



**СИНТЕТИЗОВАНИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ
УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ У СРБИЈИ
ЗА 2012. ГОДИНУ**

Београд, јун 2013. године

САДРЖАЈ

УСТАНОВЕ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ	3
Уводне напомене	3
I ПРУЖАОЦИ УСЛУГА ОДРАСЛИМ И СТАРИЈИМА	5
II КОРИСНИЦИ УСЛУГА У УСТАНОВАМА ЗА ОДРАСЛЕ И СТАРИЈЕ	14
III УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ У УСТАНОВАМА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ	27
IV ЗАКЉУЧЦИ	34

УСТАНОВЕ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ЗА СМЕШТАЈ **ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ**

Уводне напомене

Предмет извештаја је анализа пружања услуга смештаја одраслим и старијима у установама социјалне заштите у Републици Србији у јавном сектору, за 2012. год. (домски смештај).

Извештај је сачињен искључиво на основу појединачних извештаја о раду установа за смештај за 2012. годину, који су садржали два дела - наративни извештај и податке у Excel обрасцу за израду годишњих извештаја о раду. Ове податке је прикупио Републички завод за социјалну заштиту.

Извештај је организован у три главне целине. У првом делу извештаја износе се основне информације о установама као пружаоцима услуга смештаја (карактеристике, специфичности); у другом делу се интерпретирају карактеристике и обележја корисника у установама, (трендови, налази, проблематика, констатације); и у трећем делу се говори о услугама које поред домског смештаја пружају установе као и о сарадњи са релевантним актерима.

Нормативни оквир за функционисање установа за смештај старијих и одраслих

Нормативни акти који у највећој мери уређују услугу смештаја одраслих и старијих у систему социјалне заштите у Републици Србији су Закон о социјалној заштити и Уредба о мрежи установа социјалне заштите¹. У будућности, Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите², донет током израде овог извештаја, биће један од основних оквира за процену квалитета услуге смештаја у установама. За потребе овог извештаја још увек је релевантан Правилник о ближим условима за почетак рада и обављање делатности и нормативима и стандардима за обављање делатности установа социјалне заштите за смештај пензионера и других старих лица са последњим изменама 2009. године.

Закон о социјалној заштити (2011.) дефинише пре свега ко су одрасли и старији корисници социјалне заштите (члан 41, став 4):

Пунолетно лице од навршених 26 до навршених 65 година (у даљем тексту: одрасли) и

¹ Уредба је објављена у "Службеном гласнику РС", бр.16/2012 од 7.3.2012. године

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

пунолетно лице старије од 65 година (у даљем тексту: старији корисник) јесте корисник у смислу става 1. овог члана, када је његово благостање, безбедност и продуктиван живот у друштву угрожен ризицима услед старости, инвалидитета, болести, породичних и других животних околности, а нарочито: **а)** ако имају телесне, интелектуалне, сензорне или менталне тешкоће или тешкоће у комуникацији, **б)** ако постоји опасност да ће постати жртва или ако јесу жртве самозанемаривања, занемаривања, злостављања, експлоатације и насиља у породици, зависности од алкохола дрога и других опојних средстава, или због других облика друштвено неприхватљивог понашања и других разлога, **ц)** ако се суочавају са тешкоћама због поремећених односа у породици, **д)** ако су жртве трговине људима, страни држављани или лица без држављанства у потреби за социјалном заштитом, **ф)** ако имају потребе за коришћењем домског смештаја или неке друге потребе за социјалном заштитом.

Услуга смештаја, као једна од услуга социјалне заштите обезбеђује се, према Закону о социјалној заштити (члан 47.) смештајем корисника у:

- 1) сродничку, хранитељску и другу породицу за одрасле и старије (у даљем тексту: породични смештај);
- 2) **дом за смештај корисника**, укључујући мале домске заједнице (у даљем тексту: домски смештај);
- 3) прихватилиште;
- 4) друге врсте смештаја, у складу са законом.

Према закону се домским смештајем кориснику обезбеђује становање и задрвољење основних животних потреба и здравствена заштита (Члан 51).

Домски смештај обезбеђује се кориснику коме се не могу обезбедити или није у његовом најбољем интересу, остатак у породици, услуге у заједници или породични смештај (став 1, члан 52)

Домски смештај се обезбеђује као: стандардни смештај, смештај уз интензивну или додатну подршку, ургентни смештај, повремени смештај и друга врста домског смештаја (члан 53.).

Члан 54. закона предвиђа 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 прецизно одређују капацитети и групе корисника је Уредба о мрежи установа социјалне заштите. Важећа Уредба о мрежи установа социјалне заштите донета је у марту 2012. године, дакле током периода на који се односи овај Интегрални извештај о раду установа. Према Уредби, члан 3: Установе социјалне заштите које пружају услуге домског смештаја оснивају се, сагласно Закону о социјалној заштити (у даљем тексту: Закон), као установе за децу и младе или као установе за одрасле и старије кориснике. Овом уредбом раније установе за смештај за старије прерасле су у установе за смештај за одрасле и старије, са и даље, већински, старијим корисницима. Према Уредби, Установе социјалне заштите, обухваћене овом мрежом, које пружају услуге домског смештаја, пружају и услуге процене и планирања, у складу са Законом (члан 3). Такође, установе социјалне заштите обухваћене мрежом утврђеном овом уредбом могу обављати и другу врсту делатности сагласну основној делатности, уз претходно прибављену сагласност

министарства надлежног за социјалну заштиту, односно надлежног покрајинског органа, у складу са Законом (члан 5).

Уредба о мрежи установа социјалне заштите евидентира 44 установе у јавном сектору за смештај одраслих и старијих особа и дефинише њихов капацитет. Према ставу 2, члана 6. ове уредбе установе обухваћене Уредбом дужне су да број и структуру корисника ускладе са капацитетима утврђеним овом Уредбом у року од три године од дана ступања на снагу Уредбе.

I ПОДАЦИ О ПРУЖАОЦИМА УСЛУГА - УСТАНОВАМА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ

У 2012. години, укупно у установама за смештај одраслих и старијих било је 11.637 корисника, на дан 31.12, било их је 8.171.

Следи табела са подацима о установама које су, према Уредби, дефинисане за смештај одраслих и старијих и планирани капацитет установа. У табели се такође налазе подаци о актуелном капацитету установе, као и укупан број корисника које је свака установа имала, број нових корисника током 2012. године као и пресек броја корисника на дан 31.12.2012. године, на основу извештаја установа за смештај старијих.

Табела 1. Установе за одрасле и старије у Србији (јавни сектор) у 2012. год.

Ред бр.	Назив установе, место, општина/град	Смештајни капацитет, Уредба	Смештајни капацитет, извештај установа	Укупан број корисника	Нови корисници у 2012. години	Број корисника на дан 31.12.2012.
1	Установа за одрасле и старије „Мол“, Ада	220	220	290	99	201
2	Радна јединица „Алексинац“, Алексинац	120	120	156	29	114
3	Установа за одрасле и старије „Апатин“, Апатин	185	185	239	79	160
4	Установа за одрасле и старије „Бачка Паланка“, Бачка Паланка	110	110	159	50	105
5	Установа за одрасле и старије „Београд“, Београд, 4 радне јединице	1.160	1180	1480	375	1128
6	Установа за одрасле и старије „Бечеј“, Бечеј	193	193	218	77	149
7	Установа за одрасле и старије „Блаце“ (при Центру за социјални рад Блаце), Блаце	50	50	54	11	39

8	Установа за одрасле и старије „Брус” (при Центру за социјални рад Брус), Брус	75	75	76	15	50
9	Установа за одрасле и старије „Врбас”, Врбас	125	125	167	58	117
10	Установа за одрасле и старије „Вршац”, Вршац	108	108	137	45	95
11	Установа за одрасле и старије „Деспотовац” (при Центру за социјални рад Деспотовац), Деспотовац	70	70	82	50	56
12	Установа за одрасле и старије „Димитровград”, Димитровград	90	90	117	36	81
13	Установа за одрасле и старије „Зрењанин”, Зрењанин	300	300	455	179	276
14	Установа за одрасле и старије „Јагодина”, Јагодина	270	270	374	117	270
15	Установа за одрасле и старије „Кањижа”, Кањижа	95	95	112	41	74
16	Установа за одрасле и старије „Киkinda”, Киkinda	180	180	212	66	154
17	Установа за одрасле и старије „Књажевац”, Књажевац	220	220	323	119	213
18	Установа за одрасле и старије „Крагујевац”, Крагујевац	330	330	482	180	324
19	Установа за одрасле и старије „Матарушка Бања”, Матарушка Бања, Краљево	252	252	336	97	252
20	Установа за одрасле и старије „Крушевац”, Крушевац	220	220	272	97	188
21	Установа за одрасле и старије „Крупањ” (при Центру за социјални рад Крупањ), Крупањ	60	60	63	17	39
22	Установа за одрасле и старије „Кула”, Кула	105	105	132	39	93
23	Установа за одрасле и старије „Кучево” (при Центру за социјални рад Кучево), Кучево	150	150	149	34	122
24	Установа за одрасле и старије „Лесковац”, Лесковац	180	180	260	100	179
25	Установа за одрасле и старије „Младеновац”, Младеновац	310	310	389	107	286
26	Установа за одрасле и старије „Ниш”, Ниш	286	286	403	132	263

27	Установа за одрасле и старије „Нови Кнежевац”, (при Центру за социјални рад Нови Кнежевац), Нови Кнежевац	40	40	46	9	40
28	Установа за одрасле и старије „Нови Сад”, Нови Сад, 3 радне јединице	868	868	1190	385	790
29	Установа за одрасле и старије „Обреновац”, Обреновац, Београд	340	340	444	103	326
30	Установа за одрасле и старије „Панчево”, Панчево	200	200	249	83	178
31	Установа за одрасле и старије „Пожега” (при Центру за социјални рад Пожега), Пожега	50	50	57	6	51
32	Установа за одрасле и старије „Прокупље”, Прокупље	150	150	176	51	125
33	Установа за одрасле и старије „Срем”, Рума	285	285	377	100	285
34	Установа за одрасле и старије „Смедерево”, Смедерево	180	186	259	83	190
35	Установа за одрасле и старије „Сомбор”, Сомбор	310	310	354	0	242
36	Установа за одрасле и старије „Суботица”, Суботица	530	530	753	242	511
37	Установа за одрасле и старије „Сурдулица”, Сурдулица	80	80	100	0	80
38	Установа за одрасле и старије „Забучје” (при Центру за социјални рад Ужице), Ужице	80	80	89	35	76
39	Установа за одрасле и старије „Шабац”, Шабац	230	230	373	172	221
40	Установа за одрасле и старије „Љубовија”	30	30	33	33	28
УКУПНО		8837	8863	11637	3551	8171

Уредба о мрежи установа социјалне заштите региструје још 4 установе, укупног смештајног капацитета за још 510 одраслих и старијих, од којих су три објекта (Ваљево, Нови Пазар и Косовска Митровица) у изградњи, а извештајем о раду установе из Приштине, РЗСЗ не располаже.

У структури капацитета социјалне заштите у јавном сектору 8.837 места/кревета припада домском смештају одраслих и старијих. Према подацима Министарства рада, запошљавања и социјалне политике, још 93 приватна дома за старије има дозволу за рад и капацитет од око 3000 места.

