



**РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД
ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ**

ИЗВЕШТАЈ

О РАДУ УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ

ЗА 2021. ГОДИНУ

Београд,

јун 2022. године

Садржај

Увод.....	3
1. Подаци о установама за одрасле и старије	5
1.1 Капацитети установа за смештај одраслих и старијих	5
1.2 Људски ресурси у установама за одрасле и старије	10
2. Карактеристике корисника у установама за смештај одраслих и старијих	14
2.1 Корисници услуге смештаја у установама за одрасле и старије.....	14
2.2. Флукуација корисника.....	21
3. Стручни рад са корисницима и додатне услуге које пружа установа	23
3.1. Евиденција насиља над корисницима	25
3.2. Друге услуге које пружа установа за смештај корисника	25
4. Закључак	27

Увод

Предмет извештаја је пружање услуге домског смештаја корисничкој групи одраслих и старијих у установама социјалне заштите у Републици Србији у 2021. години. Извештај је сачињен на основу појединачних извештаја о раду које су установе доставиле Републичком заводу за социјалну заштиту, у складу са Законом о социјалној заштити.

Нормативни акти који, у највећој мери, уређују услугу домског смештаја одраслих и старијих корисника у систему социјалне заштите у Републици Србији су:

- Закон о социјалној заштити¹,
- Породични закон²
- Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите³,
- Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите⁴,
- Правилник о стручним пословима у социјалној заштити са изменама и допунама овог Правилника⁵
- Правилник о лиценцирању стручних радника у социјалној заштити⁶
- Уредба о мрежи установа социјалне заштите ⁷ (у даљем тексту Уредба).

У 2021. години, услугу смештаја одраслих и старијих корисника пружало је 298 установа: 40 установа из јавног сектора и 258 установа из општег сектора⁸. Установе из јавног сектора су домови чији су оснивачи Република Србија (16 установа су самостални правни субјекти и 8 установа које функционишу као домска одељења при центрима за социјални рад) или Аутономна покрајина Војводина (15 установа су самостални правни субјекти и једна установа функционише као домско одељење при центру за социјални рад). Општи сектор обухвата скуп свих установа социјалне заштите чији оснивач није Република Србија, Аутономна Покрајина или јединица локалне самоуправе. Власници или оснивачи установа социјалне заштите из Општег сектора су сва друга правна и физичка лица⁹ која су регистрована код надлежног органа за обављање делатности у области социјалне заштите. Делатност у области социјалне заштите, односно поједине

¹ Службени гласник РС, број 24/11

² Службени гласник РС, број 18/2005, 72/2011 – др. закон 6/2015

³ Службени гласник РС, број 42/2013, 89/2018 и 73/2019

⁴ Службени гласник РС, број 42/2013

⁵ Службени гласник РС, број 1/2012 и 42/2013

⁶ Службени гласник РС, број 42/2013

⁷ Уредба о мрежи установа социјалне заштите, Службени гласник РС, број 12/2013

⁸ Регистар лиценцираних пружалаца услуга на дан 12.01.2022. године МРЗБСП

<https://www.minrzs.gov.rs/sr/registri/sektor-za-brigu-o-porodici-i-socialnu-zastitu>

⁹ Члан 10. Закон о социјалној заштити

услуге социјалне заштите може пружати и удружење, предузетник, привредно друштво и други облик организовања¹⁰.

Према Уредби о мрежи установа социјалне заштите, која је релевантни извор података за јавни сектор, и Регистру лиценцираних пружаоца услуге који је, осим за јавни, релевантни извор података за општи сектор, укупан доступни капацитет у 2021. години је 18.952 места (9.008 места у установама из јавног сектора, и 9.994 места у установама из општег сектора).

Синтетизовани извештај је рађен на основу достављених извештаја 288¹¹ установа за смештај одраслих и старијих. Годишњи извештај о раду није доставило 10 установа из општег сектора¹². У првом делу извештаја приказани су основни подаци о установама за смештај корисника, трендови у броју лиценцираних установа, смештајни капацитети установа и расположиви, ангажовани људски ресурси. Приказани трендови обухватају период од 2017. до 2021. године, односе се на укупан број евидентираних пружалаца услуга (домови из јавног и општег сектора). У показатељима који указују на евидентне разлике међу домовима, у односу на власничку структуру оснивача, приказани су подаци у односу на припадајући сектор оснивача.

У другом делу приказани су подаци о корисницима услуге: социјалне и друге специфичне карактеристике корисника, флукуација корисника, разлози за смештај/напуштање установе, старатељска заштита, стручни рад са корисницима и изложеност насиљу.

У трећем делу приказани су показатељи стручног рада и подаци о додатним делатностима установа, односно о услугама које пружа установа, а не подразумевају смештај корисника¹³.

У четвртном делу презентирана су кључна запажања и могући закључци на основу уочених трендова.

¹⁰ Члан 17. Закона о социјалној заштити

¹¹ Сви презентирани подаци обрађени су на референтном узорку од 288 достављених годишњих извештаја

¹² Шест домова се налази у Регистру установа, али нису активни. Дом Аркадија (лиценца 357) и Дом Митровић (лиценца 281) су и претходне године слали допис како дуже не раде. Дом Олга (лиценца 181), Дом Падина (лиценца 39), Стара пруга (лиценца 388) и Плава милина (лиценца 176) су недоступни на контактима назначеним у Регистру, а за неке од њих, на нет претраживачима стоји назнака „трајно затворен“. Четири дома су активна - Дом Ивановић (лиценца 653), Дом Ивановић и синови (лиценца 649), Миљаковачки одмор (лиценца 209) и Вила Кошута (лиценца 278), нису доставили извештаје и поднета је прекршајна пријава у складу са Законом о званичној статистици РС.

¹³ Услуге које подржавају квалитет живота у сопственом биолошком окружењу - локалне социјалне услуге, услуге у заједници.

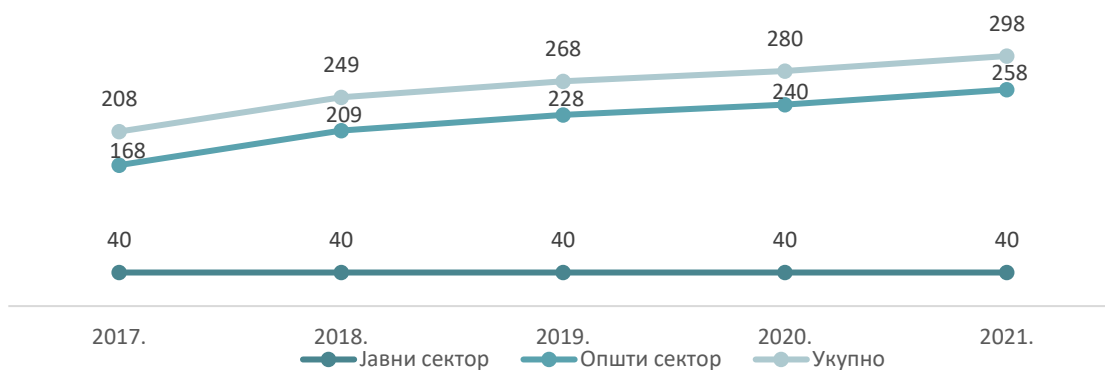
1. Подаци о установама за одрасле и старије

1.1 Капацитети установа за смештај одраслих и старијих

Према проценама Републичког завода за статистику, у 2021. години је било 6,9 милиона становника у Србији, а 21,8% је било старије од 65 година¹⁴ (преко 1,5 милион старијих од 65 година). Расположиви смештајни капацитети у установама социјалне заштите обезбеђују смештај за 1,3% старијих грађана.

У 2021. у односу на 2020. годину, број пружалаца услуге домског смештаја за одрасле и старије повећан је за 6%. У поређењу са 2017. годином, укупан број домова је увећан за 43% (Графикон 1).

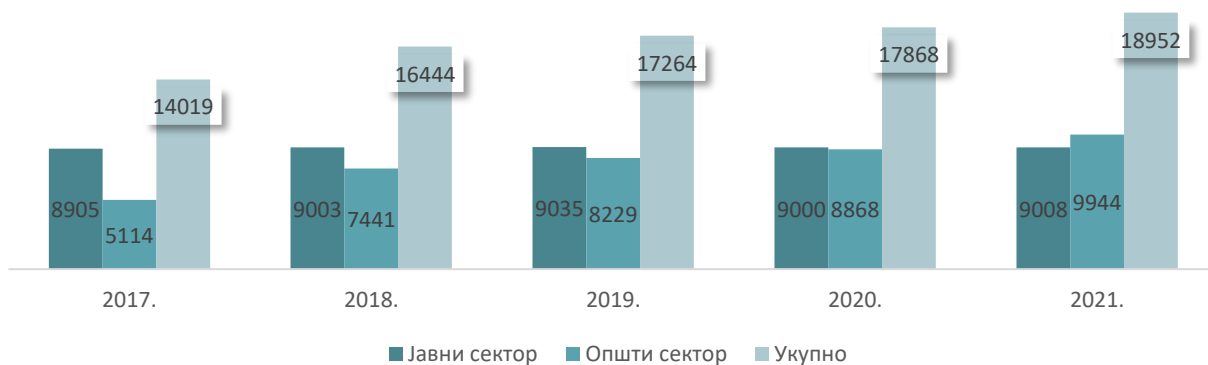
Графикон 1. Кретање броја установа за одрасле и старије, 2017 - 2021.



Извор: Уредба о мрежи установа социјалне заштите, Регистар лиценцираних пружаоца услуге смештаја за одрасле и старије

Расположиви смештајни капацитет у свим установама за смештај одраслих и старијих је 18.952 корисника (Графикон 2). У односу на претходну, 2020. годину, укупан расположиви капацитет је увећан за 6%, а у односу на 2017. годину за 35%.

Графикон 2. Расположиви капацитети у установама, 2017 - 2021.



