



РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЛИЦЕНЦИРАНИХ УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ
ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ КОРИСНИКА У 2015. ГОДИНИ**

- нејавни сектор -

Београд, јул 2016. године

САДРЖАЈ

Увод	3
Основни појмови	4
Нормативни оквир	6
I ЛИЦЕНЦИРАНЕ УСТАНОВЕ ЗА ДОМСКИ СМЕШТАЈ	8
Општи подаци о лиценцираним установама за домски смештај	8
Општи подаци о капацитетима установа	
Попуњеност капацитета и флукуација корисника	
Структура смештајних капацитета	
Организација рада	14
Ангажовани радници	15
Усавршавање и обука запослених	17
II КОРИСНИЦИ УСЛУГЕ СМЕШТАЈА У ЛИЦЕНЦИРАНИМ ДОМОВИМА	19
Демографске и социјалне одлике корисника	19
Специфичне карактеристике корисника	21
Брачни статус корисника пред смештај у дом	
Породични статус корисника	
Образовни статус корисника	
Пензијски статус корисника	
Корисници према месту пребивалишта	
Корисници према разлогу смештаја у дом	
Корисници према дужини боравка у дому	
Корисници према начину одржавања контаката са сродницима	
Корисници према врсти инвалидитета	
III ПРУЖАЊЕ УСЛУГА СМЕШТАЈА	28
Физичка доступност и услови становања	28
Стручни послови социјалне заштите	29
Пријем, процена и индивидуално планирање	
Старатељска заштита	
Рестриктивни поступци и мере, заштита од насиља	
Сарадња са другим актерима	32
IV ЗАПАЖАЊА И ПРЕПОРУКЕ	33

УВОД

Предмет извештаја је анализа пружања услуга смештаја одраслим и старијима у установама социјалне заштите у Републици Србији које су у 2015. години стекле лиценцу за обављање ове делатности, а њихов оснивач није Република Србија¹.

Извештај је сачињен искључиво на основу појединачних извештаја о раду лиценцираних организација за 2015. годину које су, на основу поседовања лиценце, имале обавезу извештавања. Појединачни извештаји су садржали два дела - наративни извештај и податке у Еxсел обрасцу за израду годишњих извештаја о раду. Податке је прикупио Републички завод за социјалну заштиту.

Извештај о раду у 2015. години, за лиценциране приватне домове за одрасле и старије, сачињава се први пут ове године. Од значаја за овај извештај су две битне новине у Закону о социјалној заштити из 2011. године: плурализам пружалаца услуга² и увођење система квалитета³. Законом и пратећим правилницима, између осталог, дефинисано је и извештавање о годишњем раду⁴.

Мада је Правилник о лиценцирању ступио на снагу маја 2013. године, извештаји о раду лиценцираних установа за смештај први пут се обједињују за 2015. годину из разлога што се поступку лиценцирања, у пракси, интензивније приступило тек крајем 2014. године.

У 2015. години је било 62 лиценциране установе за смештај одраслих и старијих корисника, две је основала Република Србија, а 60 установа су основала физичка лица. Образац за извештавање упућен је електронским путем на мејл адресе 60 лиценцираних приватних домова⁵. Како би стручној јавности у анализама било омогућено упоређивање података о домовима из приватног и јавног сектора, извештаји су рађени на јединственим обрасцима, онима који се већ примењују за извештавање установа из јавног сектора.

Приватни домови који су стекли лиценцу до 31.12.2015. године, делом су установе које су већ пружале услугу смештаја по основу дозволе за рад од стране надлежног министарства, а делом установе које се први пут региструју за ту делатност. Према Закону, установе које су услугу пружале по пређашњим нормативним актима, имале су могућност да несметано раде, а поступак лиценцирања одложен до маја 2016. године. Новоосноване установе, оне које су први пут започињале ову делатност, морале су

¹ У даљем тексту за установе које су основала друга правна и/или физичка лица, користи се термин „приватни домови за одрасле и старије“

² Закон о социјалној заштити је предвидео да установе социјалне заштите, домове за смештај одраслих и старијих, осим органа државе, аутономне покрајине и локалне самоуправе, могу оснивати и друга правна и физичка лица која испуњавају прописане услове. На овај начин се, између осталог, афирмише плурализам пружаоца услуга социјалне заштите.

³ Новина у Закону о социјалној заштити, један од механизма за успостављање система квалитета, јесте лиценцирање као основни услов за пружање услуга социјалне заштите.

⁴ Уз потребну документацију при подношењу захтева за издавање лиценце, пружалац услуге прилаже и писану изјаву да ће, надлежном министарству, подносити годишње извештаје о раду.

⁵ За две лиценциране установе за смештај старијих, чији је оснивач Република Србија, извештаји о раду су приказани у анализи установа из јавног сектора

претходно стећи лиценцу⁶.

У јесен 2013. године, Републички завод за социјалну заштиту, у сарадњи са Одељењем за инспекцијске послове Министарства за рад, запошљавање и социјалну политику, одржао је пет инструктивних састанака на којима је власницима/оснивачима и стручним радницима из приватних⁷ домова, предочен систем и поступак лиценцирања. Стручна подршка у поступку лиценцирања пружена је, осим на стручним скуповима, путем електронске комуникације, као и припремљеним Упутством за израду елабората у поступку лиценцирања организација социјалне заштите, доступног на сајтовима Републичког завода и Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

Извештај је подељен у четири главне целине. У првом делу извештаја износе се основне информације о установама као пружаоцима услуга смештаја (општи подаци о лиценцираим установама за домски смештај, структуралним капацитетима, организацији рада, ангажованим радницима и њиховом стручном усавршавању). У другом делу се интерпретирају карактеристике и обележја корисника у установама, демографске и социјалне одлике корисника, као и специфичне карактеристике корисника, трендови, налази и проблематика. У трећем делу се говори о пружању услуге смештаја, доступност установа и услови становања, спровођењу стручног поступка у установама, развијеним процедурама и сарадњи са другим актерима. У четвртом делу извештаја дата су запажања и препоруке.

- **Основни појмови**

Минимални стандарди квалитета: Уобличени у Правилник, утврђују коме и на који начин се може пружати одређена услуга социјалне заштите, како би одговарала својој спецификацији и испуњавала дефинисану сврху. Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите разликује заједичке и посебне структуралне и функционалне стандарде, у зависности од врсте услуге. Заједнички стандарди су захтеви које морају испунити сви пружаоци услуга, а посебни се разликују у односу на услугу која се обезбеђује. Прописани услови и минимални стандарди (структурални и функционални) јесу предиспозиција за пружање социјалне услуге уједначеног квалитета и важе за све пружаоце услуга на територији Републике Србије. Ови стандарди су минимални и испод њих се не може ићи у пружању услуге. За прописивање минималних услова и стандарда надлежан је искључиво министар за послове социјалне заштите и њих не могу прописивати други органи.

⁶ Према важећим прописима, ове установе, с обзиром да немају прописано двогодишње искуство у пружању услуге, могле су стећи само ограничену лиценцу макар испунили све структурне, функционалне стандарде и друге захтеве.

⁷ У мају 2013. године, када је ступио на снагу Правилник о лиценцирању организација, према до тада важећим правилницима, на територији Србије (са Аутономном покрајином Војводина) 122 установе су пружале услугу смештаја за одрасле и старије кориснике, а да их није основала Република Србија (у даљем тексту: приватни домови). Односно, било је 122 дома за старије, која су имала валидну дозволу за рад и пружање услуге, а да су власници и оснивачи били предузетници или физичка лица.

Две су групе стандарда:

1. Структурални, којима се утврђују инфраструктурни, организациони и кадровски услови за пружање услуге. Односе се на простор, објекат, локацију, опремељеност одговарајућом опремом, доступност других услуга, образовање кадрова и организацију услуге.

2. Функционални, који се односе на стручни поступак пружања услуге. Описују начин како се активности у услузи реализују, како се процењује ефекат пружања услуге, који су то обавезни поступци – пријем, процена, планирање, евалуација и поновни преглед корисника.

Лиценцирање - поступак у коме се испитује да ли установа/организација⁸ социјалне заштите и/или стручни радник, испуњава критеријуме и стандарде за пружање услуга у области социјалне заштите. Поступак лиценцирања заснива се на исуњености прописаних услова и достављању доказа. Од 23. маја 2016. године поседовање лиценце је формални предуслов за легитимно учешће у систему пружања социјалних услуга.

Лиценца - документ којим се потврђује да правно лице испуњава стандарде за пружање услуга у социјалној заштити, односно, да физичко лице (професионалац) поседује знања, вештине и способности да пружа услуге у области социјалне заштите.

Лиценца организације социјалне заштите - јавна исправа којом се потврђује да организација социјалне заштите испуњава утврђене услове и стандарде за пружање одређене услуге социјалне заштите⁹. Издаје се на период од 6 година¹⁰.

Ограничена лиценца - лиценца којом се ограничава трајање¹¹, број корисника и врста услуге која се пружа. Право на ограничену лиценцу, организација социјалне заштите може остварити ако испуњава друге услове а нема двогодишње искуство у пружању услуге за коју тражи лиценцу, или ако постоји одређено одступање од минималних стандарда услуге у погледу простора, опреме, организације и броја ангажованог особља¹².

Стручни радник у социјалној заштити - Стручне послове социјалне заштите, у зависности од карактеристика и потреба корисничке групе, обављају стручни радници: социјални радник, психолог, педагог, андрагог, дефектолог и специјални педагог, који имају лиценцу¹³ за обављање основних послова у социјалној заштити

Стручни сарадник у социјалној заштити - лице друге одговарајуће струке са

⁸ Организације пролазе кроз поступак лиценцирања, лиценцирају се, како би, према Закону о социјалној заштити имале статус овлашћеног, легитимног пружаоца одређене социјалне услуге.

⁹ У складу са Законом о социјалној заштити, лиценцу за пружање свих услуга издаје, обнавља, суспендује и одузима министарство надлежно за послове социјалне заштите независно од тога ко је оснивач пружаоца услуге.

¹⁰ Једна организација може пружати више услуга социјалне заштите и за сваку од њих мора имати посебну лиценцу.

¹¹ Издаје се са роком важења до пет година и може бити издата само једном.

¹² Није могуће добити ограничену лиценцу у случају да постоје одступања у погледу оба наведена услова.

¹³ Лиценцу стручним радницима издаје, обнавља, суспендује и одузима Комора социјалне заштите.

стеченим високим образовањем, на студијама првог степена (основне академске студије, основне струковне студије) и студијама другог степена (мастер академске студије, специјалистичке струковне студије, специјалистичке академске студије), која обављају послове из своје струке у установи социјалне заштите и код пружаоца услуга социјалне заштите што, поред васпитача и радно-окупационих терапеута, укључује физиотерапеуте, више медицинске техничаре, радне терапеуте и др. Стручни сарадници који обављају послове у непосредном раду са корисницима, поред испуњених услова степена образовања, стичу и сертификат о успешно завршеној обуци по акредитованом програму за послове своје струке у социјалној заштити. У погледу услова за обављање послова стручних сарадника здравствене струке у социјалној заштити, примењују се прописи којима се уређује обављање послова здравствених радника и здравствених сарадника.