Уважавајући основна начела социјалне заштите, пре свега, она о најбољем интересу корисника и о пружању услуга у најмање рестриктивном окружењу, важно је развијати све ванинституционалне облике подршке старијима, што и јесте тренд у развоју система социјалне заштите. Ипак, поставља се питање колико су постојећи капацитети за смештај довољни у односу на растуће потребе старијих људи. Анкетно истраживање које је 2012. године Министарство здравља обавило на репрезентативном узорку становништва показало је да 6,6% становника старијих од 65 година није у стању, да без помоћи другог лица, обавља основне дневне активности као што је одржавање личне хигијене, устајање, легање, облачење, хранење. Најтеже здравствено стање утврђено је у групи особа старијих од 70 година које су биле непокретне а њихов број је био тада 27 хиљада. Уколико имамо у виду податке последњег пописа становништва по ком је удео становништва старијег од 65 година достигао 17,4% или једну шестину укупног броја становника, укупно 1.250.316 становника старијих од 65 година, постојећи капацитет обезбеђује смештај у јавном сектору за 0,7% старијих у Србији. (Словенија има капацитет за смештај за 5% старијих од 65)

Услови становања и опрема у установама

Постојећи стандарди³ становања обухватају:

- потребан простор за основне животне активности, кретање корисника и опремљеност простора (за спавање, исхрану, одевање, хигијену, слободно време, интересовања и сл).
- сигурност у простору
- оптималне здравствено-хигијенске услове

Табела 2. Услови становања корисника – величина простора у кв.метрима

Услови становања корисника домског смештаја	
Намена простора	површина у кв.метрима
Смештајни капацитети	86149
тоалети - купатила	13394
дневни боравак	10707
трпезарија	10489
гардероба	2571
Радионице за кориснике	2415
Сала за спортске и рекреативне активности	2166
Двориште зелене површине	344557
Остало	57992
Укупан простор	530441

У односу на важеће прописе, установе су у 2012. години углавном испуњавале предложене минималне стандарде. Извештаји појединих домова указују на потребу за већим простором за радну терапију или за спортске и рекреативне активности. Такође, један број домова налази се у

³ Правилник о ближим условима за почетак рада и обављање делатности и нормативима и стандардима за обављање делатности установа социјалне заштите за смештај пензионера и других старих лица

простору који уопште не располаже припадајућом дворишном зеленом површином⁴, док се неки домови могу похвалити изузетном зеленом површином која засигурно доприноси значајном унапређењу квалитета живота корисника и организовању активности.

Следе изводи из наративних извештаја установа који сведоче о тешкоћама са радним простором:

Из извештаја установе у Димитровграду:

Установа не располаже простором за радионицу корисника. Корисници који се укључују у радно-окупационе активности, активности обављају у боравцима и спаваонама

Из извештаја установе у Лесковцу:

Установа не располаже адекватним наменским просторијама за организовање радно-окупационих и културно-забавних активности за кориснике

Табела 3: Структура смештајних капацитета за кориснике

Категорија смештаја	Број смештајних јединица	%	Број места/кревета у тој категорији	%
Јенокреветни апартман	19	0,49	29	0,33
Двокреветни апартман	136	3,51	284	3,20
Вишекреветни апартман	22	0,57	80	0,90
Једнокреветна гарсоњера	551	14,23	551	6,20
Двокреветна гарсоњера	354	9,14	708	7,97
Вишекреветна гарсоњера	49	1,27	149	1,68
Једнокреветна соба	408	10,54	431	4,85
Двокреветна соба	1153	29,79	2324	26,17
Трокреветна соба	683	17,64	2046	23,04
Четворокреветна соба	342	8,83	1367	15,39
Пето и вишекреветне собе	154	3,98	912	10,27
У к у п н о	3871	100	8881	100

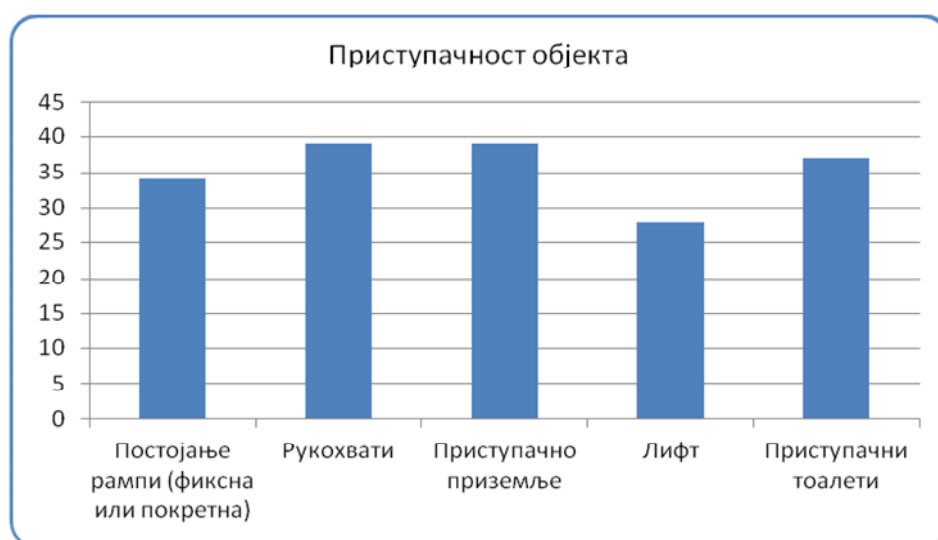
Структура смештаја је таква да доминира смештај у собама у односу на апартмане и гарсоњере, и да је у трокреветним и четворокреветним собама преко трећине корисника смештаја (38,43%). Као и

⁴ Правилник о ближим условима за почетак рада и обављање делатности и нормативима и стандардима за обављање делатности установа социјалне заштите за смештај пензионера и других старих лица, члан 2: да има 20 m² слободне површине око објекта по кориснику, од чега 5 m² зелене површине која може бити мања и то по 3 m² по кориснику уколико постоји у близини објекта могућност коришћења јавних зелених површина.

претходних година, у собама са више од 4 кревета борави преко 10% корисника (912 корисника). Правилник о ближним условима и стандардима за пружање услуга смештаја социјалне заштите усвојен током писања овог извештаја предвиђа да смештај буде организован у максимално четворокреветним собама, тако да ће у наредном периоду домови који имају петокреветне и вишекреветне смештајне јединице морати да прилагоде смештај овим захтевима.

У установама за смештај одраслих и старијих смештене су и особе са инвалидитетом и сметњама у развоју па су кроз годишње извештаје о раду установе информисале и о појединим аспектима приступачности ових установа особама са инвалидитетом - постојање рампи, руковата, лифта, приступачног приземља и тоалета. Према извештајима о раду у 2012. години ови домови у већој мери задовољавају испитиване аспекте приступачности.

Графикон 1: Приступачност објекта особама са физичким инвалидитетом и старијим особама са тешкоћама у кретању у 40 установа



Установе у којима још увек нису обезбеђени примерени услови и приступачност сведоче о тешкоћама са којима се корисници суочавају:

Из извештаја установе у Вршцу:

За радно-окупационе и физиотерапеутске услуге полупокретним и непокретним корисницима постоји објективан проблем непостојања примереног лифта како би просторије намењене и опремљене за радно-окупациону и физикалну терапију биле приступачне и тим корисницима.

Из извештаја установе у Брусу:

Не постоје разведени телефони по собама корисника па је радник (корисник) који се јави на телефон у ситуацији да врло често "трчи" да би обавестио кориснике да сиђу како би остварили контакт са својим сродницима који их позивају телефоном. Теже покретни и непокретни корисници нису у стању да дођу до телефона и неопходно је уградити једну мини централу која би покривала макар сваку другу собу на спратном делу објекта

Важан податак о квалитету услуга у установама за смештај одраслих и старијих је и информација о начину на који установа информиса кориснике.

Табела 4: Адекватност информисања корисника

Да ли је обезбеђено адекватно информисање корисника о услугама које пружа установа?	Да	Не
Постоји лифлет или брошура о правима и услугама у установи намењен корисницима	24	15
На огласној табли установе су истакнута обавештења значајна за кориснике	40	0
Постоји лифлет или брошура о услугама установе прилагођен слепим и слабовидим особама (Брајево писмо)	1	38
Постоји сајт	26	12
Сајт установе прилагођен је слепим и слабовидим особама	0	38
Средства информисања доступна на језицима мањина	11	27
Информисање корисника путем медија	33	7
ДРУГО, уписати	1	2

Поред већ традиционалног начина информисања својих корисника путем информација на огласним таблама, већина домова (82,5%) користи медије за информисање, скоро 2/3 има сајт и лифлете. Прилагођавање средстава комуникације особама са сметњама у развоју (сајт за следе, лифлет на Брајевом писму), нажалост, још увек је реткост код установа и организација у Србији генерално, па и код овог типа установа.

Установе су такође информисале и да ли су током године радиле на побољшању услова за смештај корисника.

Табела 5: Допринос оснивача и ЛС побољшању услова у установама

Побољшање услова смештаја корисника и рада запослених у 2012. години	да	не
Да ли је било значајних инвестиција на уређењу простора установе	29	11
Да ли је оснивач пружао неку врсту помоћи за побољшање услова смештаја корисника и рада запослених?	28	11
Да ли је локална самоуправа пружала неку врсту помоћи установи за побољшање услова смештаја корисника и рада запослених?	11	28

Већина, готово 2/3 сматра да је било значајних инвестиција и исто толико да им је оснивач пружао подршку у реализацији тих активности. Са друге стране, подршку локалне самоуправе добило је 27% установа, што показује да ЛС, које нису оснивачи, још увек у малом броју улажу у установе за

смештај на својој територији иако већина корисника долази из општине у којој је установа и установе све више развијају и услуге окренуте локалној заједници.

У погледу опреме испуњен је минимум постојећих прописаних стандарда када се говори о опреми стамбеног дела, кухиња заједничких просторија и сл. Међутим, када је реч о другој опреми (возни парк, рачунарска опрема и слично), установе нису у довољној мери снабдеване. У 40 установа запослени располажу са 851 рачунаром, изјашњавају се да им нешто је још 146 рачунара. Чак за 316 запослена потребна је обука у основном Microsoft пакету. Установе информису да на располагању имају 185 возила (комбија и аутомобила), незнатно више него претходне године (178), а што је у просеку 1 возило на 49 корисника.

Од укупног броја установа које су доставиле извештај (40), две трећине сматра да величина пословног простора установе за запослене (канцеларије, тоалетни простор, сале, ходници) одговара потребама, 3 установе да не одговара, 7 установа није дало одговор.

2. Запослени у установама за смештај старијих

Људски ресурси у установама за смештај старијих, осим код неких где се јављају мања одступања, у складу са нормативима о припадајућим радницима које је утврдило Министарство рада и социјалне политике. У структури запослених радника преовлађују пружаоци услуга неге (неговатељски кадар) (36,68%) и технички радници (33,69%), а потом следе здравствени радници (16,00%). Запослени радници (4444) ангажовани су како на пословима смештаја тако и на реализацији различитих услуга које установе развијају и које су окренуте ка корисницима из локалне заједнице, у складу са реформским процесима у социјалној заштити.

