



ИЗВЕШТАЈ О РАДУ

**УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ЗА ОДРАСЛЕ И
СТАРИЈЕ СА МЕНТАЛНИМ, ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ,
ТЕЛЕСНИМ ИЛИ СЕНЗОРНИМ ТЕШКОЋАМА**

ЗА 2016. ГОДИНУ

Београд,

Јул 2017. године

САДРЖАЈ

1.	НОРМАТИВНА ОСНОВА ФУНКЦИОНИСАЊА УСТАНОВА И РЕФОРМСКИ ОКВИР	4
2.	ОПШТИ ПОДАЦИ О УСТАНОВАМА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ СА МЕНТАЛНИМ, ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ, ТЕЛЕСНИМ ИЛИ СЕНЗОРНИМ ТЕШКОЋАМА	6
3.	ЉУДСКИ РЕСУРСИ У УСТАНОВАМА	9
4.	КОРИСНИЦИ УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ	12
4.1	Карактеристике корисника према старости, полу, пребивалишту и разлозима смештаја	12
4.2	Корисници према дужини боравка, сметњама у развоју, образовању, контактима са породицом, старатељској заштити и разлозима престанка смештаја	15
5.	ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ СМЕШТАЈА	18
5.1.	Услови становања корисника	18
5.2.	Стручни послови социјалне заштите	19
5.3.	Заштита од насиља	21
5.4.	Стучни рад са корисницима	22
5.9.	Сарадња са другим организацијама	25
6.	ПРУЖАЊЕ ДРУГИХ СОЦИЈАЛНИХ УСЛУГА	26
7.	ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ	28

УВОД

Извештај о раду установа социјалне заштите за одрасле и старије са менталним, интелектуалним, телесним или сензорним тешкоћама за 2016. годину обухвата податке из 15 установа које претежно смештају одрасле кориснике са инвалидитетом које се, према Уредби о мрежи установа социјалне заштите, налазе у групи установа за одрасле и старије.

У извештају су прикупљени подаци о пружању услуге смештаја, другим услугама које установа пружа, карактеристикама корисника на смештају, и људским ресурсима. Системско обезбеђивање статистичких показатеља и њихово унапређивање неопходно је за праћење процеса деинституционализације и трансформације ових установа и обезбеђивање адекватне подршке за ову осетљиву корисничку групу. Овај извештај омогућава увид у карактеристике, потребе и положај особа са интелектуалним, менталним, телесним и сензорним тешкоћама, које се налазе на смештају у установама намењеним овој корисничкој групи.

Извештај је сачињен је на основу достављених појединачних годишњих извештаја о раду ових установа Републичком заводу за социјалну заштиту.

1. НОРМАТИВНА ОСНОВА ФУНКЦИОНИСАЊА И РЕФОРМСКИ ОКВИР

Нормативни акти који уређују услуге смештаја одраслих и старијих у систему социјалне заштите у Републици Србији су Закон о социјалној заштити (2011.), Уредба о мрежи установа социјалне заштите¹ и Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите², којим се прописује минимум стандарда *услуге домског смештаја*.

Закон о социјалној заштити наводи услуге смештаја у члану 40 као „смештај у сродничку, хранитељску или другу породицу за одрасле и старије или домски смештај, смештај у прихватилиште или друге врсте смештаја“. У члану 41. се дефинише да одрасле особе могу бити корисници *домског смештаја* односно, социјалне заштите.

Према Закону се домским смештајем кориснику обезбеђује становање и задовољење основних животних потреба и здравствена заштита (члан 51.). Домски смештај обезбеђује се кориснику коме се не могу обезбедити или није у његовом најбољем интересу, останак у породици, услуге у заједници или породични смештај (члан 52. став 1.). Чланом 54. Закона прописује се да дом за смештај одраслих и старијих не може имати капацитет већи од 100 корисника.

Други значајан нормативни акт којим се ближе дефинише основна делатност установа социјалне заштите за смештај корисника, и одређују капацитети и групе корисника, је Уредба о мрежи установа социјалне заштите (у даљем тексту: Уредба). Уредба о мрежи установа социјалне заштите дефинише укупно 60 установа за смештај одраслих и старијих корисника у јавном сектору, као и њихове капацитете. Од тог броја, укупно је 18 установа намењено је смештају одраслих и старијих са инвалидитетом, или другим тешкоћама.

Минимални стандарди услуге домског смештаја дефинисани су Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (у даљем тексту: Правилник).

Према Правилнику сврха домског смештаја одраслих и старијих састоји се у одржању или унапређењу квалитета живота, њихове самосталности, односно припреме за одржив независан живот (члан 23.). Правилник у члану 22. прецизира да се услуге смештаја пружају лицима са навршених 26 година живота, која услед физичких, интелектуалних или тешкоћа у психичком функционисању имају потребу за интензивним

¹ Уредба је објављена у «Службеном гласнику РС», бр.12/2013.

² Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, „Службени гласник РС“, бр. 42/2013 од 14.5.2013. који је ступио на снагу 22.5.2013. године

и целодневним надзором, негом и подршком током 24 сата, а чије се потребе тренутно не могу задовољити у породичном окружењу, или услугама у заједници.

Формат за годишње извештавање установа иновиран је 2013. године са циљем да прати да ли су, и у којој мери, установе покренуле активности за постизање структурних и функционалних стандарда смештаја које прописује Правилник.

Анализа извештаја установа која следи, прати и укљученост у процес трансформације установа и процес деинституционализације. Деинституционализација није само смањење броја корисника у установама и затварање установа. Деинституционализација је, пре свега, процес развоја разноврсних услуга у заједници, укључујући превенцију, како би се елиминисала потреба за институционалним збрињавањем. Деинституционализација је и целокупни процес планирања трансформације установа за смештај. Процес деинституционализације, као један од основних реформских процеса у систему социјалне заштите у Србији, прво је обухватио установе за смештај деце и младих, а потом установе за смештај одраслих. У ситуацији ограничених ресурса пред овим установама се налази велики изазов у виду даљег планирања и спровођења овог процеса.

2. ОПШТИ ПОДАЦИ О УСТАНОВАМА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ ОСОБА СА МЕНТАЛНИМ, ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ, ТЕЛЕСНИМ ИЛИ СЕНЗОРНИМ ТЕШКОЋАМА

Општи подаци о установама за смештај одраслих и старијих корисника су подаци о броју, распореду и капацитетима установа за смештај одраслих и старијих. Реч је о подацима о укупном броју корисника на смештају у току 2016. године, као и броју на дан 31. децембра 2016. године. Информацију о флукуацији корисника обезбеђује податак о броју нових корисника у току године.

У односу на број наведен у Уредби о мрежи установа за смештај (18 установа), овим интегралним извештајем обухваћено је укупно 15 установа (извештај Установе за смештај одраслих и старијих у Љубовији део је интегралног извештаја о установама за смештај одраслих и старијих, Центар за заштиту жртава трговине људима, Земун, Београд који је са радом почео 2012. године има засебан извештај, а извештај установе „Штимље“, Урошевац није доступан од 1999. године, односно од тренутка успостављења Привремене мисије УН на територији АП Косово и Метохија).

Капацитет домског смештаја у 2016. години у установама социјалне заштите за одрасле и старије особе са менталним, интелектуалним, телесним или сензорним тешкоћама у Републици Србији био је 4.401 место, што је у складу са дефинисаним капацитетима према Уредби о мрежи установа. Укупан број корисника у 2016. био је 4.401, а на дан 31.12.2016. године у овим установама боравило је 4.056 корисника.