Сарадник у социјалној заштити - лица са стеченим другим, трећим и четвртим степеном стручне спреме, која се ангажују у непосредном раду са корисницима у установи социјалне заштите и код пружаоца услуга социјалне заштите, и која су стекла сертификат о успешно завршеној обуци по акредитованом програму за рад на тим пословима, што укључује неговатеље, геронто домаћице и радне инструкторе. Послове сарадника обављају и медицински техничари, на које се у погледу услова за обављање послова у социјалној заштити примењују прописи којима се уређује обављање послова здравствених радника и здравствених сарадника.

- **Нормативни оквир**

Нормативни оквир за лиценциране организације социјалне заштите чине:

- Закон о социјалној заштити¹⁴,
- Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите¹⁵,
- Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите¹⁶,
- Правилник о стручним пословима у социјалној заштити са изменама и допунама овог Правилника¹⁷
- Правилник о лиценцирању стручних радника у социјалној заштити¹⁸
- Закон о општем управном поступку¹⁹

Закон о социјалној заштити се заснива на систему услуга социјалне заштите, односно на процени потребе корисника за одређеном услугом²⁰. Према Закону, услуге социјалне заштите су активности пружања подршке и помоћи појединцу и породици ради побољшања, односно очувања квалитета живота, отклањања или ублажавања

¹⁴ Службени гласник РС, број 24/11

¹⁵ Службени гласник РС, бр. 42/2013

¹⁶ Службени гласник РС, бр. 42/2013

¹⁷ Службени гласник РС, бр. 42/2013

¹⁸ Службени гласник РС, бр. 42/2013

¹⁹ Службени гласник РС, бр. 30/2010 и 18/2016

²⁰ Чланом 40. дефинисане су групе услуга социјалне заштите.

ризика неповољних животних околности, као и стварања могућности да самостално живе у друштву. Закон дефинише кориснике права и услуга социјалне заштите и уређује услове за домски смештај одраслих и старијих корисника²¹. Закон је предвидео могућност да организације социјалне заштите могу оснивати како органи државе, територијалне аутономије и локалне самоуправе, тако и друга физичка и правна лица која испуњавају законом прописане услове²².

Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите уређују се ближи услови за издавање лиценце, образац лиценце и начин издавања и обнављања, односно суспензије и одузимања лиценце организацијама социјалне заштите, као и начин вођења и садржина Регистра лиценцираних пружалаца услуга социјалне заштите.

Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите прописује минималне услове које треба да испуни организација социјалне заштите да би стекла право на добијање лиценце. Могу се лиценцирати само организације које пружају услуге социјалне заштите за које су овим или другим Правилником утврђени минимални услови и стандарди.

Правилници о стручним пословима и лиценцирању стручних радника оквир су за планирање и управљање кадровима, односно дела документације у поступку лиценцирања организација социјалне заштите.

²¹ Чланом 41. међу пунолетним особама између осталог су апострофиране особе чије благостање, безбедност и продуктиван живот у друштву су угрожени услед инвалидности, нарочито ако имају телесне, сензорне, интелектуалне, менталне или тешкоће у комуницирању, а услед друштвених или других препрека се суочавају са функционалним ограничењима у једној или више области живота.

²² На овај начин Закон афирмише плурализам пружалаца услуга социјалне заштите, промовише систем квалитета уводићи систем лиценцирања организација које пружају услуге социјалне заштите и стручних радника који пружају услуге.

I ЛИЦЕНЦИРАНЕ УСТАНОВЕ ЗА ДОМСКИ СМЕШТАЈ

На дан 31.12.2015. године, лиценцу за пружање услуге смештаја одраслих и старијих корисника је поседовало 62 установе. Две установе је основала Република Србија, а 60 установа су основала физичка лица²³. Збирни извештај је сачињен на основу података о раду 52 приватна дома. Од укупно 60 лиценцираних приватних домова, осам није доставило извештаје о раду, или је доставило извештаје који, после логичке контроле, нису били употребљиви. Три дома су доставила информацију да у 2015. години није било корисника на смештају, па је за ове домове у обједињеном извештају приказан само податак о лиценцираном капацитету установе.

Лиценцу на шест година поседује осам приватних домова, што значи да имају двогодишње искуство и да задовољавају све прописане стандарде, како у погледу простора и опреме, тако и у погледу организације рада и стручних послова., Реч је о домовима: ЕСКУЛАП ЦЕНТАР из Ниша (85 корисника), КОСТИЋ ДОМ из Београда (66 корисника), ЗЛАТНО ДОБА LUX из Београда (32 корисника), ВИНИЈУМ из Чачка (80 корисника), НАЦИОНАЛНИ ДОМ из Владимироваца (89 корисника), НАНА из Београда (49 корисника), ЗЛАТНО ДОБА из Београда (39 корисника) и СУНЧАНА ЈЕСЕН из Лесковца (47 корисника).

- Општи подаци о лиценцираним установама за домски смештај

- а) Општи подаци о капацитету

Капацитет лиценцираних приватних домова је 2.078 лежајева који су распоређени у 825 соба. У 2015. години на смештају је било укупно 2.524 корисника.

У табели која следи, приватни лиценцирани домови су ранжирани према капацитету. Посебно су назначени домови са капацитетом преко 70 корисника (5 домова). Треба нагласити да је капацитет за дом СЕНИОР ПЛУС приказан као укупан капацитет за сва три објекта у којима овај пружалац пружа услугу (20+49+42).

Табела 1 : Установе за смештај одраслих и старијих - приватни сектор, према врсти лиценце, регистрованом капацитету и броју корисника у 2015. години

Р. Б.	Назив организације	Општ./Град	Врста лиценце	Капацитет	Укупно корисника у 2015.	На дан 31.12. 2015.
1	НАШ ДРУГИ ДОМ	Нови Сад	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	11	Нема података	0
2	ЈАНА	Уб	ОГРАНИЧЕНА	11	Нема	0

²³ У даљем тексту : приватни дом

			на 5 година		података	
3	ИВАНОВИЋ	Велики Борак	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	16	28	16
4	СВЕТИ ТРИФУН - ДОРЂОЛ	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	16	35	14
5	ХАРМОНИЈА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	18	32	17
6	КУЋА ЗА ОДМОР ТАНАСИЋ	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	18	Нема података	0
7	СИГУРАН ЖИВОТ	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	18	37	18
8	БОРИКА	Суботица	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	18	0	0
9	ДОМ ГАРДОШ	Београд, Земун	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	24	20
10	ДОМ КОНАК	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	25	19
11	ЗЛАТНА НЕГА	Стари Бановци	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	54	20
12	РЕНЕСАНСА ДОМ	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	45	16
13	ДОМ РИСТИЋ	Долово, Панчево	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	Нема података	0
14	ПРЕПОРОД 161	Нови Сланкамен	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	20	26	20
15	ДОМ АЛЕДРА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	21	23	12
16	ЈЕЛА ДОМ	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	22	20	6
17	БАЋО И НАНА	Суботица	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	22	51	18
18	ДОМ НАЈМИЛИЈИ	Београд, Земун	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	22	37	21
19	ВИЛА ТАЛИЈА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	22	35	22
20	МИЛАГРО КАСА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	23	42	20
21	МЕДИК	Бачка Паланка	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	23	33	12
22	САНУС ВИТА	Нови Сад	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	23	25	15
23	ЛИПОВАЧКИ ОДМОР	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	23	Нема података	0
24	СЕНЕКТА	Београд, Земун,	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	24	31	23
25	АТЕРОС-СУБ	Суботица	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	25	42	25
26	ЛУКИЈАН	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	26	40	22

27	ЖАРКОВАЧКИ ВРТ	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	26	60	25
28	MASS Green House	Нови Сад	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	26	75	21
29	ПАУЛОВНИА ТОМЕНТОСА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	26	62	23
30	ВЕМИНЕРА	Београд, Земун	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	27	0	0
31	КОНАК	Ченеј	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	27	19	11
32	БЕТАНИЈА	Петроварадин	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	28	90	21
33	ВИТА МЕДИАЛИС	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	28	33	21
34	КУЋА ДОБРЕ НАДЕ	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	28	40	14
35	КОНАЦИ РОМАНОВ	Соко Бања	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	29	2	2
36	ЗЛАТНО ДОБА LUX	Београд	<u>на 6 година</u>	32	60	20
37	ВАТТНУАНЕУМ	Кањижа	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	32	14	14
38	СВЕТИ ТРИФУН - МИЉАКОВАЦ	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	32	25	20
39	ДОМ ПАДИНА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	34	Нема података	0
40	АЛТА ВИСТА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	34	53	30
41	ВИЛА ВЕСТА	Суботица	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	37	42	23
42	ЛУНА ДОМ	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	38	69	30
43	ЗЛАТНО ДОБА	Београд	<u>на 6 година</u>	39	51	38
44	ЦАРСКИ КОНАК	Лозница, Тршић	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	40	14	14
45	НАДА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	41	41	31
46	РУЖА ПРИЈАТЕЉСТВА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	43	46	25
47	ДОМ ЛЕНА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	43	62	33
48	МИСЕРИКОРДИА	Кикинда	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	43	29	26
49	ЛАРА	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	46	48	26
50	СУНЧАНА ЈЕСЕН	Лесковац	<u>на 6 година</u>	47	69	41
51	НАНА	Београд	<u>на 6 година</u>	49	100	43

52	ФЕНИКС	Падина	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	50	19	14
53	ЧЕГАРСКА ДОЛИНА	Ниш	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	50	21	18
54	ДВОЈЕ	Чачак, Вранићи	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	53	Нема података	0
55	КОСТИЋ ДОМ	Београд	на 6 година	66	73	47
56	ВИНИЈУМ	Чачак	на 6 година	80	80	51
57	ЕСКУЛАП ЦЕНТАР	Ниш	на 6 година	85	129	80
58	НАЦИОНАЛНИ ДОМ	Владимировац	на 6 година	89	130	81
59	ТЕРЗА ЕТА	Прибој	ОГРАНИЧЕНА на 5 година	97	0	0
60	СЕНИОР ПЛУС	Београд	ОГРАНИЧЕНА на 4 год. и 7 м.	111	283	105
	Укупно			2078	2524	1304

Три дома су доставила информацију да у 2015. години није било корисника на смештају: Борика, Веминара и Терза Ета, па је за ове домове у прегледу наведен само податак о лиценцираном капацитету установе. Осам домова је доставило непотпуне извештаје, или извештаји, после логичке контроле, нису прихваћени: Кућа за одмор Танасић, Двоје, Бетанија, Наш други дом, Јана, Дом Ристић, Дом Падина и Липовачки одмор. За ове домове дат је само приказ лиценцираног капацитета установе.

