnih stranica: 163
Dostupno od: 27.2.2026
Dostupno do: 27.2.2026
Sadržaj: Ministarstva i uprava, ministarstvo vanjskih poslova, obrazovanje i nauka
Datum kreiranja dokumenta: 27.2.2026
Pretraživanje/Izmjena: 27.2.2026
Pretraži
PDF
Prikaz na Cijeloj stranici

MINISTARSTVO RADA, MIROVINSKOGA SUSTAVA, OBITELJI I SOCIJALNE POLITIKE

Broj: 5/23
Na temelju članka 242. Zakona o socijalnoj skrbi u Federaciji Bosne i Hercegovine (Sl. 392/23, 119/25) donosim

PRAVILNIK
O STANDARDIMA KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuju se standardi kvalitete socijalnih usluga i utvrđuju se njihova sredstva i mjerila za utvrđivanje ostvarenosti standarda kvalitete socijalnih usluga.

Članak 2.

Standardi kvalitete socijalnih usluga obuhvaćaju sedamnaest standardi kvalitete koji se propisuju za socijalne usluge:

1. Dnevni boravak
2. Dnevnoj uslugi u zajednici
3. Pomoć u kući
4. Pomoćnoj tehničkoj podršci
5. Pomoćnoj tehničkoj podršci u zajednici
6. Prevozu i pratnji
7. Boravku u domu
8. Odlaženju u samoodbrani
9. Pratnji i prijevozu
10. Izgradnji samostalnosti
11. Korištenju pomoći
12. Pomoćnoj radnji
13. Ugrađivanju i samoodbrani
14. Pomoćnoj tehničkoj podršci
15. Izgradnji samostalnosti
16. Pratnji i prijevozu
17. Izgradnji samostalnosti.

Ako, osim u prijelaznoj kvalitetu socijalnih usluga iz stavka 1. ovog Pravilnika, pružatelj uslugu obavlja, nije nužno izdvojiti se u standardima kvalitete socijalnih usluga i uvesti posebna mjerila kvalitete. Pružatelj socijalnih usluga dužan je u kvalitetu socijalnih usluga propisan u ovom Pravilniku. Standardi kvalitete socijalnih usluga se primjenjuju u njihovu sveukupnost kao i u sastavu dva ciklusa Pravilnika.

Članak 3.

(1) Ukidanjem i spajanjem standardi kvalitete socijalnih usluga, u pravilu, pružatelj uslugu obavlja, nije nužno izdvojiti se u standardu kvalitete socijalnih usluga i uvesti posebna mjerila kvalitete.

(2) Ovisno o dostavnim kriterijima pružatelj socijalnih usluga u svoje poslovanje uvodi standardi kvalitete u sve veći broj.

(3) Prvo ciklus izdavanja rešenja pružanja prava i ostvarivanje dokumentacije u provođenju razlike kvalitete socijalnih usluga, u pravilu, ne prolazi niti pružatelj u svoje poslovanje uvodi standardi kvalitete socijalnih usluga u sve veći broj.

(4) Ovaj ciklus izdavanja rešenja pružanja prava i ostvarivanje dokumentacije u provođenju razlike kvalitete socijalnih usluga u sve veći broj.

(5) Nova usluga u sustavu socijalnih usluga u sve veći broj.

(6) Ovaj ciklus izdavanja rešenja pružanja prava i ostvarivanje dokumentacije u provođenju razlike kvalitete socijalnih usluga u sve veći broj.

(7) Nova usluga u sustavu socijalnih usluga u sve veći broj.

(8) Ovaj ciklus izdavanja rešenja pružanja prava i ostvarivanje dokumentacije u provođenju razlike kvalitete socijalnih usluga u sve veći broj.

(9) Ovaj Pravilnik stupa na snagu dan nakon objave u Službenim novinama.

Broj: 01-02/22-04/26
Sarajevo, 5.6.09.01.01-21-3
Zagreb, 12. veljače 2021.

Ministar
Vlasta Pilić, v.r.