Табела 1 - Број корисника и капацитет у установама за одрасле и старије са телесним, интелектуалним или менталним тешкоћама у Србији, 2014- 2016. год.

Година	Капацитет (према Уредби)	Укупан број корисника	Нови корисници	Број корисника на дан 31.12.2016.	Попуњеност капацитета на дан 31.12.2016.
2014.	4.339	4.453	250	4.160	96%
2015.	4.339	4.415	273	4.089	94%
2016.	4.339	4.401	271	4.056	93%


Подаци указују да су капацитети ових установа у протекле три године углавном попуњени (2014. године 96%, 2015. године 94% и 2016. године 93%), иако уочавамо благу тенденцију смањења броја корисника. Следе подаци о броју корисника и капацитету у свакој од 15 установа.

Табела 2 - Домски смештај у Установама за одрасле и старије са телесним, интелектуалним или менталним тешкоћама у Србији, 2016. год.

РБ	Назив установе	Капацитет, према Уредби	Укупан број корисника (1.1.2016. - 31.12.2016.)	Нови корисници у 2016. години	Број корисника на дан 31.12.2016.
1.	Установа за одрасле и старије „Земун”, Земун, Београд	80	82	4	76
2	Установа за одрасле и старије „Дољевац”, Дољевац	100	92	14	82
3	Установа за одрасле и старије „Збрињавање”, Панчево	120	140	30	110
4	Установа за одрасле и старије „Мале Пчелице”, Крагујевац	850	929	38	892
5	Установа за одрасле и старије „Извор” (при Центру за социјални рад Параћин)	92	91	4	85
6	Установа за одрасле и старије „Василије Острошки”, Нови Бечеј	425	470	52	422
7	Установа за одрасле и старије „1. октобар”, Стари Лец, Пландиште	550	627	42	537
8	Установа за одрасле и старије „Чуруг”, Чуруг, Жабал	200	217	26	201
9	Установа за одрасле и старије, „Грбуње”, Блаце	80	81	1	78
10	Установа за одрасле и старије „Гвозден Јованчићевић” Велики Поповац, Петровац на Млави	280	260	1	251
11	Установа за одрасле и старије „Срце у Јабуци”, Јабука, Панчево	180	192	2	183
12	Установа за одрасле и старије „Otthon”, Стара Моравица, Бачка Топола	300	313	16	297
13	Установа за одрасле и старије „Тутин”, Тутин	302	272	6	256
14	Установа за одрасле и старије „Кулина”, Кулина, Алексинац	500	316	3	307
15	Радна јединица „Тешица”, Тешица, Алексинац	280	319	32	279
	У К У П Н О	4339	4401	271	4056

Установе за смештај
одраслих и старијих са интелектуалним, менталним,
телесним и сензорним тешкоћама (2016.)




 Домови за одрасле и старије са
 интелектуалним,
 менталним, телесним и сензорним
 тешкоћама са (15)

Преглед појединачних смештајних капацитета установа указује да свега четири од 15 установа има смештајни капацитет мањи од 100, и да ову групу установа надаље очекује озбиљан изазов процес реорганизације у циљу постизања прописаних смештајних капацитета. Број корисника који су ушли у услугу током 2016. године је 271, свега 6% од укупног броја корисника током године, што указује да су капацитети ових установа континуирано попуњени, и да је флукуација корисника у овим установама веома ниска, што представља тренд у последње три године.

Протеклих година се повећан је и број одраслих са менталним, интелектуалним, телесним или сензорним тешкоћама у другим установама за смештај. Тако је 2016. године у установама за смештај деце и младих присутно 780 одраслих и старијих, углавном са тешкоћама, и то претежно оних који су у ове домове ушли као деца или млади. Такође, присутан је и пораст одраслих у установама за одрасле и старије, који су доминантно предвиђене за смештај старијих особа. У њима је и 1.518 одраслих корисника. Овај податак такође говори о **порасту потребе за интензивном подршком одраслима са тешкоћама, како кроз домски смештај тако и кроз друге, мање рестриктивне видове смештаја, а посебно за развојем услуга у заједници** које ће омогућити њихов останак у природном окружењу и олакшати бригу породице за њих.

3. ЉУДСКИ РЕСУРСИ У УСТАНОВАМА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ ОСОБА СА МЕНТАЛНИМ, ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ, ТЕЛЕСНИМ ИЛИ СЕНЗОРНИМ ТЕШКОЋАМА

У установама за смештај одраслих је у 2016. години било запослено укупно 1.360 радника, што је за око 10% мање у односу на норматив. Током протеклих година број запослених се континуирано смањивао. Док је, на пример, 2012. године број запослених био за 9% већи него што је предвиђено нормативом, 2015. број стварно запослених је био за 9% мањи него што норматив прописује.

У установама доминирају технички радници (спремачице, кувари, итд.) са 38% у односу на укупан број запослених, а потом здравствени радници, који чине 20%. Две групе које у односу на стандарде имају највећи мањак запослених (22% мање неговатељица и 14% мање техничких радника), што је тренд смањења и у односу на 2015. годину када је било 15% мање неговатељица и 12% мање техничког особља. Међу стручним радницима, којих има за четири више од норматива, као и у протеклом периоду доминирају радни терапеути и радни инструктори. Међу здравственим радницима, чији број незнатно премашује прописани стандард (10 радника), доминирају медицинске сестре. Видљива је растућа потреба за запосленима који пружају непосредну помоћ и

подршку, а у складу са смањеном могућношћу корисника да самостално обављају свакодневне животне активности.

У полној структури запослених као и протеклих година доминирају жене, са уделом од 72%. У овим установама је 28% мушкараца, који су најчешће запослени као стручни и технички радници.

Готово половина запослених финансира се из буџета Републике, сама установа финансира из својих средстава једну трећину запослених, а Републички фонд за здравствено осигурање финансира већину здравствених радника у установама. Финансирање запослених из буџета локалне самоуправе је занемарљиво и мање је од 1%.

**Табела 3 - Број, професионална структура и извор финансирања запослених
Број и структура запослених радника на неодређено време на дан 31.12.2016.**

Назив радног места	Укупан број извршилаца			Стварно запослени према извору финансирања				Род	
	По нормативу	Стварно запосл.	% запослених у односу на норматив	Буџет Републике	Буџет л. самоуп.	Установа	РЗЗО	Мушки	Женски
Руководиоци - укупно	22	22	100,00%	21	0	1	0	12	10
Стручни радници - укупно	180	184	102,22%	156	8	20	0	55	129
Пружаоци неге – укупно	343	266	77,55%	153	1	112	0	35	231
Здравствени радници - укупно	261	271	103,83%	29	1	4	237	41	230
Фин.рач. и адм радници - укупно	87	91	104,60%	45	1	45	0	26	65
Технички радници - укупно	614	526	85,67%	237	0	289	0	207	319
Укупно запослених	1507	1360	90,25%	641	11	471	237	376	984
% Према извору финансирања				47,13%	0,81%	34,63%	17,43%	28%	72%

Према старосној структури запослених, 24% је између 31- 40 година, трећина, или 32% је у старосној категорији 41-50 година, а 29% има преко 51 годину. Само 6% је у старосној доби до 30 година. Запослени су нешто старији него претходних година, што одражава актуелне процесе о забрани запошљавања у јавном сектору.

Табела 4 - Старосна структура запослених у установама на дан 31.12.2016.