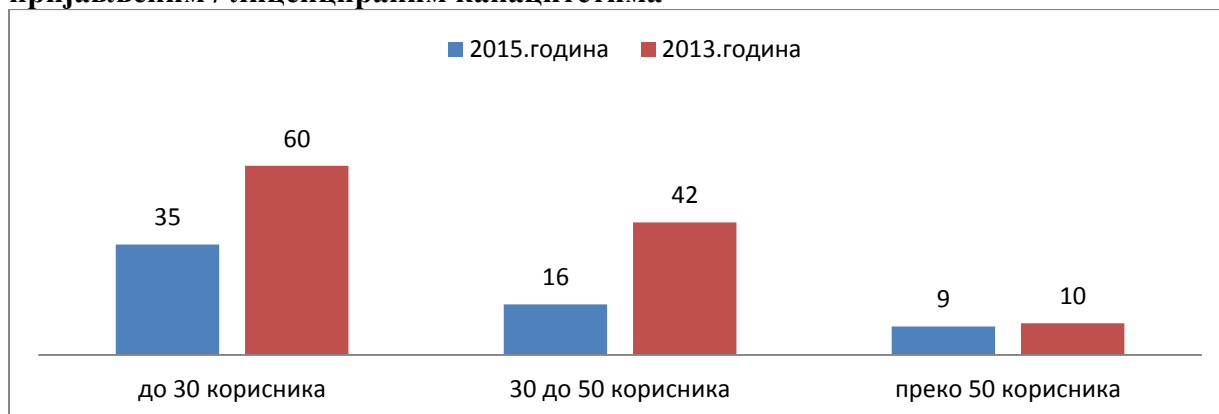
Треба имати у виду да је међу лиценцираним приватним домовима знатнији број оних који су стекли лиценцу у другој половини године, односно почињали да раде последњих месеци у години, па отуда укупан број корисника није знатно већи од лиценцираног капацитета.

Мада Правилник о минималним условима и стандардима имплицира другачију организацију рада и ангажовања стручних радника за домове већег капацитета (преко 70 корисника), за потребе ове анализе, приватни домови су подељени у три групе: домове до 30 корисника, домове од 30 до 50 корисника и групу домова са преко 50 корисника. Оваква подела је направљена како би се могли упоредити расположиви подаци о приватним домовима из периода пре и после ступања на снагу Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите.

Домови са капацитетом до 30 корисника се сврставају у групу малих установа за смештај. То је најзаступљенији капацитет на почетку бављења услугом смештаја у приватном сектору. С обзиром да су минимални стандарди квалитета исти за све, организација послова у малим домовима намеће ослањање на комплементарне услужне делатности (обезбеђивање хране, административно-технички послови, итд.). Домови са капацитетом од 30 до 50 корисника су установе средњег капацитета. Овај капацитет

отвара могућности да пружалац услуге прилагоди организацију послова и више се ослони на унутрашње ресурсе. Домови за преко 50 корисника, посебно они са преко 70 корисника, јесу установе већег капацитета. Ови домови, обично, праве искорак у унутрашњој организацији послова нудећи активности и услугу која превазилази прописани минимум стандарда квалитета.

Графикон 1: Упоредни преглед пружалаца услуга приватног сектора, према пријављеним / лиценцираним капацитетима



Међу лиценцираним приватним домовима за одрасле и старије, највише је оних са капацитетом до 30 корисника (58%). Са капацитетом од 30 до 50 корисника је 27%, а најмање је домова са капацитетом преко 50 корисника (15%).

Графикон 2: Капацитет лиценцираних приватних домова



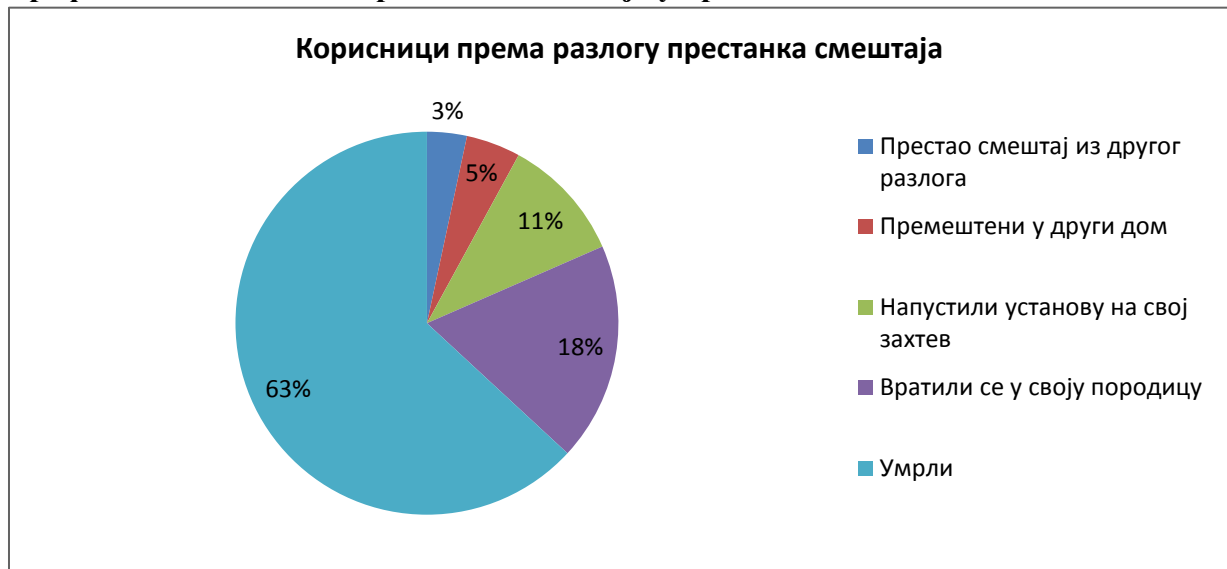
Када се упореде капацитети приватних домова који имају лиценцу, са подацима о приватним домовима који су 2013. године радили по основу дозволе за рад надлежног министарства, нема значајније разлике. Од 122 приватна дома, колико их је у 2013. години пружало услугу по основу дозволе за рад, капацитет до 30 корисника је имало 54%, од 30 до 50 корисника 37%, а са капацитетом преко 50 корисника услугу је пружало 9% приватних домова.

б) Попуњеност расположивих капацитета и флукуација корисника

На дан 31. 12. 2015. године, у приватним домовима је било 1.304 корисника, што је 63% искоришћених смештајних капацитета. Међу 2.524 корисника, колико их је било током 2015. године, новопримљених корисника је било 1.220, што чини скоро половину од укупног броја корисника.

Током године 1.220 корисника је напустило дом. Од укупног броја корисника који су напустили дом скоро две трећине, или 63% је, услед болести, умрло. У своје породице се вратило 18% корисника, што значи да су се промениле околности и да су породице успеле да обезбеде бригу и негу својим старијим члановима. За 11% корисника је постојала процена да је домски смештај примерени облик заштите, али су они на сопствени захтев напустили дом. У други дом је премештено 5% корисника, а за 3% корисника је престао смештај из других разлога. Разлози за раскид уговора су најчешће ситуације када се корисник из дома упућује у болницу на дуже лечење.

Графикон 3: Разлози за престанак смештаја у приватним домовима



в) Структура смештајних капацитета лиценцираних приватних домова

У приватним домовима има укупно 825 соба. Подједнако су заступљене двокреветне и трокреветне собе, са по 38%. Једнокреветне собе чине 10% капацитета, а слична је заступљеност и четворокреветних соба – 14%. У приватним домовима за одрасле и старије нема соба са више од 4 кревета²⁴.

²⁴ Према Правилнику о минималним условима и стандардима, у једној соби може бити смештено највише 4 корисника. Ово је један од минималних услова који су приватни домови морали испунити при стицању лиценце, а што је налазима инспектора и потврђено на терену.

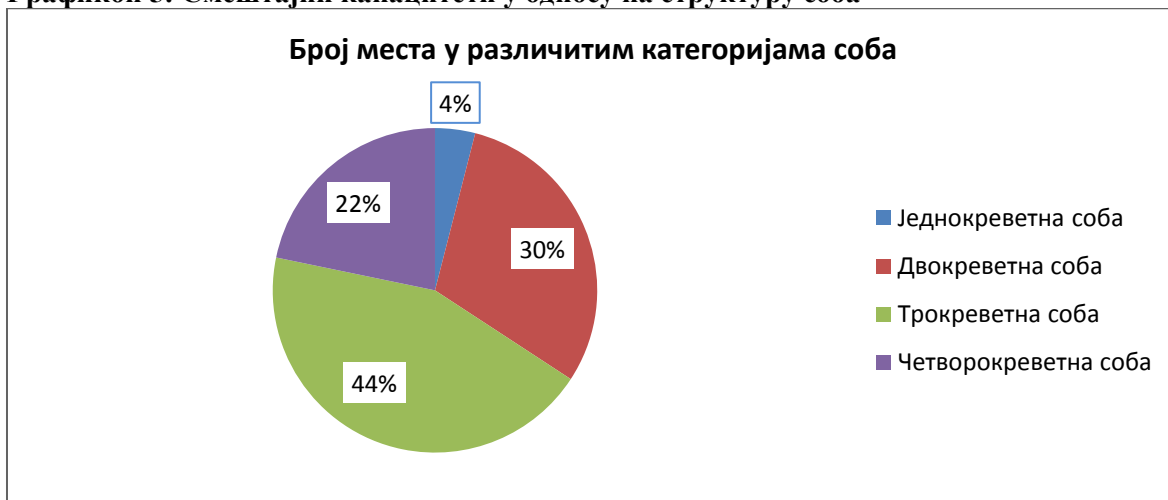
Графикон 4: Структура смештајних капацитета



У односу на лиценцирани капацитет приватних домова, односно регистровани укупан број лежајева, највише корисника смештено је у трокреветним собама, 44% од њиховог укупног броја.

У двокреветним собама је смештено 30% корисника. Мало више од петине корисника, односно 22% користе четворокреветне собе. У односу на укупан капацитет, у једнокреветним собама је смештено 4% корисника.

Графикон 5: Смештајни капацитети у односу на структуру соба



- **Организација рада**

Организација рада у установи условљена је програмским активностима. Програмске активности које, у складу са прописима, лиценцирана установа обезбеђује у оквиру услуге смештаја, усмерене су ка:

- задовољавању основних животних потреба и осигурању безбедног и пријатног окружења;

- развоју и очувању потенцијала корисника;
- правној подршци;

Активности се прилагођавају карактеристикама и процењеном интензитету подршке потребне сваком појединачном кориснику, а у складу са индивидуалним планом услуге. У зависности од врста активности, неке захтевају ангажовање сарадника, а неке су у надлежности исључиво стручних радника, или стручних сарадника.

Основни програм организације приватни домови су прилагали у поступку лиценцирања пружаоца услуге. Програм рада је садржао следеће податке:

- којој корисничкој групи је услуга намењена, унутар доминантне (одрасли и старији)
- које активности обезбеђују пружалац услуге у складу са потребама наведене корисничке групе, да ли их обезбеђује самостално, или посредством других услужних делатности
- о основним кадровима у складу са стандардима за услугу домског смештаја за одрасле и старије.

На основу овог документа и увидом инспектора на терену, између осталог, приватни домови су добили одређену лиценцу.