Табела 7. Број и структура запослених 31.12.2012. године

Назив радног места	Укупан број извршилаца				Стварно запослени према извору финансирања				Род	
	По нормативу	%	Стварно запосл.	%	Буџет Републ.	Буџет л. самоуп.	Установа	РЗЗО	Мушки	Женски
Руководиоци	77	1,69	96	2,16	64	8	20	4	34	62
Стручни радници	241	5,29	242	5,45	176	48	18	0	33	209
Пружаоци неге и услуга	1772	38,93	1630	36,68	198	853	579	0	61	1569
Здравствени радници	556	12,21	711	16,00	0	51	39	621	53	658
Фин. рач. и админ. радници	285	6,26	268	6,03	58	21	183	6	70	198
Технички радници	1621	35,61	1497	33,69	286	52	1157	2	420	1077
Укупно запослених	4552		4444		782	1033	1996	633	671	3773
%	100%		97,63%		17,60	23,24	44,91	14,24	15,10	84,90

Табела 7а. Број и структура запослених 31.12.2012. године

Старост	Р а д н о м е с т о															
	Руководећи		Стручни		Адм.-фин.		Здравствен ни		Пружаоци неге и усл.		Технички		Укупно по полу		Укупно	%
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж		
До 30	1	1	6	11	8	12	11	90	12	103	61	60	99	277	376	8,46
31-40	6	9	9	51	17	41	22	174	26	409	100	216	180	900	1080	24,30
41-50	7	18	5	65	13	71	15	225	13	738	144	446	197	1563	1760	39,60
51-60	14	29	8	74	27	71	5	168	9	316	101	343	164	1001	1165	26,22
Више од 60	6	5	5	8	5	3	0	1	1	3	14	12	31	32	63	1,42
Укупно по роду	34	62	33	209	70	198	53	658	61	1569	420	1077	671	3773	4444	100%
Укупно	96		242		268		711		1630		1497		4444			

Из буџета Републике се финансира 17,6% запослених. За финансирање запослених локална заједница обезбеђује средства за нешто мање од четвртине запослених (23,24%), финансирајући пре свега пружаоце услуге неге и нове услуге које домови развијају као што су помоћ у кући, прихватилица, центри за дневни боравак и слично. Из цене смештаја (установа) финансира се 44,91% радника. Ради се углавном о пружаоцима услуга неге, техничком и административном особљу.

Традиционално, у социјалној заштити, међу запосленима доминирају жене (84,9%), готово 40% запослених је између 41-50 година.

Установе показују све већу заинтересованост за образовање и усавршавање запослених (19 установа има годишњи план стручног усавршавања) и паралелно указују на проблем недостатка средстава за професионално усавршавање. Током 2012 године 1076 запослених имало је прилику да похађа 133 акредитоване обуке, 245 запослених присуствовало је на 199 стручних скупова.

Установе су такође изразиле потребу за усавршавањем, било навођењем акредитованих обука, било области у којима им је обука потребна.

Највеће интересовање запослени у установама показују, очекивано, за развој компетенција за рад са старијима. Посматрајући на нивоу конкретних обука, истичу се „Ефикасна комуникација са старијима“ (10 установа), потом обуке: „Активирање корисника услуге смештаја за одрасле и старе за ангажовање у организованим активностима“ (7 установа) и „Превенција насиља над старијим особама“ (6). Запослени такође имају наглашену потребу за обукама из области рада са дементним особама, конкретније и са особама са Алцхајмеровом болешћу. О заинтересованости за процес трансформације и отварање ка новим услугама у заједници намењеним старијима сведоче и бројне обуке из ове области за које запослени у установама показују интересовање: „Смернице за успостављање и управљање услугама социјалне заштите“ „Обука за рад у дневном центру за старе“, „Интегрални програм помоћи у кући са елементима базичне неге“, област мониторинга и евалуације услуга. Један број установа заинтересован је и за обуке у области писања и руковођења пројектима,

што би требало да ојача компетенције запослених у пројектном управљању и снаге за отварање и тестирање нових услуга пројектним путем.

Установе показују потребу и за обукама које нису уско везане за рад са циљном групом старијих и тичу се подизања основних компетенција у социјалној заштити у складу са реформским процесима, нпр знања и вештине за вођење случаја, за супервизију, или општих компетенција (нпр „Примена групног рада у систему социјалне заштите“, 6 установа). Као значајна, показала се и потреба за усавршавањем у примени нових закона (закон о социјалној заштити, о јавним набавкама, питање евиденција...)

Упозоравајуће је да чак из 10 установа стиже захтев за обуком „Превенција синдрома сагоревања код професионалаца у социјалној заштити“, што свакако говори о све тежим условима у којима у овим установама послују радници и о потреби да се запосленима како кроз усавршавање, тако и кроз побољшање физичких услова рада, повећање броја запослених и друге мере унапреди посао.

II КОРИСНИЦИ УСЛУГА У УСТАНОВАМА ЗА ОДРАСЛЕ И СТАРИЈЕ

Корисници услуга смештаја у установама социјалне заштите за одрасле и старије су одрасли, пензионери и друге старије особе које због неповољних здравствених, социјалних, стамбених и породичних прилика нису у могућности да наставе свој живот у породици, односно у самосталном домаћинству, а исцрпљене су све друге могућности и предузете мере да се обезбеди адекватан ванинституционални облик заштите.

Карактеристике (обележја) корисника услуга у установама за одрасле и старије

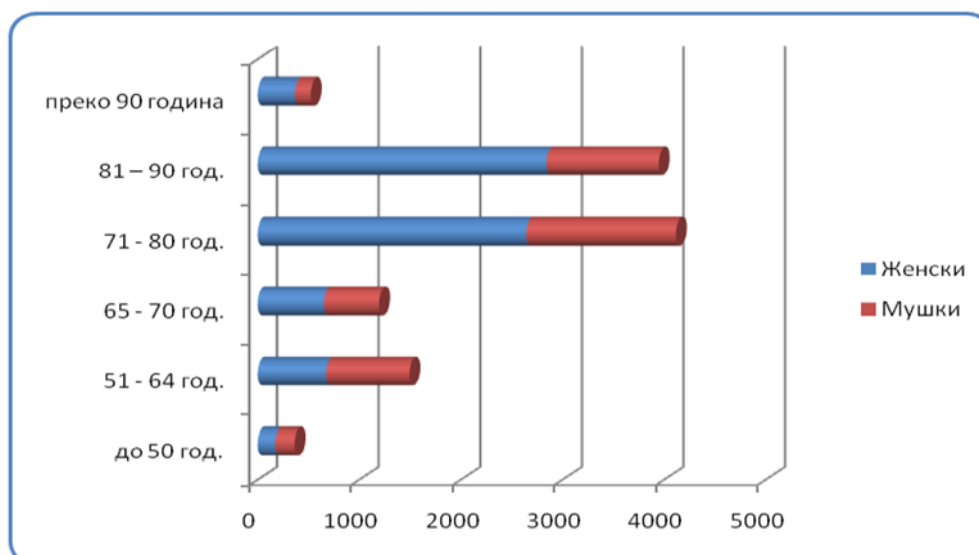
Из годишњих извештаја о раду установа прикупљени су подаци о старости, полу, породичном и образовном статусу, пензијском статусу и разлозима због којих се старија особа смешта у дом. Ово су кључна обележја особа које имају потребу за смештајем у установу за старије. Поређењем података из претходних година добија се увид и да ли постоји неко значајније мењање карактеристика корисника и да ли постоје и какве су потребе за даљом трансформацијом ових установа.

Табела 8: Корисници према годинама живота и родној припадности

Узраст	Женски				Мушки				Укупно	
	Укупно у 2012.	%	Бр. на дан 31.12.2012.	%	Укупно у 2012.	%	Бр. на дан 31.12.2012.	%	Укупно у 2012.	Бр. на дан 31.12.2012.
до 50 год.	174	2,37%	127	2,43%	189	4,41%	161	5,45%	363	288
51 - 64 год.	673	9,16%	550	10,54%	820	19,13%	696	23,55%	1493	1246
65 - 70 год.	652	8,87%	496	9,51%	543	12,67%	383	12,96%	1195	879
71 - 80 год.	2644	35,97%	1971	37,79%	1472	34,34%	967	32,72%	4116	2938
81 – 90 год.	2843	38,68%	1862	35,70%	1104	25,76%	680	23,01%	3947	2542
преко 90 година	365	4,97%	210	4,03%	158	3,69%	68	2,30%	523	278
УКУПНО	7351	63,17%	5216	63,84%	4286	36,83%	2955	36,16%	11637	8171

Укупан број корисника установа за смештај одраслих и старијих у 2012. години био је 11.637, од чега су готово 2/3 жене. Што се тиче старосне структуре, 69.29% корисника је доби од 71-90 година, с тим што је очекивано више жена него мушкараца у доби преко 70 година, у складу са полном и старосном структуром опште популације.

Графикон 2: Старосна и полна структура корисника смештаја, 2012. година

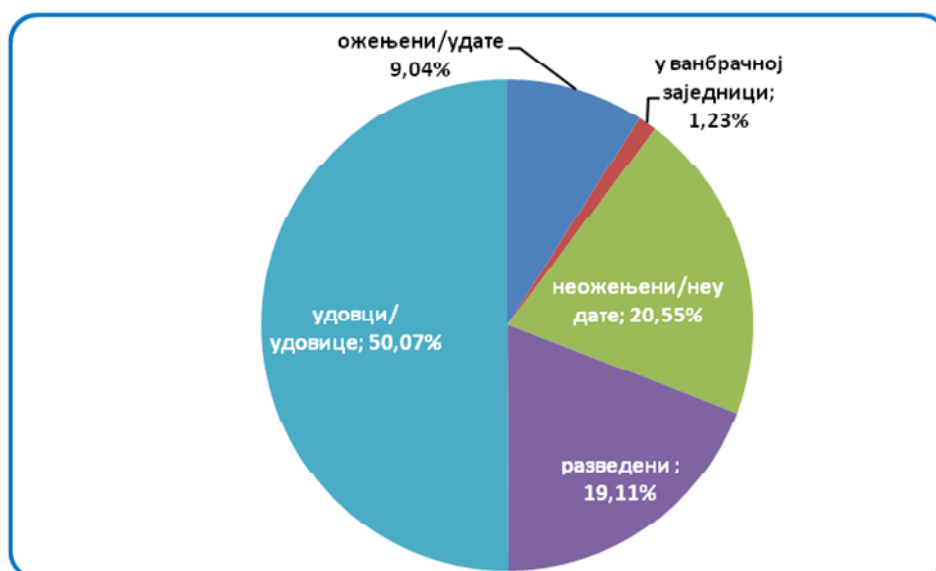


Табела 8а: Укупан број и старосна структура корисника домског смештаја у периоду 2008-2012. година