Старост			Укупно	%
	Мушко	Женско		
До 30	26	62	88	6%
31-40	95	251	346	24%
41-50	139	328	467	32%
51-60	93	328	421	29%
Више од 60	21	17	38	3%
Укупно	376	984	1360	100%

У наративним извештајима установе посебно изражавају забринутост због сталног смањења броја запослених као последица прописа о забрани запошљавања. Установе указују и на превазиђеност постојећих кадровских норматива „чијом доследном применом не би било могуће спровести ни елементарну заштиту корисника, пре свега неге и збрињавања³“.

Информације о **професионалном усавршавању запослених** региструју се преко два индикатора: план усавршавања запослених и евиденција потреба за стручним усавршавањем.

Од 15 установа, 9 је известило да има план професионалног усавршавања запослених. О конкретним потребама за стручним усавршавањем информисало је девет установа: Тешица, Збрињавање Панчево, Велики Поповац, Тутин, Трбуње, Дољевац, Стари Лец, Земун и Кулина. Указали су на потребе за различитим обукама, како из области стручног поступка и процедура у раду установе (вођење случаја, израда и спровођење индивидуалних планова, мониторинг и евалуација, примена скале за процену потребног степена подршке), тако и у области унапређења знања и вештина (рад са корисницима са специфичним тешкоћама, радно ангажовање и запошљавање особа са интелектуалним тешкоћама на отвореном тржишту рада, ненасилна комуникација и посредовање у сукобима, програми подршке корисницима који напуштају услуге смештаја, преговарање и медијација у социјалној заштити, синдром сагоревања код запослених, итд.).

³ Извештај о раду, Установа за смештај одраслих и старијих Велики Поповац

Напомињемо да је неопходно да све установе у систему социјалне заштите развију план усавршавања и идентификују потребе за обуком код запослених.

4. КОРИСНИЦИ УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ ОСОБА СА МЕНТАЛНИМ, ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ, ТЕЛЕСНИМ ИЛИ СЕНЗОРНИМ ТЕШКОЋАМА

4.1. Корисници према старосној, полној структури, пребивалишту и разлозима смештаја

Из годишњих извештаја о раду установа прикупљени су основни подаци о социо-демографским одликама корисника (старост и полна припадност), 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, степен покретљивости и разлози напуштања установе. Сви ови индикатори региструју се посебно за нове кориснике, и за малолетне кориснике (уколико их има). Компаративним приступом по одређеним обележјима добија се целовит увид у феноменологију циљне групе у установама за смештај одраслих и старијих са телесним, интелектуалним или менталним тешкоћама, па тиме и вероватноћа да се утврде неке нове чињенице које би помогле да се у установама изврше промене у циљу унапређења квалитета услуга смештаја, односно да би се допринело процесу деинституционализације.

Табела 5: Старосна и полна структура корисника

16. Структура корисника домског смештаја према узрасту и полу у 2016.

Узраст	Мушки		Женски		Укупно	
	Укупно у 2016.	Бр. на дан 31.12.2016.	Укупно у 2016.	Бр. на дан 31.12.2016.	Укупно у 2016.	Бр. на дан 31.12.2016.
0 - 17 (малол./деца)	1	1	0	0	1	1
18 - 25 год. (млади)	87	73	74	65	161	131
26 -64 год. (одрасли)	1916	1803	1616	1543	3232	3346
65 и више (старији)	308	247	399	324	707	571
УКУПНО	2312	2124	2089	1932	4401	4056

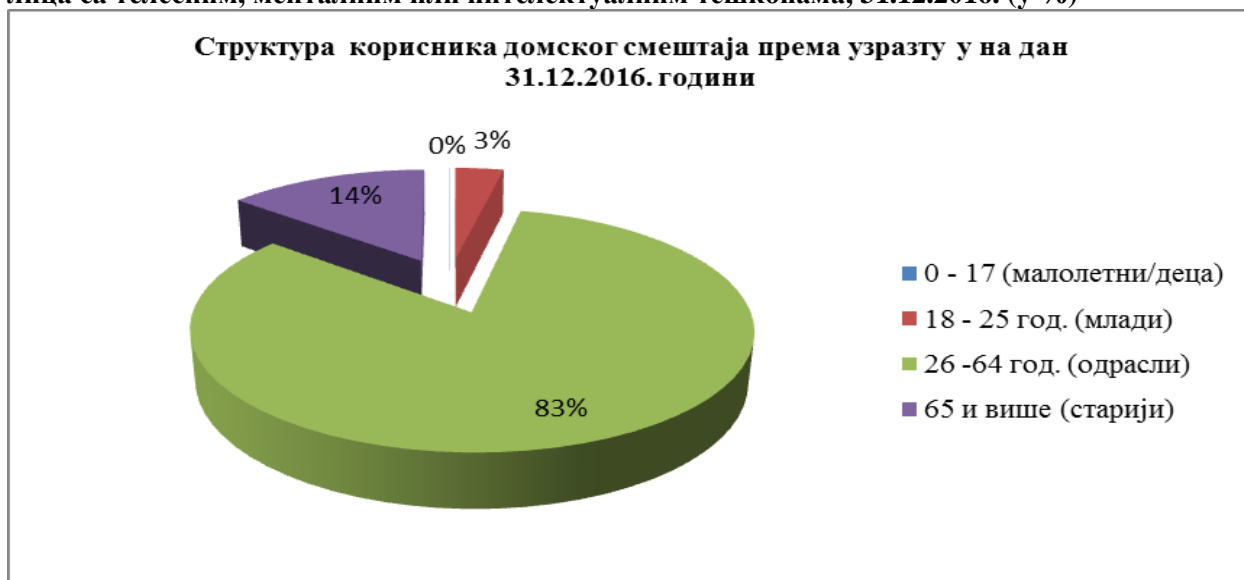
У овим установама је током 2016. године на домском смештају било укупно 4.401 корисника, а на дан 31. децембра 4.056 корисника. Током године примљено је 271 нових корисника. Сви наведени показатељи су незнатно нижи него протеклих година. Смештајни капацитети су покривени са око 93%. Установе извештавају да се на „листи чекања“ налази 219 особа (од тога 7 деце и младих) које због ограничених капацитета установа нису могле да добију смештај. Ови подаци такође указују на недовољан број других услуга за ову циљну групу.

Према **полној структури** у 2016. години било је незнатно више корисника мушког, него женског пола. У **старосној структури доминирају одрасли корисници**, са 82%, док је 14% корисника старијих од 65 година. Охрабрује податак да се **број деце и младих у овом типу установа протеклих година смањило са тенденцијом да их у 2017. године не буде на смештају**. У току 2016. године у овим установама било је једно дете, као и на дан 31.12.2016. године. Ово је значајан напредак у поређењу са претходним годинама. Наиме, у 2014. години на смештају у овим домовима било је укупно 18 деце, а у 2015. години шесторо деце (Графикон 2). Реч је о старијем малолетнику који током 2017. године постаје пунолетан. Стога установа није планирала прелазак у установе за децу, а за сада нема услова за неки други облик збрињавања, сем институционалног смештаја.

