

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ
Геронтолошки центар „Нови Сад“

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ УСТАНОВЕ

Геронтолошки центар „Нови Сад“
Услуга домског смештаја

ЗА 2017. ГОДИНУ

Фебруар 2018.

САДРЖАЈ

1. ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О УСТАНОВИ ЗА СМЕШТАЈ	5
2. УВОДНИ ДЕО.....	6
ПРЕДМЕТ ИЗВЕШТАЈА О РАДУ	6
ОСНОВА ЗА ИЗРАДУ ИЗВЕШТАЈА	6
НАМЕНА ИЗВЕШТАЈА О РАДУ	6
ДЕЛАТНОСТ УСТАНОВЕ.....	6
ЛИЦЕНЦИРАЊЕ УСТАНОВЕ	7
ИЗВЕШТАВАЊЕ	7
3. УСТАНОВА КАО ПРУЖАЛАЦ УСЛУГА	9
Одржавање простора и радних услова установе	9
ОРГАНИЗАЦИЈА И УСЛОВИ РАДА.....	10
ДОМСКИ СМЕШТАЈ.....	12
Исхрана.....	12
Простор и опрема	13
Простор и опрема - проблеми.....	14
ЗАПОСЛЕНИ РАДНИЦИ.....	14
ОБУКА И УСАВРШАВАЊЕ	16
САРАДЊА СА ДРУГИМ АКТЕРИМА	17
4. КОРИСНИЦИ УСЛУГА ДОМСКОГ СМЕШТАЈА	20
Укупан број корисника на активној евиденцији.....	20
Листа чекања на смештај у домове	20
Социо-анамнестички показатељи корисника	20
Флукуација корисника.....	22
НАСИЉЕ НАД КОРИСНИЦИМА	23
Рестриктивне мере.....	23
ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА	23
5. СТРУЧНИ РАД.....	25
Културно-забавне, рекреативне и радно-окупационе активности	27
Анкета о задовољству услугом.....	30
6. ДРУГИ ПОСЛОВИ УСТАНОВЕ	31
РЈ Клубови за стара и одрасла лица	31
РЈ Заједнички послови.....	33
Служба правно-административних послова	33
Служба економско-финансијских послова	34
Служба комерцијалних послова.....	35
Послови службеника за набавке	36
Служба одржавања	36
Служба вешераја.....	38
Служба безбедности и здравља на раду, заштите од пожара и одбране	38
РЈ Угоститељство	40
6. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА	41

1. ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О УСТАНОВИ ЗА СМЕШТАЈ

Установа за смештај:	ГЕРОНТОЛОШКИ ЦЕНТАР »НОВИ САД«
Место (општина/град):	НОВИ САД
Година оснивања:	1964.
Оснивач:	Аутономна покрајина Војводина
Директор:	Славица Шкрбић
Е-mail :	gerontns@neobee.net
Адреса и поштански број:	НОВИ САД, Фрушкогорска 32, 21000
Телефон:	021 6350-542

2. УВОДНИ ДЕО

ПРЕДМЕТ ИЗВЕШТАЈА О РАДУ

Извештајем о раду су обухваћени:

- **врста и број услуга које се пружају корисницима домског смештаја** (смештај, исхрана, хигијена, здравствена заштита и нега, физикална терапија и рехабилитација, услуге социјалног рада, културно-забавне, спортско-рекреативне и радно-окупационе активности)
- број и структура корисника на смештају
- сарадња са другим актерима
- број и структура запослених
- обука и усавршавање радника
- заједничке службе

ОСНОВА ЗА ИЗРАДУ ИЗВЕШТАЈА

Основа за израду Извештај о раду је законом утврђена делатност Установе социјалне заштите за смештај старијих лица, затим, делатност која је дефинисана Одлуком Скупштине Града Новог Сада, чија је реализација поверена Геронтолошком центру „Нови Сад“, Статут Установе и други подзаконски акти из области социјалне заштите.

Садржај и подаци у Извештају о раду су усклађени са садржајима прописаних образаца за вођење евиденције и документације о корисницима установе и документације о стручном раду. Користе се и други релевантни извори: извештаји о раду радних јединица и служби, статистички подаци, подаци о пројектима, инвестицијама и др.

НАМЕНА ИЗВЕШТАЈА О РАДУ

Извештај о раду је намењен Надзорном и Управном одбору Установе, Министарству за рад, запошљавање, социјална и борачка питања, Републичком и Покрајинском заводу за социјалну заштиту и радним јединицама и службама Геронтолошког центра „Нови Сад“.

ДЕЛАТНОСТ УСТАНОВЕ

Геронтолошки центар “Нови Сад” је установа социјалне заштите пензионера и других старијих лица, која своју основну делатност непосредно заснива и обавља на основу: Закона о социјалној заштити Републике Србије, Закона Републике Србије о утврђивању одређених надлежности Аутономне Покрајине Војводине, Одлуке Скупштине Града Новог Сада о остваривању права из области социјалне заштите, Статута Установе и других прописа и нормативних аката из области социјалне заштите.

Социјалну заштиту старијих лица, као своју основну делатност, Установа остварује обезбеђивањем и пружањем следећих услуга:

- корисницима **домског смештаја** се пружају услуге становања, исхране, неге, здравствене заштите; услуге креирања и организовања културно-забавних, спортско-

рекреативних и радно-окупационих садржаја и активности; услуге социјалног рада и друге услуге зависно од потреба, способности и интересовања корисника; услуге потпуног и трајног збрињавања одраслих телесно-инвалидних лица и лица са чулним оштећењима, особама оболелим од деменције и лакше душевно оболелима, у складу са њиховим потребама и преосталим способностима;

- лицима у стању акутне социјалне потребе (скитнице, зависници, бескућници и сл.) пружају се услуге **привременог прихвата** и целовитог збрињавања, док се за њих не утврди одговарајући и трајни облик социјалне заштите или док се не врате у место пребивалишта;
- болесним, старим, инвалидним, изнемоглим и другим одраслим лицима, чија је способност самопослуживања умањена и која нису у могућности да се сама старају о својим потребама, пружају се услуге **помоћи у кући и неге**;
- старијим и одраслим лицима организују се активности у **клубовима за старија и одрасла лица** и у оквиру њих се пружају услуге социјалног рада, превентивне здравствене заштите, здравственог просвећивања, као и организовање културно-забавних, спортско-рекреативних и радно-окупационих активности у циљу превенције патолошког старења.
- хронично оболелим, инвалидним и лицима у почетном стадијуму деменције пружају се услуге **Дневног боравка за старије**.
- Поред овако дефинисане основне делатности, Геронтолошки центар “Нови Сад” је регистрован и за пружање угоститељских услуга трећим лицима у ресторану „Оаза“ у оквиру РЈ Угоститељство.

ЛИЦЕНЦИРАЊЕ УСТАНОВЕ

Збоз препоруке да се Установа није добила лиценцу за рад за дневне услуге у заједници које пружају Прихватна станица (уз препоруку да се преименује у Свратиште за бескућнике) и Клубови за одрасла и старија лица (уз објашњење да се чека измена Закона о социјалној заштити, где ће минимални стандарди за ову услугу и статус у систему социјалне заштите бити детаљно дефинисани).

ИЗВЕШТАВАЊЕ

Геронтолошки центар сачињава Програм рада и Извештај о раду и та документа, након разматрања и усвајања на Надзорном и Управном одбору доставља Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Покрајинском секретаријату, социјалну политику демографију и равноправност полова, као оснивачу, и Републичком и Покрајинском заводу за социјалну заштиту.

Сепарате Програма рада и Извештаја о раду, који се односе на остале услуге које подлежу лиценцирању, тј. на отворене облике социјалне заштите, за које је надлежна локална самоуправа, као што су: Помоћ у кући и нега и, Клубови за одрасла и старија лица, Дневни боравак за старије и Прихватилиште за одрасла и старија лица са Свратиштем, такође се доставља осим горе наведених институција, Градском већу и Градској управи за социјалну и дечију заштиту.

Део Програма и Извештаја о раду, који се односе на РЈ Здравствена заштита, достављају се Институту за јавно здравље Војводине и Републичком фонду здравствене заштите – Филијали Нови Сад.

На састанцима Надзорног и Управног одбора разматрају се сва важна питања која су у надлежности органа управљања, а која се односе на раду Установе.

3. УСТАНОВА КАО ПРУЖАЛАЦ УСЛУГА

Укупан капацитет смештаја у домовима је **861** (за два места више него у 2016. г након реконструкције трећег спрата дома на Новом насељу). У току 2017. г. у домовима је боравило **1.124** корисника (за 4 више него у 2016. г.). Последњег дана протекле године на смештају је било **778** корисника (за 9 више него у 2016. г.).

Укупан површина простора за становање корисника домског смештаја је **71.949,93** м². Смештајни капацитети пружају се на 15980,42 м², тоалети – купатила на 2414,13 м², дневни боравци на 757,35 м², трпезарије на 806,39 м², гардеробе на 147,82 м², радионице за кориснике на 153 м², сале за физикалне терапије на 186,1 м², дворишта и зелене површине на 34.327,90 м², а остале просторије заузимају 17176,82 м². У дому на Лиману недостаје адекватна, велика просторија за дневни боравак корисника а сала за физикалну терапију је премала у односу на потребе корисника.

Величина пословног простора установе (канцеларије, тоалетни простор, сале, ходници) углавном одговара потребама запослених.

Квалитет и величина смештајних капацитета за кориснике		
Категорија смештаја	Број смештајних јединица	Број места/кревета у тој категорији
Јенокреветни апартман/гарсоњера	133	133
Двособни апартман	38	76
Двокреветни апартман/гарсоњера	9	18
Једнокреветна соба	30	30
Двокреветна соба	122	244
Трокреветна соба	84	252
Четворокреветна соба	27	108
У к у п н о	443	861

Од ове године Установа, тј. дом на Новом насељу располаже са још **15** (до сада су постојале само две и дому у Футогу) **једнокреветних, пространих, комфорно опремљених соба у стационарима**. За оваквом врстом смештаја и даље постоји већа потражња него што их има у расположивим капацитетима.

Одржавање простора и радних услова установе

Око одржавања Установе постоје извесне тешкоће:

Два објекта (на Лиману и Новом насељу) су на режиму новосадске топлане док се објекат у Футогу греје на гас. Укупни трошкови према Топлани су били изузетно велики али је Установа уз крајње напоре и финансијску помоћ ресорног министарства успела да измири дуг у целости.

У објекту Дома на Лиману топла потрошна вода се загрева путем бојлера на струју што представља превелики изатак за установу, те је неопходно уградити топлотне пумпе за загревање топле потрошне воде чиме би се остварила годишња уштеда од преко 4 милиона динара.

Такође нема довољно материјалних средстава за замену инсталација које су дотрајале, реконструкцију купатила, замену столарије, ролетни, кречење и слично.

У функционисању противпожарне заштите не постоје тешкоће.