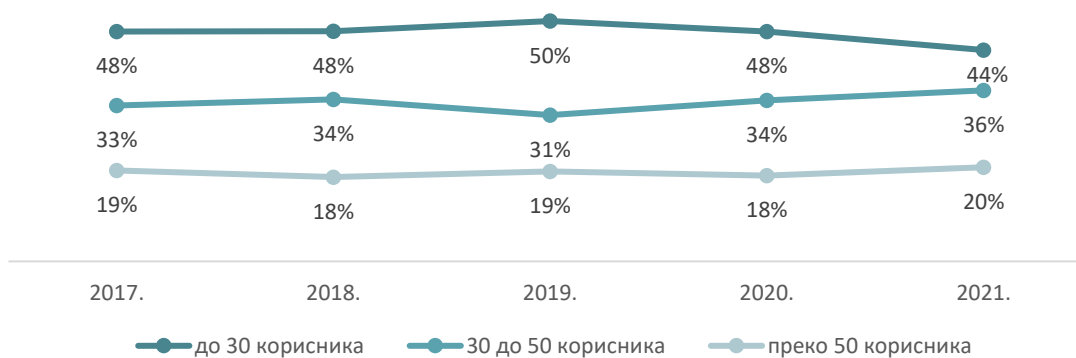
Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

¹⁴ <https://www.stat.gov.rs/sr-latn/oblasti/stanovnistvo/procene-stanovnistva/>

У јавном сектору капацитет прописан Законом¹⁵ (до 100 корисника) има 28% установа. Више од половине, односно 53% установа располаже са капацитетом од 101 до 300 корисника. Капацитет за смештај преко 300 корисника има 18% установа¹⁶.

У 2021. години у општем сектору доминирају установе са капацитетом до 30 корисника са 44% (Графикон 3). Иако је ранијих година око половине лиценцираних приватних домова имало капацитет до 30 корисника у 2021. години заступљеност ове групе домова се смањује и износи 44%. Најзначајнији раст капацитета за смештај у петогодишњем периоду, 62%, је забележен код домова са капацитетом од 30 до 50 корисника. Капацитет преко 50 корисника има 20% домова, а број домова са оваквим капацитетом је порастао за 53% у периоду 2017 – 2021. године.

Графикон 3. Структура смештајних капацитета у општем сектору, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих из општег сектора

Просечна попуњеност капацитета свих домова за одрасле и старије (јавни и општи сектор) у 2021. години је била 78%. У установама из јавног сектора, током 2021. године попуњеност капацитета износила је 83%, што је више него у 2020. години када је, услед последица епидемиолошке ситуације у земљи (сложеније процедуре приликом пријема, репоруке и мере које је ресорно министарство прописивало, како би се превенирала и спречавала појава вируса) било попуњено 79% капацитета. Током 2021. године је било периода када су приједи нових корисника бивали обустављени. У периодима када су били дозвољени, организовани су под посебним условима¹⁷. У односу на 2020. годину, приједи су у 2021. били олакшани за нове вакцинисане кориснике, јер нису морали да проведу одређени период у изолацији.

Попуњеност капацитета у установама из општег сектора је 74% што је 2% мање у односу на 2020. годину и 5% више у односу на 2017. годину (Графикон 4). Мада се у односу на 2020. годину, током 2021. године бележи незнатни пад искоришћености капацитета

¹⁵ Члан 54. Закона о социјалној заштити Службени гласник РС, број 24/11

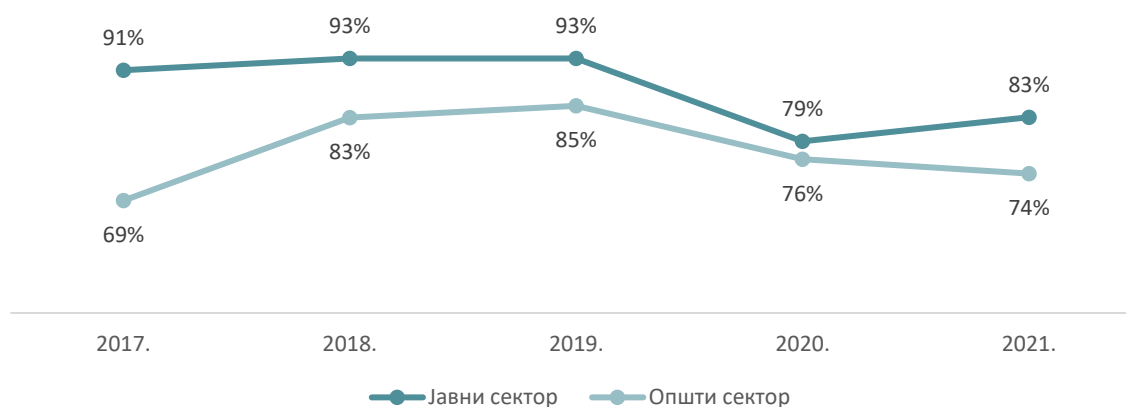
¹⁶ Ови капацитети су уређени Уредбом о мрежи установа социјалне заштите.

¹⁷ Извор: наративни извештаји установа за смештај јавног и општег сектора

приватних домова, овај податак треба прихватити са резервом јер је у току 2021. године било 26 новолиценцираних приватних домова, а међу њима и домова већих капацитета који су прве кориснике почели да примају тек почетком 2022. године.

Као и претходне, 2020. године, разлози смањене искоришћености смештајних капацитета током 2021. године се могу аргументовати условима и организацијом рада услед пандемије Ковид 19¹⁸. Због неповољне епидемиолошке ситуације, немогућности излазака и посета, мање је било захтева за смештај¹⁹.

Графикон 4. Попуњеност капацитета у установама, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

На листама чекања у 2021. години је укупно 1.092 корисника, што је 26% мање него у 2020. години. Услов за сваки пријем нових корисника био је негативан PCR тест, као и обезбеђена соба за самоизолацију, што је практично значило упражњене капацитете у превентивне сврхе. Отежавајућа околност, у условима пандемије, било је организовање PCR тестирања за непокретне и здравствено угрожене потенцијалне кориснике²⁰ (Графикон 5). Највише корисника на листама чекања било је у 2019. години, када је њихов број износио 13% од укупно расположивих капацитета за смештај.

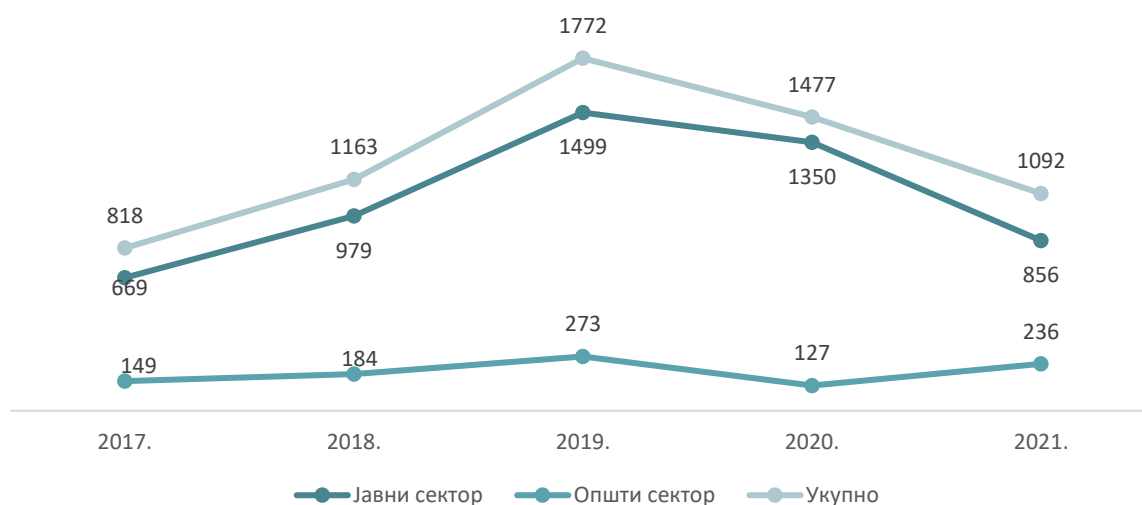
У наративним извештајима, као образложење смањења броја корисника на листи чекања наводе се услови рада у време пандемије и ригорозне превентивне мере, пре свега у рестриктивној комуникацији унутар установе, као и са сродницима. Посете сродника су морале бити најављиване, заказиване и временски ограничене. Све ово је резултирало смањеним интересом за услугу смештаја с једне, односно одлагањем смештаја корисника који су евидентирани на листи чекања, са друге стране.

¹⁸Наративни извештаји свих пружаоца услуге смештаја указују: Прописане превентивне и куративне мере налагале су да део капацитета мора бити опредељен за „изолацију“ корисника, било да се ради о новопримљеним или о корисницима који из било којих разлога морају на краћи период да напусте установу и у њу се врате. Неки корисници, евидентирани на листи чекања, одлагали су смештај због чињенице да би морали бити у обавезној изолацији приликом пријема у установу, као и због чињенице да су контакти са сродницима били организоване у посебним режимима.

¹⁹ Извор: Наративни извештаји установа

²⁰ Извор: Наративни извештаји установа

Графикон 5. Корисници на листама чекања, 2017 - 2021.



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Начин на који долази до реализације услуге домског смештаја разликује се у установама из јавног и установама из општег сектора (Графикон 6). У општем сектору на основу решења центра за социјални рад, услугу користи само 1% корисника. У установама из јавног сектора подаци се дијаметрално разликују.

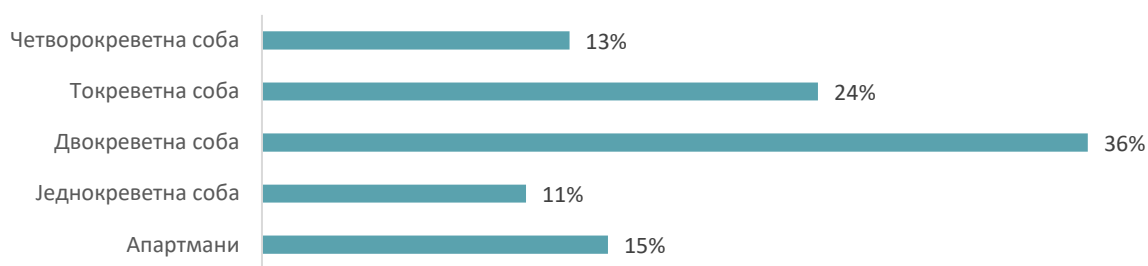
Графикон 6. Начин уговарања услуге у односу на сектор пружаоца, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Смештајни капацитети свих установа, у 99,5% случајева испуњавају прописане минималне услове и стандарде. Установе за смештај одраслих и старијих располажу са 7.927 смештајних јединица. Највише, тј. 36% је двокреветних соба, а 11% је једнокреветних соба.