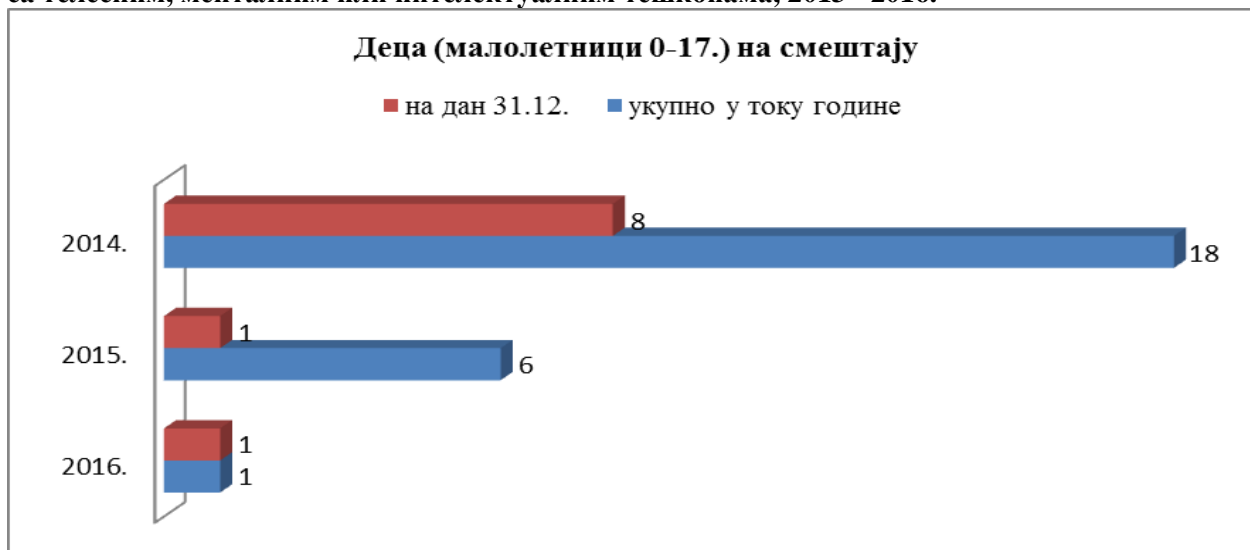
Такође, међу новопримљеним корисницима, којих је у 2016. било 271, није било ниједно дете. Имајући у виду овај тренд, оправдано се **може очекивати да у наредном периоду више не буде малолетних лица на смештају у установама за одрасле и старије са тешкоћама, што је важно постигнуће у реформским процесима у систему социјалне заштите.**

Заступљеност младих у установама у протеклих неколико година незнатно варира. У 2016. години смештен је 161 млади корисник, док је тај проценат у 2015. години био 5% од укупног броја корисника. Током 2016. године примљено је 10 нових корисника ове старосне доби. У даљем развоју активности у процесу деинституционализације, важно је обратити посебну пажњу на ову старосну групу.

Графикон 1 - Старосна структура корисника у установама за смештај одраслих и старијих лица са телесним, менталним или интелектуалним тешкоћама, 31.12.2016. (у %)



Графикон 2- Број деце (малолетника 0-17) у установама за смештај одраслих и старијих лица са телесним, менталним или интелектуалним тешкоћама, 2013 - 2016.



Према месту пребивалишта из кога су корисници смештени у установе значајно више је корисника са територије других општина 82%. Са територије општина/градова у којој се домови налазе је 18% корисника. У околностима у којима је број установа у односу на број општина знатно мањи, флукуација корисника релативно ниска, присутне су листе чекања, тешко се може очекивати да се унапреди планирање смештаја тако да корисник буде смештен у установу најближу свом пребивалишту.

Уколико се посматра популација пунолетних корисника, најчешћи **разлози смештаја** су следећи: 27 % корисника нема ближих сродника, за 25% корисника

породице нису спремне да воде бригу. Код новопримљених корисника, установе нису доследно попуниле податке, тако да за ову групу корисника нису издиференцирани прецизнији разлози смештаја, те је потребно обратити већу пажњу у наредном извештајном периоду на пажљивије праћење овог показатеља.

У извештајним форматима установа протекле три године посебна пажња се обраћа на разлоге смештаја малолетних корисника, управо како би се надаље детаљније могао планирати процес трансформације установа и деинституционализације. **Охрабрује податак да није примљено ниједно дете на смештај у ове установе у току 2016. године.**

4.2. Корисници према дужини боравка, тешкоћама, контактима са породицом, старатељској заштити и разлозима престанка смештаја

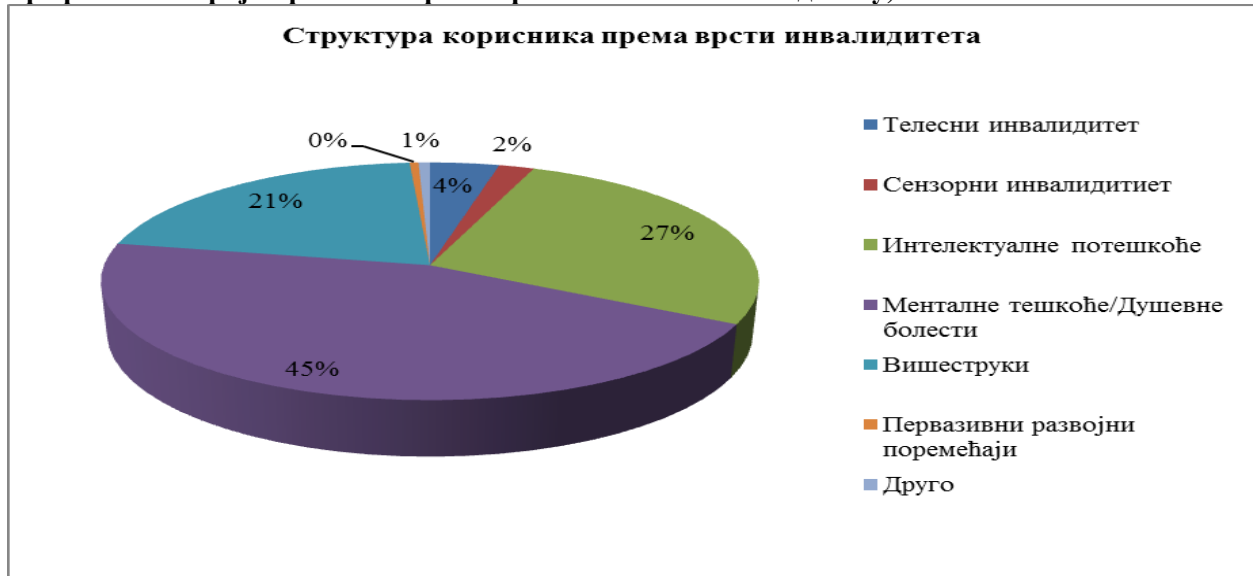
Дужина боравка у установи важан је показатељ покретљивости ове корисничке групе, и указује на скромну понуду у оквиру могућности које су алтернатива смештају. Већ годинама највећи удео корисника у установи **борави веома дуго**. Постојећи тренд остао је и у 2016. години, око половине корисника у установи је дуже од 11 година, а 28% корисника је преко 20 година. Овако дугостанак корисника сведочи о **недовољном броју алтернатива за подршку овој групи грађана**. Овај податак представља важну информацију за даље спровођење процеса деинституционализације, како би током планирања алтернативних решења имале у виду и уважиле негативне последице дугог боравка у установи.

Графикон 3 - Корисници према дужини боравка, 2016.