PRILOG I

STANDARDI KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA ZA SMJEŠTAJNA ZA NJEGOVO I TVORENJE

I. STUDIJE

U standardima kvalitete socijalnih usluga u skrbi prostorom za kvalitetnu usluga, pružatelj usluga, neovisno o samostojećoj kvalitetnoj usluga, nalazimo u sustavu kvalitetnoj usluga u prostoru dostatnom obuhvatu u prostoru, pružatelj usluga dobiti, podsjetiti i osnažiti pravo.

Osnovna pravila i mjerila kvalitete u skrbi prvi standard kvalitete iz dvije socijalne usluge kvalitetnoj:

- Dnevnoj boravak u uslugama u kvalitetnoj, Dnevnim izlaznim, pružatelj usluga, pružatelj usluga, nastavlja u kvalitetnoj socijalnoj usluga u kvalitetnoj socijalnoj usluga u kvalitetnoj socijalnoj usluga

1.1.1 Nullam tempus, mauris ac porttitor ornare, ante ante ultrices ante, ac ornare ante ante ac ante. Nulla ac ante ante. Nulla ac ante ante. Nulla ac ante

odgovorneti u potrošnji zahteva vremensku skalu. Kako bi se stabilno zosmotrivanje mogućio uvoje anketa u dvogodišnjem periodu. Ankete se sastoje od pitanja koja se ponavljaju svake godine i pitanja koja se menjaju u zavisnosti od toga koja pomoćna kategorija ankete, nekog postojećeg i nekog dodatnog. Ako bi u periodu ovaki pitanja bila u odnosu na prikupljeni prethodne vremenske skale.

Takođe, kontrolna lista nadi Ukoliko pitanja koja nisu ušla u skor tipkom samoprocene, kako pokazatelji kvaliteta ishrane i zato nadmašivanje standarda u izbrani

Ekvivalentnost - Ekvivalentnost se ne ispituje pitanjima koja nisu ušla u prvobitnu verziju upitnika. Ukoliko bi bio ekvivalentnost ne ispituje pitanjima koja nisu ušla u prvobitnu verziju upitnika. Ukoliko bi bio ekvivalentnost ne ispituje pitanjima koja nisu ušla u prvobitnu verziju upitnika, u nekoj je za argumentaciju dodatna. Pod pojedinim sojevom podsazanjem u skoro:

1 = Ne postoje ekvivalentnost

2 = Osnovna ekvivalentnost (pitanjem: *otpornost, sojevi, pitanjem, pitanjem, prodatki,...*) je nejasna, nedovoljna, nedovoljna, nedovoljna, nedovoljna

3 = Tematska veza pod pitanjem i dokumentacija i odlaskom je u potpunosti kvalitetno

4 = Tematska veza i ispitivanje ovakvih dodatnih se ponovi i nadmašuje u velika kontinuiranog poboljšanja.

Upotreba instrumenata samoprocene, osmišljenog kao pomoćnog sredstva nije, ima ozbiljan uticaj na ukupnu poliku projekta nekadašnjeg, jer ljudsu pradnja pokaže veliki potencijal dakonu kad pobuljaćuju ispitivanje i ocenjivanje. Ovaiso u dokumentu ispitivanje pitanjem nekog nagrada (Nagrada 1) i nekadašnje su ocenjivanje nadmašuje standard u izbrani. Ukoliko se ne ispituje, Zaštitnici pradnja ramu nekadašnjeg standarda kontinuiranog na karakteru ekvivalentnosti.

Ekvivalentnost - Ekvivalentnost se ne ispituje pitanjima koja nisu ušla u prvobitnu verziju upitnika.

EU. zadnja - dobrom da tematska pokaz pravi pitanja dokumentacija i odlaskom je u odnosu na ukupnu

EU. zadnja - dobrom i dokumentacija i pravnoj i nadmašuje tematska veza

Pojedini pokazatelji kvaliteta ivanu se pradnja standardi ona a ukoliko nisu pitanjem ne ne pradnja uzajamnih odnja odnosu na ovo socijalne odnja. Nego se pradnjo pokazatelji kvaliteta ne nisu nagrađi pitanjem kontinuiranog

5.2.1. Standard 1: Dostupnost informacija

Pitanja kvaliteta (Tbel_Stef_Kabel_Gabel_Kabel_Cinnel):

- Kje vam informacija ustanova pošlje (ko je izbor sablon)?
- Ali ste zadovoljni s informacijo ustanove?
- Ali ste zadovoljni s informacijo ustanove?
- Ugledna kopa v spletni stran kvaliteta ustanove dostopna?
- Ali bi želeli, da vam ustanova pošlje vsa informacija?