Графикон 7. Структура смештајних капацитета у установама, 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

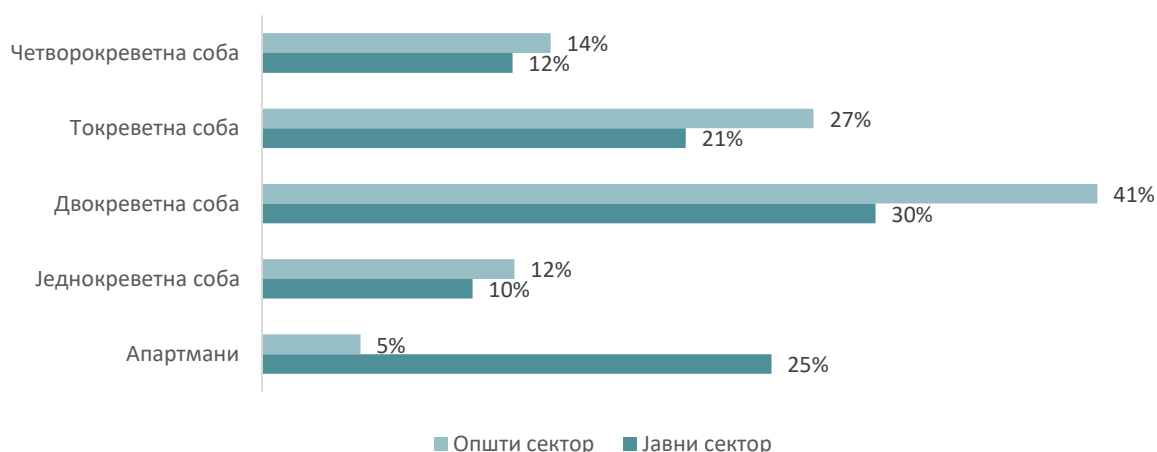
Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите је прописано да у соби може бити највише четири кревета, да на сваких 10 корисника мора бити засебно купатило, као и шта смештајну јединицу чини луксузнијом категоријом – апартамент/гарсоњера.

Нема значајније разлике у структури смештајних капацитета када се пореде јавни и општи сектор (Графикон 7).

У јавном сектору још увек, као и претходних година, има мање од 1% соба са пет до девет кревета. Структура смештајних капацитета у установама из општег сектора је у складу са стандардима (нема смештајних јединица са пет и више кревета).

Када се пореде расположиви смештајни капацитети у односу на припадајући сектор, значајна разлика се испољава само у категорији апартаментског смештаја (Графикон 8). У јавном сектору, 25% смештајних капацитета су апартаментског типа, док је у општем сектору само 5% апартмана.

Графикон 8. Структура смештајних капацитета у установама према сектору, 2021. (%)



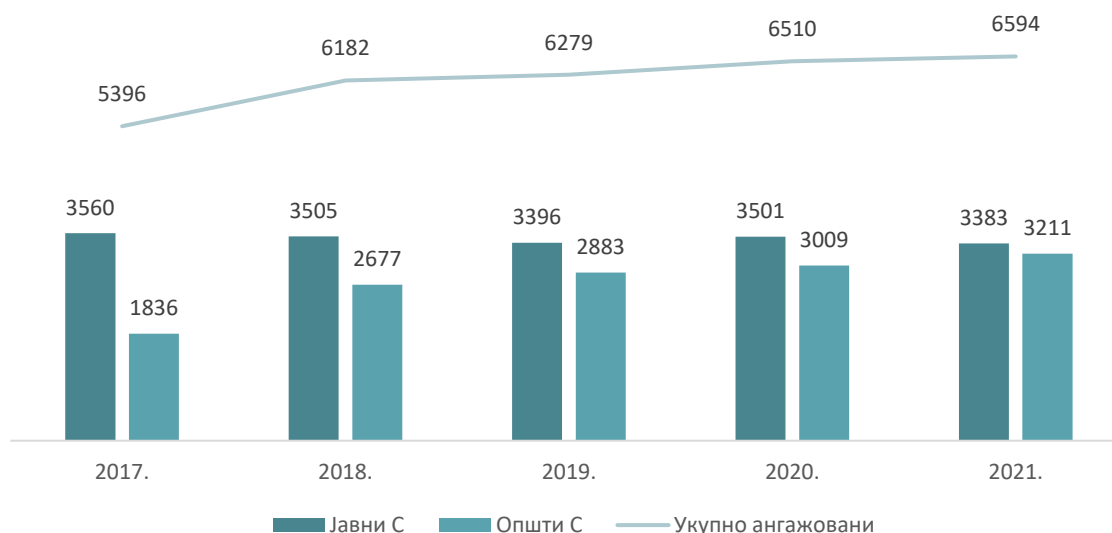
Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

1.2 Људски ресурси у установама за одрасле и старије

Ангажованих радника на пружању услуге смештаја у домовима за старије, у 2021. години је укупно 6.594, што је 1% више него у 2020. години и 22% више него што је то било 2017. године (Графикон 9).

У јавном сектору уочава се тренд смањивања броја ангажованих радника. Смањење броја запослених у јавном сектору је рефлексија примене нормативног оквира о начину пријема и одређивања максималног броја запослених у јавном сектору и Закона о буџетском систему²¹. Број ангажованих радника у јавном сектору је у 2021. години у односу 2020. годину смањен за 3%, а у односу на 2017. годину за 5%. У јавном сектору недостају кадрови свих профила. Најизраженији недостатак, који значајно угрожава квалитет услуге, јесу недостајући неговатељи и медицинско особље, али и особље које обезбеђује нужну логистику, техничко особље, спремачице, кухињско особље²².

Графикон 9. Ангажовани радници према сектору, 2017 - 2021.



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

У општем сектору расте број запослених. У 2021. години је у односу на 2020. годину ангажовано је 7% више запослених, а у односу на 2017. годину 75%. Увећање броја запослених је последица повећања броја приватних домова, који је у 2021. години у односу на 2020. години увећан за 18, а у односу на 2017. годину је 90 приватних домова више²³.

Када се посматра структура ангажованих радника у односу на припадајући сектор установе, уочљиве су промене. Наиме, заступљеност радника ангажованих у општем

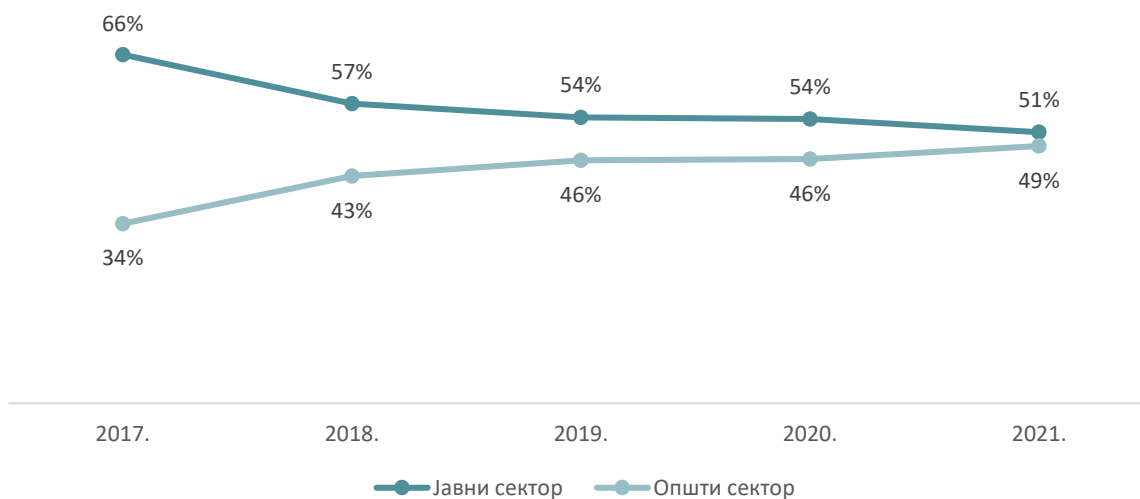
²¹ Извор: Наративни извештаји установа из јавног сектора

²² Извор: Наративни извештаји установа

²³ Да би се испунили минимални услови и стандарди за почетак рада, установа би морала ангажовати најмање 10 радника.

сектору континуирано расте. У поређењу са 2017. годином, када у општом сектору ангажовано 34% укупног броја радника, у 2021. години удео радника из општог сектора износи 49% (Графикон 10).

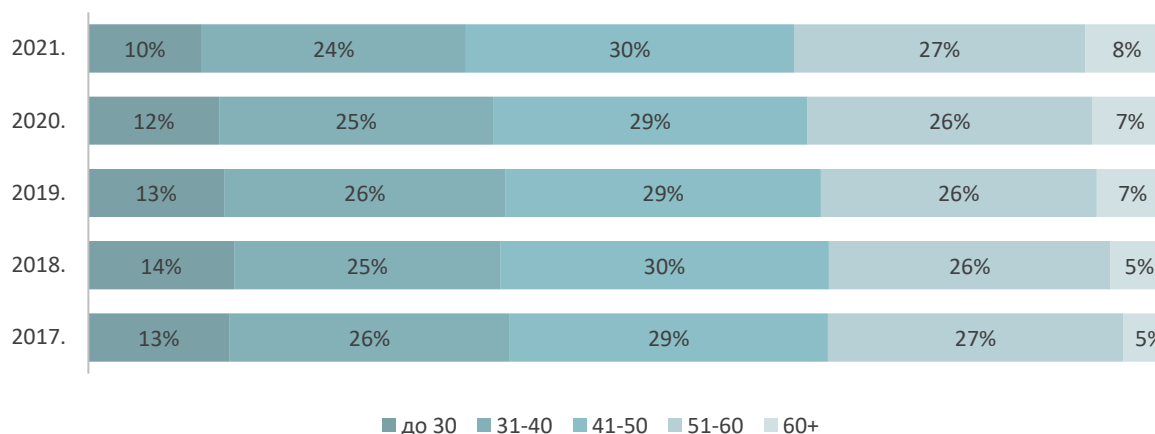
Графикон 10. Заступљеност ангажованих радника према сектору, 2017 – 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

У односу на старосну структуру, највише ангажованих је од 41 до 50 година, а најмање их је старијих од 60 година, чији удео износи 8%. У односу на претходну, 2020. годину, нема значајнијих промена. У поређењу са 2017. годином расте заступљеност старијих од 60 година и опада заступљеност млађих од 30 година (Графикон 11).