Овако дуги боравак корисника у установама објашњава већим делом и чињеницу да протеклих година нема већих разлика у битним обележјима корисника. Тако је и са структуром **корисника према врсти тешкоће/инвалидитету и менталним тешкоћама**. Подаци показују да 45% корисника у 2016. години има менталне тешкоће, 27% корисника је са интелектуалним тешкоћама, а 21% корисника са вишеструким инвалидитетом. Телесни и сензорни инвалидитет има 6%, док је са первазивним развојним поремећајима евидентирано мање од 1% корисника.

Графикон 4 - Број корисника према врсти тешкоће/инвалидитету, 2016.



Структура корисника **према начину одржавања контаката** са породицом и сродницима показује да највећи број, односно 31% корисника **нема контакте** са сродницима. Свега 7% корисника редовно одлази у посету породици, а 7% се најмање једном месечно виђа са сродницима у установи. Уколико се укрупне показатељи, скоро 74% корисника не контактира, или врло ретко контактира са сродницима. Овај податак информише о невеликим могућностима за ослањање на актуелне ресурсе породице у процесу подршке овој групацији.

Графикон 5 - Корисници према начину одржавања контакта са сродницима, 2016.



Када је реч о **старатељској заштити**, свега 26% корисника није под старатељском заштитом, 43% корисника има непосредног старатеља, а скоро трећини је старатељ сродник, или друга блиска особа. Ова ситуација је готово идентична у протекле три године, и потврђује праксу да се особе са менталним и интелектуалним тешкоћама које су смештене у установе, најчешће лишавају пословне способности. У наставку реформских процеса који треба да допринесу бољем положају одраслих са интелектуалним, менталним, сензорним и телесним тешкоћама, важна је промена односа према питању старатељске заштите ове осетљиве групе.

Подаци указују да је **излазак из установе** и даље веома ретка појава. У току протекле године свега 5% корисника је изашло из овог типа институционалног смештаја, тако што су се вратили у биолошку или сродничку породицу (односи се на број корисника којима је престао смештај у 2016. години (304) корисника), док је 2% корисника самовољно напустило установу. Евидентно је смањење броја корисника који користе становање уз подршку, 11% у 2015., док је у 2016. години свега 3% корисника користило ту услугу. Овај негативан тренд може се у великој мери приписати завршетку пројекта који је финансирала Европска комисија. Као и ранијих година, доминантан разлог престанка смештаја је смрт корисника, чак 84%. Дакле, **дуг останац, ретки до непостојећи контакти са породицом и веома спорадични одлазак из установе, јесу обележја корисника смештених у овом типу установе.**

Графикон 6 - Корисници према разлогу престанка смештаја, 2016.



5. ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ СМЕШТАЈА

5.1. Услови становања корисника

Закон о социјалној заштити и Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, јасно прецизирају минималне структурне стандарде за пружање услуге смештаја који групи ових установа још увек представљају значајан изазов. Као што је претходно назначено, 11 од 15 установа има капацитет значајно већи од прописаних 100 корисника.

Важан индикатор који указује на услове становања је број кревета у собама корисника установа.

Табела 6 - Структура смештајних капацитета домског смештаја, 2016.

Структура смештајних капацитета домског смештаја		
Категорија смештаја	Број смештајних јединица	% смештајних капацитета по категоријама
Једнокреветни апартман/гарсоњера	0	0%
Двокреветни апартман/гарсоњера	14	1,4%
Вишекреветни апартман/гарсоњера	24	2,4%
Једнокреветна соба	86	8,4%
Двокреветна соба	177	17,4%
Трокреветна соба	118	11,6%
Четворокреветна соба	261	25,7%
5-9 кревета у соби	325	32%
10+ кревета у соби	9	0,8%
У к у п о	1014	100%

У складу са Правилником, у једној спаваоници могу бити смештена највише четири корисника. Још увек 32% ових установа има смештајне капацитете са пет до девет кревета у соби, а око 1% капацитета је и са 10 и више кревета у соби. У том смислу, за ову групу установа остаје важан задатак усклађивања структуре смештајних капацитета са стандардом. Стална максимална попуњеност капацитета ових установа у постојећим просторним условима отежава, или готово онемогућава, брже усклађивање са описаним стандардима, те је установама потребна значајна подршку у превазилажењу ових, за кориснике неповољних услова.

Годишњим извештајима о раду испитивани су поједини аспекти приступачности установа - постојање рампи, рукохвата, приступачног лифта, приземља и тоалета. Према извештајима, у 2016. години установе за смештај одраслих у већој мери задовољавају испитиване аспекте приступачности. Тако у 80% установа постоје рампе, све установе имају рукохвате и приступачно приземље, а само једна нема приступачне тоалете. Укупно 40% ових установа има лифтове. Имајући у виду да је у овим установама велики број корисника са неком врстом инвалидитета, поједине аспекте приступачности би требало побољшати.

5.2. Стручни послови социјалне заштите

У протекле три године установе имају обавезу да извештавају о већем броју индикатора на основу којих се прате стручни рад у установама, и усклађеност са минималним функционалним стандардима дефинисаним Правилником.

Стручни послови социјалне заштите у оквиру пружања услуге домског смештаја су, пре свега, послови процене статуса и потреба корисника, задовољења потреба корисника, као и планирање даљег тока заштите.

Установе информишу да је реализована процена потреба 2.720 корисника у току 2016. године, односно за 67% од укупног броја корисника, што је идентично у односу на 2015. годину када је реализована процена потреба за 2.760 корисника (или 67%), док је у 2014. години процена урађена за 43% корисника.

Процена степена потребне подршке корисницима смештаја (у складу са стандардима дефинисаним Правилником) реализована је за 3.481 корисника, односно за 79% укупног броја корисника на смештају, док је у 2015. години реализована за 2.832, односно 69%. Највећи број корисника је у другом степену подршке 38%, у првом степену је 25%, у трећем степену 29%, док је свега 8% у четвртм степену подршке.

Графикон 7 - Корисници према процењеном потребном степену подршке, 2016.



План услуга израђен је за 2.630 корисника, што је 60% укупног броја смештених током 2016. године, док је у 2015. план услуга урађен за 59% смештених корисника.

Евидентна је потреба **активнијег укључивања установа у реализацију законским и подзаконским актима дефинисаног стручног поступка**, како процена потреба и израде плана услуга, тако и одређивања статуса корисника кроз потребан степен подршке. Већина установа ушла је у процес усклађивања са новим стандардима, али овим поступцима установе **још нису обухватиле све своје кориснике.**

Да би се са већом поузданошћу интерпретирали подаци о процењеном степену подршке корисницима, потребно је да се за већи број корисника реализује овај обавезни

поступак, но већ из прикупљених података видљиво је да се у установама налазе доминантно корисници којима је потребан висок степен подршке.

У последње три године установе информишу и о примени још неких обавезних процедура у раду, попут прописаних процедура за изјаве и жалбе корисника као једном од индикатора који указује на одговорност установе према корисницима, могућност партиципације корисника и заштите од институционалног занемаривања и злостављања. Тако већина установа, укупно 13 установа, извештава да поседују писане процедуре за разматрање притужби корисника, као и дефинисане писане процедуре за примену рестриктивних поступака и мера.

Све установе извештавају да имају организовану здравствену заштиту у установи.

5.3. Заштита корисника од насиља

Активности у установама за одрасле и старије кориснике које су усмерене на заштиту корисника су саставни део услуге смештаја. Активности на конкретној заштити од насиља треба да онемогуће да корисник постане жртва занемаривања, злоупотреба и насиља, као и да ублаже или елиминишу последице уколико ипак дође до неког чина насиља над корисником.

