



РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ
УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ
КОРИСНИКА У ЈАВНОМ СЕКТОРУ
ЗА 2016. ГОДИНУ**

Београд,

Јул 2017. године

С А Д Р Ж А Ј		
1.	УВОД	3
	1.1 Нормативна основа функционисања установа	3
	1.2 Методолошке напомене	4
2.	ОПШТИ ПОДАЦИ О УСТАНОВАМА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ	5
	2.1 Капацитети домског смештаја за одрасле и старије у јавном сектору	5
3.	ЉУДСКИ РЕСУРСИ У УСТАНОВАМА	9
4.	КОРИСНИЦИ УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ	12
	4.1 Основна обележја корисника услуге смештаја за одрасле и старије	12
	4.2 Специфичне карактеристике корисника услуге смештаја за одрасле и старије	18
5.	ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ СМЕШТАЈА	25
	5.1. Услови становања корисника	25
	5.2 Исхрана и одевање корисника	26
	5.3 Стручни послови социјалне заштите Стручни поступак Заштита од насиља Рестриктивне мере Задовољство корисника	26
	5.4 Здравствена заштита	29
6.	ПРУЖАЊЕ УСЛУГА У ЗАЈЕДНИЦИ	29
7.	ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ	31

1. УВОД

Предмет овог извештаја је анализа рада установа за смештај одраслих и старијих (УСОС) у јавном сектору у Србији у 2016. години. Извештај о раду УСОС у јавном сектору је један од извештаја о раду установа социјалне заштите који припрема и публикује Републички завод за социјалну заштиту у складу са законским одређењима и повереним пословима праћења система социјалне заштите од стране Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

Закон о социјалној заштити из 2011. године уводи плурализам пружалаца услуга социјалне заштите (јавни и нејавни сектор). Закон уводи и захтев за лиценцирањем организација социјалне заштите и дефинише да лиценцирању подлежу организације социјалне заштите које пружају дневне услуге у заједници, услуге породичног смештаја и *услуге домског смештаја*. Према Уредби о мрежи установа социјалне заштите, која дефинише основну делатност, број и капацитет установа у јавном сектору, од укупно 60 установа 43 су намењене смештају одраслих и старијих без специфичних карактеристика (инвалидитета и тешкоћа). Према прелазним одредбама Закона о социјалној заштити крајњи рок за подношење документације за лиценцирање био је мај 2016. године и у складу са Законом све установе за смештај одраслих и старијих у јавном сектору предале су захтеве у законском року, а 12 установа је до краја 2016. године и добило лиценцу. У 2016. години услуге је пружало и 119 лиценцираних установа за смештај одраслих и старијих у приватном сектору.

Поштујући специфичности настанка и развоја установа за смештај одраслих и старијих у јавном и приватном сектору Републички завод за социјалну заштиту (у даљем тексту РЗСЗ), и ове године израђује два извештаја, извештај о раду установа за смештај одраслих и старијих у јавном сектору и извештај о раду установа за смештај одраслих и старијих у приватном сектору. Информације о старијим корисницима система социјалне заштите публикују се у оквиру годишњих извештаја РЗСЗ *Пунолетни корисници социјалне заштите*.

1.1 Нормативна основа функционисања услуге смештаја одраслих и старијих

Нормативни акти који у највећој мери уређују услугу смештаја старијих (и одраслих) особа у систему социјалне заштите у Републици Србији су:

- Закон о социјалној заштити¹,
- Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите²,

¹ Службени гласник РС, број 24/11

² Службени гласник РС, број 42/2013

- Правилник о лицензирању организација социјалне заштите³,
- Правилник о стручним пословима у социјалној заштити са изменама и допунама овог Правилника⁴
- Правилник о лицензирању стручних радника у социјалној заштити⁵
- Уредба о мрежи установа социјалне заштите⁶ (у даљем тексту Уредба)

Ови и други закони и правилници који уређују поједине области рада у социјалној заштити доступни су на сајту РЗСЗ⁷.

1.2 Методолошке напомене

Извештај о раду установа социјалне заштите за смештај одраслих и старијих (УСОС) у јавном сектору за 2016. годину сачињен је на основу достављених појединачних годишњих извештаја ових установа Републичком заводу за социјалну заштиту (РЗСЗ).

Све установе у систему социјалне заштите обавезне су да према униформним обрасцима израђују годишње извештаје. Обрасце, односно инструменте за праћење рада установа израђује РЗСЗ уз консултације са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, односно осталим релевантним домаћим и иностраним актерима. За израду овог извештаја, два су основна инструмента за прикупљање података, статистички и наративни извештаји установа.

Статистичке извештаје, у форми Excel табела, појединачно попуњава свака УСОС. Поред статистичког, свака установа је у обавези је да израђује и наративне извештаје о раду. Наративни извештај садржи шира образложења и интерпретацију података, додатна објашњења, потребе и изазове у раду, као и начине превазилажења тешкоћа.

Већ низ година евидентирају се препреке и проблеми у процесу извештавања у систему социјалне заштите, па и у процесу извештавања УСОС. Основ за израду годишњих статистичких извештаја свакако јесу добре евиденције установа. Статистички подаци које достављају установе почивају на евиденцијама које нису довољно уређене нити уједначене, што податке чини недовољно поузданим. Већина установа, поготово већих, имају електронске базе података (Интеграл) које им омогућавају електронски упис већине података о корисницима, има установа које користе неке друге базе, има установа у којима се евиденција води и даље на традиционалан начин – у форми досијеа у папиру. Базе које омогућавају електронско вођење евиденција о корисницима дакле нису униформне, установе саме унапређују или не софтвере којим располажу, тако да неке јесу а неке нису у стању да са лакоћом обезбеде поуздане податке тражене у статистичком обрасцу извештаја.

Све док се нормативно не уреди област прикупљања података и не израде јединствене

³ Службени гласник РС, број 42/2013

⁴ Службени гласник РС, број 42/2013

⁵ Службени гласник РС, број 42/2013

⁶ Службени гласник РС, број 12/2013

⁷ http://zavodsz.gov.rs/index.php?option=com_content&task=view&id=289&Itemid=289

електронске апликације за евиденције и унос података установа социјалне заштите са дефинисаним одговорностима сваке инстанце у процесу, податке које достављају установе треба узимати само као илустрацију стања у систему.

РЗСЗ је за потребе израде синтетизованог годишњег извештаја о раду установа за смештај одраслих и старијих анализирао годишњи рад 41⁸ установе од укупног броја (43) у јавном сектору у Републици Србији. Извештајем нису обухваћене, односно, Завод не располаже Извештајима о раду домова у Ваљеву и Косовској Митровици⁹.

2. ОПШТИ ПОДАЦИ О УСТАНОВАМА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ

2.1 Капацитети домског смештаја за одрасле и старије у јавном сектору

Број установа и капацитет смештаја у јавном сектору нису се мењали годинама. Уредба препознаје 43 установе, две су у време ступања на снагу Уредбе (2013. година) биле у изградњи. Дом у Новом Пазару почео да ради 2015. године, дом у Ваљеву још није почео са радом, тако да је капацитет смештаја у јавном сектору повећан за 1 установу, односно за 80 места. **Према подацима у последњих пет година, број смештених корисника се у току године кретао око 11 хиљада, а број корисника на дан 31 децембра је по правилу око осам хиљада корисника смештаја, одраслих и старијих људи.** Капацитет по уредби је 8.937 места. Установе сваке године извештавају и о актуелном капацитету установе, тако да је он у протеклих пет година варирао од 8.837 до 8.979 места.

Графикон 1: Капацитет смештаја и број корисника УСОС, 2012-2016.



Извор: Извештаји УСОС

⁸ 2016. година је последња у којој ће се Установа за смештај у Љубовији обрађивати као дом за смештај старијих, тако да ће надале број установа чији се извештаји обрађују бити 40. Како је установа у Љубовији по Уредби истовремено и смештај за одрасла и старија лица са интелектуалним тешкоћама и како све више смешта управо одрасла лица са интелектуалним тешкоћама од 2017. године биће обрађивана скупа са овом групом установа.

⁹ Установа у Ваљеву још није почела са радом а установа у Косовској Митровици није доставила извештај.

Подаци указују да незнатно варира и укупан број корисника на годишњем нивоу и број корисника на дан 31. децембар и да је **увек попуњено око 90% смештајног капацитета.**

То значи да су капацитети углавном максимално искоришћени, уз увек присутне листе чекања.

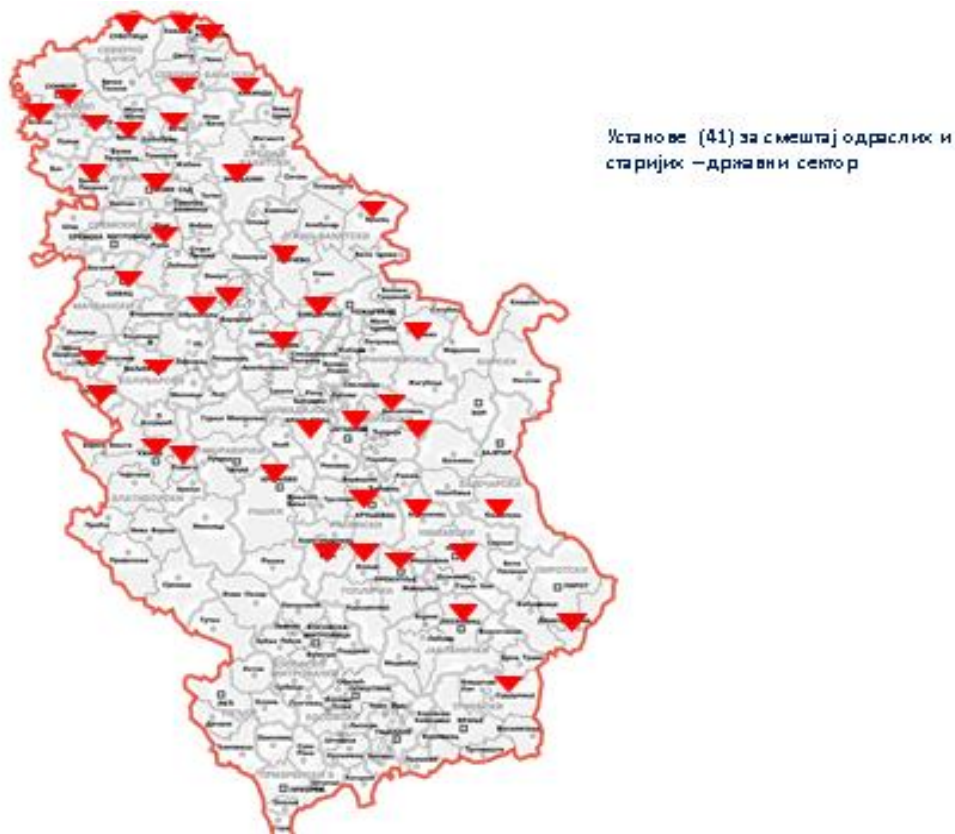
Према годишњим извештајима које установе за смештај одраслих и старијих достављају Републичком заводу за социјалну заштиту, **број потенцијалних одраслих и старијих корисника на листама чекања креће се око 450 до 500 корисника.**

Оно што је важно нагласити јесте да су листе чекања присутне у око половини установа. На крају 2016. године листе чекања имало је 20 установа, а 512 особа је чекало смештај, Више од половине корисника на листама чекања је у Београду (276 корисника). Веће листе чекања су и у осталим великим градовима: Крагујевац (28), Ниш (32), Нови Сад (54). Готово сваке године листе чекања имају и Матарушка Бања (13), Вршац (12), Забучје код Ужица, Лесковац (11) и Љубовија (10). Остали, углавном мањи домови имају испод десет корисника на листи чекања. Оно што установе наглашавају у наративним извештајима јесте да је све више захтева за смештај за кориснике којима је потребан први или други степен подршке, а да су све чешће непопуњени капацитети у делу смештаја намењеном корисницима који су самосталнији. Тако неке установе, попут Београда или Новог Сада истовремено имају и празан капацитет и листе чекања. Ови подаци указују на неопходност сталног прилагођавања смештаја потребама корисника, а пре свега прилагођавање броја запослених растућој категорији корисника који потребују већи степен подршке.