Графикон 11. Структура ангажованих радника према старости, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Посматрано према сектору, осим у старосним групама од 41 - 50 и више од 60 година, где је незнатна разлика у односу на припадајући сектор установе, у другим старосним групама разлике су уочљиве. У установама јавног сектора тек је 6% радника млађих од 30 година и нема значајнијих одступања у односу на претходне године. У установама из

општег сектора овој старосној групи припада 15% ангажованих, што је за 3% мање у односу на 2020. и 15% мање у односу на 2017. годину. Изражена је разлика у структури запослених у старосној групи од 51 до 60 година. Овој старосној групи припада трећина, односно 33% запослених у јавном сектору, а петина запослених у општем сектору (Табела 1).

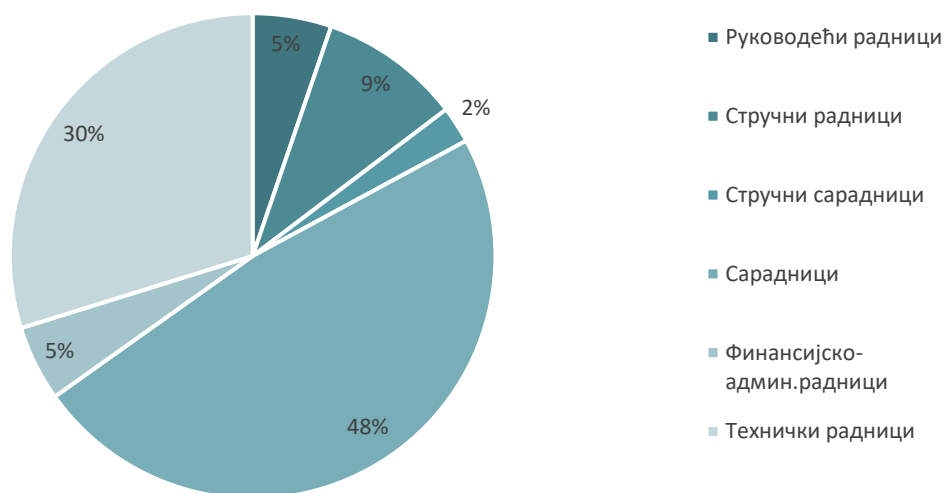
Табела 1. Старосна структура ангажованих радника према сектору, 2017 - 2021. (%)

Старосна структура	2017.		2018.		2019.		2020.		2021.	
	Јавни	Општи	Јавни	Општи	Јавни	Општи	Јавни	Општи	Јавни	Општи
до 30	7%	25%	7%	22%	6%	20%	7%	18%	6%	15%
31 - 40	23%	31%	22%	28%	24%	29%	22%	29%	22%	27%
41 - 50	32%	25%	32%	29%	31%	28%	30%	29%	30%	30%
51 - 60	33%	15%	34%	16%	33%	17%	33%	18%	33%	20%
60+	5%	5%	5%	6%	7%	7%	8%	7%	8%	7%

Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

У односу на врсту посла, у пружању услуге смештаја одраслих и старијих, највише, односно 48% ангажованих радника су сарадници на пословима неге корисника, тј. неговатељи и медицински радници (Графикон 12).

Графикон 12. Структура ангажованих радника, 2021. (%)

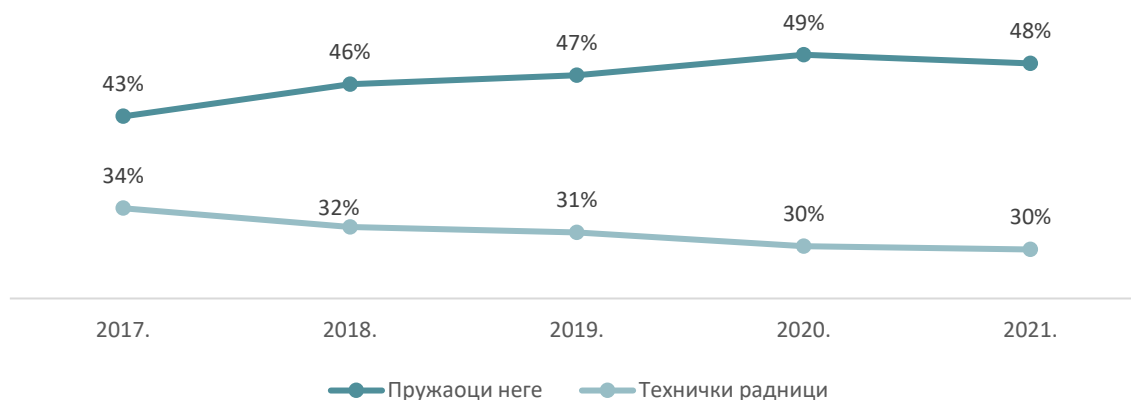


Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Петогодишњи тренд не указује на значајније осцилације у заступљености сарадника у укупном броју ангажованих на пружању услуге домског смештаја. У свим наративним извештајима се посебно наглашава проблем флукуације ове групе запослених.²⁴

²⁴ У наративним извештајима установа из јавног сектора, посебно се наглашава да је укупно 10% недостајућих радника у односу на уредбу о максималном броју запослених, а организацију посла додатно отежавају недостајући

Графикон 13. Пружаоци неге и технички радници у односу на укупан број радника, 2017 – 2021. (%)

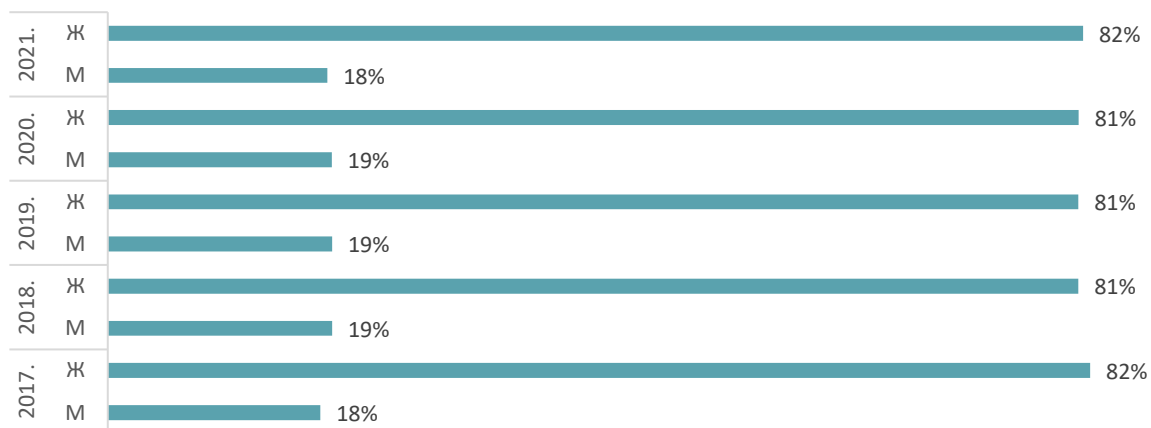


Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Од укупног броја радника у 2021. години, 9% ангажованих чине стручни радници и нема промена током посматраног периода.

У односу на полну структуру радника 82% ангажованих радника на пружању услуге домског смештаја су жене. У односу на претходну годину и у поређењу са 2017. годином, полна структура запослених се не мења (Графикон 14). Нема значајнијих разлика кад се пореде јавни и општи сектор.

Графикон 14. Полна структура ангажованих радника, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

неговатељи и техничко особље (хигијеничари, кувари, домари, возачи, итд.) што се рефлектује и преко учесталих боловања. У наративним извештајима установа из општег сектора, такође се наглашава проблем са флукуацијом неговатељског особља. Наиме, структура корисника и веома захтевна, специфична нега, налажу посебна знања и вештине. Посао је тежак, напоран, па га неки запослени веома брзо напуштају. У неким срединама уочљива је и радна миграција неговатељског кадра у земље Европске Уније.

2. Карактеристике корисника у установама за смештај одраслих и старијих

2.1 Корисници услуге смештаја у установама за одрасле и старије

У 2021. години је забележен тренд раста броја корисника на смештају у установама по свим критеријумима: током године, на дан 31.12. и корисника смештених у току године. На дан 31.12.2021. године, корисника је за 8% више него у 2020. и 17% више у односу на 2017. годину (Графикон 15).

Пандемијске околности битно су утицале на показатеље током 2020. године, а то се делимично прелило и на 2021. годину. У свим наративним извештајима које су установе доставиле се наводе оваква образложења.

Графикон 15. Број корисника домског смештаја за одрасле и старије, 2017 - 2021.

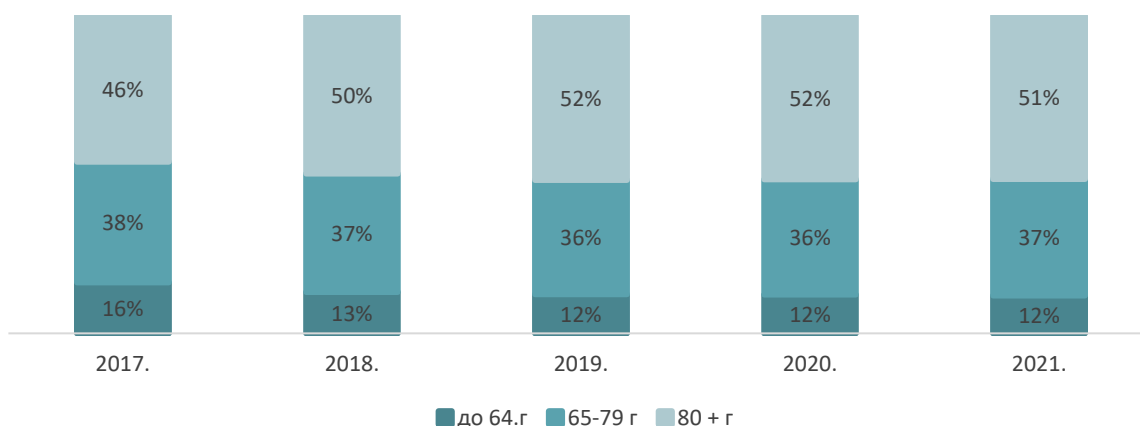


Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

У току 2021. године, нових корисника је за 38% више него током 2020. године, а 34% више него током 2017. године. Током 2021. године услугу смештаја је користило 7% више корисника него током 2020. године, а 24% више него што је то било 2017. године.