Капацитет Установе је 861 место од тога **552** у стационару а **309** за независне кориснике. Смештају зависних корисника је намењено 64% капацитета. Број захтева за смештај зависних корисника последњих година расте и због тога се планира и спроводи промена смештајних капацитета: планира се реконструкција таванског простора новог објекта у Футогу у стационарно одељење. У 2017.г. завршено је реновирање трећег спрата Дома на Новом насељу, дела објекта са апартманима у стационар. Тиме је ова Установа добила у понуди услуга једнокреветне стационарне гарсоњере које су одмах по завршетку радова све биле попуњене. И даље постоји потражња за једнокреветним гарсоњерама за зависне кориснике.

Приступачност сва три објекта домског смештаја особама са инвалидитетом је задовољавајућа. Омогућен је приступ корисницима који користе помагала (инвалидска колица, ходалице и сл.) у све просторије које су намењене пружању различитих видова услуга. Такође, у сва три објекта постоје приступне рампе, лифтови и рукохвати.

ОРГАНИЗАЦИЈА И УСЛОВИ РАДА

Геронтолошки центар “Нови Сад” је организован у **10** радних јединица и **7** служби.

Установа је добила лиценце за рад од стране Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, одељења за инспекцијски надзор. За услуге домског смештаја привремену лиценцу на 5 година, до 15.03.2021, за услуге смештаја у Прихватилиште за одрасла и старија лица у кризним ситуацијама привремену лиценцу на 5 година, до 16.05.2021. за дневне услуге у заједници - Помоћ у кући и нега сталну лиценцу на 6 година, до 17.02.2022. и за дневне услуге у заједници – Дневни боравак за пензионере и стара лица привремена лиценца на 5 година, до 14.03.2021.

Након препоруке ресорног министарства да се Прихватна станица са дневним боравком за бескућнике преименује у Свратиште за бескућнике Установа је поднела захтев за лиценцу за рад за ове своје дневне услуге у заједници. Клубовима за одрасла и старија лица одбијен је захтев за лиценцирање уз објашњење да се чека измена Закона о социјалној заштити, где ће минимални стандарди за ову услугу и статус у систему социјалне заштите бити детаљно дефинисани.

Основне функције Установе су везане за задовољавање различитих потреба остарелих лица и по том основу постоје и функционишу следеће радне јединице и службе:

А/ Домски смештај корисника :

1. РЈ Дом за смештај старијих лица Лиман
2. РЈ Дом за смештај старијих лица Ново насеље
3. РЈ за смештај старијих лица Футог

Б/ Привремени прихват и смештај лица у стању тренутне социјалне потребе:

1. РЈ Прихватилиште за одрасла и старија лица са Свратиштем

В/ Отворени облици социјалне заштите:

1. РЈ Помоћ у кући и нега
2. РЈ Клубови за одрасла и старија лица
3. РЈ Дневни боравак за старије

Г/ Други послови Установе:

РЈ Заједничке службе:

- Служба правно-административних послова
- Служба економско-финансијских послова
- Служба комерцијалних послова
- Служба одржавања
- Служба вешераја
- Служба безбедности на раду и противпожарне заштите

Д/ 1. РЈ Угоститељство

Ђ/ 1. РЈ Исхрана

Е/ 1. Служба здравствене заштите

ДОМСКИ СМЕШТАЈ

Исхрана

Интегрални део услуга које се пружају корисницима смештених у установу социјалне заштите су и услуге исхране. Сваки дом у Геронтолошком центру “Нови Сад” има савремено опремљену кухињу и квалификовани кадар. Све кухиње раде према НАССР (хасап) принципима безбедности хране.

У току 2017. године за кориснике домског смештаја и кориснике Прихватилишта је припремљено укупно **1.150.190** оброка (за око 8.038 оброка мање него претходне године). Од тога **4.606** оброка за кориснике Дневног боравка за старије (за 182 оброка мање него претходне године) а **35.648** оброка за кориснике Прихватилишта (за 7.358 оброка мање него претходне године). Дневно се припреми у просеку **2.440** оброка.

Нутрициониста је на месечном нивоу, на основу постојећих норматива за лица старија од 60 година, предлагао јеловник, а Комисија за исхрану га је доносила.

Према важећим нормативима корисницима се дневно обезбеђује **8.374 KJ** (доручак 30%, ручак 40% и вечера 30%). Поред припремања редовних оброка припремају се и дијетални оброци. Током 2017. године припремљено је **273.527** дијеталних оброка (за око 1.000 оброка или 0,5 %мање него претходне године. **Велики број дијеталних оброка, четвртина од укупног броја оброка, указује на тежа здравствена стања корисника, односно веће захтеве у односу на ову услугу а тим и веће трошкове набавке намирница. Поред дијеталних оброка, када то захтева здравствено стање, припрема се и безглутенска исхрана, исхрана без лактозе или протеина, и специјална исхрана путем сонде и стоме.** У кухињама домова укишељено је укупно 5.000 кг купуса.

По препоруци лекара корисници добијају два пута дневно ужину, а инсулин зависни корисници три пута.

Поштују се и посебне навике корисника у вези са исхраном (пост, верски празници и сл.), а активнијим корисницима, који имају потребу за већом количином хране од препоручене, се излази у сусрет.

Нутрициониста је редовно обилазио кориснике и сарађивао са члановима Комисије за преглед и контролу јеловника, која се састаје једном месечно, и по потреби кориговао и прилагођавао јеловник захтевима и потребама корисника. Организовани су редовни састанци са корисницима, на којима су разматрани проблеми у вези са исхраном, а примедбе и предлози су имали утицаја на промену јеловника. На основу ових контаката стицао се увид у задовољство корисника исхраном и изнесене примедбе су благовремено уважаване.

Радна јединица Исхрана је припремала храну, пецива и слаткише за прославе рођендана, дочек Нове године, отварања изложби, приредбе и сличне манифестације у оквиру Установе.

Преко Покрајинског секретаријата за науку и технолошки развој, Покрајинског секретаријата за социјалну политику и демографију током 2017.г примљене донације у млечним и сухомеснатим производима.

Сви запослени у овој радној јединици су обављали санитарни преглед сваких 6 месеци. Свака 3 месеца Санитарна инспекција је анализирао и контролисала, у сва три дома, узорке хране сва три оброка. Једном месечно су узимани брисеве са радних површина, кухињског

прибора и инвентара, радне одеће и руку запослених у сва три Дома. Налази су указивали на свега 4 или 2% (за један процената мање него претходне године) неисправних од укупно 180 узетих брисева што се сматра показатељем добре хигијене прибора уређаја и особља. Поред ове контроле, на захтев руководиоца радне јединице узимају се контролни брисеви и са других предмета у простору.

У оквиру РЈ Исхрана ангажовано је **50** радника на неодређено и 13 радника на одређено време.

Простор и опрема

Установа располаже са укупно **7** засебних објеката, следеће намене:

- Дом за смештај старијих лица на Лиману,
- Дом за смештај старијих лица на Новом насељу,
- Дом за смештај старијих лица у Футогу (са три засебна објекта)
- Прихватилиште за одрасла и старија лица у Футогу,
- Централни вешерај у Футогу

Простор који је намењен смештају корисника у појединим објектима није оптималан. Неопходно је реновирати зграду покретних корисника и стару зграду за стационарни смештај Дома у Футогу, купатила у капацитетима за смештај независних и зависних корисника Дома на Лиману, окречити и обојити зидове и заменити столарију у Дому на Новом насељу, заменити дрвене ролетне, столарију и инсталације Дома на Лиману, као и уградити топлотне пумпе за топлу потрошну воду Дома на Лиману.

Простор Дома у Футогу не задовољава потребе односно захтеве за смештај, стога је потребно одрадити адаптацију поткровља нове зграде Дома у Футогу и исти претворити у стационар, како би се смањила листа чекања.

Простор који је намењен корисницима је доступан инвалидима, јер постоје рампе, обезбеђена је прописана ширина ходника и врата, постоје рукохвати у санитарним просторијама. Потребно је обновити возни парк куповином путничких аутомобила (већина постојећих возила је просечно стара 11 година).

Опрема која недостаје:

- два третна возила
-
- велики троваљак за пеглање веша
- металне ограде за велики број хидрауличних кревета у стационарима
-
- једна машина за прање црног посуђа
- четири *Inox* колица за транспорт хране и један електрични угоститељски шпорет.
- две Конвектомат пећи
- аутоклав
- канцеларијске столице и рачунари

Сви радници који користе рачунаре су обучени за рад у одговарајућим програмским пакетима и апликацијама. У 2017.г. започета је имплементација новог софтвера којим ће се унапредити рад и повезаност свих служби у домовима. Имплементиран је модул за социјални рад и започета је имплементација модула за финансије и магацинско пословање.

Укупно у Установи постоји 95 рачунара од којих неки не задовољавају техничким карактеристикама и потребно је набавити још 15 рачунара, 5 штампача и три скенера. У оквиру послова информатичара обављају се следеће активности: одржавање интегралног информационог система за обухват и обраду података (главна књига, робно-материјално, благајничко пословање, основна средства и ситан инвентар, обрада личних доходака, пратећи програми, социјални рад, наплата потраживања, обрада података помоћи и неге у кући, кадровско пословање)

Простор и опрема - проблеми

У одржавању просторних услова на оптималном нивоу недостају материјална средства за инвестиционо одржавање.

Набавка нове опреме, која треба да обезбеди квалитетно пружање услуга, није у потпуности могућа због недостатка материјалних средстава, која треба да обезбеди оснивач и ресорно Министарство.

ЗАПОСЛЕНИ РАДНИЦИ

Од укупног броја запослених, њих **373**, у Установи је запослено **12** руководиоца, **17** стручних радника, **2** стручна сарадника, **173** сарадника, **23** финансијских и административних радника и **146** техничких радника. Од овог броја на неодређено време ангажовано је **342** а на одређено време **31** радника. Од овог броја запослених на одређено време за њих 25 је тражена сагласност ресорног министарства за попуњавање упражњених радних места а 6 радника је додатно ангажовано због повећаног обима посла.