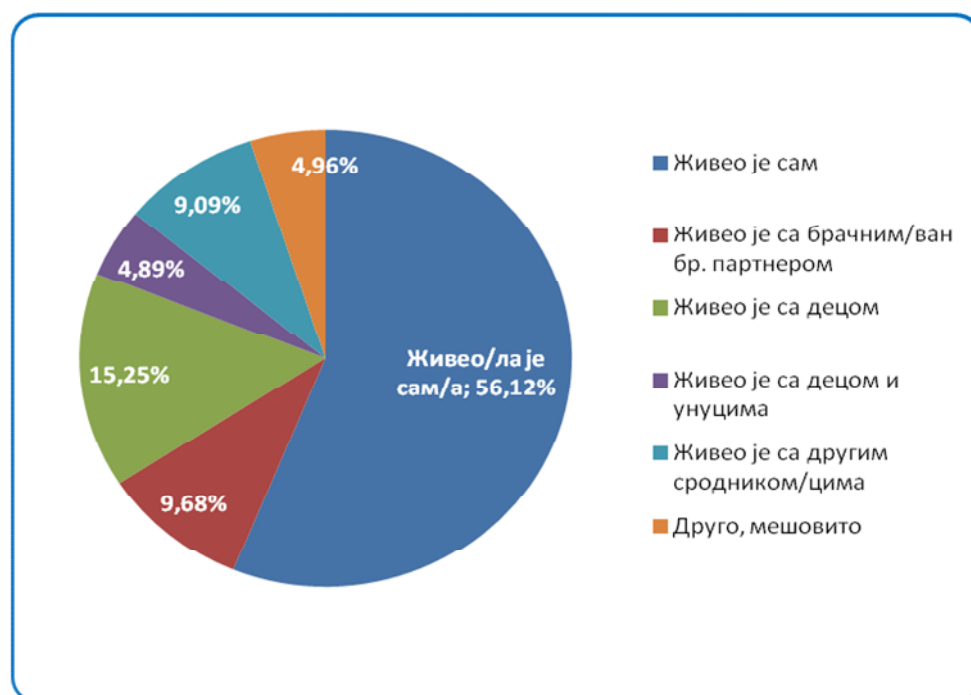
Узраст	2008		2009		2010		2011		2012	
	Укупан број у 2008. години	%2008.	Укупан број у 2009. години	% 2009.	Укупан број у 2010. години	%2010.	Укупан број у 2011. години	%2011.	Укупан број у 2012. години	%2012.
До 50 г.	349	3,08	315	2,80	316	2,83	313	2,74	363	3,12
51 до 64	929	8,19	923	8,20	1.298	11,63	1350	11,81	1493	12,83
65 до 70	1790	15,78	1.744	15,49	1.298	11,63	1369	11,98	1195	10,27
71 до 80	4320	38,10	4.233	37,60	4.045	36,24	4048	35,42	4116	35,37
81 до 90	3530	31,13	3.676	32,66	3.795	34,00	3891	34,05	3947	33,92
Преко 90	422	3,72	366	3,25	410	3,67	456	3,99	523	4,49
Укупно	11340		11257		11162		11427		11637	

Имајући у виду податке о полној и старосној структури корисника дома у протеклих 5 година, евидентно је да је успостављена полна и старосна структура корисника не варира битно. Озбиљнија старосна померања ка старијем добу (преко 1/3 старије од 80 година) одиграла су се пре описаног периода, што јесте у складу са општим демографским променама. Приметан је и даље благи пораст процента корисника старијих од 90 година.

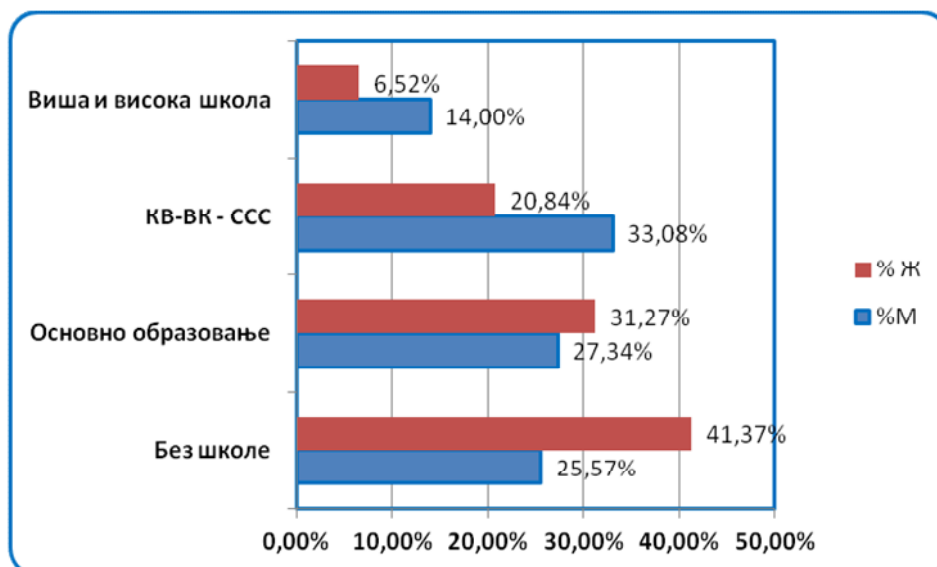
Графикон 3: Корисници према брачном статусу пред смештај у дом



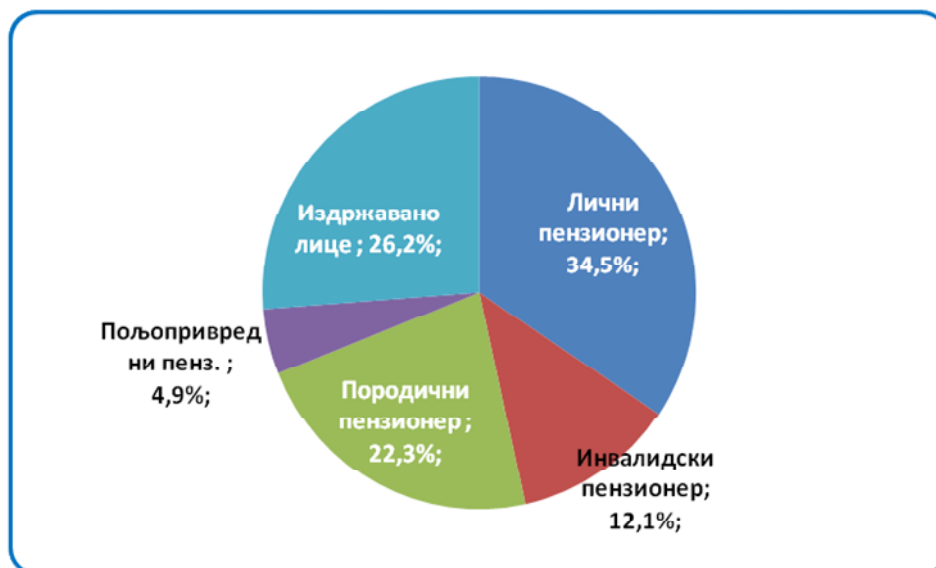
Графикон 4: Корисници према породичном статусу пред смештај у дом



Графикон 5: Корисници према образовном статусу пред смештај у дом



Графикон 6: Корисници према пензијском статусу пред смештај у дом



Извештаји омогућају дефинисање јасног профила корисника у установама за смештај одраслих и старијих особа у 2012. години. Они су удовци и удовице (50,07%), или нису ни улазили у брак (око петине корисника), пре одласка у дом су живели сами (56, 12%) и имају највише завршену основну школу (65,38%). Што се тиче пензијског статуса, 2/3 има неки вид пензије, мада само 1/3 припада групи личних пензионера, док су око 1/4 корисника изражавана лица.

Све родне разлике које се региструју у популацији станара домова чији је оснивач држава у складу су са родним разликама у општој популацији старијих, тако су, у иначе ниској образовној структури корисника домова, жене мање образоване, нпр. 6,52% жена има вишу или високу школу, а 14% мушкараца. Неке установе, ипак бележе подизање образовног статуса корисника:

Из извештаја установе у Смедереву:

Структура корисника према образовном статусу сваке године се мења, на смештај долазе све образованији корисници. Промена структуре корисника према образовању створила је извесне промене у свакодневном раду са корисницима, јер се њихова интересовања, потребе и жеље разликују у односу на претходни период

Током протеклих 5 година (2008-2012) слика је прилично стабилна у односу на све наведене параметре.

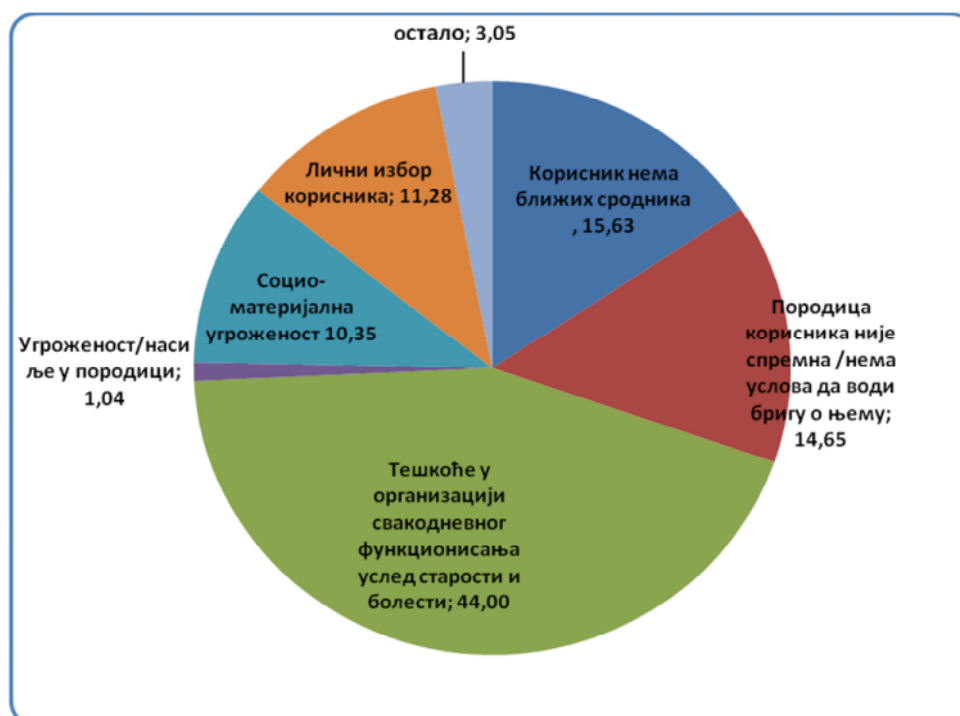
Од материјалног стања корисника, зависи и начин плаћања смештаја у установи:

Табела 9: Корисници према начину плаћања смештаја (на дан 31.12.2012.)

Плаћање смештаја	Укупно	Укупно % 2012	Укупно % 2011	Укупно % 2010	Укупно % 2009
Плаћа сам у целости	1051	12,86	16,04	10,36	10,55
Сам + сродници	2569	31,44	28,71	32,40	32,09
Сродници у потпуности	763	9,34	9,79	9,10	11,07
Давалац издржавања(Уговор о доживотном издржавању)	51	0,63	0,54	0,66	1,08
Сам + буџет	1805	43,87	42,37	43,04	40,07
Буџет у целости	1780				
Остало (навести шта)	152	1,86	2,55	4,44	5,13
УКУПНО	8171	100	100	100	100

Мали број корисника има приходе који им омогућују да сами сnose трошкове смештаја – свега 12,86%. У већини случајева, у складу са Породичним законом, сродници обезбеђују финансијску подршку тако што сnose део или укупан износ трошкова смештаја (40,78%). Практично, за нешто преко половине корисника смештај плаћају корисник и његова породица. И даље за преко 40% (43,87%) корисника, делом или у потпуности смештај плаћа буџет, и то је ситуација која је присутна већ годинама, и имајући у виду релативно велики број старијих без личних прихода, озбиљну економску кризу и све лошији материјални статус породица, не може се очекивати смањење учешћа буџета у следећем периоду.