Извештаји установа информишу и о броју корисника који су почели да користе услугу смештаја током 2016. године (3.263 „нових“ корисника, око трећине капацитета смештаја), што је уствари и податак о *флукуацији корисника.*

За разумевање адекватности прописаних капацитета домског смештаја за старије, потребних капацитета и праваца даљег развоја у овој области важно је познавати и *географски распоред актуелног смештаја у јавном сектору:*

Графикон 2: Географски распоред УСОС у јавном сектору



Распоред установа током протеклих деценија, је пре свега одређен праћењем захтева и потреба становништва у одређеним подручјима земље. Такође, у складу са потребама расте и број приватних домова и то у оним деловима Србије где је потреба за овом услугом већа, а то су сви већи градови.

Следи табела са детаљним подацима о капацитетима и броју корисника сваке од 41 установе за смештај одраслих и старијих у јавном сектору.

Табела 1: УСОС у јавном сектору, капацитет и број корисника

Ред. Бр	Назив установе, место, општина/град	капацитет уредба	кап. Изв.уст.	Укупно корисника	Корисници 31.12.2016.
1	Алексинац ГЦ, Радна јединица „Алексинац”,	120	120	146	116
2	Апатин дом, Установа за одрасле и старије „Апатин”,	185	185	252	163
3	Бачка Паланка ГЦ, Установа за одрасле и старије „Бачка Паланка”	110	110	151	112
4	Бечеј ГЦ, Установа за одрасле и старије „Бечеј”,	193	193	241	170
5	Београд ГЦ, Установа за одрасле и старије „Београд”, 4 радне јединице	1160	1182	1382	1109
6	Блаце (дом при ЦСР) Установа за одрасле и старије „Блаце”,	50	50	47	41
7	Брус (дом при ЦСР), Установа за одрасле и старије „Брус”	75	75	72	53
8	Деспотовац дом при ЦСР, Установа за одрасле и старије „Деспотовац”	70	57	67	55

9	Димитровград дом, Установа за одрасле и старије „Димитровград”	90	90	130	89
10	Јагодина ГЦ, Установа за одрасле и старије „Јагодина”,	270	270	376	261
11	Кањижа ГЦ, Установа за одрасле и старије „Кањижа”,	95	95	99	66
12	Кикинда ГЦ, Установа за одрасле и старије „Кикинда”,	180	180	203	154
13	Књажевац ГЦ, Установа за одрасле и старије „Књажевац”,	220	220	348	217
14	Крагујевац ГЦ, Установа за одрасле и старије „Крагујевац”,	330	334	455	326
15	Крупањ (дом при ЦСР) Установа за одрасле и старије „Крупањ”	60	60	73	48
16	Крушевац ГЦ, Установа за одрасле и старије „Крушевац”,	220	220	252	175
17	Кучево (дом при ЦСР) Установа за одрасле и старије „Кучево”	150	150	195	141
18	Кула дом, Установа за одрасле и старије „Кула“	105	105	126	83
19	Лесковац ГЦ, Установа за одрасле и старије „Лесковац”,	180	180	251	188
20	Љубовија дом, Установа за одрасле и старије "Љубовија"	50	50	37	29
21	Матарушка Бања ГЦ, Установа за одрасле и старије „Матарушка Бања”,	252	252	336	245
22	Младеновац ГЦ, Установа за одрасле и старије „Младеновац”,	310	310	381	293
23	Мол дом, Установа за одрасле и старије „Мол”,	220	220	260	180
24	Ниш ГЦ, Установа за одрасле и старије „Ниш”,	286	286	368	277
25	Нови Кнежевац дом при ЦСР, Ус. за одрасле и старије „Нови Кнежевац”	40	40	59	40
26	Нови Пазар дом при ЦСР, Установа за одрасле и старије „Нови Пазар“	80	93	86	60
27	Нови Сад ГЦ, Установа за одрасле и старије „Нови Сад”,	868	859	1120	769
28	Обреновац ГЦ, Установа за одрасле и старије „Обреновац”	340	340	409	318
29	Панчево ГЦ, Установа за одрасле и старије „Панчево”,	200	200	262	190
30	Пожега дом при ЦСР, Установа за одрасле и старије „Пожега”	50	50	65	49
31	Прокупље дом, Установа за одрасле и старије „Прокупље”,	150	150	160	126
32	Рума ГЦ, Установа за одрасле и старије „Срем”,	285	285	389	285
33	Шабац ГЦ, Установа за одрасле и старије „Шабац”,	230	230	382	216
34	Смедерево дом, Установа за одрасле и старије „Смедерево”,	180	186	247	183
35	Сомбор ГЦ, Установа за одрасле и старије „Сомбор”	310	310	346	245
36	Суботица ГЦ, Установа за одрасле и старије „Суботица”,	530	530	669	484
37	Сурдулица дом, Установа за одрасле и старије „Сурдулица”,	80	80	89	73
38	Ужице дом при ЦСР, Установа за одрасле и старије „Забучје”	80	80	88	78

39	Врбас ГЦ, установа за одрасле и старије“Врбас“	125	125	154	109
40	Вршац ГЦ, Установа за одрасле и старије „Вршац“,	108	108	125	106
41	Зрењанин ГЦ, Установа за одрасле и старије „Зрењанин“,	300	300	398	269
УКУПНО 2016.		8937	8960	11296	8191

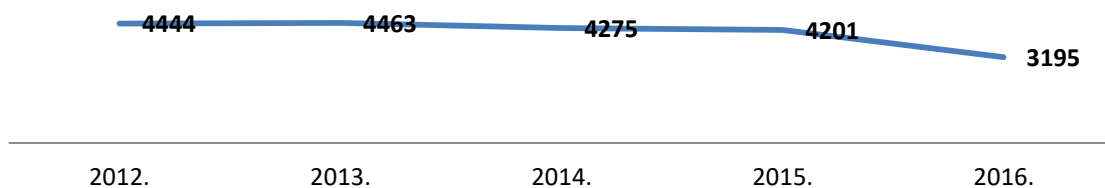
У вези са одступањима од законски лимитираног капацитета (100), односно, да један дом има капацитет максимално до 100 места, стање је и по Уредби и у пракси следеће - од 41 установе за смештај у јавном сектору (колико је послало извештај), 12 УСОС има капацитет мањи од 100 места, 13 има капацитете нешто испод 200 места. Преосталих 16 УСОС имају веће капацитете (веће од 200 и од 300 места). Међутим, треба нагласити, да се ради о сложеним организацијама које по дефиницији осим смештаја пружају више различитих врста услуга за старије особе у локалној заједници и које се називају Геронтолошким центрима. Геронтолошки центри су по правилу смештени у већим урбаним центрима – градовима, где су и потребе за смештајем и услугама веће. Корисници су у тим великим домовима најчешће, фактички смештени у више мањих организационих целина. Оне су најчешће и архитектонски засебне целине, а често се организационе јединице домова налазе и на више различитих локација у граду.

Да би се употпунила слика капацитета за домски смештај старијих суграђана неопходно је да се узму у обзир **подаци о капацитетима и у јавном и нејавном сектору**. Наиме, захваљујући развоју приватног сектора у пружању ове услуге, расте капацитет смештаја у приватном сектору и он је 2016. године достигао 4.152 места у 116 лиценцираних установа у приватном сектору, што је практично подигло капацитет смештаја за 50% у Србији, тако да је **расположиви капацитет порастао на 13.112 места**. Имајући у виду да је у Србији, према проценама Републичког завода за статистику у 2016. години било 1,4 милиона лица старих 65 или више година или 19,2% укупног становништва, постојећи капацитет домског смештаја не покрива у овом тренутку ни 1% популације старијих, што је битно мање од европског просека, па и од земаља у окружењу.

3. ЉУДСКИ РЕСУРСИ У УСТАНОВАМА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ

У установама за смештај одраслих и старијих било је запослено 3.195 радника у сталном радном односу, 405 радника на одређено време и још 105 људи путем различитих уговора, приправничког или волонтерског стажа, што је укупно 3705 радника на дан 31. децембра 2016. године. **Наставља се тенденција смањења броја запослених у овој групи установа, што јесте очекивана последица мера Владе у односу на запошљавање у јавном сектору.**

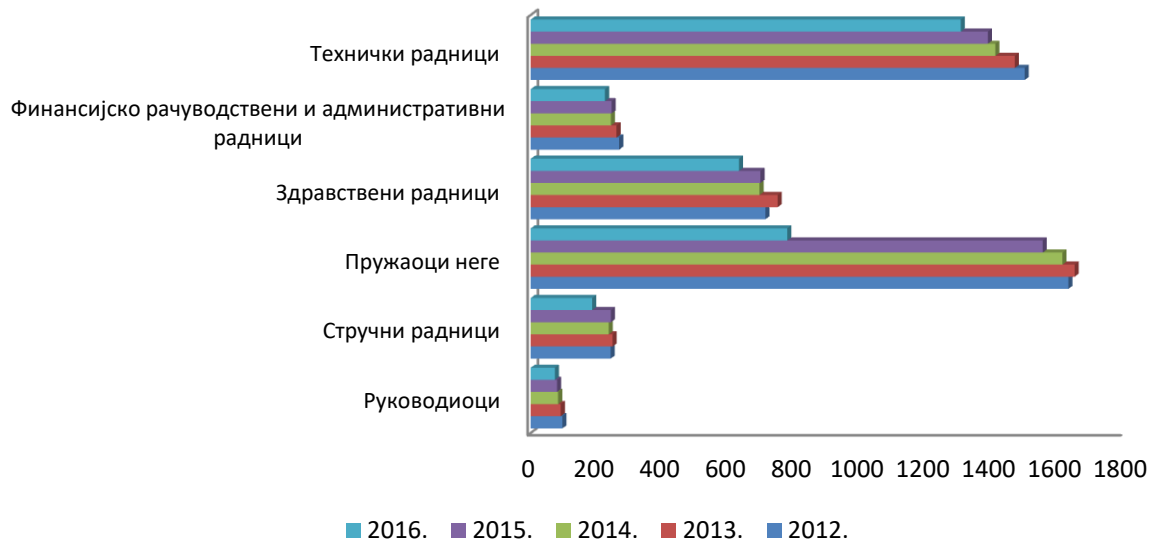
Графикон 3: Број запослених у установама за смештај одраслих и старијих, 2012-2016.