- **Ангажовани радници**

У 2015. години, по разним основама, у приватним домовима је било ангажовано 651 особа, од којих је 86% било у радном односу на неодређено време. У односу на укупан број ангажованих, највише је здравствених радника и пружалаца неге - 56% од укупног броја, при чему је 30% ангажовано на пружању неге, а 26% је здравствених радника. Техничког особља, где се сврставају куварице, сервирке, спремачице, раднице у вешерају и помоћни радници, било је 22% од укупног броја ангажованих. Ангажованих стручних радника, социјалних радника са лиценцом за обављање стручних послова у социјалној заштити, било је 11%, од којих је четири петине у радном односу на неодређено време, а петина је ангажованих по другом основу. На руководећим пословима је ангажовано 9%, а најмање ангажованих радника је на пословима финансијско-административне природе, свега 2%.

Графикон 6: Структура запослених/ангажованих радника



Када се посматра **родна структура** укупно ангажованих радника у приватним домовима за старије, генерално као и у социјалној заштити, са 82% су најзаступљеније жене. Жене доминирају међу здравственим радницима, пружаоцима неге, техничким радницима (сервирке, куварице, итд.), па и стручним радницима. Ова доминација не важи једино у групи руководилаца. Од укупног броја ангажованих на руководећим позицијама, скоро да су подједнако заступљене жене и мушкарци, али је више мушкараца ангажованих на неодређено време.

Када се посматра **старосна структура** ангажованих радника, највише (или трећина) их је до 30 година старости. Половина ангажованих радника је старости од 30 до 50 година. Између 50 и 60 година живота има 14% ангажованих, а најмање су заступљени старији од 60 година са 5%, и међу њима доминира руководећи кадар.

Графикон 7: Старосна структура запослених/ангажованих радника



Стручних радника је, као и међу здравственим радницима, највише у старосној доби до 30 година. Међу пружаоцима неге, скоро је подједнако оних који имају од 31 до 40, као и оних који имају од 41 до 50 година живота. Међу руководиоцима највише је ангажованих од 41 до 50 година старости.

Људски ресурси, структура и број запослених, односно ангажованих стручних радника, стручних сарадника и сарадника, дефинисани су структуралним стандардима

у правилнику који уређује ову област. Испуњеност ових стандарда је неопходан услов који је требало испунити при добијању лиценце за рад, што је за приватне лиценциране домове и потврђено записником инспектора у поступку лиценцирања.

Правилником о минималним условима и стандардима (члан 47.) утврђен је минимални број стручних радника, стручних сарадника и сарадника²⁵ непосредно ангажованих у раду са одраслим и старијим лицима на домском смештају, на следећи начин:

За старија лица:

- један стручни радник или један стручни сарадник на 70 корисника;
- један неговатељ на десет корисника са утврђеним Првим и Другим степеном подршке.

За одрасла лица са интелектуалним тешкоћама и душевно оболела:

- један стручни радник или један стручни сарадник на 25 корисника;
- један неговатељ на десет корисника са утврђеним Првим и Другим степеном подршке;
- један инструктор по радионици.

За одрасла лица са телесним инвалидитетом:

- један стручни радник или један стручни сарадник на 40 корисника;
- један неговатељ на десет корисника са утврђеним Првим и Другим степеном подршке;
- један инструктор по радионици.

Због природе посла и активности које се реализују при пружању услуге смештаја старијих корисника, процењено је да су два стручна профила неопходна: социјални радник²⁶ и правник²⁷.

• Усавршавање и обука запослених

Анализа приспелих извештаја указује да је планирано стручно усавршавање махом усмерено на похађања акредитованих програма обуке и учешће на стручним скуповима који се тичу социјалне заштите старијих корисника.

²⁵ Стандарди, на пример, захтевају да се обезбеђује најмање три obroka дневно, у складу са нутриционистичким потребама корисника. Није децидно одређено да ли се храна припрема у објекту лиценцираног пружаоца или се набавља од кетеринг службе која има лиценцу за обављање ове врсте делатности. Ово зависи од процене и могућности пружаоца услуге, расположивих капацитета. С друге стране, дефинисано је да се храна мора послужити у складу са прописима, што значи да пружалац услуге мора имати ангажованог сарадника који испуњава хигијенске и санитарне захтеве. На сличан начин се могу испунити и стандарди везани за хигијену простора, прање и пеглање веша, одржавање објекта...

²⁶ Према Правилнику, у делу о основним кадровима (члан 38.) дефинисано је да пружалац услуге има стално запосленог социјалног радника, има обезбеђену професионалну правну подршку и има најмање 60% стручних радника, од укупног броја запослених стручних радника и стручних сарадника, у складу са правилником којим су прописани стручни послови у социјалној заштити.

²⁷ Услов за лиценцирање пружаоца услуга смештаја је да обавезно имају радно ангажованог социјалног радника и обезбеђену подршку правника, што практично значи да правник не мора бити у радном односу него се ова подршка може обезбедити уговором о повременом ангажману.

Када се посматрају интересовања за акредитоване програме обука, она су усмерена на области:

- ✓ развој општих компетенција у социјалној заштити – 16 акредитованих програма, а најзаступљенији су усмерени на знања и вештине вођења случаја, сагоревање на послу, преговарање и медијацију у социјалној заштити.
- ✓ подршка одраслим и старијим особама у систему социјалне заштите – 11 акредитованих програма, а најзаступљенији су усмерени на ефикасну комуникацију са сатријима, превенцију насиља над старијима и програме који се тичу рада са дементним особама.

Пружалац услуге је у обавези да сачињава план стручног усавршавања кадрова. То је један од императива у достизању и одржавању квалитета услуге²⁸. На основу приспелих извештаја о раду, план стручног усавршавања је сачинило 40 лиценцираних приватних домова, што може више говорити о начину попуњавања упитника, или евентуално о формалном, а не суштинском испуњавању услова за лиценцирање.

²⁸ Овај документ, план развоја кадрова, један је од захтева који се морао испунити у поступку лиценцирања.

II КОРИСНИЦИ УСЛУГЕ СМЕШТАЈА У ЛИЦЕНЦИРАНИМ ДОМОВИМА

- **Демографске и социјалне одлике корисника**

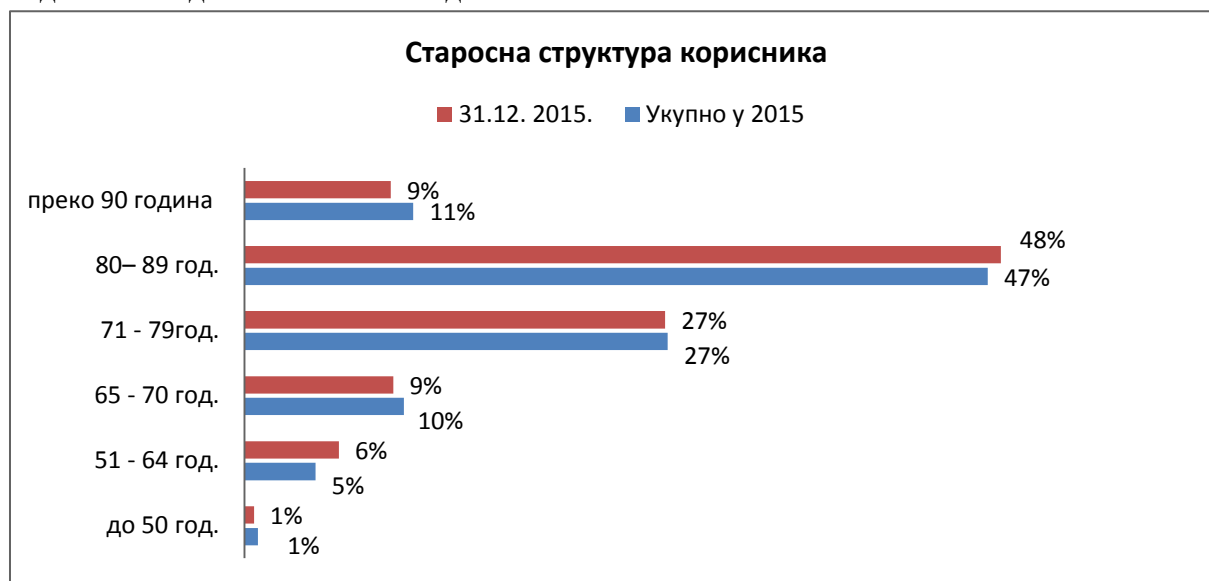
У приватним лиценцираним домовима за одрасле и старије, током 2015. године је било на смештају 2.524 корисника, а на дан 31.12. 2015. било је 1.304 корисника.

Табела 2 : Приватни домови за смештај одраслих и старијих – лиценцирани капацитет и број корисника

1.Услуга смештаја одраслих и старијих корисника				
Лиценцирани пружаоци услуге-приватни домови	Капацитет	Укупно корисника у 2015.	Нови корисници у 2015. години	Корисника на дан 31.12.2015.
Домски смештај	2.078	2.524	1.220	1.304

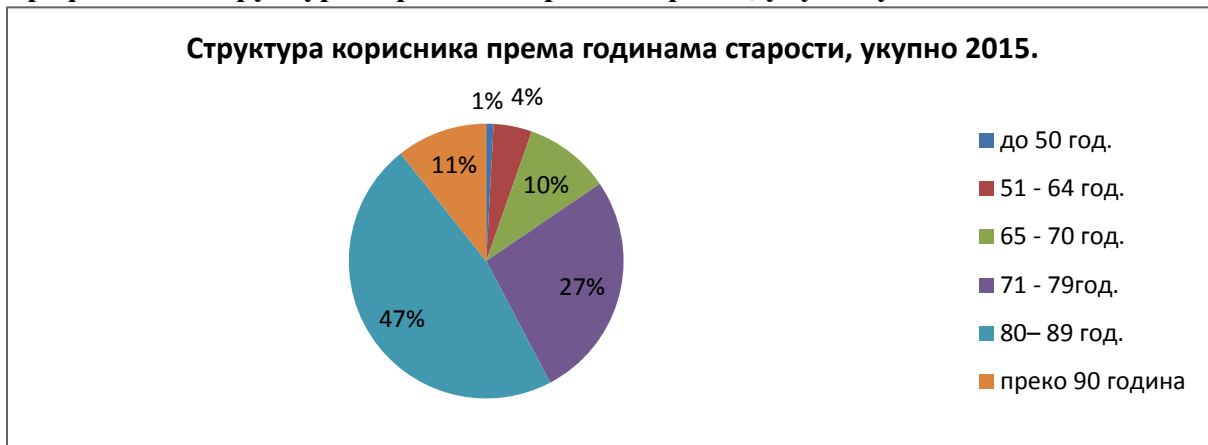
Када се посматра старосна структура корисника, укупно у 2015.години и на дан 31.12.2015. године, нема знатније разлике у заступљености старосних група.

Графикон 8: Структура корисника према годинама старости, укупно у 2015. години и на дан 31. 12.2015. године



Најзаступљенији, скоро половина или 47% корисника јесу особе од 80 до 89 година старости. Следећа по заступљености, је корисничка група од 71 до 79 година старости, са 27%. Корисника од 65 до 70 година живота, било је скоро као и деведесетогодишњака. Првих је било укупно 10%, а деведесетогодишњака 11%. Међу корисницима са преко 90 година живота, дупло је више жена (90 мушкараца према 180 жена). Најмање заступљена корисничка група су одрасли корисници. Одраслих, односно млађих од 65 година старости је укупно 5%, до 50 година било је 1% корисника, а од 51 до 64 године старости било је 4% корисника.