Графикон 7: Корисници према разлогу смештаја у дом

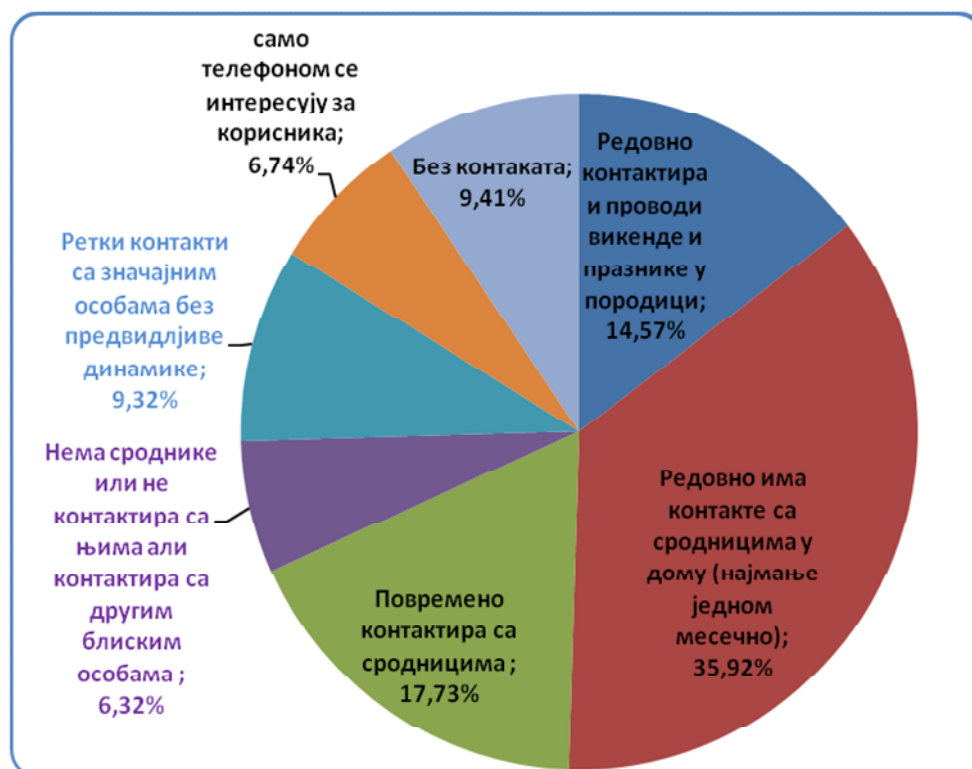


За преко 40 % корисника установа као основни разлог смештаја се последњих 5 година наводе тешкоће у организацији свакодневног функционисања услед старости и болести, 44% у 2012. години, с тим што је тај разлог изразитији код групе старије од 80 година (48,89% у 2012. години). Поставља се питање колико овај, социјално прихватљив одговор, покрива вероватнији разлог да породица корисника није спремна или нема услове за бригу за старију особу (одговор се појављује са једва 14,65% 2012. године). Питање услова за бригу отвара питање не само одговорности породице него и заједнице, тј. доступности различитих услуга дугорочног збрињавања као и подршке породицама које брину о старијим члановима.

С обзиром на тешко стање физичког и менталног здравља корисника у домовима је веома мали број корисника стављен под старатељство – укупно само 9%

Подаци о претходном пребивалишту корисника указују да су у последњих 5 година преко половине корисника долази из општине у којој је установа, 2012. године конкретно 55,86%. То значи да још увек преко 40% корисника долази из неке друге средине. Измештање из познате средине је озбиљан проблем за старије људе, имајући у виду колико је поремећај рутине снажан фактор несигурности већине старијих особа. Потом, место пребивалишта пре смештаја у установу је повезано са могућностима за контакте са ближим и даљим сродницима и начином контактирања по доласку у дом.

Графикон 8: % корисника према учесталости контаката са сродницима у 2012. Години



Контакте са својим сродницима редовно одржава половина, тј. 50,49% старијих, док повремено контактира 17,73% старијих, остали врло ретко или уопште немају контакт са ближим и даљим сродницима (31,78%), што је специфичан изазов за установе, у свакодневном третману старијих. Ови подаци су још један аргумент да је потребно развијати мрежу услуга подршке старијима у што већем броју заједница и развијати алтернативне видове смештаја који би омогућили да се олакша контакт са сродницима и да старији људи остану у њима познатом окружењу.

Једна од најважнијих информација о корисницима јесте њихов функционални статус и ментално здравље.

Табела 10: Корисници у 2012. години према степену зависности и менталном здрављу

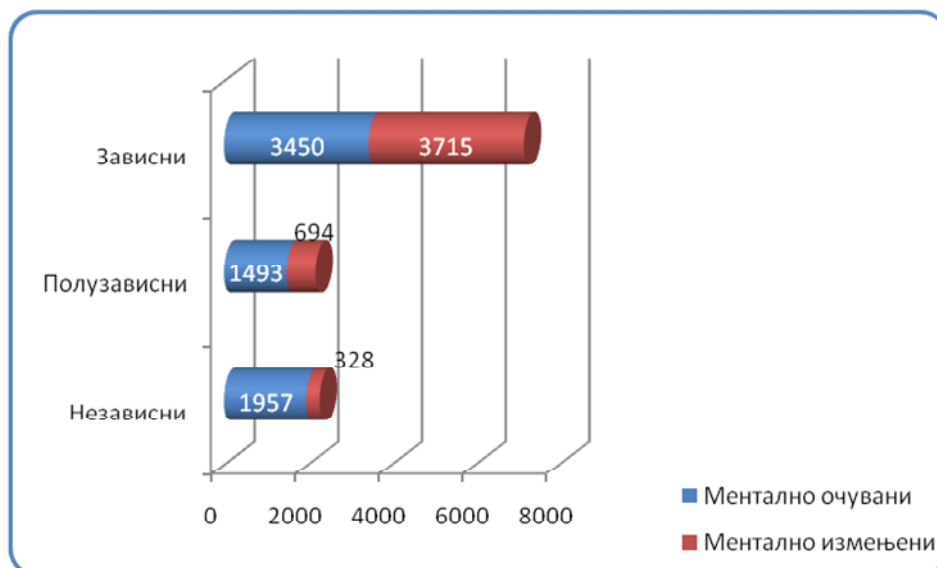
Степен функционалне зависности	Очувано ментално здравље		Утврђене патолошке промене мент. здравља		Свеукупно	
	УК	%	УК	%	УК	%
Независни	1957	28,36	328	6,92	2285	19,64
Полузависни	1493	21,64	694	14,65	2187	18,79
Зависни	3450	50,00	3715	78,43	7165	61,57
УКУПНО	6900		4737		11637	
2012%		59,29		40,71		
2011%		68,45		31,55		

Неколико година уназад установе у својим извештајима указују на пораст броја корисника који су полузависни или зависни и који имају патолошке промене менталног здравља што значајно утиче на потребе корисника за негом и бригом за коју, према извештајима, нема ни довољно запослених, ни довољно стручних запослених, нити су установе адекватно опремљене, нити имају одговарајућу приступачност. Током 2012. године 61,57% корисника домова за старије припада групи функционално зависних особа. Пораст броја функционално зависних особа у домовима је тренд који је присутан најмање последњих 5 година.

Заједно са полузависним, у домовима је протекле године било готово 80% корисника који траже озбиљну подршку запослених различитих струка, бољу опремљеност установа и унапређену приступачност за кориснике са инвалидитетом. Установе посебно наглашавају присуство све већег броја корисника који имају патолошке промене у менталном здрављу; са 31,55% старијих са патолошким променама менталног здравља у 2011. години проценат је за само 1 годину порастао на 40,71% у 2012. години (4737 корисника), од чега је чак 3715 (78,43%) и функционално зависно, односно готово 1/3 укупног броја корисника је истовремено и функционално зависна и психички измењена.

Насупрот овом општем тренду, постоји мањи број установа који у складу са својим капацитетима и структуром запослених има и даље пре свега ментално очуване кориснике који су махом функционално независни и припадају групацији млађих међу старијима.

Графикон 9: Број корисника у односу на степен функционалне зависности и присуство патолошких промена у менталном здрављу у укупном броју корисника



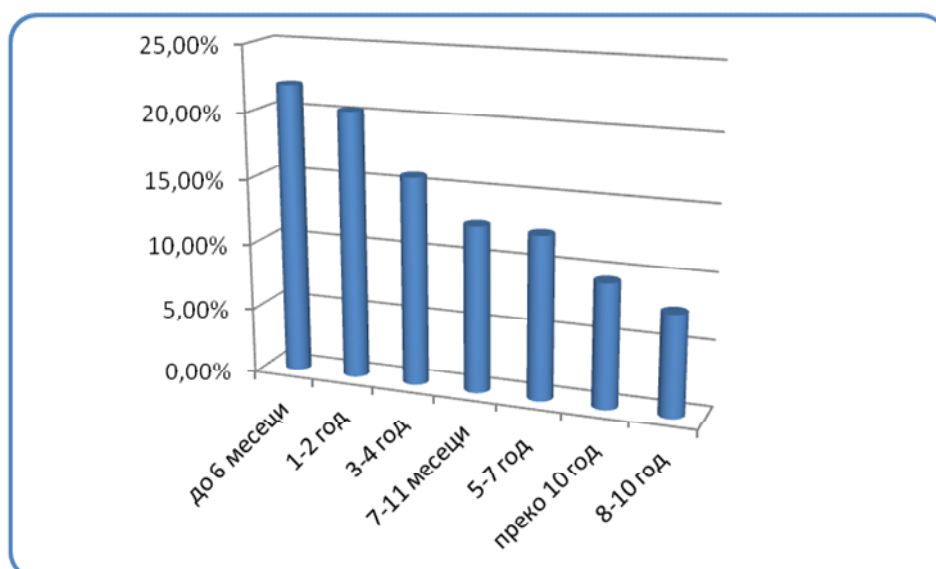
Графикон 10: Структура корисника у односу на степен функционалне зависности међу корисницима који имају патолошке промене менталног здравља:



Овако комплексна структура корисника у односу на здравствено и ментално стање свакако је једно од објашњења високе флукуације корисника.