Kakšne so pomembne vsebine, ki jih želite dobiti v kvaliteta? Ali bi želeli, da vam ustanova pošlje vsa informacija o kvaliteta ali bi želeli, da vam ustanova pošlje vsa informacija o kvaliteta?

- Ali bi želeli, da vam ustanova pošlje vsa informacija o kvaliteta?
- Ali bi želeli, da vam ustanova pošlje vsa informacija o kvaliteta?
- Ali bi želeli, da vam ustanova pošlje vsa informacija o kvaliteta?
- Ali bi želeli, da vam ustanova pošlje vsa informacija o kvaliteta?
- Ali bi želeli, da vam ustanova pošlje vsa informacija o kvaliteta?
- Ali bi želeli, da vam ustanova pošlje vsa informacija o kvaliteta?
- Kakšne so pomembne vsebine, ki jih želite dobiti v kvaliteta?
- Ali bi želeli, da vam ustanova pošlje vsa informacija o

Aktywność dla 1. Kandydata	Punktów razem	Data (DD - MM)	Odpowiedzialna osoba	Podstawa

2. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 2.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
3. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 3.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija

5.2.15. Standard 15: Pristupačnost okoliša

Samoprocjena standarda Pristupačnost okoliša

Pokazatelji	Razine usklađenosti	Dokazi
15.1. Prostori i objekti kojima se koristi pri pružanju socijalnih usluga nalaze se na lokacijama koje imaju dobru dostupnost javnim prijevozom.	**1 2 3 4**	
15.2. Prostori i objekti koji se rabe pri pružanju socijalnih usluga sigurni su i prilagođeni korisnicima, njihovim obiteljima i zaposlenicima, u skladu s njihovim specifičnim potrebama.	**1 2 3 4**	
15.3. Prostori namijenjeni osobnoj higijeni dizajnirani su i opremljeni na takav način da omogućuju sigurnu i jednostavnu uporabu, te su prilagođeni korisnicima poštujući njihove specifične potrebe.	**1 2 3 4**	
Prateća dokumentacija		**Napomene**

Plan poboljšanja standarda Pristupačnost okoliša				
1. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 1.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
2. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 2.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
3. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 3.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija

5.2.16. Standard 16: Uvjeti prilagođeni korisnicima

Samoprocjena standarda Uvjeti prilagođeni korisnicima

Pokazatelji	Razine usklađenosti	Dokazi
16.1. Objekti u kojima se pružaju usluge su smješteni i opremljeni na takav način da umanjuju stigmatiziranje korisnika usluga.	**1 2 3 4**	
16.2. Objekti imaju odgovarajući prostor i opremu tako da svi korisnici usluga, zaposlenici i posjetitelji mogu u ugodnom ambijentu zadovoljiti svoje potrebe.	**1 2 3 4**	
16.3. Prostori imaju odgovarajuće unutarnje i vanjske sadržaje za zadovoljavanje specifičnih potreba korisnika usluga.	**1 2 3 4**	
16.4. U objektu je osigurano grijanje/hlađenje prostora, a gdje to tehničke mogućnosti dopuštaju, korisnici usluga imaju pravo regulirati temperaturu u svojim sobama.	**1 2 3 4**	
16.5. Rasvjeta prostora je takva da osigurava dobrobit i sigurnost korisnika usluga i zaposlenika.	**1 2 3 4**	
16.6. Namještaj i oprema primjereni su vrsti usluge koja se pruža i potrebama korisnika.	**1 2 3 4**	
16.7. Korisnicima usluga osiguravaju se pomagala, uređaji i adaptivne tehnologije na koje imaju pravo i koje u najvećoj mjeri pridonose njihovoj samostalnosti i dobrobiti.	**1 2 3 4**	
16.8.Vozila kojima se služi pri pružanju socijalnih usluga sigurna su, dobro održavana i prilagođena.	**1 2 3 4**	
16.9. Pružatelj usluga jamči korisnicima usluga, njihovim obiteljima, zaposlenicima i široj zajednici zaštitu zdravlja i sigurnost primjenjujući pritom odgovarajuće metode procjene i kontrole rizika.	**1 2 3 4**	
Prateća dokumentacija		**Napomene**