Графикон 9: Структура корисника према старости, укупно у 2015. години

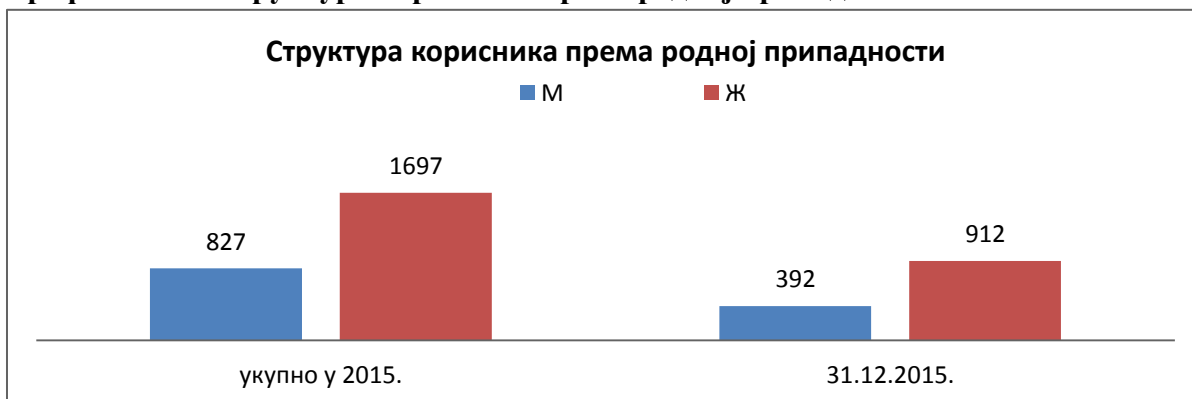


Графикон 10: Структура корисника према старости, стање на дан 31.12.2015. г



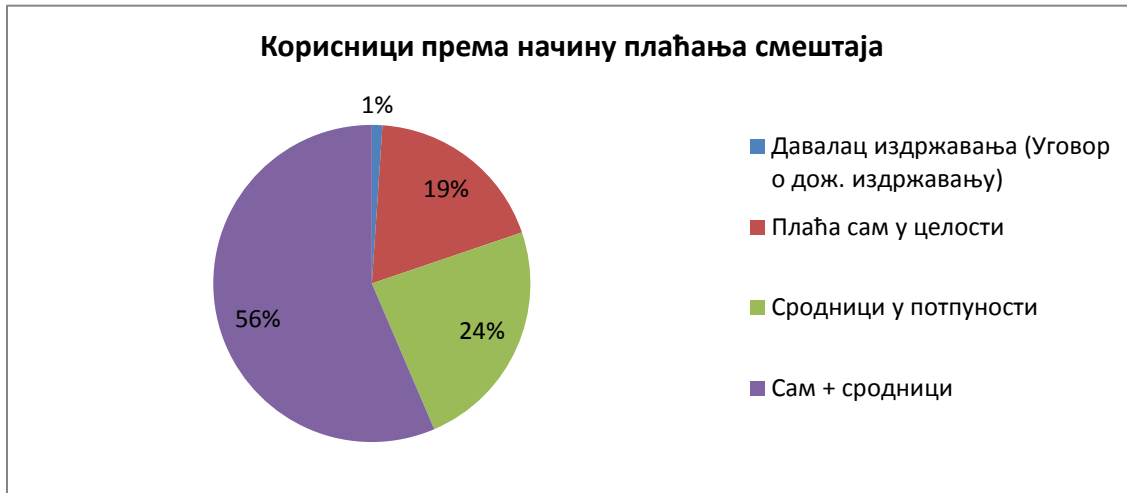
Ако се посматра структура корисника према родној припадности, значајно је више жена од мушкараца. У 2015. години било је дупло више жена на смештају. У односу на укупан број корисника, током 2015. године, две трећине корисника су биле жене. У односу на број корисника на дан 31.12.2015, такође је било више жена - 70% од укупног броја корисника на тај дан.

Графикон 11: Структура корисника према родној припадности



Највише корисника, тачније 56% је оних који смештај у установи финансирају сами уз помоћ породице и сродника. За четвртину корисника трошкове смештаја сnose сродници у целости, а 19% корисника измирује трошкове самостално, сопственим средствима. Око 1% је корисника чије трошкове намирују даваоци доживоног издржавања, на основу склопљеног уговора са корисником.

Графикон 12: Структура корисника према начину плаћања смештаја



На дан 31.12.2015. године у процедури за смештај било је 35 захтева, односно толико је потенцијалних корисника по основу утврђених приоритета и листе чекања, а услед недостатка расположивих капацитета, чекало на смештај. Међу особама које су чекале на смештај, било је 10 функционално независних и 25 функционално зависних потенцијалних корисника.

- **Специфичне карактеристике корисника**

Брачни статус корисника пред смештај у дом: Најзаступљенија корисничка група, скоро 70% корисника је пре смештаја у дом имало статус удовца, односно удовице. Од укупног броја корисника који су изгубили брачног друга пре него што су дошли у дом, 73% је жена. Другу групу по заступљености чини 13% корисника који имају живог брачног друга, са којим су пре смештаја у дом живели у заједничком домаћинству, или су били развојени, али не и формално-правно разведени. Трећу групу чини 10% корисника који су разведени.

Графикон 13: Структура корисника према брачном статусу



За разлику од других корисничких група разврстаних по основу брачног статуса, где доминирају жене, од укупног броја корисника који су у тренутку доласка у дом имали брачног партнера 60% је мушкараца. Чињеница да је више мушкараца у групи корисника који пред смештај у дом живе са партнером, могла би се протумачити као објективну немогућност партнерке да води бригу о супругу услед сопствене старости и хроничних болести.

Породични статус корисника пред смештај у дом: Највише, односно 42% корисника је пред смештај у дом живело у самачким домаћинствима. Око петине корисника, или 22% живело је са децом. Приближно исти број корисника живео је са партнером, или у породичном домаћинству своје деце, заједно са унуцима.

Када се посматра родна структура у односу на породични статус пред смештај у дом, осим у групи корисника који су живели са партнером, значајно су заступљеније жене. Пред смештај у дом, у самачким одмаћинствима је живело дупло више жена него мушкараца. Са децом, као и са децом и унуцима, живело је скоро три пута више жена него мушкараца. Скоро четири пута више жена него мушкараца, живело је са другим сродницима.

Графикон 14: Структура корисника према породичном статусу



Образовни статус корисника: Највише, односно 42% корисника је са средњом школском спремом, висококвалификованих и квалификованих радника. Мало мање од трећине, односно 30% корисника има основношколско образовање. Високу и вишу школу има 20%, а без школе је 8% корисника.

Графикон 15 : Структура корисника према образовном статусу



Ако се анализира родна структура у односу на образовни статус корисника, уочљиво је да је у групама корисника без школе и са завршеном основном школом, по четири пута више жена него мушкараца. Знатно више жена је и у групи средњошколски образованих. У групи корисника који су факултетски образовани, нема знатније разлике у родној структури.

Пензијски статус: Више од половине корисника, односно 55% је у групи личних пензионера. У групи корисника старијих од 65 година, а личних пензионера, заступљеније су жене, док су у групи одраслих корисника, млађих од 65 година који су лични пензионери, подједнако заступљене жене и мушкарци. Примаоци породичне пензије су чинили четвртину од укупног броја корисника, а међу примаоцима породичне пензије су са 93% заступљене жене. Мало мање од четвртине корисника, заједно су чинили инвалидски пензионери, пољопривредни пензионери и издржавана лица, односно лица без сопствених прихода.

Графикон 16: Структура корисника према пензијском статусу



Корисници према месту пребивалишта пред смештај у дом : Већина, односно три четвртине корисника се опредељује за смештај у установу која се налази у њиховом ближем окружењу. Четвртина корисника на смештај у приватни дом за старе долази из средина које су ван округа у коме се установа налази.

На дан 31.12.2015. године, само 32 корисника су била са боравком пријављеним на адреси установе, што је мало више од 2%. На пријаву боравка у приватном дому, корисник и пружалац услуге, обично се опредељују како би корисници лакше и ефикасније остваривали права из области здравствене заштите²⁹.

Корисници према разлогу смештаја у дом, укупан број у 2015.години: Половина корисника за смештај у установу се опредељује услед тешкоћа у свакодневном функционисању, односно немогућности да несметано и безбедно живи у свом дому. За 30% корисника породица није била у могућности, није имала услова или није била спремна да води бригу о њима. Смештај у дом био је лични избор за 16% корисника. Треба подсетити да правилници који уређују област пружања, односно коришћења услуга социјалне заштите, налажу да корисник мора бити сагласан са услугом која му се нуди и пружа. Отуда квалификацију личног избора корисника треба схватити као одлуку корисника да буде у дому на смештају, лични избор без обзира да ли је породица била у могућности и била спремна да води бригу о њему. Ближих сродника није имало 5% корисника, па су се због тога определили за смештај у дом.

Графикон 17: Структура кориснока према разлогу за смештај у дом



²⁹ Податак на основу достављених наративних извештаја о раду

Процентуална заступљеност корисника који су се за смештај у дом определили услед изложености насиљу у породици, као и корисника који су били социо-материјално угрожени, мања је од 0,5%. У 2015. години, за смештај у приватни дом определило се осам корисника који су трпели разне видове насиља у својим породицама, међу њима је шест жена и два мушкарца.

Корисници према дужини боравка у дому: Половина од укупног броја корисника јесу корисници који услугу смештаја користе мање од шест месеци. Четвртина корисника је на смештају од шест месеци до годину дана, а једну до две године, услугу користи 18% корисника. Дуже од две године на смештају је 8% корисника.