Табела запослених радника на дан 31.12.2017. године

Назив радног места	Врсте ангажовања		Извор финансирања			
	На неодређено време	Остали уговори	Буџет РС	Буџет ЛС	Установа	РЗЗО
Директор	1	0	1	0	0	0
Помоћник директора*	2	0	2	0	0	0
Руководилац одељења засебног објекта	3	0	3	0	0	0
Остало	6	0	6	0	0	0
Руководиоци - укупно	12	0	12	0	0	0
Руководиоци -	12		12			

Назив радног места	Врсте ангажовања		Извор финансирања			
	На неодређено време	Остали уговори	Буџет РС	Буџет ЛС	Установа	РЗЗО
укупно						
Социјални радник	5	1	5	1	0	0
Психолог	1	0	1	0	0	0
Правник	0	1	1	0	0	0
Лекар специјалиста	4	0	0	0	0	4
Лекар опште праксе	4	0	0	0	0	4
Стоматолог	1					1
Стручни радници - укупно	17		17			
Нутрициониста	1	0	1	0	0	0
Виши медицински техничар	1	0	0	0	0	1
Стручни сарадници	2		2			
Неговатељица	88	14	102	0	0	0
Медицинска сестра техничар	57	0	3	0	0	54
Радни инструктор	6	0	6	0	0	0
Физиотерапет	8	0	0	0	0	8
Сарадници укупно	173		173			
Финан.-рачуноводствени радник	9	2	11	0	0	0
Административни радник	3	1	4	0	0	0
Технички секретар	1	0	1	0	0	0
Остало	7	0	7	0	0	0
Финан.-рачунов. радници - укупно	23		23			
Кувар	18	0	18	0	0	0
Радник на одржавању одеће	11	0	11	0	0	0
Фризер	5	0	5	0	0	0
Спремачица	51	2	53	0	0	0
Кројач	1		1	0	0	0
Возач	3	0	3	0	0	0
Ложач	3	0	3	0	0	0
Портир / телефониста /	9	0	9	0	0	0

Назив радног места	Врсте ангажовања		Извор финансирања			
	На неодређено време	Остали уговори	Буџет РС	Буџет ЛС	Установа	РЗЗО
чувар						
Магационер	1	0	1	0	0	0
Физички радник	0	3	3	0	0	0
Остало	32	7	39	0	0	0
Технички радници - укупно	146		146			

Помоћник директора за социјални рад обавља уједно и посао психолога у једном од домова. Током године од 1.05.2017. преко градског пројекта Стручне праксе, у Установи је био ангажован још један психолог.

Уредбом о максималном броју запослених у државним органима и јавним службама за нашу Установу одређен је број од 369 извршилаца. Од овог броја 72 здравствена радника, по уговору са нашом Установом, РЗЗО финансира. Иако се Установи број стварно запослених углавном уклапа са нормативима, постојећи број радника није довољан те је стога било неопходно ангажовати један број радника на одређено време због великог обима посла. У односу на 2009. годину када је донето Решење о броју радника, Министарства рада и социјалне политике број 560-01-1048/2008-09 од 25.03.2009.г. структура корисника се значајно и константно мењала из године у годину у правцу смештаја оних у све тежем здравственом стању и са све већим потребама за помоћи у току дана. Правилник о минималним стандардима у социјалној заштити налаже пружаоцу услуге бројне задатке у погледу задовољавања функционалних стандарда. Нпр. само пратња до здравствене установе нпр. повлачи са радног места медицинску сестру или неговатељицу на више сати, понекада и више од пуне смене. Затим, велики број корисника смештених у гарсоњере намењене независним корисницима имају потребу за свакодневном појачаном асистенцијом неговатељица, спремачица и стручних радника. Велики број корисника су оболели од деменције или имају неку психијатријску дијагнозу због чега би било неопходно имати у сваком дому по једног психолога односно запослити још једног поред постојећа два.

Значајан проблем везан за запослене је и изузетно велики број боловања и повреда на раду. Током 2017. Кадровска служба обрадила је 450 захтева за боловања која су се углавном упућивана од радника чији су послови везани за свакодневну негу и бригу о корисницима (неговатељице, медицинске сестре, спремачице, сервирке). С обзиром да се радило о пословима који се не могу одлагати, њихов изостанак повлачио је веће оптерећење постојећих радника и незадовољство корисника привременим решењима.

ОБУКА И УСАВРШАВАЊЕ

Организацији различитих облика стручног усавршавања запослених радника посвећује се посебна пажња и односи се на професионално усавршавање стручног кадра у правцу иновирања знања и стицања нових вештина.

Стручни радници различитих профила се организовано подстичу на писање стручних радова. Све ове активности су имале за циљ подизање нивоа стручне компетенције и квалитета услуга које се пружају корисницима.

Током 2017. године, на 26 организованих стручних скупова ван Установе, присуствовало је **228** радника (61 мање односу на 2016. када је на 28 скупова присуствовало **289**). У Установи је организовано **46** стручних скупова на којима је присуствовао **931** радник (што је дупло више учесника у односу на 2016. када је на 34 стручна скупа присуствовало **467**).

У 2017. години **14** радника је написало и презентовало **15** радова у Установи и ван ње што је 25 % презентовања више него претходне године (12 радника и 12 презентовања).

У прошлој години је настављена интерна едукација **“Ефикасна комуникација са старима”**. Одржано је **8** радионица на којима је учествовало **33** радника Установе што је за три радника више него 2016.г. Потврде о учешћу на овој обуци издаје Републички завод за социјалну заштиту након завршене обуке.

У протеклој години радници су добили **1.142** сертификата и потврда (39 више него претходне године) о учешћу на различитим облицима едукације на којима су биле заступљене теме из области теорије и праксе социјалне заштите, медицине, примењене психологије, јавних набавки, плану интегритета.

Комисија за стручно усавршавање је на својим састанцима активно учествовала у координисању и пружању помоћи радницима који су писали стручне радове и оцењивала радове који су достављани Здравственом савету Србије на акредитацију.

У 2017. години три радна инструктора су уписала Високу школу социјалне заштите ради преквалификације у радно окупационе терапеуте и стицања високе стручне спреме у складу са Законом о социјалној заштити и Каталогом занимања у социјалној заштити.

Настављена је сарадња са Здравственим саветом Србије, као и надлежним коморама, код којих је акредитовано 6 стручних састанака на којима су радници Установе одржали предавања.

Настављена је и сарадња са Савезом здравствених радника Војводине, Друштвом лекара Војводине, Лекарском комором, Комором социјалне заштите, Лекарском комором Србије, Комором медицинских сестара и техничара Србије, Заводом за хитну медицинску помоћ, Републичким и покрајинским заводом за социјалну заштиту, Здравственим саветом Србије, Геронтолошким друштвом Србије, и др.

САРАДЊА СА ДРУГИМ АКТЕРИМА

Геронтолошки центар “Нови Сад” на следећи начин сарађује органима и институцијама на нивоу Републике Србије и АП Војводине, и то са:

- **Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** путем достављања Извештаја о раду и планираним пројектима и потребама који се односе на трошкове енергената и опреме у Установи.
- **Покрајинском секретаријату, социјалну политику демографију и равноправност полова** путем достављања Програма рада и Извештаја о раду Установе, као и података о планираним пројектима и потребама које се односе на инвестиционо одржавање, у циљу подизање квалитета услуга које су пружају корисницима,
- **Републичким заводом за социјалну заштиту** достављањем Програма рада и Извештаја о раду Установе и сарадњом у пружању стручне помоћи,
- **Покрајинским заводом за социјалну заштиту** достављањем Програма рада и Извештаја о раду Установе и сарадњом у пружању стручне помоћи Установи,

Сарадња на локалном нивоу (локална самоуправа, здравствене установе, невладин сектор, медији и др.) се одвијала са наведеним субјектима на следећи начин:

- Сарадња са Градским већем за социјалну и бригу о породици и деци и Градском управом за социјалну и дечију заштиту се одвијала путем достављања Програма рада и Извештаја о раду отворених облика социјалне заштите и Прихватилишта са Свратиштем; путем предлагања и реализовања предлога финансирања пројеката и трошкова инвестиционог одржавања, који су у надлежности локалне самоуправе.
- Сарадња са градским и другим **Центрима за социјални рад** пријемом упутне документације за смештај, укључивањем водитеља случаја и супервизора у решаваењ питања важним за егзистенцију и смештај корисника, реализацији васпитних налога и посебних обавеза малолетних учиниоца кривичних дела.
- Сарадња са **Националном службом за запошљавање** учешћем на конкурсима и ангажовањем радника преко програма јавних радова и стручне праксе.

Сарадња са здравственим установама и невладиним организацијама одвијала се на задовољавајући начин, и то са:

Републичким заводом за здравствено осигурање – Филијалом за јужнобачки округ, којој се сваке године доставља **План рада** Службе здравствене заштите, на шестомесечном и годишњем нивоу, који садржи врсту и број услуга и податке о потрошњи лекова и санитетског материјала и **Извештај** о пруженим услугама и потрошњи лекова и санитетског материјала.

Институтом за јавно здравље Војводине у Новом Саду на пословима санитарних прегледа запослених радника и провере исправности хране, опреме и прибора. Институту се доставља **Плана рада** и **Извештај о раду** Службе здравствене заштите Установе на оцену ради добијања Мишљења о извршавању Плана рада Службе здравствене заштите. Установа је учествовала у истраживању које је спроводио Институт за јавно здравље Војводине у циљу утврђивања депресивности код корисника домског смештаја.

Домом здравља “Нови Сад” на ангажовању лабораторије за вршење свих анализа за кориснике сва три дома и Прихватилишта,

Службом хитне медицинске помоћи на обезбеђивању транспорта корисника на специјалистичке прегледе или болничко лечење, као и ангажовање здравствених радника ХМП викендом и празницима, (по позиву медицинских сестара-техничара) ради интервенисања у санирању здравствених проблема корисника или ангажовања у писању умрлица за кориснике,

Апотекарском установом “Нови Сад” у набавци лекова за кориснике,

Црвеним крстом Града Новог Сада путем организоване дистрибуције хране Народне кухиње у оквиру просторија клуба “Олга Петров”,

Невладиним организацијама путем учешћа на стручним скуповима ради размене искуства и успостављања сарадње и едукативним пројектима намењеним корисницима Установе.

Медицинским факултетом, коме је наша Установа наставна база, као и другим факултетима хуманистичке оријентације, чији студенти обављају потребну праксу или врше истраживања у циљу израде дипломских, магистарских или докторских радова,

Едукативним центром Владе Војводине, путем реализације стручне праксе неговатеља, маникира и педикера у сва три дома Установе

Основним и средњим школама са територије града Новог Сада, путем пројеката међугенерациске сарадње

Средствима јавног информисања – пружањем информација грађанима путем електронских и писаних медија о начину и условима рада Установе, о новим услугама, новим пројектима и актуелним догађајима. Сарадња је успостављена са следећим медијским кућама: РТВ Војводина, ТВ “Панонија”, „Новосадска ТВ”, Радио Нови Сад, “Дневник”, и др.

Медијска заступљеност Установе је у 2017. години је била боља него претходних година и путем медија је пружено довољно информација грађанима о раду Установе. Интерес медија био је нарочито изражен у марту месецу при отварању новог крила стационара са гарсоњерама за зависне кориснике и током месеца октобра у време манифестације **“Сунчана јесен живота”**. Сарадња са медијима је у прошлој години била добра, по броју електронских и писаних медија, који су извештавали о раду Установе, и по садржају.

Интернет страница установе је равноправно средство информисања и комуникације са потенцијалним корисницима и њиховим заступницима и редовно се ажурира подацима о актуелним догађајима у Установи. На тај начин се осавременило и убрзало информисање заинтересованих особа а стручним радницима, на којима је било тежиште ових активности, олакшао се део посла.