У 2021. години 51% корисника је старије од 80 година. Удео корисника од 65 до 79 година износи 37% укупног броја корисника, а корисници у категорији одраслих (до 64 године) чине 12% од укупног броја корисника на смештају и показује тенденцију пада од 2017. године (Графикон 16).

Графикон 16. Старосна структура корисника, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Старосна структура корисника разликује се у установама јавног и општег сектора (Табела 2). У општем сектору, у односу на укупан број корисника, знатно је више корисника старијих од 80 година. Удео старијих од 80 година у јавном сектору је 44%, а у установама општег сектора 60%.

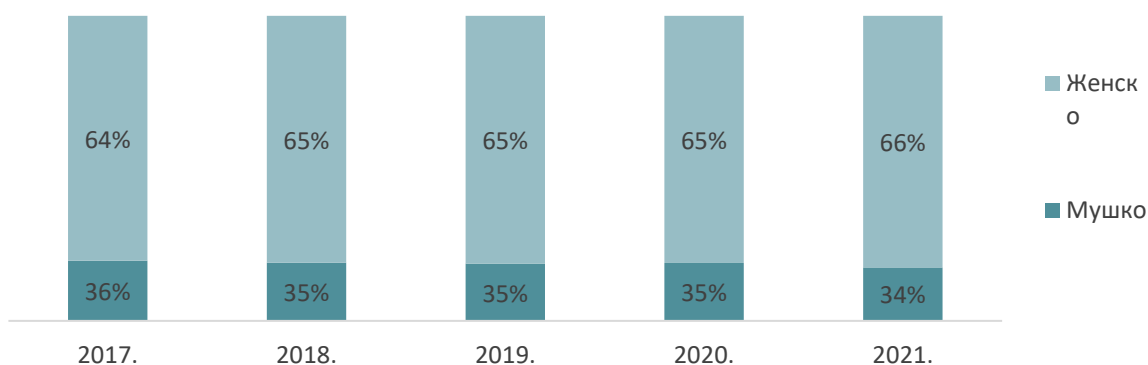
Табела 2: Корисници према старости према сектору, 2017 - 2021.(%)

Група установа	Старост корисника	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
Јавни сектор	до 64 год.	16%	15%	17%	17%	16%
	65-79 год.	38%	38%	39%	39%	40%
	80 и више	46%	47%	44%	43%	44%
Општи сектор	до 64 год.	6%	6%	7%	7%	7%
	65-79 год.	33%	33%	32%	33%	33%
	80 и више	60%	61%	61%	60%	60%

Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Када се посматра **полна структура корисника** (Графикон 17), доминирају жене - 66% жена у односу на 34% мушкараца. У периоду 2017 – 2021. нема значајнијих одступања.

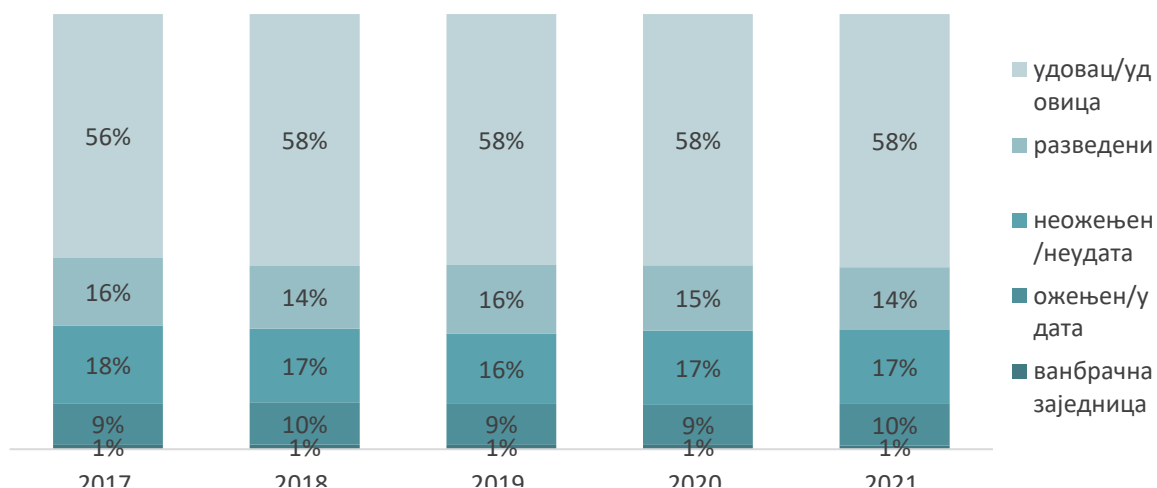
Графикон 17. Полна структура корисника, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

У односу на брачни статус пре смештаја у дом, услугу користи 58% удовица или удоваца. Ова корисничка група је од 2017. године континуирано најзаступљенија (Графикон 18).

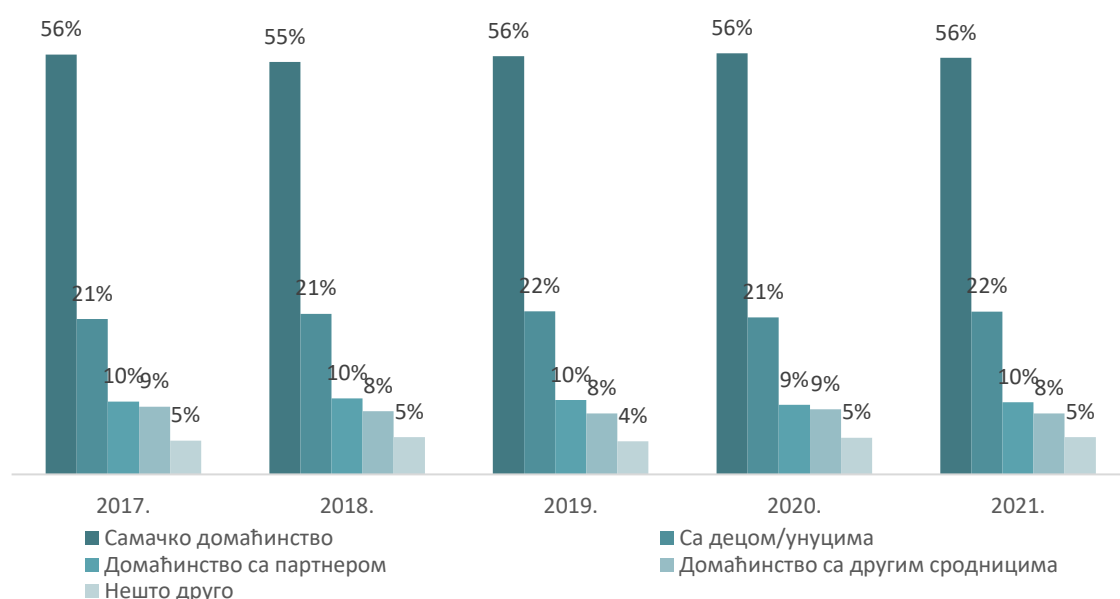
Графикон 18. Корисници према брачном статусу, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Када се посматра породични статус корисника у 2021. години 56% корисника је пре смештаја у дом живело у самачким домаћинствима и заступљеност ове корисничке групе се не мења током посматраног периода. Друга група по заступљености, коју чини 22% корисника, живела је у домаћинству са децом или унуцима. Нема значајних одступања у породичном статусу корисника пре смештаја у дом током посматраног периода (Графикон 19).

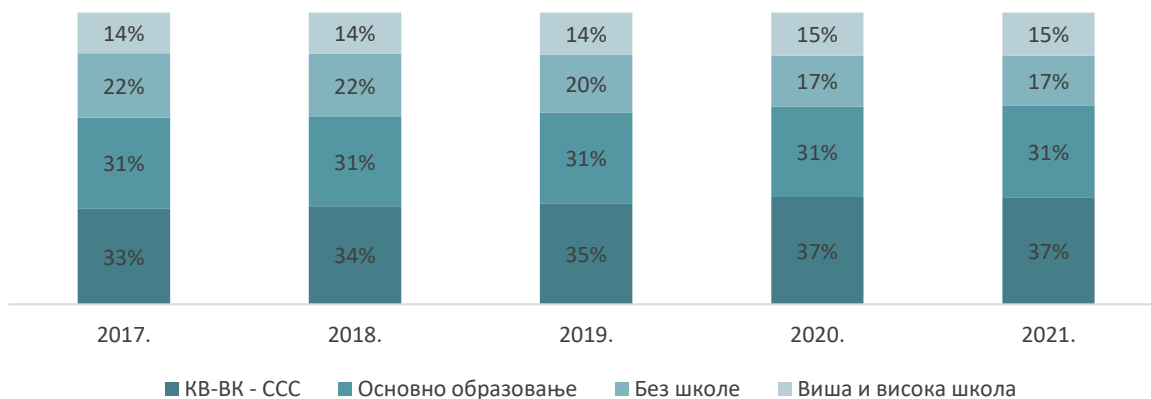
Графикон 19. Корисници према породичном статусу пре смештаја у дом, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

У односу на образовну структуру у 2021. години највише је корисника са средњим стручним образовањем, 37%. Без завршене основне школе је 17% корисника (Графикон 20).