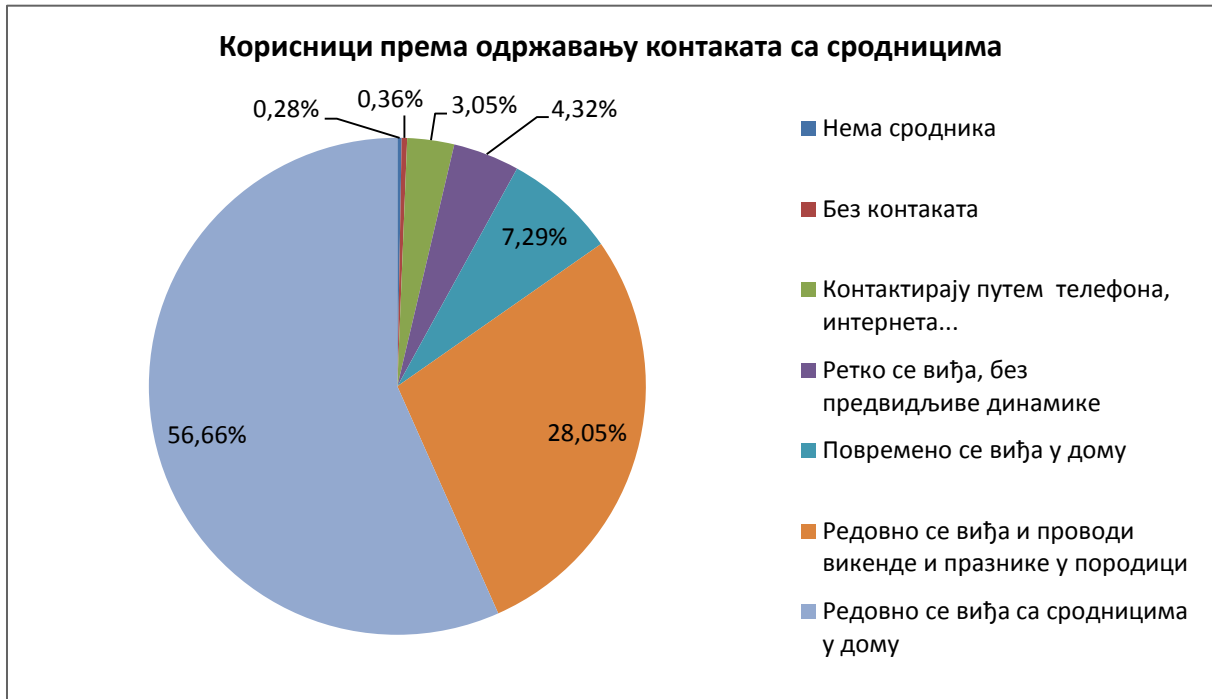
Графикон 18: Структура корисника према дужини боравка у дому



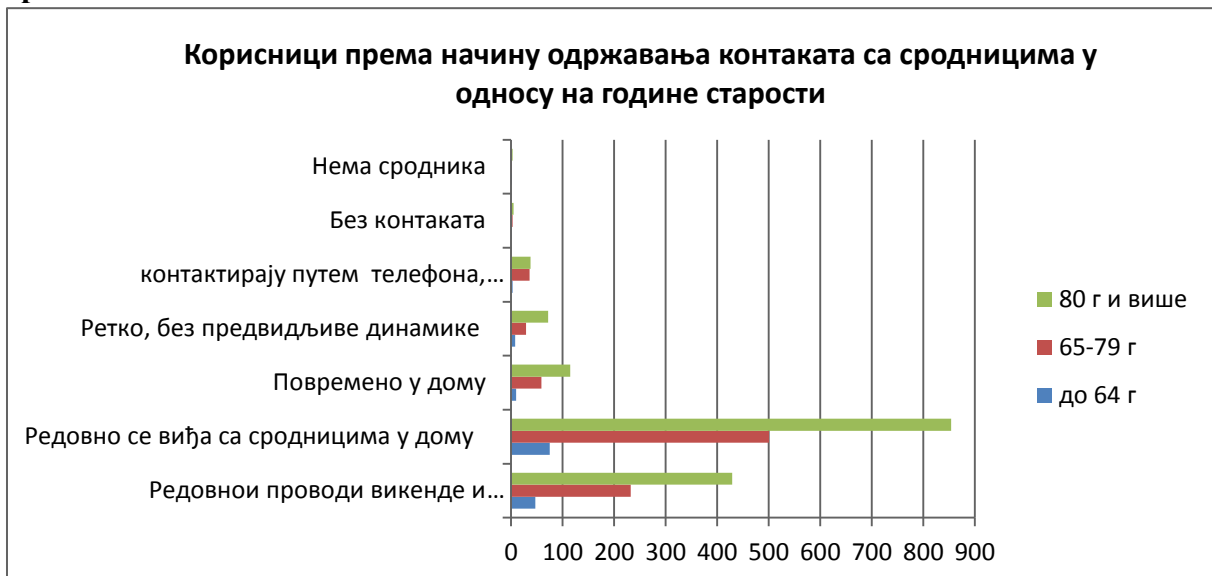
Када се посматра дужина боравка корисника у установи, треба имати у виду да међу лиценцираним приватним домовима, чији су се извештаји анализирали, знатнији број домова је испунио формално правне услове за пружање услуге и стекао лиценцу за рад током 2015. године, или неколико месеци раније. Мањи број приватних домова је и пре 2015. године пружао услугу смештаја на основу дозволе за рад надлежног министарства, што значи да се само у овим домовима могао евидентирати боравак корисника дуже од две године.

Корисници према начину одржавања контаката са сродницима: Више од половине корисника, скоро 57% се са сродницима виђа редовно у дому, односно најмање једном месечно. Редовно се виђа са породицом у дому и проводи викенде и празнике код њих 28% корисника. Повремено у дому, односно мање од једном месечно, са породицом и сродницима се виђа 7% корисника. Ретко, без предвидљиве динамике, са сродницима се виђа мало више од 4%, а путем телефона, интернета или скајпа, са сродницима контактира 3% корисника. Нема сроднике, или са њима не контактира око 0,6% корисника.

Графикон 19: Структура корисника према начину и динамици одржавања контаката са сродницима



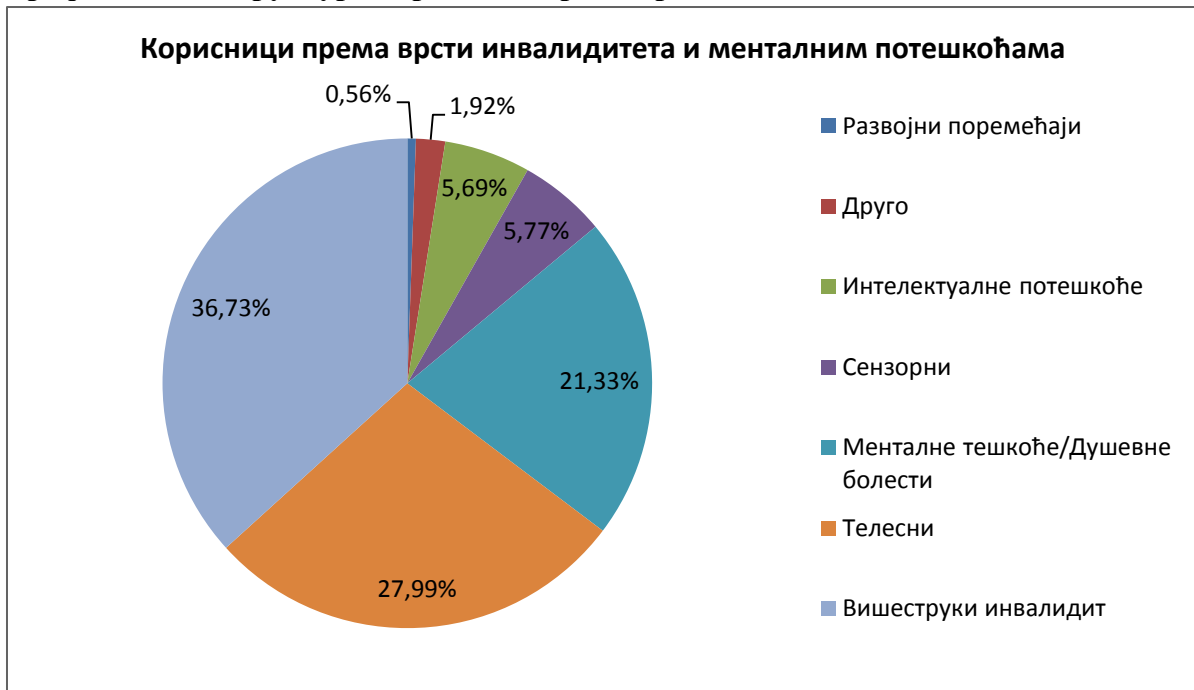
Графикон 20: Старосна структура корисника у односу на одржавање контаката са сродницима



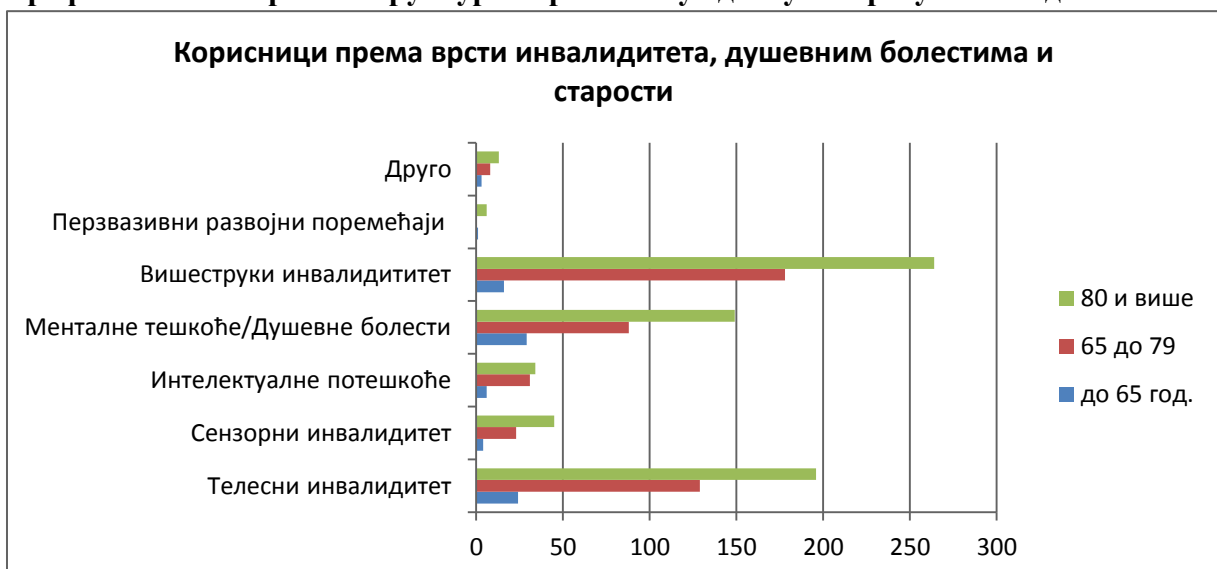
Корисници према врстама инвалидитета, душевним болестима и старости на дан 31.12.2015.години: Анализом појединачних извештаја о раду закључује се да је 96% корисника у приватним домовима суочено са неком врстом инвалидитета или сметње у функционисању. Највише корисника, 37% је са вишеструким сметњама, и

међу њима доминирају корисници старији од 70 година. Са телесним инвалидитетом је 28% корисника. Мало више од петине корисника, односно 21% је са менталним тешкоћама. Од укупног броја корисника са овим потешкоћама, око 11% је млађе од 65 година. Трећина корисника млађих од 65 година живота, који су били на смештају 31.12.2015. године, имала је менталне тешкоће. Са интелектуалним потешкоћама је 6% корисника, а исто толико је и корисника са сензорним тешкоћама.

Графикон 21: Структура корисника према врсти инвалидитета и потешкоћама



Графикон 22: Старосна структура корисника у односу на врсту инвалидитета



III ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ ДОМСКОГ СМЕШТАЈА

Сврха домског смештаја за старије и одрасле особе са инвалидитетом је задовољавање индивидуалних потреба одраслих и старијих лица која имају тешкоће у самосталном функционисању, а којима се у оквиру установе за смештај може обезбедити потпунија подршка и услови за задовољавање свакодневних потреба³⁰.