Промоција Установе – у 2017.год. Установа је успешно и значајно више него ранијих година промовисала своје услуге. Неке од ових промовисања су: дан отворених врата, учешће у емисији „Додати живот годинама“, Промоција домске услуге у Клубу „Пролеће“, у Бегечу, у оквиру Бегчког базара, продајна изложба ручних радова у Народној банци Србије, промоција часописа „Будилник“ у Градској библиотеци, излагање на сајму социјалног предузетништва у Планишту, наступ музичке секције дома на Лиману на СПЕНСУ у оквиру манифестације „Хеј салаш“, учешће на манифестацији „Добар комшија“ МЗ „Бошко Буха“, промоција програмских активности у оквиру манифестације „Сунчана јесен живота“ ,током месеца октобра, на свим градским телевизијама и РТВ-у, учешће на Фестивалу менталног здравља „Ослони се на мене сад ти“, у организацији Института за јавно здравље Војводине, портал „Глас осигураника“ повремено објављује актуелне активности установе као и дневни листови и телевизијске куће

У току 2017. године објављена су **два** броја часописа **„Будилник“**, који је намењен корисницима и радницима. Објављивање часописа је допинело квалитетнијем информисању, протоку информација важних за рад Установе и за живот корисника у домској заједници, као и пласману корисних стручних текстова. И у току прошле године је постојао интерес за часописом, како корисника тако и запослених. Може се рећи да је тиме задржан ниво информисања и једних и других.

Послове концепције, припреме текстова и дизајна часописа „Будилник“, обављао је организатор културно-забавних активности, а стручни радници су учествовали у креирању промотивног материјала и сајта Установе.

4. КОРИСНИЦИ УСЛУГА ДОМСКОГ СМЕШТАЈА

Укупан број корисника на активној евиденцији

На дан 31. 12 2016. године у Установи је било смештено укупно **778** корисника, а попуњеност капацитета је била **90%** (као и претходне године). Преостали непопуњен капацитет, од укупно 861 место, са којим Установа располаже, припада простору који је намењен покретним, независним корисницима у дому на Новом насељу као и двособним апартманима у дому на Лиману. Мала разлика у цени смештаја за независне кориснике а велика разлика у комфору у дому на Лиману годинама доводи до тога да за гарсоњере постоји листа чекања а истовремено непопуњен капацитет за двособне апартмане. Независни корисници нису заинтересовани за простор уколико би делили купатило са другом особом. Проблем се делимично решава улагањем напора да се будући корисник мотивише да привремено прихвати смештај у апартман и одатле чека да се упрзни гарсоњера.

Листа чекања на смештај у домове

Постоји више опредељујућих фактора код избора дома па постоји листа чекања за смештај у стационар дома у Футогу, гарсоњере и стационар дома на Лиману. Лимански дом је највише тражен због положаја објекта (близина Дунава) док је футошки дом као једини у Установи који има двориште једини адекватан за смештај покретних а психички измењених корисника. Наставља се раније уочен тренд смањивања броја захтева за смештај покретних и психички очуваних корисника. На крају 2017.г за дом у Футогу, на чекању је било: 23 захтева за стари стационар, 15 за нову зграду стационара, 8 за покретне независне кориснике и 5 за покретне дементне а за Дом на Лиману 20 захтева за гарсоњере, један за једнокреветну собу и 9 за стационар. У дому на Новом насељу троје већ смештених корисника чека на једнокреветне собе у стационару. Све заједно, 83 захтева за смештај је било на чекању због недостатка одговарајућих простора.

Комисија за пријем и категоризацију корисника коју чине помоћник директора за социјални рад (психолог), руководиоци домова, лекар – руководилац здравствене заштите и социјални радник, размотрила је током 2017.г. 461 захтев за смештај (за 7 или 1,5% више него претходне године) од којих је 372 било из новосадског ЦСР а 89 (16% више него претходне године) из осталих центара. Захтеви из страних центара се најчешће односе на покретне кориснике млађе животне доби са озбиљним психијатријским дијагнозама и поремећајима у понашању. Постоје незванична сазнања да из других установа за смештај подносиоцима оваквих захтева усмено сугеришу смештај у дом у Футогу као „специјализован дом за психички оболеле особе“.

Социо-анамнестички показатељи корисника

Капацитетима домског смештаја у 2017. години је укупно обухваћено **1.124** корисника (4 више него у 2016.г.) а од тога су 66% чиниле жене и 34% мушкарци. Удео жена је већи него претходне године када их је било 64%. Седам посто корисника не припада категорији старијих особа, тј. млађи су од 65 година.

У извештајном периоду је примљено укупно **354** нових корисника (за 57 корисника, односно 16% мање него у 2016.г.)

Највише корисника **(64%)** је било преко 80 година старости и то је за 3% више него претходне године а просечна старост корисника је била **82 године** као и претходних година.

У односу на **брачни статус** 57% су удовци и удовице, 12% нису никад били у браку, 16% их је разведено док само 14% има супружника. Ови подаци су слични онима из претходних година. Највећи проценат смештених корисника, **(86 %)** као и претходне године, је без супружника, што потврђује чињеницу да **је живот без партнера један од највећих мотива за долазак у дом.**

Пре доласка у дом у **56%** случајева корисници су живели сами (идентично као и претходне године), 14 % са партнером, 18% са децом или унуцима и 5% са другим сродницима. **Усамљеност се и ове године показала најчећим разлогом за долазак у дом.**

Највише корисника је, као и ранијих година са завршеном **средњом (38% ,** као и до сада) и основном школом (31% или 3% мање него претх.год.). Високо образованих корисника је било 19% а без образовања 11%. **Образовни статус** код корисника је у лаганом порасту из године у годину што се вероватно подудара са растом образовног просека у оквиру дате кохорте.

Личних пензионера је било **54%** (2% мање него претходне године), 22% породичних, 13% инвалидских а 9% корисника су били издржавана лица. Уочава се незнатни тренд смањења броја личних пензионера током последњих година.

Са подручја Града Новог Сада је било укупно **84%** корисника (као и претходне године) 16% ван округа у ком је установа.

Разлози за смештај у дом су били веома различити а у највећем броју случајева сводили су се на изостанак сродника њихова немогућност да га збрину или лични избор корисника. Само у дв аслучаја породична угроженост и насиље су било повод за смештај.

Према дужини боравка, највише корисника, **23%,** је боравило на смештају до четири године, затим **18%** корисника је боравило око две године, 16% до седам година а по 14% корисника до шест месеци и до годину дана. У поређењу са претходном годином значајно је мање корисника (10%) који кратко бораве у дому. **Чак 15% корисника борави у дому до 10 и више година и сматрамо да ови показатељи свакако указују на квалитет услуге.**

Зависни и полузависни корисници чине 67% удела укупног броја смештених особа као и претходне године. У оквиру капацитета, 64% домског смештаја је предвиђено за зависне особе. Зависне особе имају знатно већу потребу за ангажманом свог особља а како се услуга једном броју њих пружа ван стационара, рад запослених је знатно отежан.

Телесни инвалидитет има дијагностиковано 9% корисника а 23% инвалидитет услед менталних потешкоћа док 8% има вишеструки инвалидитет.

Током године, лекар специјалиста је **1.125** пута дијагностиковао менталну или интелектуалну потешкоћу код корисника (за 15% мање него претходне године) и то деменцију и друга психоорганска стања код 531 корисника, поремећаје расположења код 370, психозе код 35, алкохолизам и друге болести зависности код 25 корисника и друге психијатријске поремећаје код 164 корисника.

Код неких корисника евидентира се истовремено по две дијагнозе из категорије психичких поремећаја, најчешће деменција уз поремећај расположења. Знатан број корисника у почетним стадијумима деменција може независно функционисати са четвртим степеном подршке, тј. не спадају у зависне кориснике. **Међутим оволики број психички измењених лица повлачи потребу за повећањем броја стручних радника, нарочито психолога и особља у нези.** У односу на ментално стање корисници домова нису репрезенти просечне популације

исте старости. Промене у психичком стању старије особе често и буду прикривени мотив сродника за смештај у установу.

И поред очигледно великог броја психички измењених корисника највећи број, њих 90% нема никакав облик старатељства.

Редовне и повремене **контакте** (посете, одласци у посету породици, комуникација телефоном) са сродницима је имало **87%** корисника (1% мање него у 2016.г). Без икаквог контакта је било **11%** корисника што је за 4% више него преходне године. **У односу на претходне године све више се повећава број корисника који не примају посеће те као такви имају већу потребу за супортативним радом стручних радника.**

Према начину плаћања услуга смештаја, највећи проценат плаћају корисници у заједници са сродницима, и то **61%**, затим сродници у целости, и то **18%**, корисник уз дотирање из буџета **9%** а буџет у целости учествује у плаћању смештаја за **5 %** корисника. Процент у плаћању смештаја, када је у питању учешће сродника и буџета, се није значајније мењао последњих година.

Флукуација корисника

Домски смештај у 2017. години је престао за укупно 346 корисника (за 5 мање него претходне године). Највећи број је **умрлих корисника 86%** (3% више него претходне године), затим, оних који су **премештени у други дом 3%** (за 2 % мање него претходне године). Мањи проценат оних који се премештају у други дом указује на рацио „понуђе и потражње“ приликом разматрања захтева. Ранијих година због непопуњености капацитета, приман је већи број покретних корисника који су у дубоким стадијумима деменције. Како установа запошљава лекаре специјалисте, психијатра и неуролога, један део оваквих корисника буде задовољавајуће збринут и адаптиран. Остали корисници, када њихова и безбедност других корисника постане угрожена због манифетација болести као што су агресивност и нагон за кретањем, морају бити измештени у установе затвореног типа. Мора се напоменути да измештање корисника увек протиче тешко и поред укључивања надлежних ЦСР уз отпоре и лошу сарадњу сродника. Како је протекле године листа чекања на смештај за овакве кориснике била изузетно велика, многим је сугерисан смештај у приватне установе. Од овој броја престанка смештаја **6% је било на лични захтев** најчешће након опоравка.

У односу на претходну годину, сличан проценат корисника се вратио у породицу и напустио установу на лични захтев. Три корисника је напустило установу због склапања брачне заједнице.

У случају смрти корисника оне су биле услед болести и у 52% случајева наступила је у периоду краћем од шест месеци по доласку, 18% након боравка до годину дана, 13% до две године а у 22% након боравка између три и четири године. 13% корисника премине након десет и више година боравка у дому.

Постојећи капацитет намењен зависним корисницима је довољан али је цена смештаја различита у сва три дома и због тога постоји листа чекања на смештај. Због недостатка расположивих места, на евиденцији захтева у процедури, на дан 31.12.2017. било је укупно 83 захтева, за 30 више него истог датума годину дана раније. **Број захтева на чекању расте из године у годину а имајући у виду чињеницу да је све више приватних домова за старије овај податак свакако указује и на репутацију о квалитету услуге који Установа има.**

Структура корисника се мења последњих неколико година у правцу смештаја особа у тежима здравственим стањима и смањеном функционалношћу.