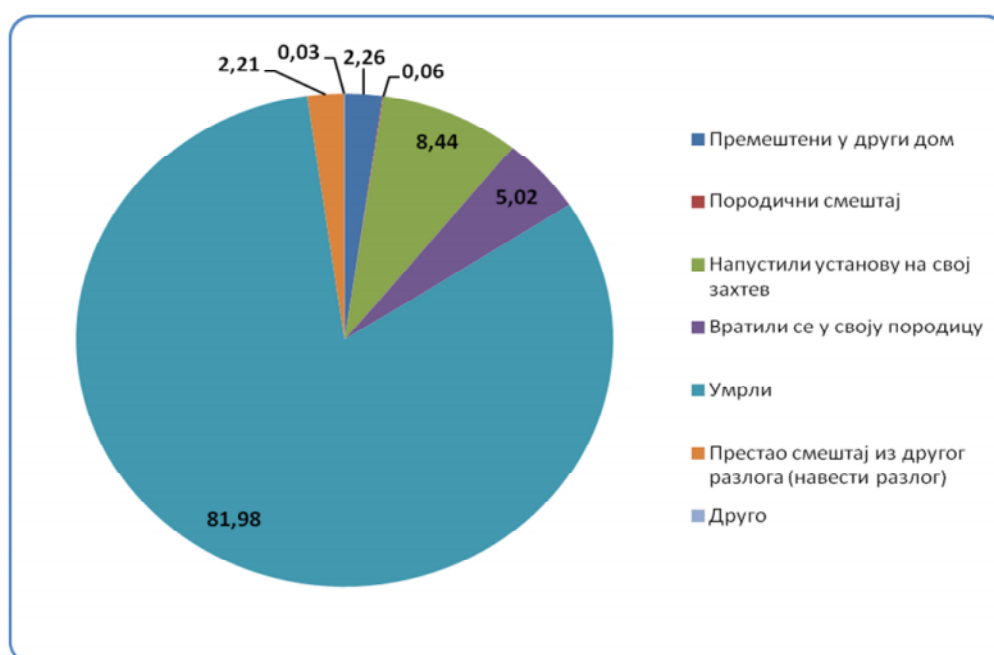
О великој флукуацији корисника сведочи и податак о дужини боравка корисника у дому:

Графикон 11: Корисници према дужини боравка у дому



Према дужини боравка у установи, преко половине, 54,81% корисника у дому је мање од 2 године, што је благи пораст у односу на проценат ранијих година. Важно је напоменути да је порастао и проценат оних који су на крају 2012. године у дому мање од 6 месеци (21,95%), што говори да је петина корисника дома стигла у установу у другој половини 2012. године. На основу годишњег извештаја установа познати су и подаци о броју корисника којима је током године престао смештај као и разлози престанка што употпуњује слику о изузетној флукуацији корисника у овим установама.

Графикон 12: % корисника према разлогу престанка смештаја у установи у 2012.



Подаци о престанку смештаја указују да је готово трећина (29,61%) корисника напустило установу током 2012. године. Смештај у установи престаје углавном због смрти корисника. Од 3.446 особа које су током 2012. године напустиле домове преминуло је 81,98%. Веома мали је број оних који се враћају у своју породицу, односно 5,02%. Самоубиство као узрок смрти регистровано је у 4 ситуације. Флукуација корисника у установама за смештај тражи висок степен организације рада и прилагођавања услова новим корисницима и њиховим потребама.

Установе у својим извештајима исказују да у дом долазе старије особе у све тежем здравственом стању, често са симптомима деменције и да се неретко дешава да породица смешта свог члана у дом у предтерминалној фази, када је кориснику потребна пре свега здравствена нега. Оваква структура корисника тражи допуне новим условима, знањима и вештинама свих запослених.

Из извештаја установе из Суботице:

Подаци индиректно говоре у прилог тежине здравственог стања корисника који се смештају у Установу и потребе за холистичким (социјално-здравственим) палијативним збрињавањем који постаје доминирајући део делатности Установе.

У неким установама, попут установе из Новог Сада, информишу да већ неко време имају делом слободне капацитете јер су им слободни капацитети за функционално независне а листе чекања се повећавају за функционално зависне особе па уствари са једне стране, капацитети нису попуњени а истовремено постоје захтеви на које не могу да одговоре.

Из извештаја установе из Новог Сада:

На дан 31. 12 2012. године у Установи је било смештено укупно 790 корисника, а попуњеност капацитета је била 91%. Преостали непопуњен капацитет, до укупно 868 места, са којим Установа располаже, припада капацитетима који су намењени покретним, независним корисницима. Наставља се раније уочен тренд смањивања броја захтева за смештај покретних и психички очуваних корисника.

Укупан пресек стања 31.12.2013. у свих 40 установа указује да је попуњеност капацитета 92%, да у том тренутку има 692 слободна места. Треба имати у виду да се информација о попуњености капацитета у овом типу установа мења готово на дневној бази. Потребно је истражити додатне разлоге за непопуњене капацитете домова (пored високе флукуације узроковане смртношћу корисника, несразмере врсте слободних капацитета и захтева за пријем непокретних/ психички измењених потенцијалних корисника) и на основу добијених налаза усклађивати постојеће капацитете.

Насилје над старијима у установама

Злостављање старијих особа се у складу са дефиницијом Светске здравствене организације најчешће одређује „као појединачни или поновљени чин акције или уздржавање од деловања, који се догађа у међуљудском односу заснованом на поверењу, а који изазива бол или узнемирење старије особе“.

Једна од важних реформских активности у установама социјалне заштите за смештај старијих је била и промена односа према појави насиља и било које врсте злоупотребе корисника у установама, посебно од доношења Породичног закона (2005.) У домовима се у складу са тим већ пар година води евиденција појаве насиља, у виду броја физичког злостављања, емоционалне злоупотребе и занемаривања и немарног поступања према кориснику, као и врсте насилника. У 2011. години било је 71 пријава пријава / жалби упућених интерним органима установе због насиља над старијима, 2012. године регистрован је пораст на 112 пријава / жалби.

Држ је у 2010. години у установама било само 16 регистрованих старијих жртава насиља у 2011. години регистровано је 49, а у 2012. години 67 жртава насиља. Иако се региструје пораст, регистрованих 67 жртава насиља од 11.637 корисника смештаја у установама за старије је свега 0,57% корисника.

**Табела 11. Жртве насиља у дому, према облику насиља
коме су били изложени одрасли и старији корисници у току 2012.**

Доминантни облик насиља	До 50 г.		51-64.г		65-70.г.		71-79.г		80 и +		Укупно	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Физичко злостављање	0	0	1	2	2	0	4	0	3	1	10	3
Сексуална злоупотреба	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Емоционална злупотреба	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Занемаривање и немарно поступање	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Експлоатација	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	2	3
Нешто друго	0	1	4	4	3	2	8	9	3	12	18	28
Укупно по роду	1	1	5	9	6	3	12	11	6	13	30	37
УКУПНО	2		14		9		23		19		67	

Важно је нагласити да овај број регистрованих жртава насиља долази из свега 5 од 40 установа (Крушевац, регистрована 1 жртва насиља, Јагодина 19, Врбас 32, Младеновац 10 и Сомбор 5 жртава). Даље, и код овако малог броја регистрованих жртава насиља упадљиво је висок проценат корисника (68,65%) за које недостаје податак о којој врсти насиља се ради, иако је понуђена категоризација довољно обухватна.

Табела 12: Структура жртава насиља према узрасту и полу и означеном насилнику

Насилник	Укупно		Укупно
	М	Ж	
Запослени	1	2	3
Неко други	38	14	52
Укупно	39	16	55

Мали је број домова који уопште региструје насиље у установи углавном препознаје насиље које се дешава између самих корисника. Пораст агресивног понашања једног броја корисника свакако јесте један од ризика и опасности која је растућа у установама овог типа и тражи нове одговоре у раду са корисницима – насилницима.

У изразито малом броју као насилник бива регистрован запослени у установи, у 2012. години, то се догодило у свега 5, 58 % случајева (3 запослена) и у свега 2 од 5 установа које су уопште регистровале насиље. На крају, кривичне пријаве поднете су за свега 26 насилника, од чега је само једна против насилника - запосленог, остале су против других лица (корисници и друга лица).

Прикупљени подаци указују на потребу за детаљнијим истраживањем појаве насиља над корисницима установа за одрасле и старије. Очигледно је да је питање насиља над старијима у установама не третира довољно и не третира и не региструје на исти начин међу појединим установама (тако имамо само 5 од 40 установа које региструју насиље, 1 установу која региструје 32 случаја и 35 установа које не региструју ниједан случај насиља). Но, већ и на основу постојећих података је евидентно да је са једне стране потребно повећати сензибилитет запослених да препознају насиље и превенирају ескалацију насиља, са друге обезбедити процедуре боље заштите од насилника - корисника и свакако боље регистровати и санкционисати насилно понашање запослених према старијима.

Из извештаја установа које су регистровале насиље над корисницима:

...Као и претходне године у највећем броју случајева може се пре говорити о агресивном понашању корисника које настаје кроз њихову међусобну динамику, навике и искуства, уз битан утицај тренутног физичког и емотивног стања.

Агресивно понашање обухвата различите облике вербалног понашања (вређање, вика, претње, понижавања, простоте и др.) у трезном и пијаном стању. Поред тога ређе се догађају физички сукоби, али оно што је дуготрајније јесте борба за позицију моћи у соби или целој организационој јединици. Ово се манифестује за конфликте везане за отварање прозора, коришћења ТВ апарата, држање прљавог веша у соби, па све до уринирања и дефекације по купатилу, ходницима, соби што су специфични облици олфактивног насиља. Иако бизарни често су начин да се тероришу корисници у истој соби, али и цела организациона јединица.

Озбиљније епизоде насиља које даље провоцирају вербално или физичко насиље су поједници (мушкарци и жене) са понашањем карактеристичним за поремећаје личности или декомпензовани и душевно или неуролошки измењени корисници и кориснице.

Први иду са намером да повреду другог корисника или запосленог, неосетљиви су за туђе емоције и склони манипулацији.

Често се комбинује измењеност услед деменције са манипулативним и агресивним понашањем. Учестала је појава да су жртве агресивног понашања често и сами агресори, у конфликту са себи сличнима.

Фрустрирајуће је то што стручни рад са најагресивнијим корисницима само за кратко решава проблем. Они настављају да испољавају насилност која је део њихове личности, последица утицаја алкохола или неуролошке и др. дисфункције, али и зато што знају да су последице по њих недовољно непријатне.

Жртве су корисници и особље које је свакодневно у директном контакту. Они често бирају да не пријаве вербалне и физичке претње и понашања, с обзиром да насилници остају и појачавају претње.

На пример, на смештају је корисник који готово две године чека на премештај јер је избачен због кршења кућног реда. С обзиром да алтернативни смештај није пронађен, стручни радници немају више мера које могу да примене, остаје индивидуални и групни рад који повремено дају резултате

III УСЛУГЕ

УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ У УСТАНОВАМА ЗА СМЕШТАЈ ОДРАСЛИХ И СТАРИЈИХ

Пружање услуга смештаја предвиђено је већински за грађане који су угрожени због специфичних потреба везаних за процесе старења (социјално-економских и здравствених проблема, старачке немоћи и усамљености) и када породица, односно, одговарајућа служба социјалне заштите, није у стању да свом одраслом и старијем члану обезбеди негу и старање у природној средини.

Услуге смештаја обухватају: збрињавање (становање, исхрана, одевање, нега, помоћ и старање, здравствену заштиту, радно-окупационе, културно-забавне рекреативно-рехабилитационе активности) и услуге социјалног рада.