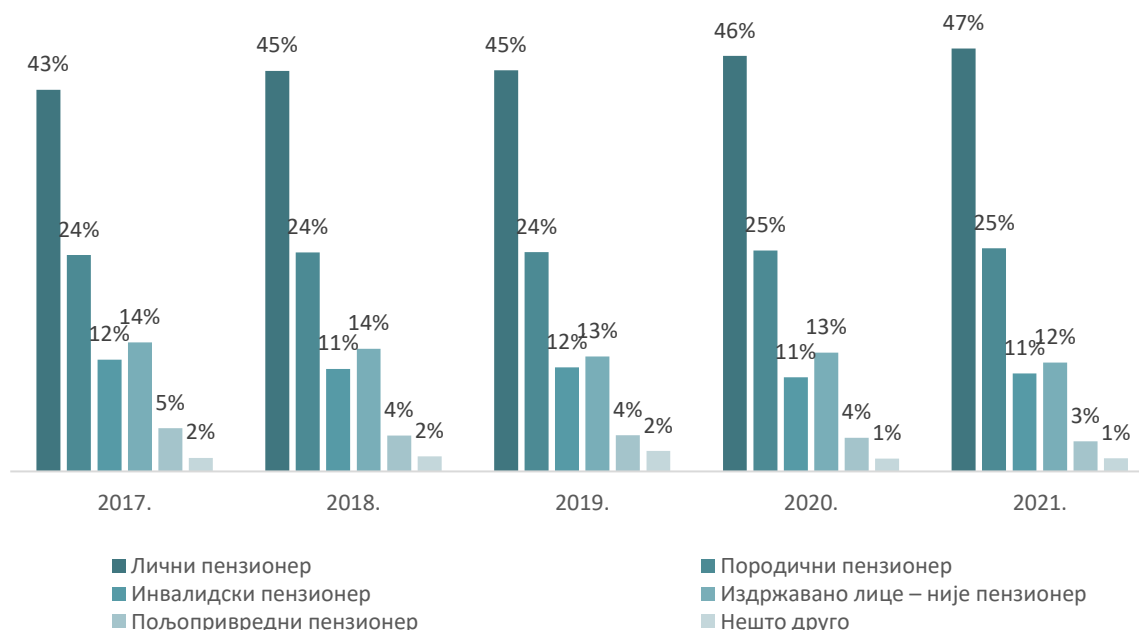
Графикон 20. Корисници према образовном статусу, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

У односу на пензијски статус на домском смештају у 2021. години је 86% пензионера, 12% је издржаваних лица, а за 1% корисника се наводи опција „нешто друго“²⁵ (Графикон 21). Највише корисника су лични пензионери са 47%, 25% породични и 11% инвалидски пензионери. У периоду 2017 – 2021. нема значајнијих одступања у пензијској структури корисника.

Графикон 21. Корисници услуге домског смештаја према пензијском статусу, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

²⁵ У наративним извештајима се опција „нешто друго“ појашњава уговорима о доживотном издржавању.

За смештај у установу која се налази у окружењу, опредељује се 76% корисника. Нема значајних одступања када се пореде подаци из ранијих година.

У 2021. години, 46% корисника на домском смештају је из разлога што породица нема услова, има тешкоће у организацији свакодневног функционисања и нема капацитет да обезбеди услове за несметан живот корисника. У односу на 2017. годину број ових корисника је повећан за 8% (Графикон 22).

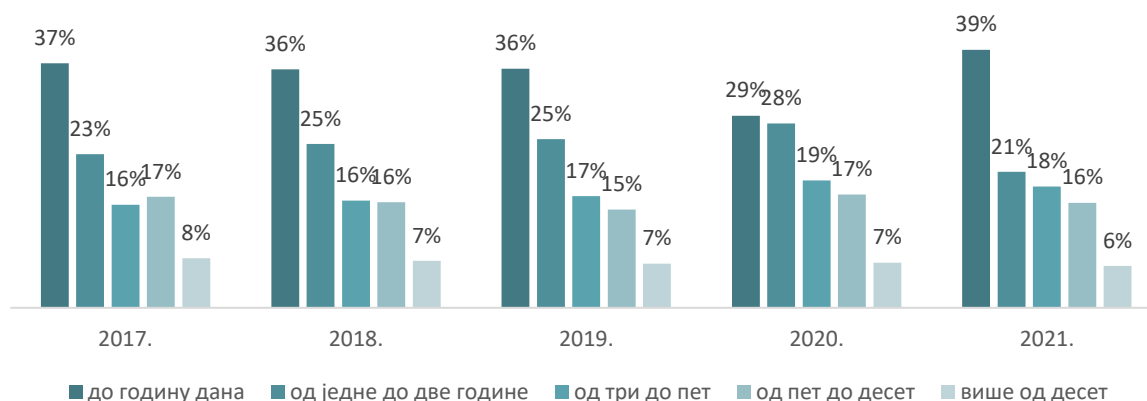
Графикон 22. Разлози за смештај у установу, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

У 2021. години мање од једне године услугу смештаја је користило 39% корисника, што је пораст од 10% у односу на претходну 2020. годину и 3% више у односу на 2017. годину. Приказани раст треба посматрати у контексту значајног броја новолиценцираних приватних домова, као и оних који су проширивали капацитете током 2021. године, односно домова у којима су сви корисници били новопримљени и услугу користили мање од годину дана. Ако се изузме 2020. година као специфична година услед пандемије, нема значајне разлике када се ови подаци пореде током посматраног периода (Графикон 23).

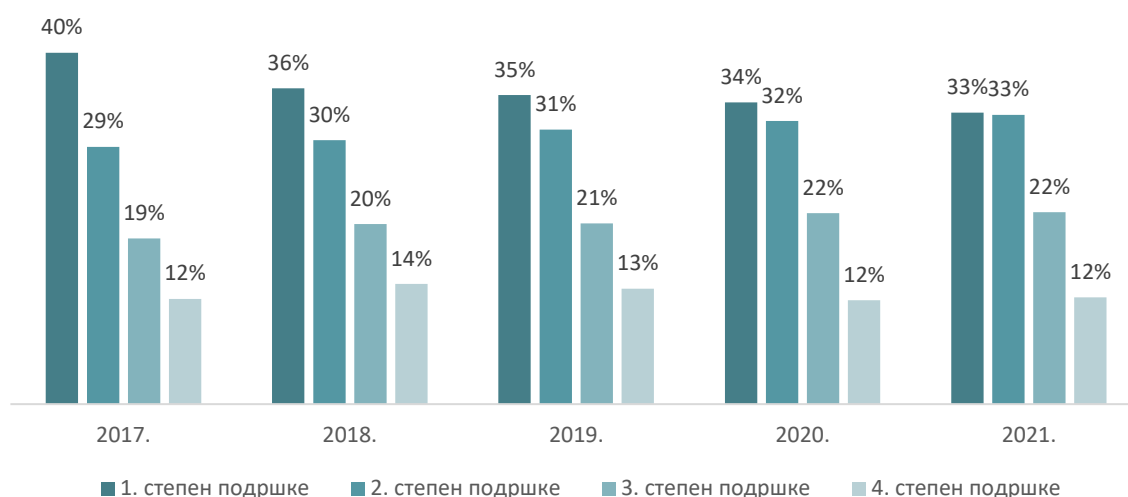
Графикон 23. Корисници према дужини боравка у установи, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Према процењеном степену потребне подршке 66% корисника има потребу за интензивном подршком првог и другог степена, 22% корисника може да функционише и брине о себи уз надзор и подршку другог лица (трећи степен подршке), самостално, уз подсећање (четврти степен подршке), може да функционише 12% корисника (Графикон 24).

Графикон 24. Корисници према степену потребне подршке, 2017 - 2021. (%)

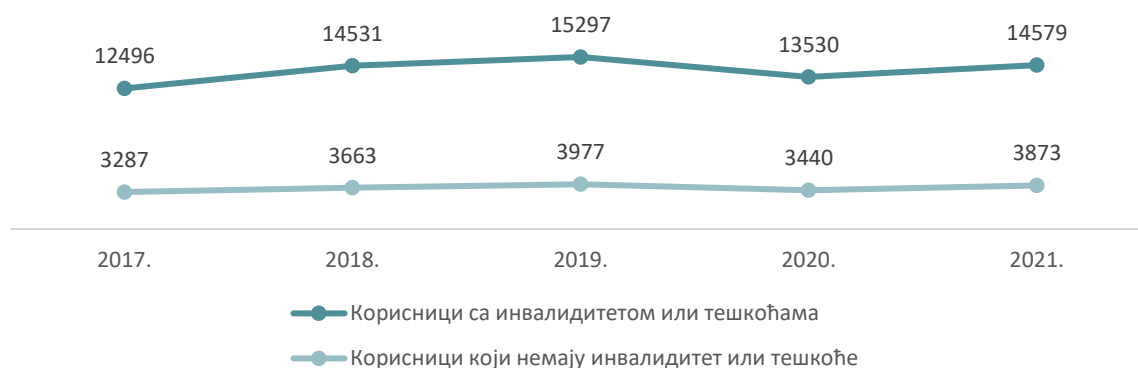


Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Разлика је уочљива када се пореде подаци по секторима. У установама из јавног сектора 61% корисника има потребу за интензивнијом негом и бригом (први и други степен подршке) и нема значајнијих одступања током посматраног периода. Удео ове групе корисника у установама из општег сектора је 71%.

Инвалидитет или неку врсту тешкоћа у 2021. години има 79% корисника услуге домског смештаја (Графикон 25). Око петине корисника нема инвалидитет ни хроничне здравствене тешкоће.

Графикон 25. Корисници са инвалидитетом или тешкоћама, 2017 - 2021.



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Показатеље контаката са сродницима и током 2021. године, као и током 2020. треба посматрати у контексту вирусне пандемије Корона 19²⁶. Редовне **контакте са сродницима** остварује 49% корисника, што је за 10% више него у претходној 2020. години. Директни лични контакти, услед пандемијских околности, компензовани су контактима преко друштвених мрежа²⁷ и телефона (Графикон 26).

Графикон 26. Динамика контаката са сродницима, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

За 81% корисника није организована **старатељска заштита**. За 15% корисника, старатељ је сродник или друга блиска особа. Центар за социјални рад пружа старатељску заштиту за 3% корисника (Графикон 27). Број корисника под старатељством сродника повећан је за 242%²⁸.

Графикон 27. Корисници према старатељској заштити, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

²⁶ Као и током 2020. године, у неким временским периодима, превентивно су биле суспендоване посете. Током летњих месеци посете су се организовале у двориштима установа. У наративним извештајима се наводи да су се посете организовале у заказиваним терминима, што је утицало на интензитет и време посете сродника.

²⁷ Извор: наративни извештаји пружаоца услуге домског смештаја

²⁸ У наративним извештајима се наводи да је недијагностикована деменција корисника све присутнија, било да се ради о ново-примљеним или корисницима који су већ извесно време на домском смештају. Отуда све више корисника под старатељством сродника.