Интерни тим за поступање у случају насиља над корисницима има 11 установа док четири установе немају формиран интерни тим.

Протекле три године извештаји бележе и колики је број пријава/жалби евидентираних од стране интерног тима установе због насиља над корисницима, па је 2016. године евидентирано шест пријава. Што се тиче броја пријава/жалби интерног тима установе упућених органу старатељства због насиља над корисницима, евидентирано је такође шест пријава.

У установама се већ седам година води евиденција појаве насиља: физичког злостављања, сексуалне, емоционалне злоупотребе, занемаривања и немарног поступања према кориснику, или експлоатације корисника, као и врсте насилника.

У 2016. години четири од 15 установа извештава о присуству насиља у установи (Дом за одрасла инвалидна лица у Земуну, Дом Кулине, Дом у Великом Поповцу и Тешица код Алексинца). У 2016. години евидентирано је насиље над осам корисника (свих осам су одрасли корисници), а у питању је физичко насиље које су извршили други корисници из установе. У неким од наративних извештаја забележено је да је у установама присутно насиље корисника над запосленим, и то је аспект на који би такође требало обратити већу пажњу. Нема евидентираних насиља запослених над корисницима.

Процењује се да је потребна даља сензибилизација и едукација запослених, како би се повећала свест о присуству насиља у установама и реаговању на њега.

5.4. Стручни рад са корисницима

О квалитету рада установа, програмима, третманима и активностима које реализује установа са корисницима, како кроз индивидуални тако и кроз групни рад, установе су извештавале у наративним годишњим извештајима.

У стручном раду установа нагласак је на **оснаживању корисника и подстицању њихове самосталности**. Установе углавном истичу да се свакодневним радом (индивидуалним и групним) тежи постизању ових циљева. Неке од њих развијају и посебне програме стицања животних вештина и осамостаљивања, поготово за припрему корисника за прелазак у услугу становање уз подршку. Установа у Чуругу припремала је кориснике за становање уз подршку:

„Пре пресељења активно се радило на припреми тринаесторо корисника за услугу становање уз подршку. Шесторо корисника преселило се почетком марта 2016. године, захваљујући мајци и старатељици корисника А.К. која је у Чуругу купила кућу за реализацију ових активности. У кућу је пресељен њен син, те је око њега и његове вишегодишње партнерке формирана група корисника за пресељење, а имајући у виду међусобне односе и нивое потребне подршке. У трећи објект за пружање услуге становање уз подршку преселиле су се три кориснице, 30.08.2016. године, док се четворо корисника преселило у четврти објект за пружање услуге 17.10.2016. године. С обзиром на степен подршке који је Дом као установа у овом тренутку у могућности да пружи корисницима становања уз подршку, пресељени су корисници којима је у свакодневном функционисању потребно јако мало подршке, и то у виду подсећања (III и IV ниво интезитета потребне подршке). Ови корисници су током године припремани за становање уз подршку тако што су обнављали, усавршавали или стицали нове вештине свакодневног живота – припрема и набавка хране, планирање, располагање новцем, одржавање личне хигијене и хигијене простора и сл. Такође су обучавани вештинама асертивне комуникације, препознавања и формулисања сопствених потреба, препознавање и адекватне реакција на ризике и сл. За кориснике је урађена процена у складу са скалом за процену интезитета подршке, те су тимски, уз активно учешће корисника, урађени Планови пресељења којима су предвиђене активности, рокови и задужени радници за реализацију истих.“

Неке установе наводе да кроз поједине облике групног рада утичу на међусобно повезивање корисника и учење комуникацијских вештина. У неким установама постоји веома активан Савет корисника и Домске заједнице, чији је циљ омогућавање партиципације корисника у доношењу одлука од значаја за живот у дому, разматрање свакодневних проблема, као и проналажење начина за њихово решавање. Завод за смештај

одраслих лица „Мале пчелице“ истиче програмске активности усмерене на очувању и развоју потенцијала и вештина, навика и знања и мотива који су потребни за извршавање улога у друштву.

„Крајњи циљ је одржив повратак, тј. активно укључивање у друштвену заједницу, самостално или уз подршку. Рад са корисницима се обавља кроз низ активности усмерене на очувању и развоју навика самопослуживања (самопомоћи), активности усмерене на развоју комуникације и боље социјализације, активности усмерене на очувању и развоју радних вештина и навика.“

Стара Моравица, извештава о активностима које су усмерене на активну партиципацију и укључивање у друштвени живот корисника.

„Почетком 2016. године присуствовали смо Модној ревији у Сегедину, у Мађарској, коју је организовало Удружење особа са сметњама у развоју. Ревивија је била хуманитарног карактера.

У априлу смо били у Кањижи, где смо се дружили са корисницима Дневног боравка „Барка“, заједно смо кували, размењивали идеје за радно окупационе активности, а дан смо завршили на купању у Бањи Кањижа. 20 корисника је било присутно.

Током 2016. године корисници смештаја, њих 40, било је на једнодневном излету у Аква парку „Петроленд“ у Бачком Петровцу. Истог дана смо посетили и „Дино парк“ у Новом Саду.

У јулу месецу организовано је летовање за кориснике, 12 корисника је било на Златибору, на петодневном одмору...“

У установама, пре свега код стручних радника, постоји свест о потреби добре **организације слободних активности** за кориснике која, заједно са подстицањем самосталности и радном терапијом, представља окосницу стручног рада у установи, и разликује ову групу установа од здравствених установа за смештај одраслих са интелектуалним, менталним и физичким тешкоћама. У претходној години све установе овог типа могу се похвалити богатим културно-забавним садржајима који су корисницима били у понуди, како у самом дому, тако и ван њега. Све установе обележавају важније државне и верске празнике, организују одласке у позориште, биоскоп, на представе и манифестације.

Уочава се висок ниво сарадње и повезаности међу овим установама која се, између осталог, огледа и у редовним међусобним посетама, заједничким манифестацијама, концертима, приредбама, такмичењима и спортским турнирима које ове установе организују. Основне спортско-рекреативне активности заступљене су у оквиру свакодневног рада за кориснике који имају више капацитета, интересовања, или склоности. У оквиру домова формирају се спортске секције и организују и посећују

турнири у различитим спортовима. Стручни радници у домовима наглашавају значај рекреације за кориснике, те је изостанак спортских терена у неким установама препознат као велики недостатак.

ЦСР Параћин – домско одељење у Извору, извештава да нема могућности за организовањем секција, културних и рекреативних активности намењених корисницама.

Најприсутнији вид ангажовања корисника у слободно време јесу ручни радови. Поред још неких уобичајених секција које постоје у већини ових домова (као што су ликовна, драмска, музичка и креативна секција), различити домови осмишљавају оригиналне активности које би заинтересовале кориснике и биле од значаја за развој њихових способности, или учење различитих вештина (новинарска секција, секција за манекене, драмска, фолкорна секција, Брајева секција, инклузивни хор, итд.)

Редовно су организоване посете другим домовима, једнодневни излети, обиласци других градова и различитих знаменитости, у зависности од могућности и интересовања корисника. Неки домови организују и вишедневне одморе (Чуруг, „Збрињавање“ Панчево).