Извор: Извештаји УСОС

Важно је напоменути да се значајно смањење броја запослених у 2016. години, у односу на претходне године, пре свега објашњава чињеницом да су геронтодомаћице ангажоване при установи од 2016. године изостављене из норматива за услуге смештаја (оправдано, јер припадају услузи помоћи у кући). У 2015. их је било 688, што објашњава значајно смањење у броју пружалаца неге у 2016. години. Графикон 4 омогућава детаљније праћење кретања броја запослених према структури запослених и указује да смањење континуирано одвија у свим групама запослених. У наративним извештајима установе изражавају озбиљну забринутост за обављање повереног посла у околностима овако смањених људских капацитета.

Графикон 4: Кретање броја запослених у УСОС према радном месту 2012-2016.



Извор: Извештаји УСОС

У табели 2 приказана је структура стално зпослених у 2016. години, према начину финансирања и полу. **Као и претходних година, број запослених је нижи у односу на норматив, ове године чак за 12%.**

Табела 2: Број и структура запослених на неодређено време у УСОО, 31.12.2016.

Број и структура запослених радника на неодређено време на дан 31.12.2016.										
Назив радног места	Укупан број извршилаца			% групе запослених/укупан број	Извор финансирања				Пол	
	По нормативу	% у односу на норматив	Стварно запосл.		Буџет РС	Буџет ЛС	Установа	РЗЗО	М	Ж
Руководиоци	70	104%	73	2%	67	1	4	1	30	43
Стручни радници	211	88%	186	6%	168	1	17	0	28	158
Пружаоци неге	947	82%	777	24%	199	9	569	0	67	710
Здравствени радници	596	106%	631	20%	27	1	7	596	54	577
Фин.рач. и адм радници	268	84%	225	7%	43	2	180	0	49	176
Технички радници	1555	84%	1303	41%	268	0	1035	0	388	915
Укупно запослених	3647	88%	3195		772	14	1812	597	616	2579
Извор финансирања и пол					24,16%	0,44%	56,71%	18,69%	19,28%	80,72%

Извор: Извештаји УСОО

У установама, као и ранијих година, доминирају технички радници (спремачице, кувари, итд.) и чине 41% запослених, а потом пружаоци неге са 24%. Број здравствених радника је већи него што актуелни норматив прописује, али и мањи него прошле године. Стручних радника у области социјалне заштите има 186 (претходне године било их је 243), и чине свега 6% запослених у установама. Међу запосленим радницима има знатно више жена него мушкараца, 80,72% жена према 19,28% мушкараца.

Више од половине запослених финансира се из средстава установе, четвртину средстава за плате обезбеђује буџет РС, 18,7% РЗЗО, а учешће ЛС је занемарљиво.

Више од две трећине радника или 69% припада старосној групи узраста од 40 до 60 година. Изузетно је мали број радника млађих од 30 година, који чине 5% , као и старијих од 60 година, који чине 4% укупног броја запослених. У односу на претходне године запослени су нешто старији, што одражава актуелне процесе о забрани запошљавања у јавном сектору.

Информације о *професионалном усавршавању запослених* региструју се преко два индикатора: евиденција потреба за стручним усавршавањем кроз план усавршавања запослених и број запослених који су похађали неке обуке.

Мали је број радника имао прилику да похађа обуке акредитоване у систему СЗ (273), док је знатно више (971) присуствовало обукама које нису акредитоване у систему СЗ. Може се претпоставити да се део ових обука које нису акредитоване у систему СЗ у ствари односи на обуке акредитоване у здравственом систему. Препорука је да се због све већег учешћа здравствених радника у структури запослених кроз будуће годишње извештаје региструје и похађање обука акредитованих у здравству.

Што се тиче потреба за едукацијом, нешто више од половине установа извештава да евидентира потребе запослених кроз план едукације запослених. Највеће интересовање запослени у УСОО показују, очекивано, за развој компетенција за рад са старијима.

Посматрајући на нивоу конкретних обука, има доста захтева за обуку „Ефикасна комуникација са старима“ која је изузетно важна за бољи квалитет услуге смештаја. Посебно се обука о „Превенцији насиља над старијим особама“ показала као неопходна обука, као и обука за „Активирање корисника институционалне заштите“, „Примена групног рада са корисницима институционалне заштите“ и сличне. С обзиром на релативно тежак посао, разумљив је значајан интерес и за обуку „Превенција синдрома сагоревања“. Запослени такође имају наглашену потребу за обукама из области рада са дементним особама, конкретније, са особама са Алцхајмеровом болешћу, као и за рад са особама које су на смештају због различитих менталних тешкоћа, с обзиром на растући број корисника код којих су присутне ове тешкоће.

4. КОРИСНИЦИ УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ У ЈАВНОМ СЕКТОРУ

Из годишњих извештаја о раду установа прикупљени су основни подаци о социо-демографским одликама корисника, као и о специфичним карактеристикама као што су: разлог смештаја, дужина боравка у установи, учесталост и начин контаката са породицом и пријатељима, врсте тешкоће и инвалидитета корисника и степен покретљивости и разлози напуштања установе. Неки подаци прикупљани су за укупан број корисника током године, неки на дан 31. децембар, најчешће за оба временска пресека. Компаративним приступом по одређеним обележјима добија се целовит увид у феноменологију циљне групе у установама за смештај одраслих и старијих па тиме и вероватноћа да се утврде неке нове чињенице које би помогле да се у установама врше промене у циљу унапређења квалитета услуга смештаја.

4.1 Основна обележја корисника услуге смештаја за одрасле и старије

У 2016. години у 41 установи за смештај одраслих и старијих у јавном сектору боравило је 11.296 корисника, на дан 31. децембар 8.191 корисник.

У овом одељку описани су корисници у односу на основне демографске карактеристике и обележја која карактеришу њихов статус пре уласка у установу: пол, старост, брачни и породични статус, образовање, радни статус и пребивалиште пре смештаја.

Табела 3: Број корисника и структура корисника УСОС према узрасту и полу у 2016.

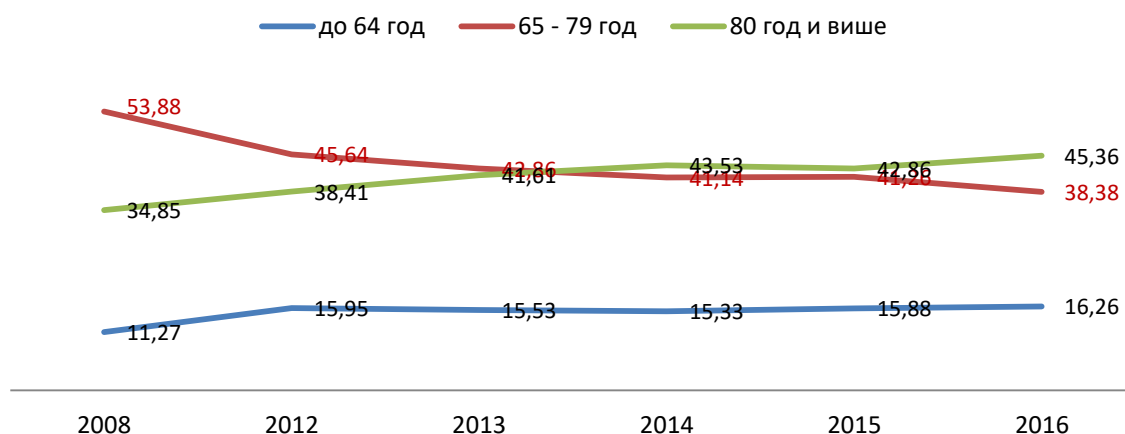
Узраст	Мушки		Женски		Укупно	
	Укупно у 2016.	Број на дан 31.12.2016.	Укупно у 2016.	Број на дан 31.12.2016.	Укупно у 2016.	Број на дан 31.12.2016.
до 64 год.	1039	862	798	656	1837	1518
65 - 79 год.	1732	1297	2603	2012	4335	3309
80 год +	1573	986	3551	2378	5124	3364
УКУПНО	4344	3145	6952	5046	11296	8191

Извор: Извештаји УСОС

Према *полу*, у УСОС је више жена него мушкараца. Жене чине 61,5% корисника, а мушкарци 38,5%. Доминација жена у укупном броју корисника је у складу са чињеницом да жене живе дуже и да их и у општој популацији старијих особа у Србији има значајно више него мушкараца.

Што се тиче *старосне структуре* корисника, региструје се значајна промена у односу на период од пре осам година, и додатно промена и током протеклих пет година.

Графикон 5: Удео корисника према старости у установама за смештај одраслих и старијих, 2008-2016.



Извор: Извештаји УСОС

Подаци указују да се повећава број одраслих корисника у овој групи установа, што се пре свега повезује са променом корисничке групе ових установа коју је омогућила Уредба о мрежи установа социјалне заштите из 2013. Ипак, проценат одраслих се у овој групи установа стабилизовао на око шестину укупног броја корисника. Овај податак индиректно указује и на недостатак капацитета домског смештаја за одрасле особе са инвалидитетом или менталним, интелектуалним или сензорним тешкоћама, али и недостатак ширег дијапазона услуга за ову корисничку групу. Посматрано по полу и старости, међу корисницима из категорије одрасли преовлађују мушкарци са 56 %, што одговара полној структури корисника у установама за смештај одраслих са инвалидитетом или менталним, интелектуалним или сензорним тешкоћама. И анализа по другим карактеристикама показује да су одрасли у овој групи установа (видети у наставку извештаја) сродни корисницима установа за смештај одраслих пре него старијима у УСОС.

Подаци такође показују да континуирано расте број старијих од 80 година у домовима, што је у складу са чињеницом да старији људи данас дуже живе тако да је и све је више оних који дочекују дубљу старост у установи, али и оних који се у познијим годинама опредељују за смештај у установу. Сходно описаним променама, број корисника старости између 65 и 79 година континуирано опада.

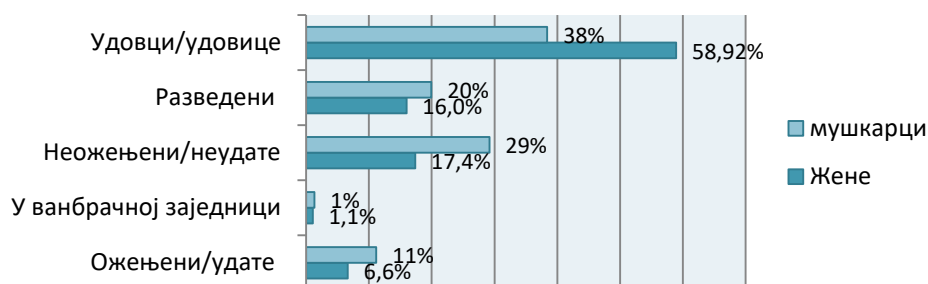
Постојећи подаци јасно указују да се у УСОС у протеклих неколико година успоставила једна нова старосна структура корисника који потребују различите видове подршке, што тражи како прилагођавање структуре запослених тако и просторних услова, односно комплетне организације рада.

Важно је нагласити да старији корисници у јавном сектору нису смештени искључиво у овој групи установа. Тако је, у установама за одрасле са инвалидитетом, менталним, интелектуалним и сензорним тешкоћама током 2016. године боравило 707 корисника, на дан 31.12.2016. укупно 571 корисника старијих од 65 година. У установама за децу и младе у 2016. години било је 25 старијих особа. Укупно, у установама за смештај у јавном сектору током 2016. године боравило је 10191 старијих особа, односно 7269 старијих на дан 31.12.2016. године.