У извештајном периоду догодило се једно ненајављено одсуство кориснице из дома на Новом насељу која је у напуштеном објекту на периферији града извршила суицид отровавши се лековима. У овом случају испоштована је процедура Правилника о инцидентним ситуацијама.

НАСИЉЕ НАД КОРИСНИЦИМА

Током 2017. године није било пријаве насиља над корисницима од стране запослених. У случајевима сукоба између корисника поштује се Правилник о инцидентним ситуацијама. Сукобе између корисника (било их је по један у домовима на Лиману и Футогу) није увек могуће предвидети и предупредити због веома великог удела особа оболелих од деменције које су смештене у стационаре јер објекат прилагођен оваквим лицима има недовољан капацитет.

У оквиру превентивних мера предузима се: благовремена покривеност фармакотерапијом и контрола од стране психијатра Установе код психички измењених особа, групни рад са корисницима, континуирана обука запослених везана за прилагођен приступ и интензиван стручни рад код ризичне групе корисника. У извесном броју случајева крајње решење је измештање корисника односно прекид у чему је неопходна сарадња са органима старатељства и потписницима уговора.

Рестриктивне мере

У Установи постоји процедура којом су прецизирани поступци ограничавања кретања корисника и њихово спутавање. Покретни корисници у дубоким стадијумима који су смештени у посебном објекту у оквиру футошког дома имају слободу кретања у дворишту које је безбедно. Фиксирање конфузних корисника током давања инфузионе терапије не спада у рестриктивне мере и оно се такође евидентира у за то предвиђеној документацији. У току 2017.г. евидентирано је да је 45 корисника било фиксирано током давања инфузионе терапије и два због израженог психомоторног немира и агитираности.

ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Здравствена заштита је у Установи организована на основу верификоване испуњености услова за пружање примарне здравствене заштите. Сваке године Установа склапа Уговор са РФЗО - Филијала Нови Сад о пружању услова здравствене заштите корисника путем финансирања одговарајућег броја и структуре здравствених радника и набавке неопходних лекова и санитетског материјала.

Здравствена заштита корисника се проводи као примарна здравствена заштита из области опште медицине, стоматолошке заштите и специјалистичке здравствене заштите: интерне медицине, психијатрије, неурологије и физикалне медицине.

Здравствену заштиту пружа **72** здравствена радника, и то: 8 лекара, од чега 4 лекара специјалисте: опште медицине, неурологије, психијатрије и физикалне медицине и рехабилитације, један стоматолог, једна медицинска сестра – главна сестра Установе, 53 медицинске сестре-техничара, једна стоматолошка сестра и 8 физиотерапеута.

Рад лекара се одвија у две смене у сва три дома и Прихватилишту, а суботом и празницима дежура један лекар за сва три дома и Прихватилиште.

Рад медицинских сестара је организован у три смене у свим објектима. Стоматолог и стоматолошка сестра раде у сва три објекта по утврђеном распореду. Физиотерапеути пружају услуге у две смене, у кабинетима за физикалну терапију и у стационару.

Специјалистичке прегледе из интерне медицине обављао је лекар специјалиста-консултант, по уговору о делу.

Недељом и ноћу све интервенције у вези заштите здравља корисника обавља Служба хитне медицинске помоћи, врши транспорт корисника на специјалистичке прегледе или на болничко лечење, а по потреби и попуњава умрлице.

Установа води следећу **евиденцију** о здравственим услугама: здравствени картон, терапијски картон корисника, дневну евиденцију прегледа корисника, протокол давања терапије, инфузије, инхалације и Модитен-депо терапије, протокол стерилизације, протокол специјалистичких прегледа, евиденцију - распоред купања и пресвлачења корисника, протокол набавке лекова, књигу наркотика, евиденцију Анти-шок терапије, распоред рада и дежурства.

- **Превентивних** услуга је било укупно **976**, од чега: 367 прегледа при пријему корисника, 165 вакцинација АНА-ТЕ, вакцинација против грипа 443. У односу на претходну годину за око 10% је порастао број вакцинација. Евидентирана је једна болест обавезна за пријављивање у дому на Новом насељу.

- Укупно је било **2.486** прегледа лекара консултанта и специјалиста што је за око 15% прегледа мање него 2016. године. Подједнако је мањи број прегледа свих ангажованих специјалиста: интерниста –**691**, психијатар - **594** прегледа, **694** прегледа специјалисте физикалне медицине и рехабилитације и **507** прегледа специјалисте неуролога.

- У Установи су спроводени рехабилитациони третмани над 671 корисником, и то:

Преглед физијатра 349, кинези терапија 30.575 услуга, ултразвук 900 услуга, ТЕНС 793 услуга, ДДС 701 услуга, ИФ 647 услуга, галванизација 846 услуга, радна терапија 3.433 услуга, масажа 610, крио терапија 78, магнет 1.021 услуга и ласер 264 услуга.

Укупно је пружено **40.796 41.233** услуга рехабилитационог третмана (за 1% више него претходне године), а третманом је обухваћено **671** корисника (око 80% више него у 2015.г.). Руководилац службе здравствене заштите је уочио да је протекле године знатно већи број корисника био обухваћен услугама физикалне терапије иако је укупан број пружених услуга остао приближно исти

У Установи се пружају и услуге **лекара - стоматолога и стоматолошке сестре**. Пружено је укупно 14.105 (за 482 више него претходне године) услуге, од чега: 1.373 првих прегледа, 1.353 поновних прегледа, 1.052 пломбе без лечења пулпе и корена зуба, 1.936 пломбе са лечењем пулпе и корена зуба, 4.102 лечења меких ткива, 4.066 осталих интервенција и 223 екстракција зуба. Како стоматолошка служба у домовима функционише по распореду: два дана на Новом насељу, два дана на Лиману, један дан у Футогу у извесној мери онемогућено је спровођење потешких контрола и лечења зуба где је потребно више узастопних сеанси.

У сарадњи са Домом здравља „Нови Сад“ корисницима се пружају лабораторијске услуге четири пута месечно у амбулантама сва три дома. Током 2017. године пружено је **1.206** лабораторијских услуга, што је приближно исто као и претходне године.

У извештајној години није било епидемија.

Укупно 1.349.400 1.145.187 евидентираних услуга, од којих у превентивне спада 976 а куративних 1.144.211, што је за око 200.000 премашује мање од броја ових услуга у претходној години.

Служба здравствене заштите је, као добро организована и кадровски опремљена, успешно остварила планиране задатке у пружању примарне здравствене заштите корисницима домског смештаја и пружила за око 2% мање услуга у односу на План за 2017. годину.

У 2017. години здравствени радници Центра су активно учествовали у раду Подружнице Дома здравља при СЗРВ; лекари и медицинске сестре и физиотерапеути су учествовали на едукативним семинарима, предавањима; писали су и презентовали радове из области здравства у Установи и ван ње.

5. СТРУЧНИ РАД

Социјални радници примењују две методе социјалног рада: индивидуални рад и групни рад са корисницима. Као чланови Стручног тима социјални радници су учествовали у решавању питања и проблема који су у надлежности рада овог стручног тела. Састанци су се одржавали најмање једном недељно, а по потреби и чешће. Активно су учествовали у свим фазама стручног поступка при пријему и праћењу корисника.

Организовали су састанке са групама корисника ради решавања заједничких проблема. У току протекле године организовали су око **30** састанака са корисницима, на којима су разматране теме које су требале да допринесу квалитетнијем пружању услуга и већем задовољству корисника пруженим услугама. Социјални радници су укључени су у рад Савета корисника у сва три дома. Свакодневно комуницирају са сродницима корисника, институцијама, организацијама и удружењима.

Социјални радници воде одговарајућу евиденцију и документацију о корисницима, које прописало ресорно Министарство. Све податке о корисницима уносе у рачунарско-информациони систем Установе.

На пословима непосредног пружања услуга стручног социјалног рада, на неодређено време, ангажовано је **6** социјалних радника и **2** психолога. Од маја месеца 2017. на годину дана је ангажован још један психолог у домовима преко конкурса стручне праксе на територији града Новог Сада.

Допринос у задовољавању потреба свих стручних радника Установе за сталним унапређењем знања и добијањем информација из области социјалне заштите дао је **Актив стручних радника**.

У току 2017. године одржана су **четири** састанка у оквиру којих су разматрана различита стручна питања и проблеми. Садржај рада је био усмерен на унапређење стручне компетенције запослених организовањем обука које су акредитоване и одржане на Активима стручних радника. На тај начин прибављени су обавезујући бодови у складу са Правилником о лиценцирању стручних радника у социјалној заштити. Такође теме ових састанака су се односиле и на палијативно збрињавање, психо-физиолошке карактеристике старих људи, лишавање пословне способности и старатељство, потенцијал дневних услуга у заједници, збрињавање корисника Прихватилишта и информисање радника о одржаним стручним скуповима.

За све кориснике у Установи је урађена Почетна процена након краћег периода адаптације и Индивидуални план услуге. Почетну процену саставља Стручни тим. Поновна процена урађена је за све кориснике у законском року и њу одрађује одговорни стручни радник додељен Индивидуалним планом услуге. Урађено је укупно 1.033 Почетних процена и поновних прегледа.

Од марта 2014. у стручном раду у Установи, се употребљава Скала процене функционалне ефикасности и утврђује доминантни степен подршке код корисника. За све кориснике у Установи је утврђен потребан степен подршке. Степен подршке се такође утврђује тимски чиме се повећава објективност ове процене.

Према утврђеном степену подршке 55 % корисника има први степен подршке, 15% други, 18% трећи и 12% четврти степен подршке.

Ови проценти су нешто блажи у односу на оне од претходне године.

Смештају зависних корисника намењено 64% капацитета а реално таквих корисника има 70%.

План услуге, према новом Правилнику о минималним стандардима, урађен је за 100% корисника.

У пружању услуга стручног рада поред социјалних радника учествују и **психолози**, који као и социјални радници узимају улогу одговорног стручног радника по пријему корисника односно при сачињавању Индивидуалног плана услуге. Психодијагностика корисника се обављала по пријему корисника, код промена у понашању, у поступку рекатегоризације, на захтев лекара и центара за социјални рад.

Дијагностички са писањем налаза је обрађено 328 корисника, (140 дом Футог, 10 Прихватилиште, 69 до Лиман и 109 дом Ново Насеље) а од тога њих 269 је тестирано ради процене когнитивног статуса ММСЕ тестом а ради остваривања права на новчани додатак за ТНП, и за потребе прегледа од стране неуролога и психијатра.