Подршка у одржавању контаката са сродницима је важан сегмент рада у установама. Поред механизма које користе сви домови (омогућавање телефонских контаката са сродницима, контактирање надлежних центара за социјални рад у циљу прибављања сагласности за одлазак у породицу и одобравања једнократне новчане помоћи за трошкове пута, омогућавање посета у просторијама дома, и сл.), неки домови организују и сусрет сродника или родитељски састанак, на коме се окупљају сродници и кориснику блиске особе. Домско одељење ЦСР Параћин у Извору, и установа „Гвозден Јованчићевић“ у Великом Поповцу, као подршку у одржавању контаката и остваривању што квалитетнијих посета, имају опремљен простор у коме може да се изврши несметана посета, а у коме сродници такође могу да преспавају и кратко бораве. Ово је од нарочитог значаја с обзиром на велику удаљеност пребивалишта породица од дома у који је корисник смештен.

У оквиру домова постоји **радно-окупациона терапија** широког опсега, с тим што у достављеним извештајима не описују сви домови природу овог и других ангажмана. Корисници су углавном ангажовани у оквиру радионица – столарска, молерска, кројачка, радионица за ткање и домаћу радиност, и сл. Неки домови наводе и керамичку радионицу, радионицу за израду лутака и предмета од вуне (Установа за одрасле и старије „Срце у Јабуци”, Јабука, Панчево). Поједини домови негују производни рад и рад на економији, што оцењују као позитиван сегмент, користан како за ангажоване кориснике, тако и за сам дом и целокупну домску заједницу. Поред овога, у оквиру радног ангажовања, корисници се баве лакшим пословима унутар самог дома. У неким домовима ангажман уз надокнаду

уопште није присутан, док негде корисници као награду за рад добијају надокнаду у натури, а негде у новцу.

Неке установе наглашавају да се Стручни тим суочава са великим проблемом у раду са корисницима комбинованих сметњи (психотичног и асоцијалног понашања) који захтевају специфични третман у раду, уз одговарајуће мере заштите које неке установе нису у могућности да пруже (на пример установа у Јабуци нема лекара неуропсихијатра у сталном радном односу и полуотвореног је типа, што представља велики ризик за лица склона оваком понашању).

У оквиру ових домова, углавном не постоје активности и програми усмерени на **подршку при школовању**. Осим појединих секција и повремених активности усмерених на стицање знања које се у појединим домовима спроводе, као пример добре праксе може се навести завод Мале Пчелице, у оквиру којег се спроводи програм „Школица описмењавања“.

5.5. Сарадња установа са другим установама и организацијама

Сарадња домова са центрима за социјални рад чији су корисници на смештају, реализује се углавном на пољу уобичајених обавезних активности, мада и овде постоје разлике у квалитету сарадње. Неки домови се у извештајима не осврћу дубље на питање сарадње са центрима, већ је кратко описују као коректну. Са друге стране, домови извештавају да често изостаје реакција центара на захтеве и молбе који се упућују, те да би сарадња требало да буде интензивнија, а комуникација ефикаснија. Недовољно интензивна сарадња огледа се и у нередовним посетама корисницима на смештају.

У својим извештајима установе су процениле и сарадњу са другим установама. Преко 70% установа процењује као одличну, или врло добру сарадњу са МУП-ом, другим установама у систему социјалне заштите, медијима, образовним институцијама, а око две трећине установа процењује као одличну или врло добру сарадњу са локалном самоуправом, здравством и невладиним организацијама.

Донације је током 2016. године примило 12 установа, 10 из јавног сектора, девет од појединаца, а шест из невладиног сектора.

Приметна је све разноликија сарадња и иницијативе које имају неке од установа, а тичу се сарадње са локалним актерима у заједници (на пример „Разобележавање“ акције које спроводи установа у Новом Бечеју).

6. ПРУЖАЊЕ ДРУГИХ УСЛУГА ИЗ СИСТЕМА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ

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 за пружање ових услуга потребно да се лиценцирају.

Процес трансформације и деинституционализације подстиче установе на развијање различитих врста услуга намењених одраслима са тешкоћама или другим рањивим групама у локалној заједници, и алтернативних видова смештаја за кориснике који се актуелно налазе у домском смештају. Такође, установе се ојачавају за интензивнију подршку корисницима домског смештаја за излазак из дома. Велики део подршке овим процесима обезбеђен је кроз трогодишњи пројекат „Унапређење положаја корисника резиденцијалних установа са интелектуалним и менталним потешкоћама, кроз стварање услова за њихово укључивање у друштво и локалну заједницу“ (Отворени загрљај), окончаног 2015. године. Након окончања овог пројекта евидентно је да се овај процес успорио што се нарочито одразило на услуге које су установе почеле да развијају кад је започета реализација овог пројекта.

У извештају о раду установа за смештај одраслих за 2015. годину видљив је утицај ове подршке, пре свега кроз развој услуге за становање уз подршку, док се у извештају за 2016. годину види одсуство овог вида подршке. Ипак, ова група установа и даље пружа невелики број услуга, више окренутих унапређењу квалитета живота и одговору на потребе својих корисника, а мање се развијају услуге окренуте потребама осетљивих група у самој локалној заједници.

С обзиром да је Републички завод за социјалну заштиту послао упитнике свим јавним и приватним институцијама као и организацијама цивилног друштва које пружају услуге у заједници и оне ће бити предмет посебног извештаја које ће сачинити тим Републичког завода за социјалну заштиту.

У овом извештају ћемо се кратко осврнути на услуге које пружају ове установе без квантитативног приказа података.

а) **Становање уз подршку за одрасле са тешкоћама**, 2016. године пружају установе у Тутину, Панчеву (Јабуци), Старом Лецу, Чуругу, Новом Бечеју и Великом Поповцу. Услуга је намењена корисницима домског смештаја који имају развијенију самосталност у обављању кључних животних активности. Финансирање ових услуга делом је још увек пројектно засновано, а делом је постало део редовног финансирања од стране локалне самоуправе, или из националног буџета. Установе у наративним извештајима не експлицирају јасно, али према опису реализације ове услуге ниједна установа је још није лиценцирала. Мале смештајне јединице се налазе како унутар самих установа, тако и у заједници, што јесте приступ коме треба тежити. Установе махом изражавају бојазан око наставка финансирања ове услуге након окончања употребе донаторских средстава.

б) Као и протеклих година, само је једна установа за смештај одраслих пружала услуге **прихватилишта за одрасле**. Реч је о Установи за одрасле и старије „01. Октобар“ Стари Лец, Пландиште. Услуга постоји од 2009. године, финансирана пројектом Покрајинског секретаријата за здравство, социјалну политику и демографију. Прихватилиште за одрасла лица у кризним ситуацијама намењено је општинама Вршац, Алибунар, Бела Црква и Пландиште. Услуга није лиценцирана.

в) **Дневни боравак за одрасле са сметњама у развоју** пружају две установе, „Срце у Јабуци“ и „Свети Василије Острошки“ из Новог Бечеја. Ова услуга започета је као пројектна активност, а данас се делимично редовно финансира из општине, а делом са покрајинског нивоа.

г) **Помоћ у кући**. Установа из Новог Бечеја развила је пројекат „Помоћ у кући“ још 2007. године. Услугу финансирају у потпуности сами корисници, или партиципирају у цени услуге, док се око 50% корисника финансира из других извора. Услуга је намењена одраслим и старијим особама у локалној заједници. Поред помоћи у кући, ова установа има развијен и клуб за старије од 1997. године, програм *храна на точковима*, фризерске и друге услуге окренуте локалном становништву. Саме активности ванинституционалне заштите се финансирају тројако: део средстава издваја локална самоуправа, делом партиципирају сами корисници, а део трошкова сноси сама установа. Да би ове услуге евидентно потребне локалном грађанству постале одрживе, установа се залаже за континуирано финансирање од стране општине.