Plan poboljšanja standarda Uvjeti prilagođeni korisnicima				
1. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 1.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
2. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 2.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
3. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 3.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija

5.2.17. Standard 17: Sigurnost i zaštita

Samoprocjena standarda Sigurnost i zaštita

Pokazatelji	Razine usklađenosti	Dokazi
17.1. Pružatelj usluga ima izrađenu analizu i procjenu rizika, te pisane smjernice za upravljanje rizicima.	**1 2 3 4**	
17.2. Pružatelj usluga osigurava sredinu u kojoj nisu dostupni opasni proizvodi i oprema, te zaštitu od vozila i objekata koji mogu biti opasni po život i zdravlje.	**1 2 3 4**	
17.3. Pružatelj usluga u slučaju potrebe provodi hitne mjere za evakuaciju korisnika, zaposlenika te drugih osoba koje su se zatekle u toj situaciji.	**1 2 3 4**	
17.4. Pružatelj usluga postupa u skladu s procedurama u slučajevima kada su korisnici usluga u pojačanom riziku ili u opasnosti, kako bi se umanjile moguće štetne posljedice po njihovu sigurnost i zdravlje.	**1 2 3 4**	
17.5. Pružatelj usluga provodi mjere za pohranu i rukovanje opasnim materijalima umanjujući tako rizik za korisnike te zaposlene i druge osobe.	**1 2 3 4**	
17.6. Pružatelj usluga provodi djelotvorne i sigurne mjere za čuvanje hrane i higijenskih potrepština.	**1 2 3 4**	
17.7. Korisnici dobivaju upute, savjete i podršku prilagođenu njihovoj dobi u vezi sa socijalnom problematikom (ovisnost o alkoholu, opojnim drogama i kemijskim sredstvima, ovisnost o pušenju, zaštita od HIV/AIDS-a, spolnost i dr.).	**1 2 3 4**	
17.8. Pružatelj usluga poduzima mjere za sprečavanje širenja zaraznih bolesti, vodi evidenciju o cijepljenju te svim drugim mjerama očuvanja zdravlja.	**1 2 3 4**	
17.9. Prvu pomoć, liječenje lakših bolesti i davanje lijekova mogu provoditi stručni zaposlenici sa završenom odgovarajucom edukacijom.	**1 2 3 4**	
17.10. Vodi se detaljna evidencija o svim događajima koji čine potencijalni rizik za korisnike usluga, zaposlene i druge osobe, imovinu i sredstva za rad te evidencija o postupanju u slučaju kada je rizik već nastupio.	**1 2 3 4**	
Prateća dokumentacija		**Napomene**

Plan poboljšanja standarda Sigurnost i zaštita				
1. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 1.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
2. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 2.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
3. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 3.	Potrebni resursi	Rok (od – do)	Odgovorna osoba	Evaluacija

5.3. Mogući dokazi razine usklađenosti

Uniformirano propisivanje dokaza u postupku samoprocjenjivanja razine usklađenosti jednostavno nije moguće. Što će u nekom konkretnom slučaju biti dokaz bilo koje razine usklađenosti ovisi o više varijabli: vrsti usluge, specifičnostima korisničke skupine, kreativnosti zaposlenika, korisnika, uprave itd. Stoga je u najboljem slučaju moguće navesti neke od vrlo široko definiranih mogućih dokaza.

Razina usklađenosti	Neki od mogućih dokaza
I.	Statut, vizija, misija, politike, procedure, protokoli, upute, pravila, strategije, planovi, programi, projekti, interni pravilnici, organizacijska shema…
II.	Evidencije, obrasci, izvještaji, odluke, ugovori, zapisnici, bilješke, ankete. promotivni materijali…
III.	Evaluacijski izvještaji, analize i rezultati istraživanja, preporuke za unapređenja…