Закон о социјалној заштити као и сва актуелна реформска документа посебно наглашавају потребу за развојем нових услуга усаглашених са потребама старијих особа у локалној заједници. С тим у вези, смештај у установу је услуга за кориснике за које се у процесу деинституционализације не може обезбедити мање рестриктиван облик заштите.

Установе за смештај одраслих и старијих за 2012. годину извештавају о следећим услугама:

1. Становање и сигурност корисника,
2. исхрана,
3. одевање,
4. услуге стручног социјалног рада,
5. подршка за рехабилитационе и слободне активности (радне или окупационе, социјалне, културно-забавне и сл),
6. здравствено-хигијенске услуге,
7. услуге физикалне терапије и медицинске рехабилитације.

Становање је на нивоу постојећих стандарда и критеријума који су узимани при одређивању капацитета установа. Установе располажу са 3871 спаваоницом, што је 2,3 корисника по спаваоници) Обезбеђен је простор за основне животне активности и кретање корисника са најнужнијом опремом код већине установа. Физички услови су релативно адекватни за безбедно кретање и обављање могућих активности старијих. Здравствено-хигијенски услови су обезбеђени према важећим нормативима, односно, подови, прагови, ширина ходника, степеништа, прозори, врата итд.

Као интегрални део услуга збрињавања корисницима смештеним у установама пружају се и услуге исхране. Основна је карактеристика која се може видети из извештаја о раду, да су се оброци у 2012. години припремали на основу важећих норматива и уз стручну контролу надлежних стручних институција.

Одевање корисника је, углавном према материјалним могућностима онога ко сноси трошкове смештаја, што значи и да се повремено појављују корисници смештаја са врло оскудном гардеробом.

Донације установе за смештај одраслих и старијих у новије време су све мање, мада их и даље и у том мањем обиму има већина установа, 33 од 40. Донације су углавном биле намењене корисницима за исхрану, за средства за хигијену, одећу и обућу, опрему за кухиње, компјутерску опрему и у готовом новцу.

Слободне, културно-забавне, радно-окупационе и друге активности биле су подређене основном циљу, а то је оснаживање и активирање преосталих физичких и психичких способности корисника, стварање активног односа према себи и свом окружењу. Организовање ових активности чини саставни део целине услуга социјалног рада у установама.

Нови програми социјалних услуга који се појављују треба да подстичу развојне потребе код старијих, као и потребе које су осујећене недостајањем породице и олакшање адаптације и превазилажење тешкоћа које прате смештај. У извештајима се као акције у том смеру најчешће помињу групни рад, радионичарски рад, излети и културно-забавни програми.

Табела 13: Слободне активности у 2012.

Назив програма	Број стално укључених корисника			Број пов. укључених корисника			Укупно укључених
	М	Ж	Укупно	М	Ж	Укупно	
Филмске пројекције	581	861	1442	353	457	810	2252
Позоришне представе	479	621	1100	333	799	1132	2232
Верски празници	1250	1867	3117	796	1216	2012	5129
Државни празници	1322	1969	3291	603	875	1478	4769
Излети, посете културно историјским споменицима	684	983	1667	401	680	1081	2748
Групни рад	1253	2278	3531	766	1474	2240	5771
Радионичарски рад	536	961	1497	330	631	961	2458

Све активности су везане за активацију корисника организују се као редовне, односно сталне активности и као повремене, односно активности које се организују и одвијају када се за то стекну услови и искаже интерес корисника. Редовне активности су рад секција, организовање различитих манифестација (филмских и позоришних представа, прослава личних, верских и државних празника и слично).

Повремене активности су различити културно-забавни садржаји који имају за циљ осмишљавање и обогаћивање слободног времена старијих у установама. Корисници учествују у овим активностима према свом интересу и у складу са преосталим психофизичким способностима. Већина организација успевала је да организује излете и посете културним и јавним манифестацијама (36 од 40) али

незнатан број је ипак, успео да организује летовања (2) и зимовања (1) , упркос тешкој општој беспарици.

Здравствено - хигијенске услуге су саставни део услуга које се пружају у домском смештају старијима. Реч је о свакодневној медицинској нези стационарно смештених (зависних и полузависних), одржавању личне хигијене, хигијене постелјине и просторија. У ове услуге улази и припрема корисника за хранење, сервирање оброка, припрема за шетњу и слично. О овоме све установе сачињавају посебне извештаје као извештаје здравствених служби које достављају надлежним институцијама, Министарству здравља, домовима здравља и Фонду за социјално и здравствено осигурање. Према извештају, 39 од 40 установа организује здравствену заштиту за своје кориснике, 32 установе на основу верификоване испуњености услова за пружање услуга примарне здравствене заштите и 15 на основу уговора са здравственом установом (неке установе користе оба начина организације здравствених услуга).

Додатне делатности и услуге у заједници које пружају установе:

Закон о социјалној заштити предвидео је и низ услуга које се могу развити у свакој локалној заједници, у складу са потребама становника и ресурсима којима локална самоуправа располаже. Закон разликује дневне услуге и услуге подршке за самосталан живот, као врсте услуга у заједници.

Дневне услуге су оне које подржавају боравак корисника у породици и непосредном окружењу, као дневни боравак, помоћ у кући, свратиште и сличне. **Услуге подршке за самосталан живот** су услуге које се пружају појединцу да би се његове могућности за задовољење основних потреба изједначиле с могућностима осталих чланова друштва, да би му се побољшао квалитет живота и да би могао да води активан и самосталан живот у друштву. То су: становање уз подршку, персонална асистенција, разне врсте обука и за учење вештина неопходних за независан и самосталан живот и друге врсте подршке неопходне за активно учешће у друштву, односно, социјално укључивање.

Последњих година установе за смештај одраслих и старијих, у складу са реформским процесом деинституционализације и развијања услуга у заједници, развијају услуге за одрасле и старије у својој средини и на тај начин врше трансформацију ових установа. Широк је спектар услуга које пружају домови: прихватилиште, прихватна станица, клубови, дневни боравак, помоћ у кући за старије (Пук), помоћ и нега у кући за старије (ПНук), сервиси хране, сервиси за прање веша, персонална асистенција, инфо центар итд. Неке од ових услуга установе региструју као додатне делатности, за неке формирају посебне организационе јединице а неке постају део активности установе.

Табела 14: Додатне делатности и услуге које пружају установе

1. Организационе јединице	Укупан број корисника у 2012.	Нови корисници у 2012. г.
<i>Прихватилиште за (одрасле) старије</i>	189	158
<i>Прихватна станица</i>	355	213
<i>Клуб за старије</i>	18461	2100
2. Друге услуге које пружа установа		
Врсте услуге	Укупан број корисника (1.1.2012. - 31.12.2012.)	Нови корисници у 2012. години
<i>Дневни боравак за старије</i>	130	109
<i>Помоћ и нега у кући за старије</i>	1719	521
<i>Помоћ у кући за старије</i>	3550	608
<i>Свратиште за старије</i>	0	0
<i>Храна на точковима за старије</i>	418	142
<i>Сервис хране за старије</i>	194	21
<i>Сервис прања веша за старије</i>	789	76

Према извештајима о раду 11 установа је развило **ПНУК** (у Новом Саду, Зрењанину, Панчеву, Суботици, Врбасу, Мољу, Кањижи, Бачкој Паланки, Бечеју, Кули, Кикинди) а 10 ПУК (у Београду, , Зрењанину, Сомбору, Суботици, , Мољу, , Бачкој Паланки, Бечеју, Кули, Лесковцу и Крушевцу) и реализовало ПНУК за 1719 корисника а ПУК за 3550. Капацитети у људству и знањима које већ поседују ове установе значајан су ресурс за пружање обе ове услуге. Посебно је корисно што ове установе имају капацитете и за развој услуге неге која има захтеве које многи други пружаоци овог типа услуга немају.

Дневни боравак за старије је једна од најзначајнијих услуга ванинституционалне подршке старијима. Важна је јер доприноси адекватном збрињавању старије особе која је већ у одмаклом степену зависности од подршке и омогућује њену социјалну укљученост. Пет установа за смештај одраслих и старијих има услугу дневног центра (у Новом Саду, Врбасу, Новом Кнежевцу, Суботици и Крагујевцу), са капацитетом за 80 корисника, који је током 2012. године користило 130 корисника у ових 5 центара. Неке установе (попут установе у Кикинди) пројектно развијају ову услугу тако да се може очекивати да у будућности већи број установа за смештај старијих развије услугу дневног боравака.

Међутим, из извештаја установа забрињава податак да ни ови невелики постојећи капацитети дневног боравака при установама често нису попуњени. Можемо претпоставити неколико разлога за ову ситуацију: (не)спремност локалне самоуправе да адекватно финансира услугу тј све сегменте

услуге (нпр. превоз до дневног боравака) тако да је услуга непотпуна, (не)спремност установа за процес трансформације, (не)адекватан систем информисања потенцијалних корисника, (не)спремност, неповерење старијих људи да користе услугу која је у оквиру домског смештаја због асоцијације на већини неприхватљив, смештај у дом. Свакако, потребна је детаљнија анализа рада дневних боравака при установама како би се овај парадокс (непопуњени капацитети за услугу за коју бројна истраживања показују да је једна од најпотребнијих старијим људима) боље разумео и превазишле препреке.

Клубове за старије има 15 установа за смештај (у Београду, Новом Саду, Зрењанину, Панчеву, Суботици, Сомбору, Књажевацу, Молу, Бачкој Паланки, Кикинди, Лесковцу, Врбасу, Ниш, Шапцу и Јагодини), са 18.441 корисником током 2012. Најразвијенију мрежу клубова имају ГЦ Суботица, 6114 и Београд, 5.934 корисника.

Услуга привременог смештаја у **прихватну станицу** се користи за одрасле и старије особе за чијом заштитом постоји ургентна потреба. У 8 установа (Књажевац, Бачка Паланка, Ниш, Нови Сад, Зрењанин, Шабац, Бечеј и Кикинда) током 2012. године боравило је 355 особа, највише у Новом Саду (130) и Кикинди (68). **Прихватилиште** су оформили Ниш, Нови сад и Крагујевац и имали су 189 корисника. У својим извештајима о раду установе препознају корисност и значај ове услуге у заједници.

У извештају ГЦ Кикинда за 2012. годину кажу:

„Прихватна станица је у прве три године постојања у потпуности оправдала разлоге свог настанка. У том периоду збринато је 106 лица која су у Установи провела укупно 859 дана. Општина Кикинда са својих, безмало, 70.000 становника мора да има регулисан овакав вид социјалне заштите, поготово у тренутку све теже економске ситуације, немаштине и немогућности великог броја становништва да обезбеди основну egzистенцију. Такође, на појачано интересовање утичу и елементарне непогоде, које проузрокују рушење стамбених објеката (поплаве) и периоди веома хладног времена“

Сервис прања веша за старије развило је 8 установа (Ниш, Зрењанин, Панчево, Сомбор, Суботица, Кула, кикинда и Лесковац) и имало укупно 789 корисника током 2012. године.

Мањи број установа искористио је своје актуелне капацитете да развије различите **сервисе исхране за своје старије суграђане**, 5 установа (Мол, Врбас, Ниш, Кикинда, Панчево) су путем „хране на точковима“ подржали 418 корисника, а Зрењанин и Лесковац су кроз Сервис хране за старије имали 194 корисника у 2012. години. Књажевац информисе да је у „Народној кухињи“ било 228 корисника.