За све кориснике УСОС се бележи њихово раније *место сталног пребивалишта*. У складу са стручним препорукама у установама преовлађују корисници чије је место сталног пребивалишта у релативној близини установа, тако да је 79% корисника УСОС са територије округа на ком је установа, а 21%, или нешто мање од четвртине је из неког даљег места.

У односу на *брачни статус*, половина корисника 51,02% УСОС су удовице и удовци. Посматрано и по полу, од укупног броја жена, 59% су удовице, од укупног броја мушкараца 38% мушкараца су удовци, што јесте очекивани податак имајући у виду дужи животни век жена. Једну петину или 21,9% чине *неудате и неожењени* корисници. Од укупног броја жена, 17,4% су *неудате*, а близу трећине укупног броја корисника мушкараца није у браку. Структура корисника домског смештаја у односу на брачни и породични статус прати слику опште популације старијих према овим карактеристикама, и стабилна је протеклих 5 година.

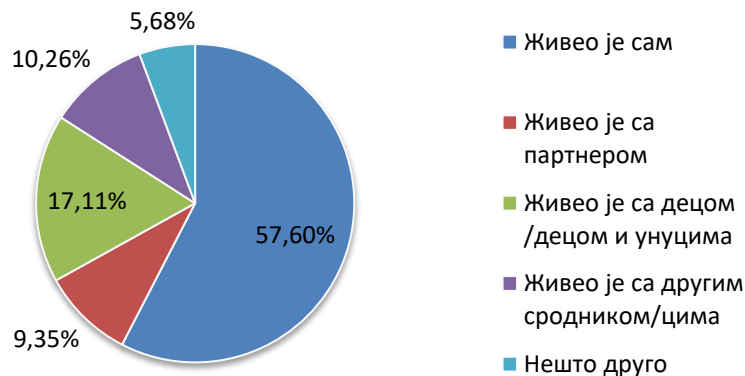
Графикон 6: Број корисника УСОС према брачном статусу и полу, 2016. година



Извор: Извештаји УСОС

Према *породичном статусу* који су корисници имали пред смештај, као и протеклих година, нешто више од половине или 57,6% корисника су живели сами. Нешто више од четвртине корисника, 27,3% је пре смештаја живело са децом, унуцима или широм породицом, и то је такође стабилан податак у протеклих пет година. Тек сваки десети корисник је у установу ушао из старачког домаћинства у којем је живео/ла са партнером.

Графикон 7: Корисници УСОС према породичном статусу, 2016. година

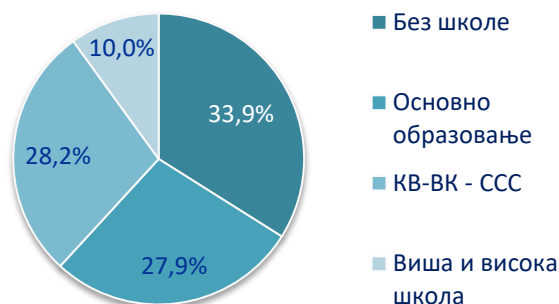


Извор: Извештаји УСОС

Нема значајнијих разлика између мушкараца и жена у односу на породични статус пре смештаја, нешто је више мушкараца који су живели сами, 60% мушкараца у односу на 56% жена, а сходно томе, 30,3% жена су живеле са ужом или широм фамилијом у односу на 22,7% мушкараца.

Образовна структура корисника домског смештаја у установама за одрасле и старије прати образовну структуру популације старијих у Србији. Као и протеклих година, **највише корисника, око трећине или 33,9% било је без школе.** Нешто више од четвртине корисника, 27,9% има основну, а сличан је удео од 28,2% оних са средњом школом или неком квалификацијом. Тек сваки десети корисник смештаја дома за старије има вишу или високу школу.

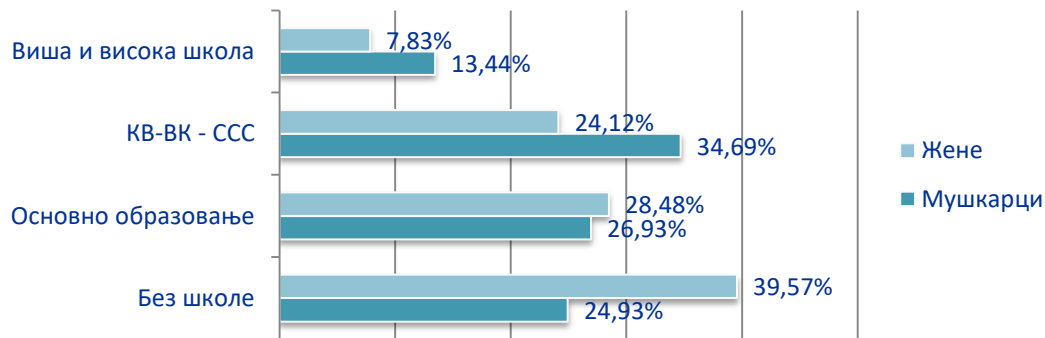
Графикон 8: Образовна структура корисника УСОС у 2016. години



Извор: Извештаји УСОС

Посматрано према полу, образовање старијих жена (као и у општој популацији) је још ниже. Чак 39,6% жена је без основне школе, **скоро две трећине жена нема школу или завршену само основну школу.**

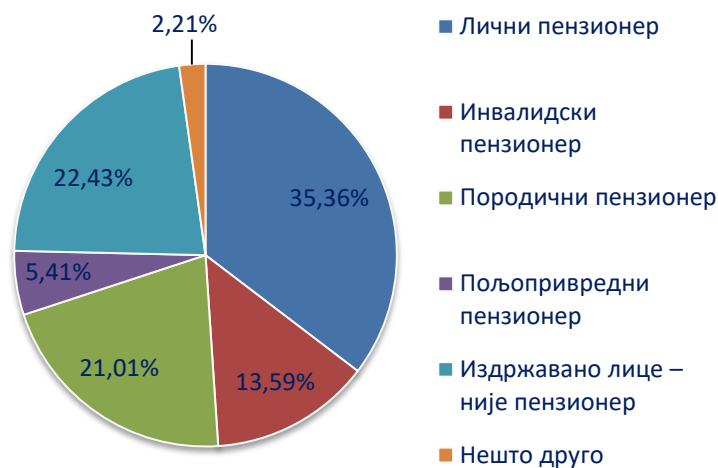
Графикон 9: Корисници УСОС према образовном статусу и полу, у 2016. години



Извор: Извештаји УСОС

Пензијски или радни статус је у извештају УСОС евидентиран за све кориснике на дан 31.12.2016. године. Практично две трећине или 75,4% корисника су пензионери. Највише, тј. 35,3% је личних пензионера, затим породичних, па инвалидских и на крају пољопривредних. Готово једна четвртина корисника су издржавана лица.

Графикон 10: Корисници УСОС према радном статусу, 31.12.2016. године



Извор: Извештаји УСОС

Постоје разлике између старијих и одраслих корисника у односу на радни статус. Готово половина одраслих корисника су издржавана лица, док су преко **80% старијих** од 65 година **пензионери**. Пензијски, односно радни статус одраслих у овим установама практично оговара статусу корисника установа за смештај одраслих са инвалидитетом/различитим тешкоћама.

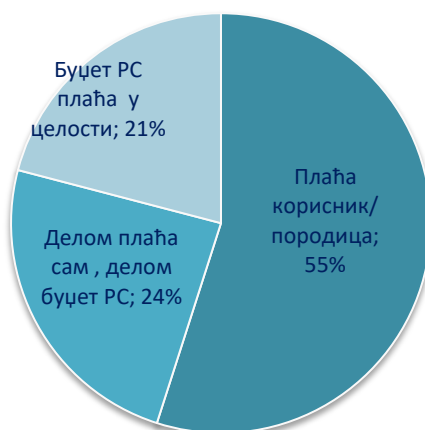
Графикон 11: Одрасли и старији корисници УСОС према радном статусу, 31.12.2016.



Извор: Извештаји УСОС

Прикупљени подаци о *начину финансирања домског смештаја* указују да **буџет бар делом учествује у финансирању смештаја за 45% корисника домова**, при чему држава у потпуности финансира смештај 21%, односно петине корисника, а за 24% корисника смештај се финансира делом из средстава буџета делом од стране корисника и његове породице. Преосталих 55% корисника или самофинансира, плаћа смештај уз помоћ сродника или на основу уговора о доживотном издржавању. Овај податак се није значајно мењао протеклих пет година. Такође, овај податак је очекиван и у односу на наведене податке о радном статусу корисника. Било би значајно да се прикупе подаци о старосној структури корисника у односу на начин финансирања смештаја, јер се могу очекивати разлике по овом питању између одраслих и старијих корисника.

Графикон 12: Корисници УСОС према начину плаћања смештаја, 31.12.2016. године



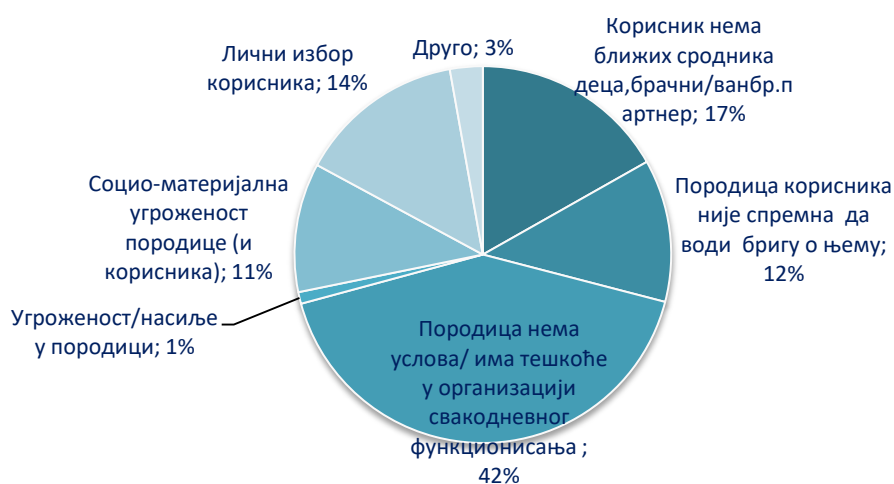
Извор: Извештаји УСОС

4.2 Специфичне карактеристике корисника услуге смештаја за одрасле и старије

Од података који се прикупљају у обавезном стручном поступку анализирано је неколико карактеристика специфичних за кориснике УСОС. То је: доминантни разлог за смештај, функционално стање корисника, врсте инвалидитета, физичког и менталног здравља корисника, начин и учесталост контаката корисника са породицом, дужина боравка у УСОС и разлози напуштања УСОС.

Доминантан разлог за смештај: готово половина корисника се одлучује за смештај због потешкоћа у свакодневном функционисању услед старости и/или болести, удео ове групе корисника је 42%. То су особе којима је углавном, неопходна континуирана подршка у обављању основних животних активности – кретању, облачењу, исхрани, одржавању хигијене, па онда и свим другим активностима. Следећа група по заступљености су корисници који немају ближе сроднике 17%, потом они којима је одлазак у дом лични избор 14%, па корисници о којима породица није спремна да се брине 12,5% корисника. У односу на претходне године, приметан је незнатан пораст броја корисника којима је разлог одласка у дом лични избор.