Домски смештај је на располагању лицима са навршених 65 година живота, која услед ограничења способности имају тешкоћа да живе самостално без целодневне подршке, неге или надзора. Ова услуга доступна је и одраслим особама, млађим од 65 година, а са навршених 18 година живота, које услед физичког или чулног инвалидитета, интелектуалних оштећења или менталних потешкоћа имају потребу за интензивним надзором, негом и подршком током 24 часа.

Услугом домског смештаја се обезбеђује сигуран смештај за старије и одрасле особе, социјалне услуге из делатности институције и окружење у коме су доступне разноврсне социјалне и здравствене услуге у складу са идентификованим потребама корисника. Пружалац услуге обезбеђује пун приступ корисника здравственим, психолошким и осталим услугама у складу са процењеним потребама. Услуге домског смештаја пружају се на начине који обезбеђују одржавање највишег нивоа независности и самосталног функционисања корисника, на начин који не дискриминише нити експлоатише кориснике. За потребе корисника које институција не обезбеђује, могу се по уговору ангажовати и други појединци, односно службе у заједници.

- **Физичка доступност и услови становања**

Сви лиценцирани домови за одрасле и старије, било да им је оснивач Република Србија или друго правно или физичко лице, у поступку лиценцирања су приложили одказе да испуњавају захтеве дефинисане Правилником о минималним условима и стандардима. Битан услов за добијање лиценце је управо испуњеност стандарда који се односе на физичку доступност и услове становања у дому. То значи, да лиценцирани домови на које се односи ова анализа о раду у 2015. години испуњавају следеће услове:

Локација и инфраструктура: Објекат се налази се у насељеном месту и доступном за јавни превоз; прилази објекту, као и све просторије које су корисницима на располагању, приступачни су за кориснике који се отежано крећу и за самостално кретање корисника инвалидских колиџа и других помагала; у складу са потребама корисника, обезбеђују се услови за рекреацију, физикалну и радно-окупациону терапију и сусрете и контакте са члановима породице и другим лицима значајним за корисника; пружалац услуге за смештај одраслих и старијих са менталним и интелектуалним тешкоћама, обезбеђује простор за појачан надзор са природним осветљењем, одговарајућом температуром и опремом која обезбеђује удобност и онемогућава самоповређивање корисника; обезбеђује се и просторија за изолацију преминулих

³⁰ Корисницима на смештају обезбеђује се двадесетчетворочасовни надзор и подршка ради одржања квалитета живота у складу са идентификованим потребама.

корисника, у складу са стандардима предвиђеним посебним прописима.

Услови становања: Лежајеви у спаваоници су прилагођени потребама корисника према степену подршке, простор у спаваоницама такође. Објекат има просторију за несметане сусрете и дружења корисника и лица из блиског окружења. У једној спаваоници смештена су највише четири корисника. За кориснике са отежаним кретањем изнад кревета су уграђени рукохвати, а обезбеђена је и опрема која омогућава сервирање оброка у кревету.

Одржавање хигијене: Заједничке просторије, као и собе у којима живе корисници и припадајуће санитарне просторије свакодневно се чисте. У складу са својим способностима, корисници активно учествују у одржавању личне хигијене и хигијене простора у којем бораве.

Исхрана: Обезбеђују се најмање три оброка дневно и две ужине по потреби и у складу са нутриционистичким стандардима. У зависности од корисничке групе или упутства лекара, обезбеђује се и више оброка. Исхрана корисника обезбеђује се према недељном јеловнику, који се саставља у складу са нутриционистичким стандардима, а уз учешће корисника, и истакнут је на видном месту. За послуживање хране, објекат има одговарајућу трпезарију.

- **Стручни послови у лиценцираним домовима**

Правилник о минималним условима и стандардима, у делу функционалних стандарда, дефинише стручне поступке и мере, које доприносе бољем квалитету пружених услуга и континуираном развоју особља. Основни стручни поступци су: пријем корисника; процена потреба корисника и примерености услуге која се нуди у задовољењу корисникових потреба; израда индивидуалног плана заштите и периодични поновни преглед³¹; старатељска заштита; рестриктивни поступци и мере; заштита од насиља.

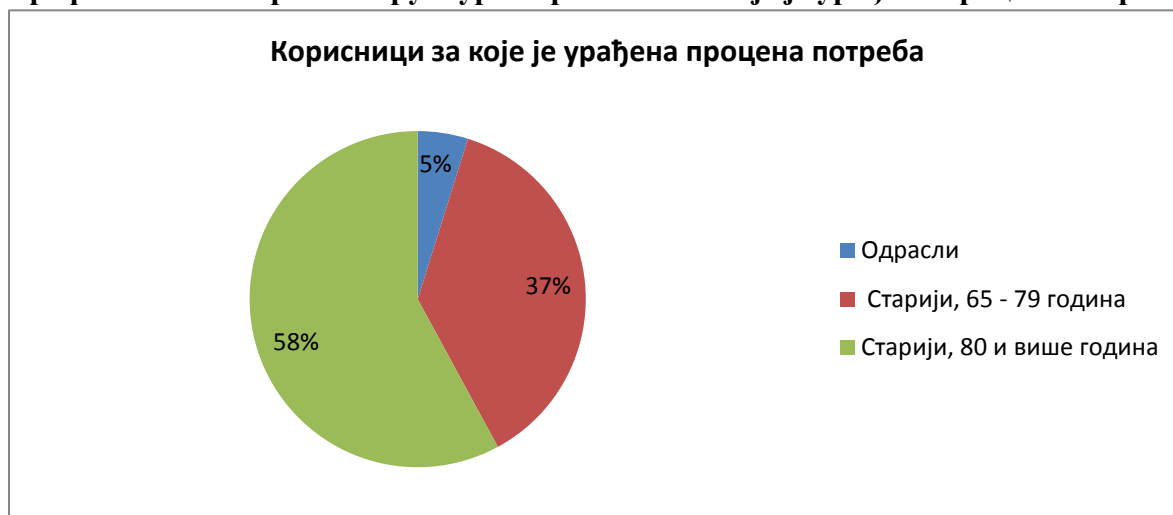
а) Пријем, процена потреба корисника и индивидуално палнирање

Стручни поступак процене потреба корисника и примерености услуге која се пружа, спроведен је за 74% корисника који су у 2015. години користили услугу смештаја у приватним домовима. Када се упореде подаци о броју спроведених поступака процене са подацима о укупном броју и старосној структури корисника на смештају током 2015. године, могло би се закључити да се поступак процене није спроводио код корисника који су услугу смештаја користили краће од правилником дефинисаног рока за спровођење овог стручног поступка³².

³¹ За услугу смештаја одраслих и старијих, поновни преглед се ради најмање једном годишње, после којег следи ревидирање постијећег и израда новог индивидуалног плана услуге.

³² Правилник о минималним условима и стандардима, члан 13: Процена започиње непосредно након пријема и окончава се у року до десет дана. Током процене пружа се услуга, односно реализују се активности у складу са утврђеним приоритетним потребама корисника. У односу на резултате процене

Графикон 23: Старосна структура корисника за које је урађена процена потреба



Смештај у приватним домовима се врши по основу директног уговарања са корисником, или њему значајном особом³³, за разлику од смештаја у установе социјалне заштите из јавног сектора где се он реализује на основу решења центра за социјални рад. То значи да је поступак процене потреба за смештајем корисника у установе из јавног сектора већ спроведен у центрима.

Утврђен је степен подршке за 71% корисника који су били на смештају у установи током 2015. године. Највише корисника, 45% или половина је са утврђеним првим³⁴ степеном подршке. Други³⁵ степен подршке је утврђен за 34%, а скоро за петину корисника је утврђено да су потребни трећи³⁶ и четврти³⁷ степени подршке. Трећи степен подршке је утврђен за 16% корисника, а најмање корисника, само 5% има потребу за четвртим степеном подршке.

одређује се степен подршке кориснику и израђује индивидуални план услуге.

³³ Стручни поступак пријема и процене потреба корисника, у свим па и у приватним домовима за одрасле и старије, према Правилнику, спроводе стручни радници ангажовани у овим установама.

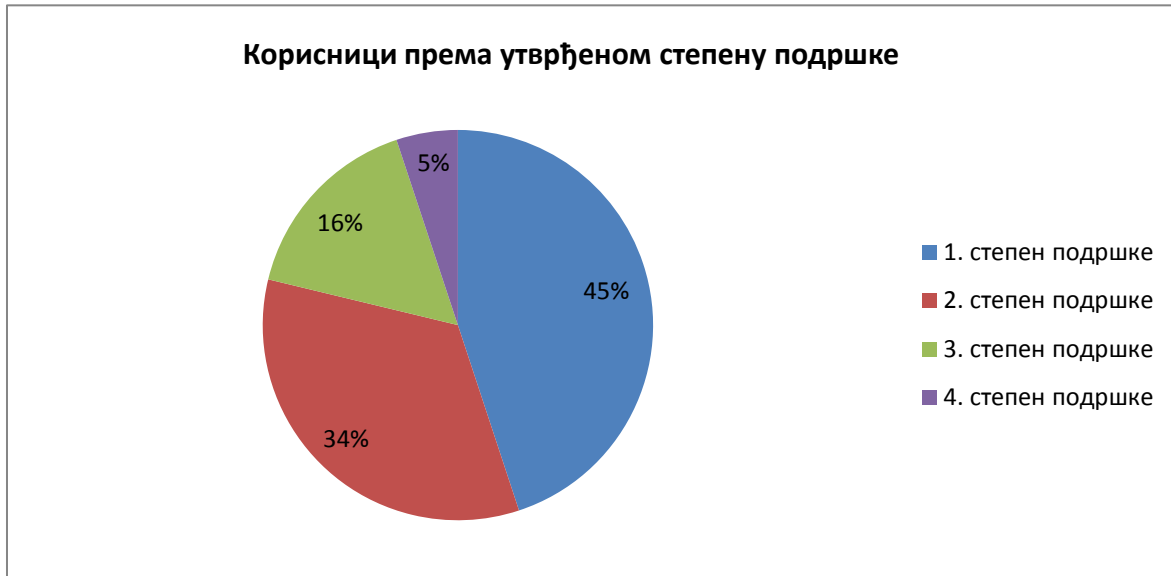
³⁴ Подршка I степена - значи да корисник није способан да се самостално брине о себи и укључи у активности дневног живота у заједници, због чега му је потребно физичко присуство и континуирана помоћ другог лица.

³⁵ Подршка II степена - значи да корисник може да брине о себи и да се укључи у активности дневног живота у заједници уз физичко присуство и помоћ другог лица.

³⁶ Подршка III степена - значи да корисник може да брине о себи и да се укључи у активности дневног живота у заједници, али му је услед недовољно развијених знања и вештина потребан надзор и подршка другог лица.

³⁷ Подршка IV степена - значи да корисник самостално, односно уз подсећање, може да обавља све животне активности.

Графикон 24: Структура корисника према утврђеном степену подршке



Индивидуални планови услуге, према појединачним извештајима о раду приватних домова, сачињени су за 76% корисника који су користили услугу смештаја. Израда индивидуалног плана услуге нормативно је уређена, и обавезни је део стручног поступка.