Када се посматра структура корисника у односу на начин плаћања услуге, 45% корисника плаћа услугу уз помоћ сродника, док сродници у целости сnose трошкове смештаја за 17% корисника (Графикон 28).

Графикон 28. Корисници према начину плаћања услуге, 2017 - 2021. (%)

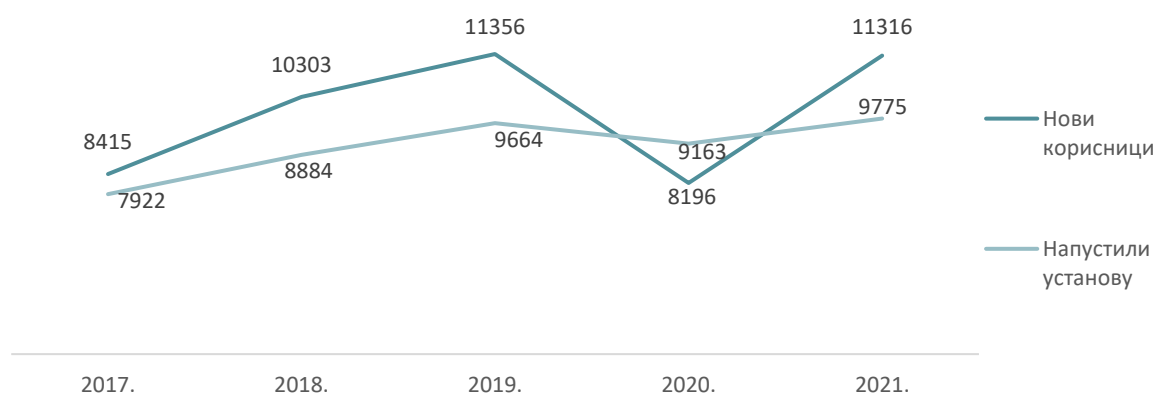


Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

2.2. Флуктуација корисника

У току 2021. године у установе је смештено нових 11.316 корисника, што је 38% више у односу на 2020. годину²⁹. У 2020. години је услед пандемије забележен прекид растућег тренда броја корисника који се смештају у установе. Са друге стране, у 2021. години, прекид смештаја имало је 9.775 корисника, што је за 7% више него у 2020. године (Графикон 29).

Графикон 29: Корисници смештени у установу и корисници који су напустили установу, 2017 - 2021.



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих РЗСЗ

²⁹ У наративним извештајим се наводи да су на пријем нових корисника највише утицале превентивне мере ограниченог кретања и рестриктивне комуникације са сродницима, услед којих су многи корисници са листа чекања одлагали смештај у дом. С друге стране, смештај се врло често, у установама из општег сектора, реализовао непосредно после отпуста са болничког лечења.

Најзаступљенији **разлог прекида смештаја** у 2021. години је смрт, у 77% случајева. У своју породицу или свој дом се вратило 12% корисника (Графикон 30). Узрок смрти корисника углавном је у 99,9% случајева болест, што је на нивоу претходних година. Евидентирано је седам самоубистава и један несрећан случај, што је, такође, на нивоу података евидентираних у претходним годинама. За кориснике којима је разлог престанка смештаја смрт, краће од шест месеци услугу је користило 48%, а мање од годину дана услугу је користило 46% корисника.

Графикон 30. Корисници према разлогу прекида смештаја, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Када се пореде установе из јавног и општег сектора, уочљива је разлика у заступљености преминулих корисника који домски смештај користе краће од годину дана: 72% корисника који су преминули, а смештај користили краће од годину дана је било смештено у установама из општег сектора, док је 41% било смештено у домовима у јавном сектору. Наведени налази су последица појаве да се у установе из општег сектора чешће смештају корисници старији од 80 година или у поодмаклом стадијуму болести³⁰.

³⁰ Извор: Наративни извештаји о раду приватних домова

3. Стручни рад са корисницима и додатне услуге које пружа установа

У 2021. години један од облика стручног усавршавања прошло је 23% ангажованих радника, што је за 6% више него 2020. године. Програме стручног усавршавања у области социјалне заштите завршило је 9% ангажованих, а у области здравствене заштите 10% ангажованих. Околности и услови рада током пандемије, на основу и у складу са инструкцијама надлежног министарства, резултирали су потребама за интензивнијим обукама унутар саме установе, као и све присутнијим онлајн обукама и конференцијама³¹.

Последњих година израженији су захтеви за смештај корисника са комплекснијом и сложенијом психосоцијалном проблематиком (ментално измењене особе, са психијатријским дијагнозама и симптоматологијом), што захтева интензивнију и континуирану едукацију свих запослених у раду и директном контакту са корисницима. Недостајуће обуке и стручна усавршавања најпре су потребне у раду са дементним корисницима, наводи се у извештајима. Радно-окупациона терапија, такође је област која се често истиче, посебно у структурисању свакодневице дементних корисника и дијагностикованих психијатријских стања. Затим, превенција сагоревања на послу, која је током 2021. године била подстакнута епидемиолошком ситуацијом и чињеницом да је у многим установама број ангажованих био десеткован, да су боловања и разна одсуства са посла била присутнија него уобичајено. Ефикасна комуникација са корисницима и са сродницима, такође је међу приоритетним областима даљег стручног усавршавања. У многим наративним извештајима, посебно извештајима из општег сектора, наглашава се потреба за обукама у спровођењу стручног поступка и супервизијском подршком у стручном раду, разменом „добрих пракси“ на тематским скуповима и конференцијама путем различитих медијских опција.

- **Примедбе и жалбе, примена рестриктивних мера, процедуре**

Од стране корисника или сродника, током 2021. године упућено је 634 примедби или жалби, што је за 14% више него у 2020. години. Од укупног броја поднетих примедби и жалби 15% је било у писаној форми, што је уобичајена заступљеност. Примедбе и жалбе се, махом, упућују у усменој форми. Највише примедби је било на рестриктивне мере и ограничења у посетама, која су налагале превентивне епидемиолошке мере и инструкције надлежног министарства³². Извештаји о евалуацији, који се наводе у наративним извештајима установа, указују на широку лепезу исказивања незадовољства корисника и сродника, најпре у избору и квалитету хране, хигијене, условима смештаја и квалитету професионалног третмана.

³¹ Извор: Наративни извештаји о раду установа

³² Извор: Наративни извештаји установа

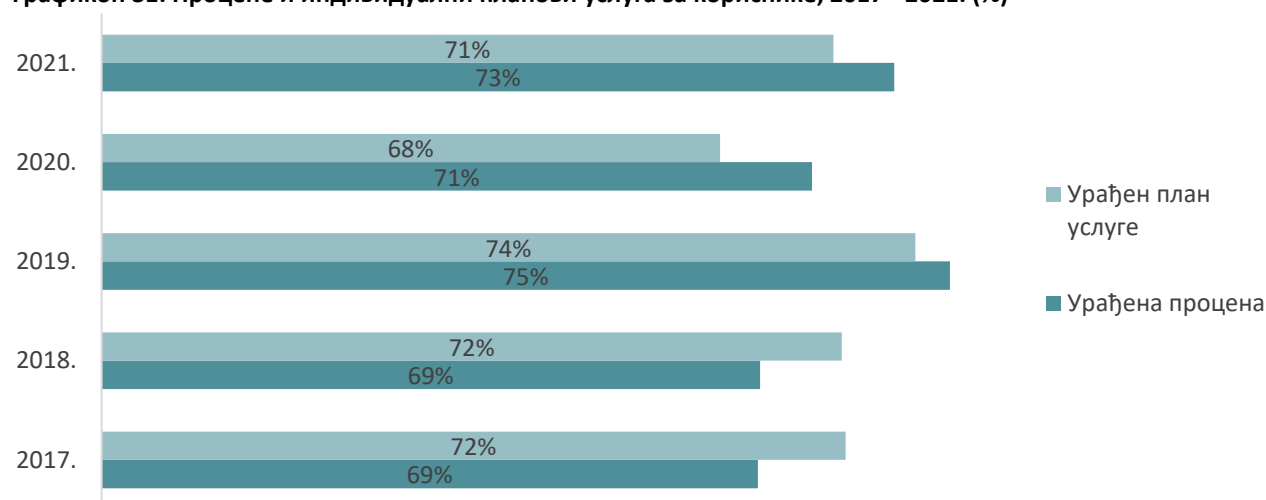
Рестриктивне мере су примењене у 9% установа, код 504 корисника, односно 2% од укупног броја корисника. Интерни тим за поступање у случају насиља над корисницима има 78% установа³³. Интерна евалуација задовољства корисника спроведена је у 74% установа³⁴.

- **Стручни поступак, индивидуално планирање**

Уочљив је тренд да се обим стручног рада повећава у домену психодијагностичког рада са корисницима оболелим од деменције, као и индивидуалног рада социјалних радника, нарочито у психоцијалној подршци свих корисника на смештају, а посебно корисника у периоду адаптације. Ово је нарочито било изражено током пандемије и спровођења свих актуелних мера превенције у циљу очувања здравља корисника. Вођење додатне евиденције и документације, такође је обележило 2021. годину, као и организовање радно-окупационе терапије која се морала прилагођавати строгом поштовању и спровођењу мера превенције од Covid-19.³⁵

У 2021. години процена потреба корисника³⁶ је сачињена за 73% корисника, а индивидуални планови услуге за 71% корисника (Графикон 31).

Графикон 31. Процене и индивидуални планови услуга за кориснике, 2017 - 2021. (%)



Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

³³ Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, формирање интерног тима за поступање у случају насиља дефинисано је као обавеза.

³⁴ Дефинисано као обавеза Правилником о минималним условима и стандардима, као и обавеза да се извештај о евалуацији доставља заводима за социјалну заштиту. У наративним извештајима које су поднеле установе заједно са попуњеним форматом за извештавање у програму „Аурора“ посебно је наглашен одељак о спроведеној интерној евалуацији

³⁵ Извор: Наративни извештаји установа

³⁶ Процена потреба корисника је фаза стручног поступка. На основу процене, у прописаном року, ради се индивидуални план услуге. Процена као документ, саставни је и обавезни део сваког индивидуалног плана услуге.

3.1. Евиденција насиља над корисницима

У 2021. години евидентирано је 27 случајева насиља над корисницима, што је за трећину мање него у 2020. години. Центру за социјални рад, као органу старатељства, прослеђено је 20 пријава насиља (Табела 3).