У току протекле године обављено је 980 стручних разговора, од тога 216 у дому Футог, 355 у дому на Лиману 325, у дому на Новом Насељу и 34 у Прихватилишту са свратиштем. Највећи број разговора је обављен по пријему корисника и праћењу адаптације са циљем примарне превенције непожељних стања и адекватнијег уклапања у домски живот. Такође обављана су саветовања са циљем мотивисања за укључивање у радну терапију, медијације у конфликту корисника.... Највећи број проблема саветодавног, терапијског рада и кризних интервенција су били здравствени (укључујући и соматске и психичке проблеме), егзистенцијални проблеми (питања смисла живота и судбине, сумирања прошлости, тешкоће у прихватању новонасталих промена у телу, личности и околини...), затим су их следили разговори чија је сврха била вентилирање непријатних осећања, поремећаји адаптације, конфликти или поремећени односи међу самим корисницима, проблеми у односима са породицом, незадовољство смештајем и односима запослених...

Групни саветодавно-терапијски рад подразумева осмишљавање, планирање и реализацију групног рада кроз **едукативно искуствене групе**, укупно 18 у дому на Лиману. Укупно је **165** корисника прошло кроз ове радионице

Теме се могу груписати у три групе: едукативне, мотивационе и оне чији је циљ подизање расположења.

У односу на 2016. годину повећао се рад на плану психодијагностике, што је последица све већег пријема корисника у различитим стадијумима деменција и потреба писања психолошких налаза за остваривање права на Додатак за помоћ и негу другог лица или одређивања терапије психофармацима .

Највећи број проблема саветодавног и терапијског рада и кризних интервенција се односио на здравље (соматски и психички проблеми), затим, на егзистенцијалне проблеме (смисла живота, сумирање прошлости, прихватање промена и сл.), на вентилирање непријатних осећања, на проблеме адаптације и комуникације међу корисницима и са породицом, незадовољство смештајем и сл.

Психолози су и у Прихватилишту примењивали индивидуални рад, дијагностику, саветовање и учешће на стручним тимовима.

Настављено је активно учешће психолога у раду Комисије за пријем и категоризацију корисника, као и у раду стручних тимова на нивоу сва три дома и у Прихватилишту.

И у 2017. години је настављен едукативан и саветодавни рад психолога са особљем Установе.

О раду се водила прописана евиденција и документација.

У оквиру едукативне делатности настављен је програм обуке запослених **“Ефикасна комуникација са старима”**, који је започет 2007. године. Реализовано је 8 радионица са 33 полазника.

Студентима психологије универзитета „Лазар Вркатић“ одржано је предавање из предмета развојна психологија. Писали су обуке које су биле акредитоване у Комори социјалног рада и презентоване стручним радницима на Активима стручних радника.

Свакодневним контактима са корисницима **социјални радници** пружају различите **услуге социјалног рада**, као што су:

5.3. Услуге социјалног рада	2017.
помоћ у остваривању одређених права	950
рад на организовању радне и животне средине	610
рад на усмеравању и праћењу корисника	2.750
помоћ у сређивању брачних и породичних односа	504
интервенције и посредовање код других институција	560
дијагностиковање (утврђивање свих релевантних статуса на основу свих расположивих докумената и података)	1.235
пружање информација и осталих услуга	4.226
УКУПНО:	10.833

Услуге социјалног се крећу у оквиру обима који је остварен током претходних година.

Последњих година уочава се тренд да се све већи број корисника и њихових сродника ослањања на социјалне раднике у погледу све већег броја активности и услуга. Током 2017. г. послове око замене здравствених књижица корисника углавном су преузели социјални радници што је представљало велико оптерећење поред свакодневних послова. Установа је у могућности да својом кадровском опремљеношћу, континуираном едукацијом и применом метода и техника стручног социјалног рада задовољи елементарне социјално-заштитне потребе корисника.

Културно-забавне, рекреативне и радно-окупационе активности

Установа има дугогодишње искуство у креирању слободног времена корисника, које има за циљ коришћење и очување њихових потенцијала.

садржаји радно-окупационе терапије доприносе оспособљавању и већој самосталности корисника, како кроз креативно изражавање, тако и кроз вежбање координације покрета.

Установа је организовала бројне садржаје културно-забавног карактера у сва три објекта домског смештаја, и то: гостовања обданишта, школа, културно-уметничких друштава, хуманитарних организација са пратећим културним садржајима; затим, посете Српском народном позоришту, галеријама, концертима и манифестацијама различитог садржаја.

Организовала је, књижевне матинее, поетска дружења, предавања на различите теме са учешћем компетентних предавача. Рођендани, државни и верски празници су се прослављали на примерен начин, а организовале су се и посете другим домовима Установе.

Активности које реализује установа са корисницима се одвијају путем **редовног** и **повременог** ангажовања корисника.

Редовне активности, које су организоване у сва три дома, су секције и креативне радионице, од којих су заступљене следеће:

5.4. Радно-окупационе активности		
Активности/секције	динамика	Број обухваћених корисника
Ручни рад	Четири пута недељно	24
Друштвене игре	свакодневно	198
Литерарне секције	Два пута месечно	24
Ликовне секције	Једном недељно	38
Креативне радионице	Четири пута недељно	64
Баштованство	Свакодневно	55
Читалачка секција	Свакодневно	130
Столарска радионица	Свакодневно	3
Декорација ентеријера	Два пута годишње	23
Радионице за оболеле од деменције	Четири пута недељно	58
Арт терапија	Два пута годишње	30
Вежбе за координацију покрета	Свакодневно	10
Помоћ у кухињи	Свакодневно	10
Верске службе	Четири пута годишње	280
Шах секција	Три пута недељно	34
Музичке секције	два пута недељно	78
Слагање пелена	Свакодневно	8
Разношење новина	Свакодневно	5
Чишћење дворишта	Свакодневно	24
Прављење и уручивање рођенданских честитки	Свакодневно	1
Фарбарски радови	Три пута годишње	20

Као пример добре праксе може се истаћи радно-окупациона терапија корисника у дубљим стадијумима деменције у методом групног рада у виду прилагођених спортско-рекреативних, музичких радионица и активности за вежбање мнестичких функција.

Такође је током године било још четири слична пројекта међугенерациске размене између корисника и ученика основних и средњих школа.

У току 2017. године организовано је **6** продајних изложби ручних радова насталим у оквиру активности радно-окупационог карактера поводом „Дана жена“ и манифестације „Сунчана јесен живота“. Још једну продајну изложбу реализовала је Филијала народне банке Србије у својим просторијама.

Културно-забавни и спортско- рекреативни садржаји чине важан сегмент услуга домског смештаја. У сва три дома су реализовани богати културно-забавни и спортско-рекреативни програми, чиме је на квалитетан и креативан начин осмишљено слободно време корисника.

У односу на претходне године, видљиве су новине у раду организатора културних активности. Остварена је већа сарадња са корисницима РЈ Клубови за одрасла и старија лица (повећан је број наступа њихових секција у домовима). Започета је плодна сарадња са Удружењем „Омладински покрет Србије, реализовани су наступи међународног карактера, спроведена је Арт терапија предавача лондонског Illesden колеџа уз обуку радних инструктора за даље спровођење исте, основана је нова музичка секција у дому на Лиману, коју води председник Друштва младих музичара „Инструментал“ Срба Јанков где хор сачињен од домских корисника заједно вежба и наступа са децом музичарима, а чиме се, уједно, и негује међугенерациска солидарност и сарадња, повећано је медијско праћење програмских активности у генерално је повећан број културно-забавних програма;

У току 2017. године је реализовано више од **197** програма **културно-забавног садржаја** (за 86 више него претходне године) са **6.359** појединачних учешћа корисника.

Разноврсности и богатству културно-забавних, радно-окупационих и спортско-рекреативних садржаја допринела је и манифестација „Сунчана јесен живота“, која се одвијала током месеца октобра и за коју је сачињен посебан програм. Покровитељ ове манифестације је била Скупштина Града Новог Сада.

У домовима је одржано 9 музичких концерата (за 13 више него у 2016.г.), 15 поетских матинеа (за 7 више него у 2016.г.) , 12 прослава заједничких рођендана, 11 наступа секција, 24 посете Српском народном позоришту, 36 музичких матинеа (за 10 више него у 2016.г.), 40 гостовања школа и обданишта (за 24 више него у 2016.г.) и 20 индивидуалних активности (за 6 више него у 2016.г.). Арт терапија и Хорска секција су репрезент високог квалитета културно-забавних активности у Установи.

У оквиру пројектне сарадње са институцијама и удружењима одржана је 21 активност.

У дому на Лиману организован је испраћај Старе године за кориснике лиманског дома са адекватним мизичким програмом. Још један пример добре праксе, која се одвија већ другу годину су дружења корисника и ученика основних школа и заједничко прављење честитки и украшавања новогодишњих јелки.

Радно-окупациона терапија се све више побољшава у обиму и квалитету за непокретне и кориснике оболеле од деменције. Ови корисници се, у зависности од здравственог стања, одводе на културно-забавне програме и прославе, секције и радионице.

Ограничења и проблеми у реализацији наведених садржаја настају због болести и старости корисника. Такође и висина цене хонорара музичких извођача и немогућност превоза до футошког дома донекле ограничава број и квалитет програма.

На планирању и реализацији ових активности ангажовано је **7** радника: **6** радних инструктора и **1** организатор културно-забавних активности.

У рад са сродницима корисника и особама из непосредног окружења укључен је стручни тим дома, а психолози, иако су чланови стручног тима, се и појединачно укључују и санирање проблема и неспоразума на релацији корисник-сродник. Акценат се ставља на квалитет комуникације на свим релевантним релацијама за корисника.

Установа са центрима за социјални рад остварује сарадњу у различитим фазама стручног поступка: приликом фазе смештаја и фазе боравка корисника у дому. У фази припреме и пријема корисника на смештај (комуникација, обезбеђивање потребне релевантне документације) сарадња је све боља током последњих година.

Када је у питању ажурност у обезбеђивању права која припадају старијим лицима на смештају може се рећи да се поступци којима се утврђују ова права корисника одвијају у оптималном року.

Непосредан контакт центара за социјални рад, као Органа старатељства, са корисницима се не одвија континуирано, према утврђеној динамици, него се контакти остварују спорадично. Самим тим се не могу оценити као довољно квалитетни.

Стручни поступак у току смештаја корисника у Установу социјалне заштите се у Центру за социјални рад одвија према новом Правилнику о раду центара за социјални рад, а у Установи према постојећем Закону о социјалној заштити и подзаконским актима.

Анкета о задовољству услугом

Спроведена је на случајном узорку (N=73) из сва три дома у децембру 2017.г. Испитан је сваки десети корисник са абecedног списка с тим да су прескочени корисници са тешким когнитивним оштећењима. Анкетом је обухваћен рад стручних радника, услуге неге, хигијена, опремљеност соба, организација слободног времена и исхрана. Генерална анализа за сва три дома показује да су корисници дали добре оцене за све наведене области услуга. **Просечна оцена 4,1 у распону од 1 до 5. Процена задовољства је приближна у свим објектима и у свим сегментима што може да говори у прилог уједначености квалитета услуге на нивоу установе.** За разлику од претходних година нема значајне разлике у задовољству корисника у односу на пол и категорију смештаја (апартмани и стационар)

Оцена задовољства услугом нешто је виша него претходне године када је била 4.0 . У односу на раније године, када је задовољство корисника имало тенденцију благог пада (од 2015.г, када је била 4.11 и 2014.г када је била 4.33), можемо закључити да се квалитет услуге одржао .