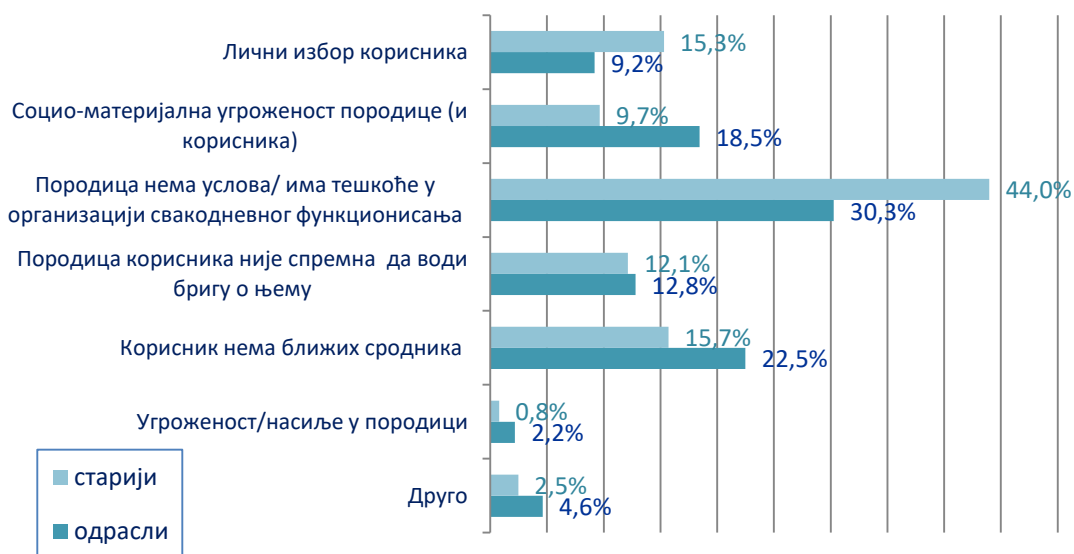
Графикон 13: Корисници УСОС према разлогу смештаја, 2016. година



Извор: Извештаји УСОС

Разлози смештаја се разликују код групе одраслих и групе старијих корисника. Скоро четвртина одраслих нема сроднике који би им пружили подршку и чешће је лоша материјална ситуација регистрована као разлог смештаја (18,5% одраслих наспрам 9,7% старијих). И по овом показатељу, групација одраслих у овим установама у односу на разлог смештаја сроднија је одраслима у установама за смештај одраслих са инвалидитетом и тешкоћама него старијима.

Графикон 14: Корисници према разлогу смештаја и старости у 2016. години



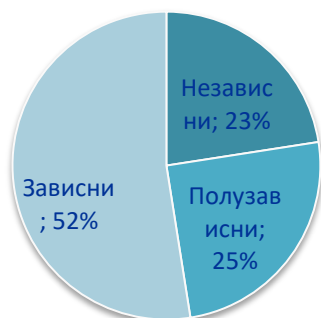
Извор: Извештаји УСОС

Процена *функционалног стања корисника*, која је део процене, као стручног поступка у раду са корисницима, од пресудног је значаја за креирање индивидуалног плана услуге за сваког корисника услуге смештаја. У протеклих неколико година у установама су паралелно присутне различите методе процене и евиденције статуса корисника – већ дуго је у употреби тростепена скала за опис физичке (не)зависности, комбинована са двостепеном скалом за опис менталне очуваности корисника. Новија методологија, коју прописује Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите тиче се одређивања потребног степена подршке кориснику (четири степена подршке), а на основу оцене постојећег нивоа функционалности корисника посматраног кроз способност непосредне бриге о себи и учествовања у активностима живота у заједници.

Протекле три године образац за извештавање УСОС прати функционални статус корисника установа за смештај преко обе групе показатеља.

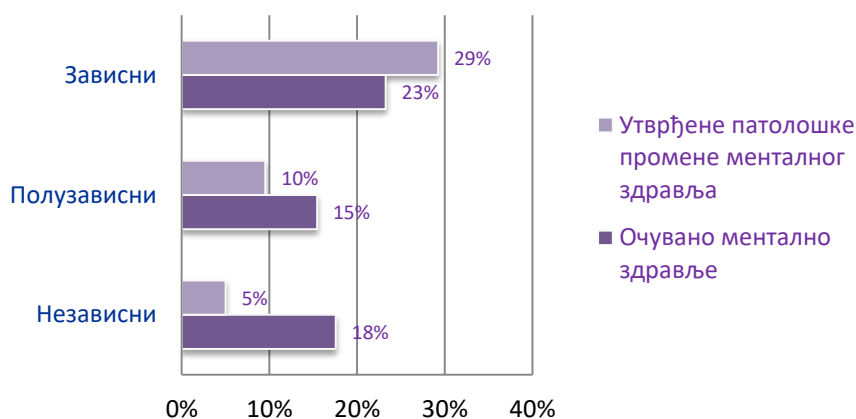
Подаци о броју корисника према три степена функционалне зависности, односно, независности од туђе помоћи прикупљени су за кориснике који су у установи боравили 31.12.2016. (ранијих година подаци су прикупљани за укупну популацију корисника у години тако да нису потпуно упоредиви). Зависних је нешто више од половине, око четвртине корисника су полузависни и исто толико је независних.

Графикон 15: Корисници УСОС према степену зависности, 31.12.2016. године



Извор: Извештаји УСОС

Графикон 16: Корисници УСОС према степену зависности и менталном здрављу, 31.12.2016. године



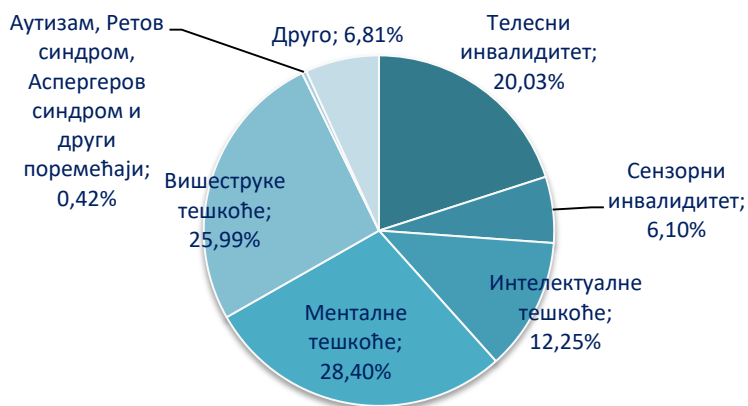
Извор: Извештаји УСОС

Удео корисника са очуваним менталним здрављем је 56%. Од 8.190 корисника чак 2.394, односно 29%, процењени су као зависни и са утврђеним патолошким променама, а свега нешто мање од петине, односно 18% корисника је у групи независних и ментално очуваних корисника. Структура корисника по овом критеријуму слична је и протеклих година, очекивана је и говори, пре свега, о **потреби за адекватним бројем запослених** који би обезбеђивали непосредну свакодневну бригу и негу корисника, тако да забрињава податак да се број запослених (због мера забране запошљавања у јавном сектору) континуирано смањује. Додатно забрињава број корисника са променама у менталном здрављу којима је **потребна адекватна стручна подршка и из области здравственог и социјалног рада.**

Такође, прикупљају се подаци **о врсти инвалидитета и стања менталног здравља корисника**, дакле детаљнији увид у функционалност корисника, индикатори који су са становишта збрињавања корисника и организовања свакодневног живота у УСОС индикатори од пресудног значаја. Од 8.190 корисника који су установама боравили на дан 31.12.2016. године, чак 5.936, односно 72% корисника има утврђену неку врсту

инвалидитета/тешкоће, а међу њима највише је оних са менталним тешкоћама 28,4%, четвртина има вишеструке тешкоће, а петина телесни инвалидитет.

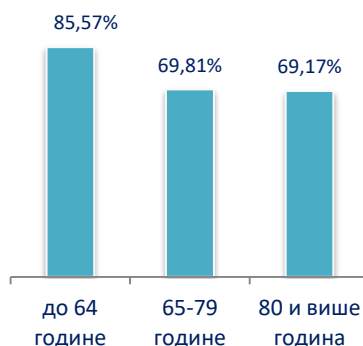
Графикон 17: Корисници УСОС према врсти инвалидитета/тешкоће, на дан 31.12.2016.



Извор: Извештаји УСОС

Доступни су подаци о овом домену и по узрасним категоријама. Очекивано, **одрасли корисници** (старости до 65 година) који се налазе на домском смештају у установама за одрасле и старије више су оптерећени инвалидитетом, односно тешкоћама, тако да је учешће особа са инвалидитетом/ тешкоћама у овој стросној групи **85,6%**, док је учешће старијих са овом карактеристиком иако високо, ипак ниже но у групи одраслих и износи око 70%.

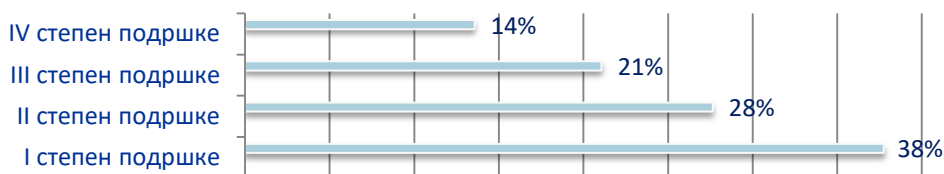
Графикон 18: Корисници УСОС према старости и присуству инвалидитета/тешкоће, 31.12.2016. године



Извор: Извештаји УСОС

Подаци о потребном степену подршке прикупљени су за 7.155 корисника, што је 87% од корисника на смештају 31.12.2016. године. Неопходно је да све установе за све кориснике редовно, у складу са стандардима услуге, одређују потребан степен подршке. Прикупљени подаци потврђују да је највише корисника који припадају првом степену подршке 38%, односно потребују највећу подршку, а да се учешће корисника који којима је потребна мања подршка сразмерно смањује, тако да их је у четвртом степену подршке свега 14%.

Графикон 19: Корисници УСОС према потребном степену подршке, 31.12.2016.

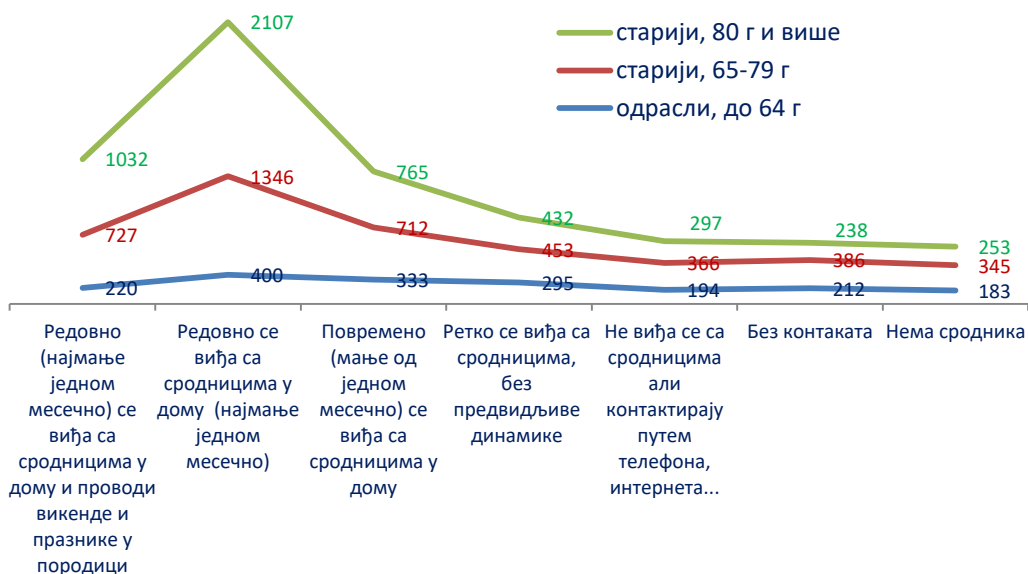


Извор: Извештаји УСОС

Сви прикупљени подаци о функционалном статусу недвосмислено показују да су корисници домског смештаја управо они којима ова врста подршке и јесте намењена, и који тешко уз помоћ мање интензивних услуга могу да задовоље своје потребе.