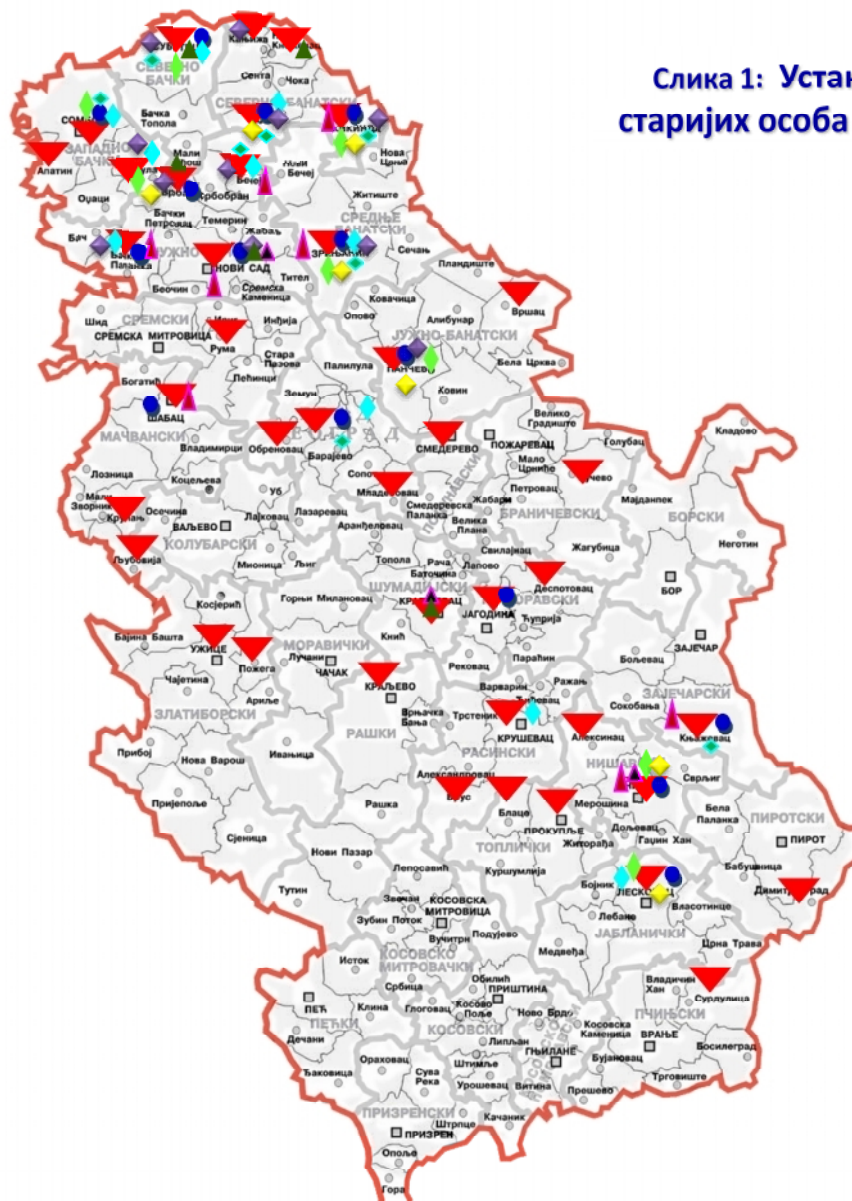
ГЦ Београд је увео значајну услугу која није само локалног карактера, **„Инфо центар“** која је имала 4350 корисника.

На основу извештаја о раду установа социјалне заштите за смештај старијих, за 2012. годину регистровани су пројекти којим се покушавају увести и неке друге за старије особе значајне услуге. У Сомбору су тако путем јавних радова ангажовани персонални асистенти за старије особе, Мол је такође имао пројекат са ангажованим персоналним асистентима који су пружали подршку за 16 старијих корисника током 2012. Године. Суботица извештава о услугама масаже, педикира и фризера које пружа у локалној заједници.

Расположиви подаци указују да се установе сваке године све више ангажују на развијању ванинституционалних услуга и шире лепезу услуга значајних за подршку старијима у својој заједници и доприносе деинституционализацији у области социјалне заштите.

Ипак, оно што је веома уочљиво је изразита географска неуједначеност у овим реформским напорима установа. Посебан замах у развоју различитих ванинституционалних услуга имају установе из Војводине. Установе из Централне и Јужне Србије далеко мање су развиле ванинституционалне услуге. Потребно је истражити у којој мери је разлог за ову ситуацију недостатак средстава у ЛС а у коликој недостатак капацитета самих установа. Наменски трансфери мање развијеним општинама планирани Законом о социјалној заштити (члан 207.) свакако ће допринети развоју ванинституционалних услуга у установама и у овим регионима.

Слика 1: Установе за смештај одраслих и старијих особа и ванинституционалне услуге 2012.



▼ Установе за смештај старијих (40)

● Клубови (15)

▲ Дневни боравак (5)

◆ ПУК (10)

◆ ПНУК (11)

◆ Сервис за прање веша (8)

◆ Храна на точковима и сервис хране (5+2)

▲ прихватна станица (8)

▲ прихватилиште (3)

◆ Остало (Информативни центар за старије, фризер, персонални асистент, масажа, педикир, народна кухиња, шах клуб...)

О ангажовању установа за смештај одраслих и старијих у развоју и пилотирању нових услуга говоре све бројнији пројекти о којима информише 21 установа која је реализовала 49 пројеката током 2012. године. Управо оне установе које пријављују већи број услуга имају више пројеката (Суботица чак 9, Мол 5, Београд и Панчево по 4, Врбас 3). Евидентно је да су пројектне активности пут ка успостављању и иновирању нових активности установа и да треба подстицати пројектне активности установа у процесу трансформације.

За квалитетан рад и даљи развој квалитета услуга ових установа веома је важна и сарадња са свим актерима на локалном нивоу, не само са јединицом локалне самоуправе. У њиховој се надлежности налазе услуге које су неопходне за елементарно збрињавање и показују ефикасност социјалне заштите. Али, у целом процесу је важна улога и служби социјалне заштите, и здравства, и становања, саобраћаја, трговине, културе и рекреације и то на свим нивоима, али најважније, на нивоу локалне заједнице у којој се одвија свакодневни живот. У том смислу установе и извештавају о својој сарадњи са институцијама у локалној заједници и задовољству сарадњом.

Табела 19: Процена сарадње са актерима на локалном нивоу

Сарадња на локалном нивоу	Одлична	Врло добра	Добра	Лоша	Врло Лоша
Локална самоуправа	0	0	14	4	1
Здравствене установе	14	13	11	0	0
НВО	6	11	16	1	1
МУП	11	15	10	1	0
Образовне институције	16	11	9	0	0
Друге установе социјалне заштите	14	11	11	0	1
Медији	14	13	9	1	0

Закључци и препоруке

У структури капацитета социјалне заштите у јавном сектору 8.837 места/кревета припада домском смештају. Приватни сектор обезбеђује око 3000 места. И поред значајног развоја ванинституционалних услуга које ће омогућити што дужи останак старије особе у свом окружењу имајући у виду растуће потребе старијег становништва потребно је обезбедити већи капацитет за смештај старијих.

У односу на важеће прописе у 2012 години, установе су углавном испуњавале стандарде. У области услова рада извештаји појединих домова указују између осталих изазова и на потребу за већим простором за радну и окупациону терапију корисника или за рекреативне активности. Структура смештаја је таква да преовлађује смештај у собама у односу на апартмане и гарсоњере, при чему је у трокреветним и четворокреветним собама преко трећине корисника смештаја (38,43%). Као и претходних година, у собама са више од 4 кревета борави нешто преко 10% корисника (912 корисника). Потребно је водити рачуна о квалитету смештаја и у складу са захтевима Правилника усвојеног у мају 2013. године прилагодити услове прописаним стандардима у предвиђеном року.

Људски ресурси у установама за смештај старијих су уз мања одступања у складу са нормативима о припадајућим радницима које је утврдило Министарство рада и социјалне политике. Према извештајима установа, нормативи о броју радника и о стручном раду у овим установама за потребе корисника неопходни су специјализовани и додатни кадрови. Установе за смештај показују све већу заинтересованост за образовање и усавршавање запослених и паралелно али указују и на проблеме недостатка средстава за професионално усавршавање. Имајући у виду структуру корисника установа, потребно је прилагодити постојеће нормативе о броју радника, као и обезбедити адекватно усавршавање запослених како би изашли у сусрет потребама све већег броја функционално зависних и психички измењених корисника.

Укупан број корисника установа за смештај одраслих и старијих у 2012. години био је 11.637, од чега су готово 2/3 жене. Што се тиче старосне структуре, 70% корисника је доби од 71-90 година.

У протеклих 5 година број корисника, успостављена полна и старосна структура корисника не варира битно. Профил корисника у установама за смештај одраслих и старијих особа у 2012. години: удовци и удовице (50,07%), или нису ни улазили у брак (око петине корисника), пре одласка у дом су живели сами (56, 12%) и имају највише завршену основну школу (65,38%). Што се тиче пензијског статуса, 2/3 има неки вид пензије, мада само 1/3 припада групи личних пензионера, док су око 1/4 корисника издржавана лица. И у наредном периоду се може очекивати оваква структура мада и нешто веће учешће сиромашних и издржаваних особа.

Наставља се тренд пораста корисника који су зависни (или полузависни) и који имају патолошке промене менталног здравља што значајно утиче на потребе корисника за негом и бригом за коју, према извештајима, нема ни довољно запослених, ни довољно запослених стручњака, нити су све установе довољно опремљене. Готово 1/3 укупног броја корисника је истовремено и функционално зависна и психички измењена. Решења се очекују са увођењем нове услуге смештаја социјално здравственог типа а у складу са Законом о социјалној заштити.

Услугу смештаја у установе карактерише и висок степен флукуације, готово трећина (29,78%) станара напустило је домове током 2012. Смрт је најчешћи узрок напуштања. С обзиром на висок степен флукуације, и на све већи број захтева за пријем полузависних или потпуно зависних старијих лица паралелно постоје листе чекања корисника, углавном ове групације и празна места која се углавном налазе у одљењима за функционално независна лица. Питање насиља није довољно транспарентно решаван проблем у домовима за одрасле и старије. Регистрованих 67 жртава насиља од 11637 корисника смештаја у установама за старије је свега 0,57% корисника. Овај број регистрованих жртава насиља долази из свега 5 од постојећих 40 установа.

Установе за смештај одраслих и старијих особа се сваке године све више ангажују на развијању ванинституционалних услуга и шире лепезу услуга значајних за подршку старијима у својој заједници и доприносе деинституционализацији у области социјалне заштите. Оно што је такође уочљиво је изразита географска неуједначеност у развијању капацитета. Развијеније услуге имају установе за смештај у Војводини. У остваривању стратешког циља да се свакој старијој особи која је у потреби за подршком обезбеди животни избор „остати код куће или ићи у дом“ капацитети услуга у локалној заједници се морају и даље динамично развијати и повећавати и обим и врсте услуга.