Постоји слаба негативна повезаност ($r = - 0.2$) између дужине боравка и задовољства корисника. Може се претпоставити да дужи боравак у установи доводи до одређене врсте засићења услугом и осећаја монотоније који резултира смањеним задовољством али и да је здравствено стање, које је са старењем све лошије, значајна интервенишућа варијабла у укупном доживљају задовољства. Ови резултати би се могли протумачити као смерница да би корисницима требало понудити више садржаја који би били примеренији њиховим могућностима и интересовањима.

Позитивне повезаности у нешто значајнијој мери ($r = 0.5$) се јављају између генералног задовољства корисника и варијаблама: могућности партиципације у доношењу одлука које се тичу њиховог живота, доживљају да је стручно особље посвећено њиховим проблемима, изгладом и опремљеношћу заједничких просторија и укусом јела и његовом разноврсношћу.

У односу на услуге стручног рада чак 90% свих анкетираних корисника је задовољно професионалним односом стручних радника и њиховом љубазношћу. Зависни корисници су у 72% случајева задовољни односом неговатеља а у 66% њиховом стручношћу. Ови проценти су у просеку за око 10 виши него претходне године.

Што се тиче смештајних услова, највеће задовољство издваја се на плану хигијене – њих 92%, а најмање услугама техничког особља - њих 71% је задовољно. Око половине корисника је задовољно исхраном (68% количином и разноврсношћу и 45% укусом). У односу на претходну годину задовољство укусом хране је опало. Задовољство односом сервирки је 87%. На основу појединачних коментара на крају упитника, корисници се, као и претходних година претежно жале на мали број неговатељица и особља и монотоне оброке за доручак и вечеру. Такође би желели чешће разговоре са стручним радницима и постојање одређених просторија у оквиру домова (просторија за дружење, кантине, продавнице и апотеке) **Анализа појединачних индикатора задовољства комплетном услугом указује да се у Установи „најјача“ страна услуге стручни рад, љубазност запослених и хигијена а „најслабији“ , тј. једини који је испод просека, квалитет хране.**

6. ДРУГИ ПОСЛОВИ УСТАНОВЕ

РЈ Клубови за стара и одрасла лица

Активност клубова за одрасла и старија лица у 2017. години је утемељен је на одредбама Закона о социјалној заштити РС, на Одлуци Скупштине Града о остваривању права из социјалне заштите, на Уговору о обављању послова дневног боравка одраслих и старијих лица, склопљеног између Скупштине Града Новог Сада и Геронтолошког центра „Нови Сад“, на Правилнику о нормативима и стандардима за обављање делатности клубова, на одредницама Програма рада Установе, који је сачињен на основу испољених интересовања и потреба чланова клубова, као и на основама савремених достигнућа геронтологије и искустава добре праксе.

Клубови за стара и одрасла лица су превентивни и нерезиденцијални облици социјалне заштите старијих грађана. Основни циљ рада је спречавање патолошког старења и одржавања психичке, социјалне и емоционалне виталности и физичке кондиције чланова, затим, остајање што дуже у природној средини уз значајно побољшање квалитета живота.

РЈ Клубови за одрасла и стара лица су у 2017. години реализовали своју функцију кроз рад **18** клубова са укупно **1.188** формално учлањена члана (око 50 мање него претходне године) од чега су 46% жене и 54 % мушкарци. Поред редовних чланова већи број неучлањених лица посећује клубове односно **3.443** лица која посећују клубове (око двадсетак више него у 2016. години) и користе услуге, које су по Закону о социјалној заштити, бесплатне. Протекле године тај број је био **2.078**. У односу на претходну годину чини се да је тај број за око 1.500 неформалних чланова мањи, међутим ранијих година неке особе су више пута евидентирале јер су посећивале више различитих клубова. Дневна просечна посећеност у клубовима се кретала око **1.077** лица што је за око 70 особа мање него претходне године. У складу са основним начелима социјалне заштите, хуманости а и Правилника о раду клубова одређене категорије пензионера се ослобађају плаћања чланарине.

Током године активности су остварили следећи клубови:

1. “Владимир Назор”, Петроварадин, Чајковског бр. 1
2. “Ново насеље”, Нови Сад, Б. Бркића 17
3. “Олга Петров”, Нови Сад, Футошка 67
4. “Раднички”, Нови Сад, Браће Могин 2
5. “Грозда Гајшин”, Трг Марије Трандафил 18
6. “23. октобар”, Нови Сад, Париске комуне 44
7. “Иво Андрић”, Нови Сад, Милоша Црњанског 2-6
8. “Коста Шокица”, Нови Сад, Радоја Домановића 17
9. “Прва војвођанска бригада”, Нови Сад, Футошка 60
10. “Клиса”, Нови Сад, Савска 27
11. “Слана бара”, Нови Сад, Ченејска 54
12. “Козара”, Футог, Цара Лазара 22
13. “Ветерник”, Ветерник, И. Л. Рибара 1
14. “Лиман 2”, Нови Сад, Раваничка 5
15. „Каћ“, Краља Петра I 5, Каћ
16. „Пролеће“, Ђуре Јакшића бб, Бегеч
17. Никола Тесла, Булевар Слободана Јовановића 29
18. Бранко Ћопић, Футог, Симе Шолаје 52

Планском одвијању укупних активности у клубовима доприноси Стручни тим који функционише као мобилна теренска екипа и кога чине: руководилац РЈ, две организаторке активности у клубу, два организатора културно-забавних активности и три медицинске сестре. Остале запослене чине 36 домаћице клубова, једна хигијеничарка и 4 радника на општим и финансијским пословима у заједничким службама Установе.

Стручни тим организује укупан рад, према планираном распореду обилази клубове и обавља координацију, инструктажу, саветодавну делатност и укупну контролу рада. Организује активности Савета клубова и Савета председника клубова. Радно време је у сменама а ређе и двократно (према потреби). Домаћице клубова лоциране су у објектима клубова у којима бораве пуно радно време у две смене. Учествују у организацији и реализацији клупских садржаја у сарадњи са стручним тимом, задужене су за хигијену објекта и вођења шанка и послуживае напитака.

У клубу „Олга Петров“, који је и дистрибутивни пункт Народне кухиње Црвеног Крста, и већ две године постоји појачан надзор од стране чланова стручног тима током дистрибуције obroка што је резултирало релаксиранијом атмосфером и побољшањем односа између запослених и корисника који су, као корисници ове услуге, вулнерабилнија популација. У овом клубу је на дневном нивоу подељено између 260 и 280 obroка.

У целини, укупна дневна активност у клубовима је, у 2017. години, према разноврсности форми и садржаја и према броју учесника, достигла задовољавајући ниво.

Манифестација **“Сунчана јесен живота”** у месецу октобру, као и прошле године, обухватила је **126** појединачних активности.

Током 2017. године је организовано укупно **8.793** активности различитог садржаја у свим клубовима Геронтолошког центра (за 5% мање него претходне године). Месечно, у просеку је било 773 активности, односно 41 активност по клубу сваког месеца.

У пружању услуга социјалног рада посебна пажња је посвећена социјално и материјално угроженим члановима. Помоћ се пружала путем индивидуалног облика социјалног рада, активирањем одређених комисија клуба или упућивањем у Центар за социјални рад. Ове услуге су се бесплатно пружале, односно плаћање чланарине није био услов за њихово добијање. У области управљања друштвеним животом уз партиципацију корисника реализована је 431 активност које су углавном чинили састанци Савета клубова, Скупштина клубова и различитих комисија.

Здравствена превентива и здравствено просвећивање је једна од значајних функција клубова. Пружају се услуге мерења крвног притиска; кућне посете, давање савета о терапији и хигијени, организовање видео пројекција и предавања, а свој допринос даје и Комисија за социјално-здравствена питања.

У склопу здравствено-превентивног рада и здравственог просвећивања пружено је **1.583** услуге, у које спадају мерења крвног притиска најмање једном недељно по клубу, мерење ШУК једном месечно, кућне посете, савети о терапији, о хигијени, предавања из области здравствене заштите и групне телесне вежбе.

У организовању **културно-забавних активности** рад клубова је окренут следећим садржајима: посете позоришту, музејима, концертима; активирању уметничких склоности чланова клуба кроз рад литерарних, драмских, хорских и фолклорних група или секција; затим, рад аматера сликара. Међуклупска дружења су заступљена као један од садржаја рада клубова. Укупно, у извештајном периоду, је било **2.293** различита садржаја који припадају културно-забавним активностима и међуклупским дружењима.

У оквиру **спортско-рекреативних активности** упражњавају се следећи садржаји: шах, пикадо, домине, реми, таблић, преферанс, алке и плочице. Тренинзи спортских секција се одржавају најмање једном недељно у сваком од клубова а на пријатељским такмичењима сваки од клубова је домаћин најмање једном годишње. Укупан број остварених спортских активности у 2017. години је био **4.360**

Радње у клубској мрежи:

У септембру 2017. почео је са радом клуб „Бранко Ђопић“. Смештен је у новом објекту у Футогу у улици Симе Шолаје 52. Просторије и опрема су нове што доприноси удобности амбијента за нове кориснике. Градоначелник Новог Сада Милош Вучевић је својом посетом овом клубу подржао рад и даљи развој клубова Геронтолошког центра „Нови Сад“. Градска управа за социјалну и дечију заштиту је обезбедила средства за рад клуба и запослених домаћица. Просторије клуба „Козара“ у Футогу у улици Цара Лазара 22 су реновиране током октобра месеца. Уз сарадњу Градске управе за социјалну и дечију заштиту, у улици Трг Марије Трандафил 18, обезбеђен нови простор за потребе клуба „Гроза Гајшин“. Такође, урађен је предмер трошкова за извођење грађевинских радова на новој локацији, одговарајући захтеви су упућени Градској управи за социјалну и дечију заштиту. Истовремено, корисници су позвани да до тренутка оспособљавања новог простора „Грозде Гајшин“ користе неки од преосталих клубова Геронтолошког центра. Такође, ово питање је дискутовано на састанку Савета председика свих клубова.