Начин контактирања и учесталост контакта са сродницима је индикатор прикупљен за целу популацију корисника. Према овом сегменту живота у установама се јасно уочавају разлике које постоје између групе одраслих особа до 65 година са инвалидитетом и старијих корисника. Старији (поготову корисници старији од 80 година) чешће и садржајније контактирају са својим породицама и сродницима. Овај податак је стабилан у протеклих пет година.

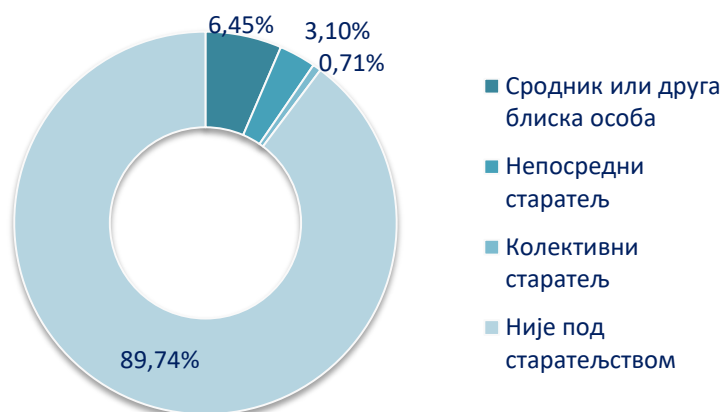
Графикон 20: Корисници према контакту са сродницима, 2016.



Извор: Извештаји УСОС

Подаци о *старатељској заштити* прикупљени су за укупан број корисника.

Графикон 21: Корисници према старатељској заштити, 2016. година

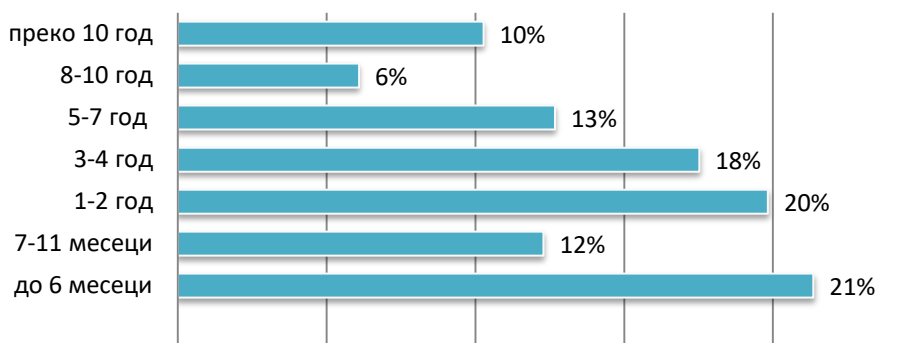


Извор: Извештаји УСОС

У УСОС је релативно мали број корисника лишен пословне способности. Сви они који јесу, имају постављеног старатеља. Дакле, након лишавања су испуњене законске обавезе постављања старатеља које су у надлежности ЦСР, док је сам процес лишавања пословне способности надлежност суда. **Тек сваки десети корисник домског смештаја има старатеља (сродник, непосредни или колективни старатељ).** Нема разлике између мушкараца и жена по овој карактеристици. Овај податак о малом броју корисника под старатељством указује да се прати савремени приступ питању пословне способности у ком се само кад је крајње неопходно одриче пословна способност одраслој особи.

Дужина боравка у установи је регистрована за све кориснике УСОС који су у току 2016. године били на смештају. Дужина боравка је веома различита и зависи од низа фактора. Скоро трећина корисника у установи борави мање од годину дана и овај податак је стабилан протеклих пет година, то су углавном нови корисници који попуњавају упражњена места, као и корисници који су у истој години ушли и напустили установу. Стабилан је и податак да око 15% корисника у установи борави преко осам година, а сваки десети и преко десет година.

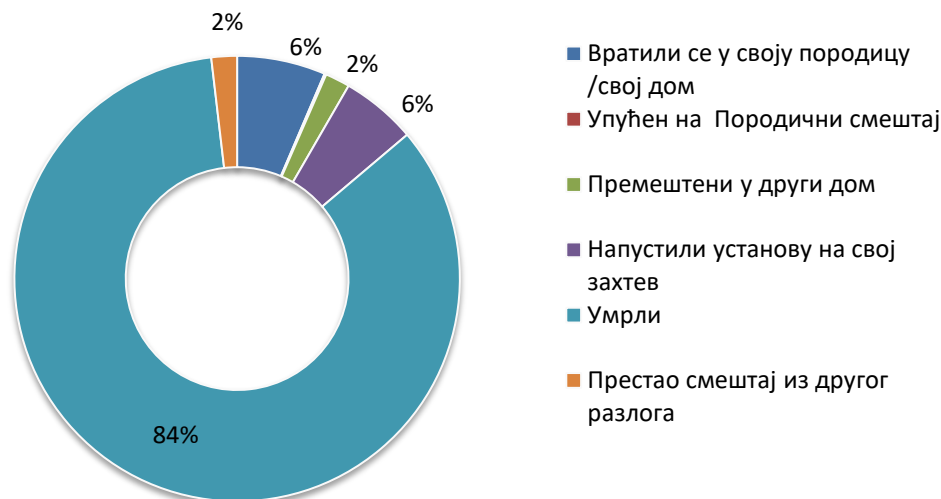
Графикон 22: Корисници према дужини боравка, 2016. година



Извор: Извештаји УСОС

Укупан број корисника којима је током 2016. **престао смештај** је 3.067 или 27% укупне популације корисника, и тај је проценат уједначен годинама уназад. И даље је најчешћи разлог престанка смештаја смрт корисника (2.776 или 84% од оних који су напустили смештај и тај податак је такође стабилан у протеклом периоду).

Графикон 23: Корисници УСОС према разлогу престанка смештаја, 2016. година



Извор: Извештаји УСОС

Очигледно је домски смештај услуга коју корисник и породица бирају као трајни вид збрињавања. Стога је мали број оних који одлуче да се врате у своју породицу или иду у неку другу врсту смештаја. Током 2016. године својој кући вратило се свега 6% корисника дома. И ови подаци потврђују и даље високу флукуацију корисника, и могу се делом повезати са запажањима запослених да се смештај старијих у установу одлаже и да се често породица или сами старији опредељују за ову услугу у већ поодмаклој зависности од подршке других, често већ и у фази потребе за палијативним збрињавањем. Како би се потврдило ово запажање, од установа је тражено да у извештају за 2016. годину наведу дужину боравка оних који су умрли током 2016. Скоро половина, односно 47% корисника умрло је у првој години коришћења услуге домског смештаја. Од укупног броја умрлих у 2016, трећина или 34,6% укупног броја преминулих боравила је мање од шест месеци, што потврђује изречене ставове и запажања запослених. Са друге стране, 10% преминулих живело је у дому преко осам година. Подаци о дужини боравка и престанку боравка указују нам и да са једне стране у дому расте број корисника чије здравствено стање омогућава њихов дужи боравак, практично дужи живот но што је било ранијих година, али истовремено и да један број корисника остаје кратко и умире убрзо након доласка у дом, тј. да је популација корисника ових установа веома разнолика и тражи широк спектар различите врсте здравствене и социјалне бриге.

5. ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ СМЕШТАЈА

Услуга *Домски смештај* подразумева, према прописаном стандарду услуге, односно, прописаном минимуму стандарда квалитета ове услуге, обезбеђење више различитих (структурних и функционалних) елемената садржаја услуге. Првенствено је, обезбеђење основне сигурности корисника, дакле, услуга становања, исхране и одевања на одговарајућем (прописаном) степену квалитета. Такође, уколико корисник има одређених услова или утврђених потреба, остварује истовремено и одговарајућа права и услуге из оквира социјалне и породично-правне заштите, као, наравно, и здравствене заштите¹⁰.

Поред тога, према савременом концепту бриге за старије, подразумева се да корисник искључиво, по сопственом нахођењу бира домски смештај; да је корисник који је већ у дому, мотивисан да се активно укључује у живот дома према својим способностима; да је учињено све да корисник буде активан и да у дому има могућност избора активности у којима учествује; да је у складу са тим велика већина корисника дома укључена у едукативне, радне, окупационе, културне и рекреативне активности. Тек сви ови наведени сегменти заједно, представљају ниво квалитета услуге смештаја у дом и живот одраслих и старијих грађана у домским условима који који је прописан и треба да буде обезбеђен тако, да буде усклађен са нивоом просечног стандарда становништва у Републици.

5.1 Услови становања корисника

Установе за домски смештај су намењене особама којима је неопходна подршка у свакодневним активностима самозбрињавања и другим, инструменталним активностима у дужем временском периоду. Зато је квалитет становања у свим УСОО од посебног значаја.

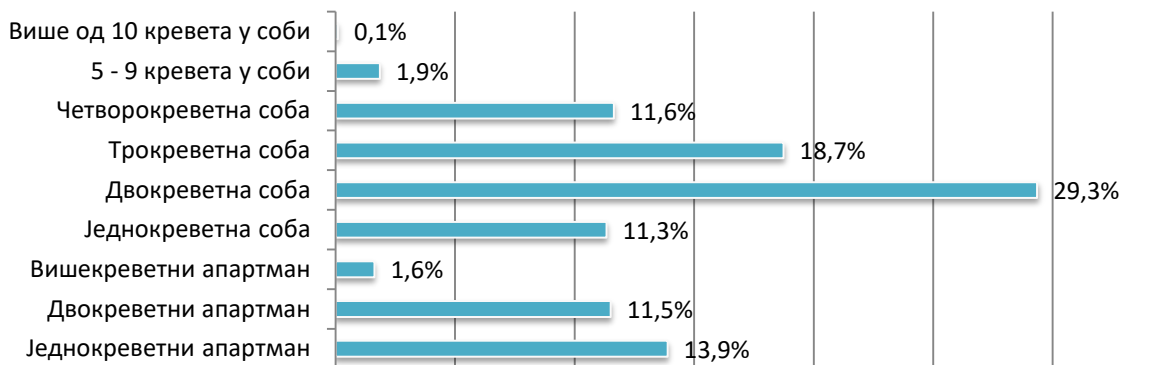
Број кревета у собама је један од значајних индикатора квалитета становања. Минимални структурални стандарди налажу да у једној спаваоници буду смештена највише четири корисника. Иако установе у јавном сектору протеклих година стално побољшавају услове смештаја, још увек нису сви домови у стању да обезбеде ове стандарде. Четвртина домована (11 домована) и даље има понеку спаваоницу са више од четири кревета. У поређењу са 2015. годином начињен је напредак, тада је 16 установа имало овај тип спаваоница. Иако континуирана висока попуњеност капацитета сигурно међу осталим разлозима успорава процес уподобљавања смештајних капацитета са стандардима, важно је да све установе достигну стандард у најкраћем времену.