Графикон 25: Сачињени индивидуални планови услуга у односу на године старости корисника



Према приспелим појединачним извештајима приватних домова за старије, индивидуалних планова услуге је више него урађених процена, које су извршене за 74% корисника на смештају.³⁸

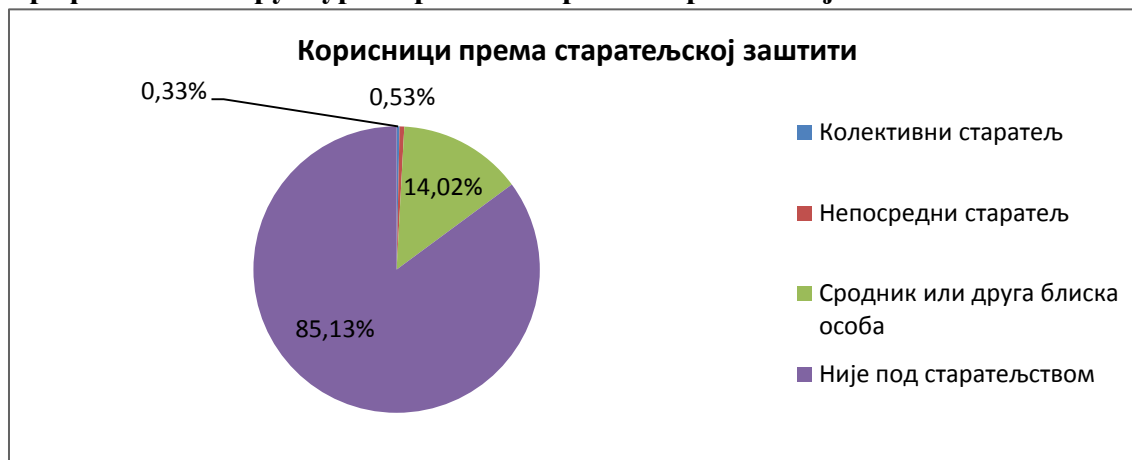
б) Старатељска заштита

Под старатељском заштитом је 15% корисника. За већину њих, односно за 14% од укупног броја корисника на смештају, старатељ је сродник или нека друга блиска

³⁸ Процена потреба корисника и утврђивање степена подршке је окосница у изради индивидуалног плана услуге. Када се сагледа и упореди старосна структура корисника за које су сачињени индивидуални планови услуге, нема значајнијих одступања од претходних показатеља.

особа. Није под старатељском заштитом 85% корисника.

Графикон 26: Структура корисника према старатељској заштити



в) Рестриктивни поступци и мере и заштита од насиља

Према појединачним извештајима о раду приватних лиценцираних домова **рестриктивни поступци и мере**, нису примењивани. У поступку лиценцирања ови домови су били у обавези да доставе процедуру о посебним мерама ради осигурања безбедности корисника погођених деменцијом, душевним болестима, менталним сметњама, поремећајем понашања, или неким другим проблемима управљања понашањем, уколико је то релевантно са становишта услуге за чије се пружање тражи лиценца³⁹.

Насиље над корисницима одмског смештаја није забележено у појединачним извештајима о раду приватних лиценцираних установа.

• Сарадња са другим актерима

Када се анализира квалитет сарадње са другим службама⁴⁰, најпозитивније је оцењена сарадња са другим установама социјалне заштите, а одмах затим (незнатна је разлика у оценама) сарадња са здравственим установама. Нешто слабије су оцене за сарадњу са органима локалне самоуправе, МУП-ом и медијима. Најслабије је оцењена сарадња са удружењима грађана (невладиним сектором) и образовним институцијама.

Четири установе су навеле да су у 2015. години добиле донације од стране појединаца. Ниједан приватни дом није имао прилив додатних средстава по основу пројектих активности финансираних из буџета, нити од страних донатора.

³⁹ Судаћи по достављеним извештајима, а имајући у виду структуру корисника, ова понашања су екстремно добро превенирана.

⁴⁰ Мање од половине установа је одговорило на питања о сарадњи са другим актерима, партнерима у реализацији услуге смештаја.

IV. ЗАПАЖАЊА И ПРЕПОРУКЕ

Годишње извештавање о раду представља новину за приватне лиценциране домове. За сваки од њих било је потребно усклађивање података, или њихова допуна. Мањи број домова је доставио комплетне извештаје, односно уз попуњене табеле, достављен је и наративни извештај. Најкомплетније извештаје су достављали домови већег капацитета, са преко 50 корисника, што наводи на закључак да је организација рада у овим домовима комплекснија и ефективнија. Додатни проблем представљала је доступност контаката ових установа у погледу неажурираних, или промењених мејл адреса и телефонских бројева. Стога, неки од њих нису обухваћени извештавањем. Други уочени проблем је вештина власника/оснивача у коришћењу интернет комуникација и попуњавању табела, а који су били једине особе за контакт и давање података. Препорука је да се оснивачима и стручним радницима који су ангажовани у приватним лиценцираним домовима, подршка усмери на подизање компетенција за вођење документације и извештавање у систему социјалне заштите, кроз организацију радионица, стручних скупова и друге сличне активности.

Од 60 лиценцираних приватних домова за смештај одраслих и старијих корисника, осам домова је стекло лиценцу на шест година, што значи да су испунили све услове прописане Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите, што је потврђено и записником Инспекције Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Преостала 52 дома је стекло ограничену лиценцу, углавном на пет година. Махом су по среди новоосноване установе које немају прописано двогодишње искуство у бављењу пружања услуге смештаја. Ограничену лиценцу и рок за испуњење свих прописаних услова, добиле су и установе које имају двогодишње искуство, али нису испуниле неки од прописаних минималних услова и стандарда.

Више од половине лиценцираних приватних домова је мањег капацитета, до 30 корисника. Само пет домова је већег капацитета, за преко 70 корисника, што између осталог говори о сложенијој организацији рада и комплекснијој програмској активности, те да упошљавају више од једног стручног радника и већи број стручних сарадника и сарадника. Домови мањег капацитета имају једноставнију организацију рада, више се ослањају на комплементарне услужне делатности (послови спремања и доставе хране, одржавања хигијене, рачуноводства).

Лиценцирани капацитет приватних домова је 2.078 лежајева, распоређених у 825 соба. У овим домовима нема соба са више од 4 кревета, што је значајан новоустановљени структурални стандард којем се последњих година прилагођавају установе већих капацитета из јавног сектора. У приватним домовима подједнако су заступљене двокреветне и трокреветне собе.

Током 2015. године, услугу смештаја у приватним домовима је користило 2.524 корисника. Искоришћеност капацитета је 63%.

Број и структура ангажованих радника је у складу са захтевима и Правилником о

ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите. У односу на укупан број ангажованих, 86% је у радном односу на неодређено време, а највише ангажованих је на пословима пружања неге и здравствених радника. Стручних радника је 11% од укупног броја ангажованих и четири петине њих је у радном односу на неодређено време. На финансијско административним пословима је најмање ангажованих -2%, што значи да се ови послови, углавном, поверавају другим специјализованим пружаоцима услуга. Четири петине ангажованих су жене, осим на руководећим пословима где су подједнако заступљене жене и мушкарци. Трећина ангажованих радника је млађе од 30 година. Међу стручним и здравственим радницима највише је оних који су млађи од 30 година, што значи да испуњавају формално правне услове у смислу стручне спреме и додатних обука, али немају значајније искуство у пружању услуга старијим корисницима. У складу са тим, исказане су потребе и интересовања за стручнима усавршавањем, усмерена су на развој општих компетенција у социјалној заштити, као и на унапређење компетенција у раду са старијим особама. Препорука је да се оснивачима и менаџменту приватних домова за старије укаже на неопходност да сет активности усмере на подизање професионалних компетенција младих, квалификованих кадрова, посебно на развој вештина у директном раду са старијима и одраслим корисницима са инвалидитетом.

Значајна је флукуација корисника. Од укупно 2.524 корисника, новопримљених је било 1.220 а исто толико корисника је и напустило установу током 2015. године. За скоро две трећине разлог напуштања је смрт корисника, а половина корисника је услугу користила, или користи мање од шест месеци. Препорука је да се уради продубљена анализа структуре корисника који су услугу смештаја користили краће од шест месеци.

Више од половине корисника су особе старије од 80 година. Корисника млађих од 65 година је 5% и већина их је са менталним потешкоћама и вишеструким инвалидитетом. Са неком врстом инвалидитета, или сметње у функционисању, је 96% корисника у приватним домовима. Највише их је са вишеструким сметњама и међу њима доминирају корисници старији од 70 година. Значајно су заступљени они са интелектуалним и менталним потешкоћама. Под старатељском заштитом, углавном сродника или неке друге блиске особе, је 15% корисника. Препорука је да се уради продубљена анализа примењених мера заштите корисника са инвалидитетом, интелектуалним и менталним потешкоћама.

Више од четири петине корисника се редовно виђа са сродницима, било да се виђања реализују у дому или корисници проводе празнике и викенде код сродника, што значи да се одржавају и негују здрави породични односи.

На основу доминантно заступљених карактеристика корисника, типичан корисник услуге смештаја у приватним домовима је: жена са вишеструким потешкоћама, удовица старости преко 80 година, која је пре смештаја у дом живела сама на локацији у окружењу и не мења адресу пријављеног боравка, имала је потешкоће у свакодневном функционисању и зато је смештај у дом је био њен избор, лични је пензионер средњег стручног образовања која услугу плаћа сопственим

средствима, а уз помоћ породице и сродника са којима се редовно виђа у дому.

У приватним лиценцираним домовима услови становања, исхрана корисника, приступачност објеката, одржавање хигијене и други структурални услови прилагођени су и одговорили минималним захтевима из правилника који регулише ову област. За спровођење стручних послова у приватним домовима је ангажован тражени број стручних радника, сарадника и помоћног особља, што је потврђено записником Инспекције надлежног министарства.

Стручни поступак процене потреба и услуге смештаја као примереног одговора на индивидуалне потребе, спроведен је за три четвртине корисника. С обзиром да се услуга смештаја реализује на основу директног уговарања између пружаоца услуге и корисника, односно за њега значајне особе, стручни поступак процене потреба за смештајем обављају стручни радници ангажовани у приватним домовима за старе⁴¹. Процена потребног степена подршке није урађена за све кориснике којима је утврђена процена потреба за смештајем. Скоро половина корисника има потребу за првим степеном подршке, односно потребно им је физичко присуство, континуирана подршка и надзор другог лица. Индивидуални планови подршке су урађени за више корисника него што је утврђено процена потреба за смештајем и више него што је урађено процена потребног степена подршке. Препорука је да се уради продубљена анализа (не)реализованих стручних поступака у приватним домовима за смештај, са посебним акцентом на структуру корисника која није под старатељском заштитом, а имајући у виду заступљеност корисника са менталним, интелектуалним и вишеструким потешкоћама.

Приватни домови имају процедуре за примену рестриктивних поступака и мера, као и процедуре за заштиту од насиља, али ове потребе и појаве нису евидентирани у 2015. години. Препорука је да се уради продубљена анализа примене рестриктивних поступака и мера, као и мониторинг поштовања процедура.

⁴¹ У установама јавног сектора, услуга смештаја се реализује на основу решења Центра за социјални рад, односно процене потреба коју спроводи стручни радник-вођа случаја