Табела 3. Укупан број пријава насиља над корисницима и пријаве поднете органу старатељства, 2017 – 2021.

	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
Број пријава насиља	133	106	80	42	27
Број пријава упућених ЦСР	28	86	57	22	20

Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

Од укупног броја евидентираних случајева насиља, 56% пријава је за физичко, а 30% за емотивно - психичко насиље. Економско насиље је евидентирано у 11% случајева (Табела 4).

Табела 4. Корисници према врсти насиља којој су били изложени, 2017 – 2021.

Врсте насиља	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
Физичко насиље	26	65	38	25	15
Сексуално насиље	2	2	0	0	1
Психичко насиље	41	39	42	14	8
Занемаривање	1	0	0	1	0
Економско насиље	3	0	0	2	3
Укупно	73	106	80	42	27

Извор: Годишњи извештаји о раду установа за смештај одраслих и старијих

У 81% случајева починиоци насиља су други корисници, а међу починиоцима је 15% запослених у установи. Само у једном случају евидентирано је насиље од стране особе ван установе. Поднето је седам кривичних пријава за починиоце. Шест кривичних пријава је поднето против других корисника, две за физичко насиље и једна за емоционално злостављање. Једна кривична пријава је поднета против запосленог у установи – за сексуално насиље.

3.2. Друге услуге које пружа установа за смештај корисника

Осим услуге домског смештаја, 13 установа из јавног сектора, пружало је и друге услуге социјалне заштите. На пружању ових услуга, ангажовано је 24% од укупног броја запослених у домовима из јавног сектора. Установе из општог сектора о другим услугама које пружају, а подлежу лиценцирању, извештавају у посебним форматима за извештавање.

Корисника других услуга које подлежу лиценцирању, било је 3.793 и нема значајне разлике у односу на претходну годину.

Од укупног броја корисника који су користили друге услуге социјалне заштите лиценцираних пружалаца локалних услуга:

- 97,5% је користило услугу Помоћ и кући;
- 1,6% је користило је услугу Прихватилиште;
- 0,2% је користило услугу Дневни боравак;
- 0,7% је користило услугу Свратиште.

4. Закључак

Као и претходне извештајне, 2020. године, све показатеље рада у 2021. години треба посматрати у контексту пандемије Ковид 19, превентивних и других мера заштите од ширења епидемије.

Расположиви смештајни капацитети у установама социјалне заштите, обезбеђују смештај за 1,2% грађана старијих од 65 година. У 2021. години, услугу смештаја одраслих и старијих корисника пружало је 298 установа - 40 установа из јавног сектора и 258 установа из општег сектора. Доступни смештајни капацитет у 2021. години је 18.952 места (9.008 места у установама из јавног сектора, и 9.944 места у установама из општег сектора). У односу на претходну, 2020. годину, на основу чињенице да је 18 новолиценцираних домова из општег сектора, укупан расположиви капацитет је увећан за 6%. У односу на 2017. годину, расположиви капацитет је увећан за 35%. Просечна попуњеност капацитета у 2021. години је била 78%.

На листама чекања у 2021. години је било укупно 1.092 корисника. У току 2021. године, у установе је смештено 38% више корисника него током 2020. У наративним извештајима се наводи да је, у складу са инструкцијама надлежног министарства, било периода када су обустављани приједи, периода када су установе биле у карантину, превентивном или на основу чињенице да су имали корисника или запосленог са инфекцијом. Део капацитета је морао бити празан због изолације корисника (превентивно и као мера по повратку у дом после болничког лечења, специјалистичког прегледа и сл.). Чињеница да су нови корисници морали бити у превентивној изолацији, без обзира на резултат PCR теста, утицала је на њихово опредељење да смештај одложе.

На услузи домског смештаја је ангажовано 6.594 радника. Од укупног броја ангажованих радника, 51% је ангажовано у јавном, а 49% у општем сектору. На неодређено време је ангажовано 80% радника, а остали по неком другом уговору. У односу на врсту посла, 48% ангажованих су пружаоци неге (неговатељи и медицински радници). Мада је у установама из јавног сектора, током 2021. године било додатног запошљавања (добивања сагласности од стране надлежног министарства), пружаоци неге су најдефицитарнији у свим установама. Установама из јавног сектора недостаје 10% запослених у односу на Уредбу о максималном броју ангажованих. У установама из општег сектора, пружаоци неге су такође дефицитарни и велика је флукуација овог кадра. Од укупног броја запослених, више од трећине је старије од 50 година, жена је 81%.

У 2021. години укупан број корисника увећан је за 7%, број новопримљених корисника је увећан за 38%, а број крисника на дан 31.12. већи је за 8%.

Више од половине, односно 51% корисника су старији од 80 година. Потребу за првим и другим степеном подршке има 66% корисника. Неку врсту инвалидитета или тешкоћа има 73% корисника. За 19% корисника је организована старатељска заштита.

Зато што породица нема услова, односно има тешкоће у организацији свакодневног функционисања и нема капацитет да обезбеди услове за несметан живот, разлог је за смештај 46% корисника. Ближих сродника нема 12% корисника, а за 11% корисника породица није спремна да преузме бригу и старање.

Пријем нових корисника био је условљен тренутном епидемиолошком ситуацијом и праћен прописаним процедурама превентивне изолације. Отуда су и корисници који су били евидентирани на листама чекања, одлагали одлазак на домски смештај.

Посете корисницима су делом године биле забрањене или могуће под посебним мерама превентивне предострожности прописане од стране надлежног министарства (са прозора, са терасе, у дворишту на врло стриктно време и прописану удаљеност, итд.) и уз обавезно заказивање термина. Комуникација се углавном одвијала посредством друштвених мрежа или телефоном. Изолованост корисника је неповољно утицала на њихово психофизичко стање и налагала додатно ангажовање у осмишљавању и сврсисходном испуњавању слободног времена. С друге стране сродници су такође исказивали незадовољства и притужбе пре свега на обавезу и услове обезбеђивања PCR налаза, на ограничења приликом организовања посета, као и на обавезну изолацију при повратку у дом после кућне посете/болничког лечења.³⁷

Пандемија вируса корона обележила је и 2021. годину на глобалном нивоу. Мада у континуитету расте број пружаоца услуге домског смештаја, као и број расположивих капацитета, расте и број старијих у Србији, па су расположиви капацитети и даље доступни за 1,3% старије популације.

Висок праг толеранције на рестриктивне услове живота и рада унутар и ван установа, у приватним животима корисника, сродника и запослених, резултирале су ипак, високим постотком вакцинисаних корисника и значајним очувањем здравственог стања старије популације. Сви пружаоци услуге домског смештаја улагали су екстремне напоре да пандемија нанесе што мање штете и остави блаже последице. Наративни извештаји указују на чињенице да је свима било потребно да се брзо и ефикасно прилагођавају правилима и превентивним мерама.

³⁷ Извор: Наративни извештаји установа

Искуства из „година пандемије“ указују на неопходност стриктнијег успостављања система мултисекторске повезаности и комплементарног функционисања у кризним ситуацијама.

Изводи из наративних извештаја установа за смештај за 2021. годину:

„Поред великог незадовољства корисника због немогућности несметаног изласка из установе, заступљени су и континуирани страх, отуђеност, безвољност, апатија. Специфичност пријема у току године је и обавезна изолација, коју корисници изузетно тешко подносе. Период адаптације је изузетно тежак и стресан за кориснике и сроднике. Изражено је незадовољство сродника и велики је притисак на стручне раднике“³⁸.

„Постојећа структура корисника је све захтевнија, како у домену лечења и неге тако и у домену стручног социјалног рада и радно-окупационе терапије, будући да је у Установи велики број корисника са првим и другим степеном подршке. Незаинтересованост корисника са трећим и четвртим степеном подршке за смештај проистекло је из инструкције којом је био забрањен улаз незапосленим лицима, а посете су биле дозвољене само у једном периоду године под посебним условима, строгом контролом“³⁹.

„Што се тиче структуре корисника, према статистичким подацима, евидентно је да се и даље наставља тренд пораста функционалне зависности корисника, услед њиховог све тежег здравственог и психофизичког стања, као и когнитивних дефицита. Пораст ове структуре корисника доводи до потребе за већим бројем особља које је ангажовано у нези као и медицинских радника. Обим услуга стручног рада је повећан у домену психодијагностичког рада са корисницима оболелим од деменције, као и индивидуалног рада социјалних радника, нарочито у делу вођења документације. Радноокупациона терапија и током протекле године увела нове активности рекреативног карактера и успоставила сарадњу са физикалном терапијом“⁴⁰.

„Генерално, структура корисника се мења у последњих неколико година у правцу све израженијег смањења функционалности корисника, тежег општег здравственог стања и пораста броја корисника са деменцијом“⁴¹.

³⁸ ГЦ Крагујевац

³⁹ ГЦ Зрењанин

⁴⁰ ГЦ Нови Сад

⁴¹ ГЦ Лесковац

„Велики проблем на који смо наишли током ове године, као и претходне је неусклађеност институција међусобно, имали смо проблема са тестирањем корисника на присуство вируса PCR тестом, који је био услов за смештај у УСЗ а у складу са Инструкцијом Министарства. Углавном се дешавало да болнице по отпусту пацијената не тестирају кориснике, још једна тешкоћа је што већина Домова здравља не излазе на терен ради тестирања корисника, а корисници су углавном тешко покретни, па све то отежава сродницима процес смештаја у УСЗ. Друге институције попут банака, пошти, нису имали сазнања о инструкцијама и процедурама изласка корисника из установа, где су захтевали долазак корисника до филијала“⁴².

„Оно што морам да напоменем као отежавајућу околност у условима пандемије било је организовање ПСР тестирања за непокретне и здравствено угрожене. Постоји потпуна неусаглашеност процедуре узимања брисева за ове категорије становништва, те неке општине и њихови домови здравља без проблема излазе на терен и узимају брисеве, неке општине спроводе узимање брисева одређеним данима а неке немају овакву погодност. Услови узимања брисева се често мењају у зависности и од тренутне епидемиолошке ситуације и обима посла, али су пре свега везани за величину општине мада некада ни то није главни репер“⁴³.

⁴² Јела дом

⁴³ Дом Елизабета