У домовима у јавном сектору има укупно 3.998 смештајних јединица, соба и апартмана¹¹.

¹⁰ Пружене услуге здравствене заштите су предмет посебног годишњег Извештаја који се упућује надлежном Министарству здравља РС.

¹¹ Апартамани (дневни и одвојени простор за спавање) и гарсоњере са чајном кухињом

Графикон 24: Структура и заступљеност смештајних јединица у УСОС, 2016. година



Извор: Извештаји УСОС

Најзаступљеније су двокреветне собе, има их укупно 1.173 или 29,3%, затим 749 трокреветних соба или 18,7%. Следе једнокреветне гарсоњере којих је 13,9%. Двокреветни апартмани, једнокреветне и четворокреветне собе имају удео од по 11% укупног капацитета. Процент соба које су ван стандарда је свега 2%, но и њих је важно што скорије уподобити са стандардом. Са друге стране, о комфору смештаја којим располаже јавни сектор сведочи податак да је 27% смештајних јединица, апартманског типа.

Од укупно 41 УСОС, највећи број у 2016. години испуњава скоро све предвиђене критеријуме или индикаторе *физичке доступности* и има рампе (фиксне или покретне), рукохвате, приступачно приземље, приступачне тоалете, а они са више спратова углавном имају лифт или покретне столице.

5.2 Исхрана и одевање корисника

Извор података у вези са исхраном и одевањем корисника су искључиво наративни извештаји установа. Значајно је да се у свим установама, поред редовне исхране, обезбеђује и одговарајућа дијетална исхрана. У извештајима је наведено и да се исхрани у свим установама за смештај поклања одговарајућа и велика пажња. Основно је да су се оброци за кориснике у 2016. години, као и ранијих година припремали, у складу са важећим нормативима и уз контролу надлежних стручних служби.

Одевање корисника је такође, један од значајних показатеља квалитета живота у УСОС. У извештајима се и даље појављује питање набавке одеће и обуће за кориснике. Ради се о дефициту одеће и обуће код корисника без довољно личних новчаних средстава и могућности да у довољној мери и правовремено дођу до одеће и обуће.

5.3 Стручни послови у установи

Стручни послови су саставни део услуге смештаја и основа за реализацију социјалне (и здравствене) заштите, свих видова рехабилитације и других активности корисника на смештају. Стручни послови социјалне заштите у оквиру пружања услуге домског

смештаја су, пре свега, послови процене карактеристика и потреба корисника, израда плана услуга, као и праћење тока заштите, потреба корисника и свих неопходних услова за реализацију планираних циљева на индивидуалном нивоу.

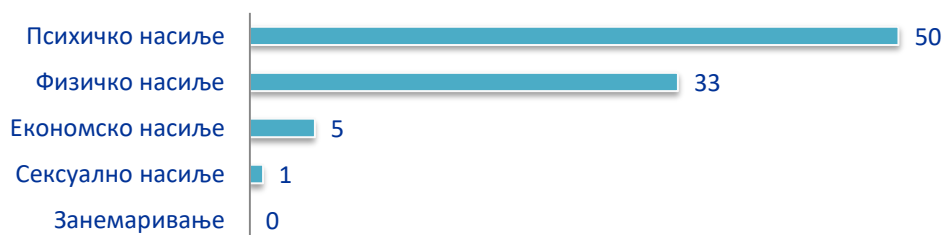
Сви подаци о статусу и потребама корисника изнешени у одељку о корисницима управо и јесу прикупљени током процена као дела стручног поступка у раду са сваким корисником.

Према Правилнику о ближим условима и стандардима за пружање услуга СЗ сви пружаоци услуга дужни су да обављају процену, израђују план услуге и реализују поновни преглед (фактички ревизију, евалуацију), за сваког корисника.

Имајући у виду транзициони процес у ком се налазе установе у јавном сектору (уподобљавање са структуралним и функционалним стандардима и лицензирање) протекле четири године прати се напредовање установа у испуњавању дефинисаних функционалних стандарда и региструје се приметан напредак установа у усаглашавању са стандардима. За преко две трећине корисника израђена је процена или поновни преглед, за 87% корисника на крају 2016. године постојала је процена потребног степена подршке, 68% корисника имало је ажуран план услуге. Стручни радници у установама напомињу да се неретко догађа да се за кориснике који улазе у смештај, и нажалост, премину у врло кратком року не испоштује процедура, односно стручни поступак у пуној мери.

Заштита од насиља: У складу са Законом и важећим Протоколима установе за смештај су дужне да успоставе и поштују процедуре о поступању у случају насиља у домовима за смештај старијих. У 2016. години су евидентирани укупно 74 старије особе жртве насиља. Овај податак треба тумачити са опрезношћу, с обзиром да је, од укупно 41 установе за смештај, о насиљу известило само осам установа (Врбас, Обреновац, Јагодина, Матарушка Бања, Младеновац, Прокупље, Суботица, Забучје). Чак 55% жалби корисника на случај насиља је евидентирано у једној установи. Према полу, жртве су доминантно женског пола. Према врсти насиља, доминира психичко насиље (50 корисника). Насилници су доминантно други корисници оба пола, свега у две пријаве евидентиран је запослени као насилник. Поднета је укупно једна кривична пријава против насилника, у конкретном случају другог корисника.

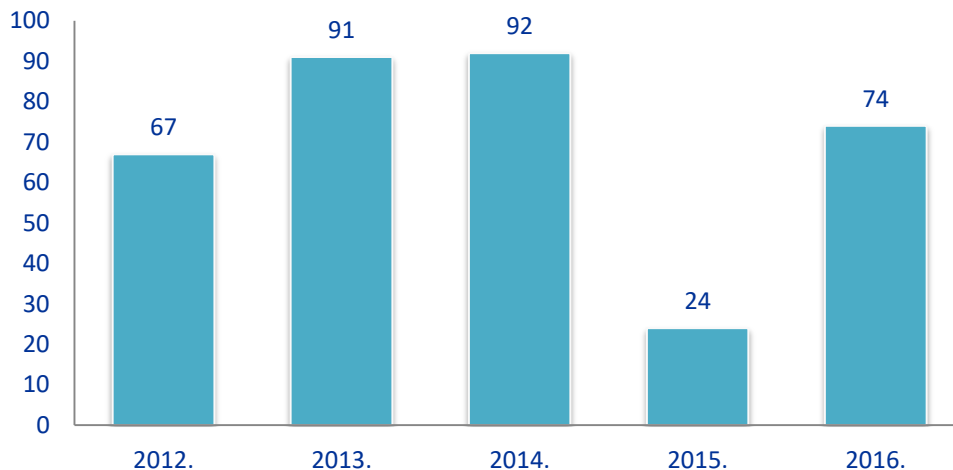
Графикон 25: Корисници жртве насиља према облику насиља коме су били изложени



Извор: Извештаји УСОС

Уколико се случајеви насиља над старијима посматрају у петогодишњем периоду, на основу разлика у броју евидентираних случајева насиља (у 2014. години 92 случаја насиља, у 2015. години 24 случаја насиља, а у 2016. години 74) уочава се пре свега неуједначеност у евидентирању насиља. Постојећи подаци не дају могућност закључивања о реалној распрострањености насиља у установама за смештај.

Графикон 26: Број случајева насиља евидентираних од стране интерног тима УСОС, у 2016. години



Извор: Извештаји УСОС

Анализа показује да годинама свега неколицина домова извештава о насиљу у установама за смештај. Свега 24 установе пријављује да имају интерни тим за заштиту од насиља. Стога се отварају бројна питања, а сушинско је однос према насиљу, односно како стручни радници и интерни тимови разумеју и третирају насиље над старијима у установама за смештај. На другом месту је однос према извештавању: отвара се питање да ли је реч о томе да установе препознају, евидентирају и реагују на насиље, али о томе не обавештавају Републички завод за социјалну заштиту, односно надлежно Министарство.

Тек уколико се препозна и процесуира насиље, жртве насиља могу бити заштићене. Неопходно је повећати не само сензибилисаност и едукованост, него и обавезност запослених у установама да примењују важеће законе и правилнике.

Рестриктивне мере према корисницима који својим понашањем доводе у опасност себе или друге важан су механизам заштите безбедности корисника. Имајући у виду осетљивост овог механизма, пре свега опасност да неадекватна примена ових мера пређе у своју супротност (дискриминацију корисника), свака установа дужна је да пропише процедуре за поступање, примену ових мера. Од 41 установе 36 информисе да има писане процедуре, 10 да је било у ситуацији да примени рестриктивне мере. Мере су примењене над 157 корисника.

У складу са стандардима квалитета услуга у систему социјалне заштите, потребно је да постоје процедуре које омогућују да корисници изложе своје *жалбе и притужбе*. Све УСОО имају очекиване процедуре, 19 њих информише да има евидентиране притужбе и жалбе корисника, 174 усмене и 94 писаних. У 2016. години 27 установа је спровело испитивање *задовољства корисника*.

Добијени подаци о присуству функционалних стандарда говоре да је потребна додатна подршка УСОО да уведу, али пре свега да користе процедуре, мере и механизме за заштиту корисника од насиља, примену рестриктивних мера, омогућавање јасног и заштићеног исказивања задовољства од стране корисника.

Наративни извештаји установа информишу о богатим садржајима различитих *активности са корисницима*, о индивидуалном и групном раду, као и о приликама за радно ангажовање корисника. Истовремено, примећује се да је добар део описаних активности прилично традиционалног карактера, и већ дуги низ година исти у овом типу установа. Потребно је иновирање начина рада са корисницима како би се кроз савремене третманске приступе утицало на очување и подизање капацитета корисника. Препорука је да се установама обезбеди потребна стручна и системска подршка како би напредовале на овом пољу рада, поготово у раду са дементним корисницима.

5.4 Здравствена заштита корисника

Здравствена заштита обезбеђена је, у складу са стандардима, у свим установама за смештај одраслих и старијих корисника. Велика већина (39 од 41 установе) има ангазоване раднике који у оквиру саме установе пружају основну здравствену заштиту корисницима. Протокол о сарадњи који омогућује пружање примарне или секундарне здравствене заштите корисницима има 14 установа и тако употпуњује квалитет здравствене заштите. Подаци о структури корисника према степену зависности/потребне подршке/инвалидитету јасно указују да је у установама потребно континуирано присуство медицинског особља и лекари различите специјалности. Подаци о запосленима указују да установе, са друге стране, сваке године имају мањи број запослених здравствених радника и то представља озбиљан изазов установама у пружању квалитетне здравствене неге корисницима. Посебно се наглашавају потребе за специјализованим здравственим услугама које се не пружају директно у установама, поготово услугама офталмолога, психијатра, специјалисте интерне медицине, потом физијатра, стоматолога и сецијалисте неурологије.

6. ПРУЖАЊЕ УСЛУГА У ЗАЈЕДНИЦИ

У складу са Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите и Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, установе за смештај могу пружати и друге услуге из система социјалне заштите, с тим што је потребно да се лиценцирају за пружање ових услуга. Процес трансформације и

деинституционализације подстиче установе на развијање различитих врста услуга намењених старијима или другим рањивим групама у локалној заједници.

У домовима за смештај старијих постоји дуга традиција организовања различитих услуга окренутих старијем становништву у локалној заједници. Овај извештај је пре свега годишњи извештај о пружању услуге домског смештаја, основне делатности УСОС. Републички завод израђује и засебне синтетизоване извештаје о пружању осталих услуга које су подложне лиценцирању. У њима су детаљнији подаци о пружању тих услуга и од стране ове групе установа .