У поређењу са претходним годинама није се проширио дијапазон услуга које реализују установе за смештај одраслих и старијих са тешкоћама, а многи програми финансирани од донатора ранијих година су се угасили. Процес трансформације ових установа одвија се успореним темпом и са пуно изазова и проблема.

7. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ

Нормативна основа функционисања установа за смештај дефинисана је Законом о социјалној заштити, Уредбом о мрежи установа социјалне заштите, и Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите.

Поред законске регулативе која дефинише основне правце рада и развоја установа, процес трансформације установа, деинституционализације као једног од кључних реформских процеса у систему социјалне заштите, важна је детерминанта даљег развоја ових установа. Већа подршка процесу деинституционализације у области социјалне заштите одраслих са интелектуалним, менталним, сензорним и телесним тешкоћама била је подстакнута пројектом „Унапређење положаја корисника резиденцијалних установа са интелектуалним и менталним потешкоћама, кроз стварање услова за њихово укључивање у друштво и локалну заједницу“ (Отворени загрљај), у који је био укључен већи број ових установа (11 од 15). Можемо констатовати да је након завршетка пројекта овај процес прилично успорен са неизвесним резултатима у ком правцу ће ићи трансформација ових установа.

Очекујемо да ће се изнаћи нове могућности како би се овај процес трансформације наставио и у наредном периоду, и да ће сви актери активном партиципацијом допринети да се унапреди и побољша положај ове корисничке групе у систему социјалне заштите.

Евидентан је пораст потребе за интензивном подршком одраслима са тешкоћама, како кроз домски, тако и кроз друге мање рестриктивне видове смештаја и услуге у заједници, које ће омогућити останак ових грађана у својој средини и олакшати бригу породице за ову све рањивију групу људи. Наиме, установе намењене претежно смештају одраслих и старијих **одликује готово потпуна попуњеност постојећег капацитета од 4.339 места, слаба флукуација и постојање листа чекања за смештај.** Протеклих година у другим установама за смештај повећава се број одраслих са менталним, интелектуалним, телесним или сензорним тешкоћама. Такође, присутан је и пораст одраслих у установама за одрасле и старије, који су доминантно предвиђене за смештај старијих особа. У њима је и 1.518 одраслих корисника. У установама за смештај деце са сметњама у развоју је 780 одраслих корисника. Имајући у виду да је тек неколико година стављен акценат на процес деинституционализације у социјалној заштити одраслих, оправдано је очекивати да се у наредном периоду покажу конкретније позитивне промене у овом сложеном процесу.

У складу са чињеницом да у овим установама нема значајне флукуације, очекивано је да и социо-демографска и специфична обележја корисника ових установа не уочавају се ни значајна одступања у односу на претходне године. Ипак, **једна важна промена јесте континуирано смањење деце у овим установама, тако да је на крају**

2016. године било свега једно дете, и оправдано је очекивати да наредни годишњи извештаји покажу одсуство малолетних лица у овој групи установа.

У даљем планирању и имплементацији реформских процеса у установама за смештај одраслих и старијих са интелектуалним, менталним, сензорним и телесним тешкоћама и њиховој трансформацији неопходно је уважити сложене и вишеструке потребе актуелних корисника. Просечни корисник ових установа могао би се описати на следећи начин: нешто чешће мушкарац него жена, узраста 26 - 65 година, са менталним тешкоћама, под старатељством, борави у институцији више од 10 година, смештен јер породица није спремна да се стара о њему, или нема ближе сроднике, и актуелно нема контакте са породицом.

У наставку реформских процеса који би требало да допринесу бољем положају одраслих са интелектуалним, менталним, сензорним и телесним тешкоћама, **важна је промена односа према питању старатељке заштите ове осетљиве групе. Ситуација да је већина корисника ових установа лишена пословне способности, значајно отежава могућности за њихово осамостаљивање и активно укључивање у заједницу.**

У циљу **оснаживања контаката и одржавања везе корисника и породице потребно је унапредити рад како установа за смештај, тако и упутних ЦСР.** Свакако, важно је препознате примере добре праксе појединих установа проширити на друге домове (родитељски састанци, обезбеђивање преноћишта за сроднике, скупови сродника и корисника, укључивање сродника у излете и културне манифестације, обезбеђивање једнократних помоћи за посете код сиромашних породица).

Установама је неопходна помоћ система у процесу усклађивања са важећим минималним стандардима. До краја 2016. године ниједна установа није лиценцирала услугу домског смештаја.

Установе се тешко носе са захтевима минималних структурних стандарда, и мали је број оних који их испуњавају (пре свега стандард о капацитету установа од 100 корисника и максималан број од четири корисника у соби). Стална максимална попуњеност капацитета ових установа (већ годинама попуњено око 95% капацитета) у постојећим просторним условима отежава, или готово онемогућава брже усклађивање са прописаним стандардима.

Важно је **предузети адекватне мере како би се зауставио и уочени тренд пада броја запослених** (један од значајнијих функционалних стандарда за установе). Када је реч о броју и структури запослених, приметно је да се број запослених у установама за смештај одраслих у протеклом периоду смањује - **актуелно је запослено 1.360 радника, 10% мање но што је нормативом предвиђено, а само четири године раније било их је 9% више од броја предвиђеног нормативом.**

Подаци показују да је већина установа ушла у процес усклађивања са стандардима који се тичу послова процене и планирања. Од укупног броја корисника у 2016. години за 79% корисника је реализована процена степена потребне подршке, а за 60% корисника израђен је план услуга. Очекује се да ће континуирано и ажурно спровођење поступка процене и планирања већ наредне године обухвати све кориснике.

Мада је у протеклим годинама присутан већи број установа које евидентирају случајеве насиља и извештавају о реаговању установе у овим ситуацијама, **процењује се да је потребна даља сензибилизација и едукација запослених, како би се повећала свесност о присуству насиља у установама, и потреби реаговања на ову појаву.**

Развијен, континуиран и разноврстан стручни рад са корисницима је карактеристика установа социјалне заштите за смештај одраслих. Наративни извештаји установа информишу о богатим садржајима различитих активности са корисницима, о индивидуалном и групном раду, као и о значајним приликама за радно ангажовање корисника. Посебно се издваја широк репертоар спортско-рекреативних и културних садржаја у свим установама.

Потребно је омогућити одрживост до сада успостављених капацитета установа за пружање услуге становање уз подршку и других успостављених услуга, и подржати њихово лиценцирање. Кроз развој интензивније хоризонталне размене међу установама било би важно уједначавати и подизати квалитет услуге становања уз подршку, и квалитет стручног рада са корисницима који користе ову услугу или неки сродан програм. Готово половина установа је, водећи рачуна о капацитетма корисника и сопственим ресурсима, развила услугу становање уз подршку или њој сродне програме самосталнијег становања унутар установе, као и третманске програме усмерене на осамостаљивање корисника.

Актуелно, систем социјалне заштите велики акценат ставља на процес деинституционализације у области заштите одраслих и старијих особа са интелектуалним, менталним, сензорним и телесним тешкоћама. Реформе у установама за домски смештај само су део овог далеко ширег и сложенијег процеса. Такође, треба имати у виду да **успешност процеса деинституционализације зависи од свеобухватног и добро координисаног деловања не само унутар система социјалне заштите, него и реформи других система, пре свега система здравствене заштите и међусистемске координације.**