У циљу приказа отворености установа за смештај у јавном сектору за иновирање, трансформацију и развој у складу са потребама старијег становништва ипак следи кратак приказ осталих услуга које ове установе пружају:

Помоћ у кући пружа 14 УСОС, за сада је шест установа и лиценцирано за пружање ове услуге. Традиција пружања ове услуге од стране домова је дуга, први сервиси помоћи у кућу управо и јесу настали у окриљу ове групе установа.

Прихватилиште за одрасле и старије је услуга коју пружа шест установа, две је лиценцирано за пружање услуге. **Дневни боравак** за одрасле и старије пружа свега две установе. Важно је да, имајући у виду да установа која задовољава стандарде смештаја сигурно може да задовољи и стандарде прихватилишта и дневног боравка, већи број установа буде подстакнут на развој и пружање ових значајних, а у заједницама недостајућих услуга.

По једна установа пружа услугу **свратишта и персоналне асистенције**, и још увек нису лиценцирани за пружање ових услуга.

Поред групе услуга у систему социјалне заштите за које су израђени стандарди и потребно је лиценцирање установа које их пружају, постоји широка и отворена листа низа услуга или програма чији се развој у заједници подстиче и које још увек немају израђене минималне стандарде и не подлежу лиценцирању. Следе подаци о пружању ове групе услуга од стране УСОС у 2016. години:

Клуб за старије суграђане организује 16 од 41 установе и током 2016. године ови клубови имали су 20.459 корисника. Клубови су традиционална активност у нашим заједницама, јефтина, веома оријентисана на активно старење и солидарност међу старијима. Важно је подстицати локалне самоуправе да обезбеде средства за ову ефикасну форму организованих активности у заједници.

Саветовалиште је организовало три установе и током 2016. године пружило услуге за 3.462 корисника.

Услугу **Дневни центар** (варијација дневног боравка) пружало је две установе и имало 43 корисника.

Храну на точковима, потенцијалну програмску активност различитих услуга које подлежу лиценцирању (смештај, помоћ у кући, дневни боравак, итд.) пружало је пет установа за укупно 320 корисника.

7. ЗАКЉУЧАК И ПРЕПОРУКЕ

Питање броја, капацитета и географског распореда установа за смештај одраслих и старијих има смисла разматрати искључиво кроз збирне податке јавног и приватног сектора. Број УСОС у јавном сектору није велики (чине га укупно 42 установе), капацитет не покрива изражене потребе старијих за смештајем. Даље увећање броја установа и смештајног капацитета за ову групу корисника се одвија пре свега кроз развој ове групе установа у приватном сектору. Тако је захваљујући развоју приватног сектора у пружању ове услуге, **расположиви капацитет порастао на 13.112 места у 2016. години.** (8.960 места у 41 установи у јавном и 4.152 места у 116 установа у приватном сектору). Имајући у виду да у Србији живи око 1,4 милиона људи старијих од 65 година, **постојећи капацитет домског смештаја покрива у овом тренутку једва 1%** популације старијих, што је битно мање од европског просека, па и од земаља у окружењу. **Стога је важно подстицати даљи развој домског смештаја, водити рачуна да смештај буде географски распоређен** тако да је што ближе сталном месту становања потенцијалних корисника и додатно и хитно **развијати читав низ доступних, локалних услуга** које ће омогућити старијим грађанима што је могуће дужи, останак у свом дому и познатом окружењу. Препорука је да пружаоци услуге домског смештаја такође развију компетенције и ресурсе за пружање и других, нерезиденцијалних услуга у локалној заједници и да се и тако убрза развој потребног броја услуга за старије на локалу.

Установе за смештај одраслих и старијих у јавном сектору још увек су у **процесу уподобљавања са успостављеним структуралним и функционалним стандардима услуге домског смештаја за одрасле и старије.** Све установе су у законском року предале захтеве, а 12 установа је до краја 2016. године и добило лиценцу. У бржем постизању стандарда, поготово структуралних, установама је неопходна додатна финансијска подршка система.

У установама за смештај одраслих и старијих било је запослено 3.195 радника у сталном радном односу, 405 радника на одређено време и још 105 радника путем различитих уговора, приправничког или волонтерског стажа, што је укупно 3705 радника на дан 31. децембра 2016. године. **Број запослених у свим категоријама се континуирано смањује.** Као и претходних година, број запослених је **нижи у односу на норматив, ове године чак за 12%.** Иако се број корисника не увећава (како су капацитети углавном попуњени ни нема могућности да се увећава), **структура корисника у домском смештају се мења,** успостављају се јасне субгрупе корисника са различитим захтевима за подршком, **па самим тим и кадрови треба да одговарају тим разнородним потребама.** Према извештајима установа, поред довољног броја неговатеља и медицинских сестара у непосредном свакодневном контакту са

корисницима **неопходни су и специјализовани кадрови.** Посебан је изазов одговорити потребама све већег броја функционално зависних и нарочито, психички измењених корисника.

Иако Закон о социјалној заштити омогућава формирање социо-здравствених установа што би потом изискивало и дефинисање јасних стандарда за функционисање и организацију рада у тим установама координирану од стране оба сектора, ниједна од установа за смештај одраслих и старијих нема статус социо-здравствене установе. **Функционални статус корисника и актуелни број ангажованих здравствених радника јасно показују неопходност је да се статус ових установа уподоби са реалним потребама корисника и организације рада коју би социо-здравствене установе имале.**

Невелики број запослених (273) је током 2016. године похађао акредитоване обуке. **Препоручује се знатно више и активности планирања професионалног усавршавања запослених, средстава за усавршавање запослених, као и подстицање даљег формалног усавршавања и образовања радника.** Организовање хоризонталне размене и поделе искустава између установа такође може да допринесе унапређивању професионалних капацитета запослених.

Укупан број корисника УСОО у 2016. години је 11.296, на крају године 8.191 корисник. **Доминантно корисници јесу старије особе 84%,** сваке године расте број особа старијих од 80, али се **континуирано повећава и број одраслих корисника.** У установама доминирају жене, корисници углавном долазе из средине у којој се налази установа, према брачном статусу преко половине станара су удовице и удовци, преко половине њих живели су сами пре доласка у установу. Тек сваки десети корисник услуге смештаја има вишу или високу школу, трећина корисника је без школе, већински имају пензију, скоро половини корисника дотира или потпуно финансира смештај држава. У половини случајева у установу су дошли због немогућности самосталне организације свакодневних животних активности, преко половине њих су у групи зависних, нешто изнад половине има очувано ментално здравље. **Свега 18% корисника су независни и са очуваним менталним здрављем. Евидентне су разлике између мушкараца и жена,** и те разлике прате разлике по полу у општој популацији старијих (жене живе дуже, чешће су удовице, имају ниже образовање од мушкараца).

Оно што је веома уочљиво и **важно за саму организацију рада у установама јесу евидентне разлике између групе одраслих и старијих корисника.** Ове две групе се разликују по свим обележјима по којима су упоређиване. У групи старијих од 65 година доминантно су жене, у групи одраслих више је мушкараца, 80% старијих су пензионери, док су у групи одраслих половина издржавана лица. Обе групе имају изражено присуство инвалидитета, али је оно **код одраслих израженије него код старијих.** Разлози смештаја се разликују у ове две групе, **скоро четвртина одраслих нема сроднике који би им пружили подршку и чешће је лоша материјална**

ситуација регистрована као разлог смештаја. Упадљива је и разлика према контакту са породицом, старији контактирају чешће са својим сродницима. Практично, **структура одраслих у УСООС веома је слична структури одраслих у установама за одрасле са инвалидитетом и тешкоћама.** Одрасли и старији у УСООС потребују значајно различиту подршку. **Потребно је да даља организација рада у УСООС у већој мери уважи ове значајне разлике између одраслих и старијих корисника и планира даљи развој услуга смештаја у целини имајући у виду ова сазнања.**

Већ годинама, смештај престаје за више од четвртине укупног броја корисника годишње, разлог је већински смрт корисника. Скоро половина, 47% од преминулих корисника умрла је у првој години коришћења услуге домског смештаја. Од укупног броја умрлих у 2016. 34,6% укупног броја преминулих боравила је чак мање од шест месеци. Према подацима, многи корисници се за услугу смештаја опредељују у већ одмаклом степену зависности и потребна им је практично палијативна нега. Поново, препорука је да се стручно и на основу чињеница реагује на (не)примену Закона о социјалној заштити у делу о домовима и капацитетима за негу. **Препоручује се службено дефинисање поменутих капацитета као смештаја социјално - здравственог типа као и развијање процедура за палијативну негу.**

Када је реч о условима становања, **препука је и да се даље унапређује приступачност животног простора у домовима, смањује број кревета у собама, повећава заједнички комфор и заштита идентитета и приватности корисника.** Такође, важно је очувати предност присутног удела апартманског смештаја, који јесте значајна вредност и квалитет УСООС. Уочене су тешкоће у одевању материјално и финансијски угрожених корисника, па се препоручује појачана активност одговарајућих ЦСР (органа старатељства) заједно са УСООС ради подстицања волонтеризма и хуманираних активности у редовном и довољном обезбеђењу потребних артикала.

Имајући у виду транзициони процес у ком се налазе установе у јавном сектору (уподобљавање са структуралним и функционалним стандардима и лиценцирање) протекле четири године прати се напредовање установа у испуњавању дефинисаних функционалних стандарда и региструје се приметан напредак установа у усаглашавању са стандардима стручног поступка. **Препоручује се да се у наредном периоду прати и квалитет примене, а не само присуство или одсуство стандардима захтеваних поступака и процедура.**

Заштита од дискриминације и насиља иако напредује, још није постигла озбиљније помаке. Није у довољној мери предмет пажње ни запослених ни корисника установа. Установе јесу већински усвојиле процедуре, потребно је унапредити њихову примену. О присуству насиља у установи извештава свега осам установа. УСООС су у већини усвојиле одговарајуће процедуре и поступке који су у вези са жалбама, притужбама на рад запослених, или реаговања у случајевима када корисник угрожава себе или своју непосредну околину, али број жалби, притужби корисника или

спроведених рестриктивних мера према корисницима указује на недовољну примену ових механизма или бар на изостанак евиденције у овим областима.

Процес трансформације и деинституционализације подстиче установе и на развијање различитих врста услуга намењених старијима или другим рањивим групама у локалној заједници и УСОС могу да се похвале дугом традицијом пружања и услуга у заједници, кроз које су током 2016. године подржали 24958 корисника. УСОС су пре свега присутне у пружању помоћи у кући и организовању клубова за старије. Мањи је број установа које развијају прихватилиште или дневни боравак, услуге за које УСОС већ због своје организације смештаја сигурно задовољавају низ стандарда, или храну на точковима, персоналну асистенцију, програме и услуге који се сигурно могу значајно ослонити на постојеће ресурсе УСОС. Такође, евидентно је да значајан број установа не развија никакве додатне услуге. У остваривању стратешког циља да се свакој одраслој и старијој особи која је у ризику од домског смештаја обезбеди избор „остати код куће или ићи у дом“ пресудни су капацитети услуга у локалној заједници. Установе за смештај су показале да имају значајну улогу у развоју локалних услуга и већ постижу добре резултате. **Препорука је да се процеси даље трансформације установа за смештај одраслих и старијих особа наставе динамичније и интензивније.**