Усклађивања документације на лиценцирању услуга клуба:

Процес усклађивања документације у РЈ Клубови са Законом о социјалној заштити и подзаконским актима, правилницима исл. одвија се од 2012. и предстоји му даљи ток. Ова ситуација је резултат недостатка прецизнијег препознавања, од стране законодавца, делатности клубова за одрасла и стара лица као и њихових потенцијала у социјалној заштити. Од стране наше Установе на овај проблем је указивано у више наврата од националног до локалног нивоа. Установа је предала званично припремљену документацију за лиценцирање, свесна свих мањкавости овог питања. Одговор од стране Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Сектор за бригу о породици, Одељење за инспекцијски надзор од 10.02. 2016. је формулисан кроз Закључак којим се одбацује захтев за издавање лиценце за дневну услугу у заједници - Клубови за старија и одрасла лица коју пружа Геронтолошки центар „Нови Сад“ заведен под бројем 022-03-00014/2016-19 **због недостатка прописаних стандарда за пружање ове услуге**. Без обзира на ову ситуацију и у 2017. се у РЈ клубови инсистирало на поштовању устаљених процедура и аката, досад усвојених, како би се процес рада одвијао квалитетно и у складу са добром праксом која се деценијама примењује у нашој Установи.

Настављена је сарадња са, Филозофским, Факултетом за физичку културу и Медицинским факултетом (наставна база за предмет Геријатрија). Остварена је међусекторска сарадња и сарадња са различитим културно-уметничким друштвима, невладиним организацијама, другим установама социјалне заштите и другим институцијама у правцу даљег развоја програмских садржаја.

РЈ Заједнички послови

У оквиру Радне јединице Заједнички послови обухваћен је рад и функционисање следећих служби:

Служба правно-административних послова

У Служби се обављају сви правни, кадровски и административно-технички послови у функцији обављања и извршавања послова, задатака и циљева Установе као целине и свих радних јединица и служби.

У оквиру правних послова ажурно су обављени целокупни послови пружања стручне помоћи свим радним јединицама и службама; праћене су и спровођене све измене закона, које се односе на организовање и рад Установе, на општа акта и на радне односе.

Уредно и благовремено су решавани послови из радног односа, послови израде уговора о делу, о пословној сарадњи, о закупу, уговори о донаторству и сл. Закључен је Колективни уговор и на том основу уговори о раду за сваког запосленог, донет Правилник о поступку унутрашњег узбуњивања и низ процедура неопходних за лиценцирање Установе.

У 2017. години је одржано је **19** седница Управног одбора са укупно **73** тачке дневног реда и **17** седница Надзорног одбора са укупно **49** тачака дневног реда.

Одржан је и **10** састанака Стручног колегијума на којима су разматрана текућа питања и проблеми у функционисању установе.

У 2017.г вођен је, пред Основним судом у Новом Саду, један поступак за наплату потраживања који није довршен. Других поступака није било.

Током 2017. године спроведено је **178** поступка заснивања радног односа од чега **176** на одређено и **2** на неодређено време. Укупно је за 13 запослених престао радни однос - један запослени је дао отказ, један радни однос је престао због смрти запосленог а **11** радника је отишао у пензију. Обрађено је 8 запошљавања преко пројекта јавних радова. Установу је напустило **2** радника, као и претходне године. Вођена су **4** поступака за утврђивање одговорности запослених. У оквиру два поступка радницима је изречена мера новчане казне а у друга два случаја опомене. Пријављене су **3** инцидентне ситуације (две туче између корисника и једно ненајављено одсуство) и **4** писмене притужбе корисника односно сродника према одговарајућим правилницима. Обрађено је два запошљавања преко пројекта јавних радова.

Поступак заснивања и прекида радног односа подразумева пријављивање и одјаву код надлежних органа, израду уговора о раду, као и пријаву и одјаву здравственог осигурања, што са редовним годишњим оверема износи укупно **2.587** предмета. За укупно 849 лица, запослених и чланови њихових породица, обављен је целокупни поступак замене електронске здравствене картице.

У оквиру административно-техничких послова у деловодни протокол је заведено **3.564** акта, интерно, радним јединицама и службама, достављено је **4.835** аката, а путем поште послато **4.616** пошиљки, од чега **965** препоруке. Примљено је и заведено **7.483** фактуре. Обрађено је и **737** административних забрана. Обим посла ове Службе током 2017.г. у скоро свим сегментима рада је за око 20% већи.

Курирски послови су се одвијали ажурно и уредно.

У Служби је ангажовано **5** радника, и то: **1** правник, који је уједно и руководилац Службе, **1** радник запослен на пословима кадровске евиденције, **два** радника на административним пословима и **1** курир.

Служба економско-финансијских послова

У оквиру ове Службе водиле су се пословне књиге и друге евиденције са документацијом на основу којих се евидентирају све трансакције и други догађаји, који исказују промене стања на имовини, потраживањима, обавезама, изворима финансирања, расходима, издацима, приходима и примањима и утврђивањима резултата пословања.

У оквиру буџетског пословања обављани су следећи послови:

- финансијско књиговодство
- вођење аналитике, помоћних књига и евиденција
- рачуноводствено планирање

- рачуноводствени надзор и интерна контрола
- рачуноводствено извештавање и информисање
- састављање периодичних и годишњих финансијских извештаја
- благајничко пословање
- обрачун плата, накнада и других примања запослених
- обрачун и плаћања по основу ангажовања ван радног односа
- плаћање и наплата преко рачуна Геронтолошког центра „Нови Сад“

Послове рачуноводства обављали су шеф рачуноводства и стручни радници задужени за вршење ових послова.

Пословне књиге су се водиле у складу са Законом о буџетском систему, Уредбом о буџетском рачуноводству, рачуноводственим стандардима за јавни сектор и Правилником о организацији буџетског рачуноводства Геронтолошког центра „Нови Сад“.

Евиденција у пословним књигама се проводила применом рачунара. Софтвер који се користи у рачуноводству обезбеђује чување података о свим прокњиженим пословним променама, без могућности брисања. Постојећи софтвер је застарео и онемогућава вођење прописане евиденције и чување података. Из тог разлога започета је имплементација новог савременијег софтвера.

У току 2017. Године служба за буџетску инспекцију АП Војводине је извршила контролу примене закона у области материјално-финансијског пословања и наменског и законског коришћења средстава у периоду до 1.01.2015. до 31.12.2016. и није утврдила неправилности у пословању Економско финансијске службе.

За организацију Службе економско- финансијских послова је одговоран помоћник директора за економско-финансијска питања.

У Служби, која обавља послове за Установу у целини, је запослено 16 радника.

Служба комерцијалних послова

У протеклој години Служба је обављала послове набавке роба неопходних за рад Установе, транспорта и ускладиштења робе према хигијенским и другим прописима. О купљеној роби и роби која је у Установу стигла као донација вођена је уредна документација.

Служба је учествовала у реализацији јавних набавки великих и малих вредности, и то: намирница, средстава и прибора за хигијену, лекова и санитетског материјала, канцеларијског намештаја, рачунарске опреме, уређаја и опреме за кухиње и вешерај, заштитне одеће и обуће, канцеларијског материјала, намештаја, опреме за пластеник, материјала за одржавање објеката и возила, техничког материјала, материјала за радну терапију, текстила, ресторанске опреме, услуга за осигурање возила и др. У свим случајевима у целиности је примењен Закон о јавним набавкама.

Обзиром да се ради о великој вредности роба и услуга Служба је спроводила инструменте контроле добављача роба и услуга, како по квалитету и квантитету, тако и о правилном пријему робе и ускладиштењу. Настављено је са појачаном контролом пријема и издавања робе кухињама и осталим радним јединицама употребом различитих инструмената за проверу квалитета производа.

И протекле године је дошао до изражаја проблем старости возног парка. Возила су у просеку старија од 11 година.

Дана 31.12. 2017. године Установа је на располагању имала **15** возила (једно мање него претходне године), од чега једно теретно и једно доставно, пикап, возило.

На пословима ове Службе је ангажовано је **12** радника, један мање него у 2016.г.

Послови службеника за набавке

Спроведени поступци набавки у 2017. години су се односили на набавке велике вредности (9 успешно спроведених поступка, што је за 3 више него претходне године), и набавке мале вредности (укупно 26 поступака тј. исто као и претходне године).

Према Закону о јавним набавкама („Службени гласник РС“ бр. бр.124/2012, 14/2015 и 68/2015) обављени су послови који су за службеника за јавне набавке утврђени Законом и осталим подзаконским актима, а којима се регулише ова област.

Ни један поступак није поништен а обустављена су два поступка у набавци велике вредности . Закључено је укупно 35 уговора за набавке велике вредности и 37 уговора за набавке на које се не односе одредбе закона о јавним набавкама.

Сви послови су обављени уредно, у року и без поднетог захтева за заштиту права понушача. На овим пословима је ангажован један радник – службеник за набавке.

Служба одржавања

У протеклој години Служба одржавања је обављала послове текућег и инвестиционог одржавања објеката и опреме у домовима, Прихватилишту са Прихватном станицом и у просторијама Клубова за одрасла и старија лица.

Поред ових послова Служба је пратила потрошњу воде и струје; трошкове канализационих услуга, услуга грејања, потрошње гаса, нафте, топле воде; пратила наплату штете на опреми и објектима Установе, као што је и организовала и пратила прегледе и техничке контроле уређаја и инсталација.

Током 2017. године рађени су послови којима је сачуван или побољшан квалитет услуга Установе:

1. У кругу Дома у Футогу започети су радови на адаптацији, реконструкцији, доградњи и надоградњи Прихватилишта. Рок за завршетак радова је почетак априла 2018. године.
2. Изведени су радови и текуће поправке на превођењу апартманског дела објекта на Новом Насељу (3.спрат) у стационар и завршни занатски радови у Дому у Футогу. У Дому у Футогу у старом стационару урађени су потребни занатски радови како би се једна остава претворила у четворокреветну собу.
3. Објекат Дома на Новом Насељу опремљен је новим, савременим, СОС системом сигнализације.
4. У Дому на Новом Насељу у поткровљу прве фазе објекта замењено је 27 кровних прозора.
5. У Дому Лиман, осавремењен је и проширен систем видео надзора објекта.
6. У Дому Лиман набављено је и уграђено 3 а у Дому на Новом насељу 7 нових клима уређаја.
7. У дому у Футогу у старом стационару отклоњени су недостаци по записнику санитарне инспекције. Урађена је поправка оштећених зидних површина и обојено око 3500 м2.
8. Замењене су хаварисане канализационе цеви на 14 прикључака од објекта до првог шахта у Дому на Новом насељу.

9. За потребе Р.Ј. Прихватилиште набављен је, монтиран и опремљен монтажни објект предвиђен за смештај 14 особа.
10. Крајем 2017. г. започети су радови на адаптацији простора за клуб пензионера у улици Трг Марије Трандафил. Радови треба да буду завршени крајем јануара 2018.
- 11.
12. У дому на Лиману и Дому на Новом Насељу урађена је поправка и преправка постојећих ПП уређаја. Овим радовима се знатно повећала против пожарна сигурност као и задовољство корисника константним притиском воде.
13. У котларници за производњу паре за потребе вешераја у Футогу, израђена је и уграђена цев на спирале за котло "Теминг" тип ФТ-1000.
14. У котларници за производњу паре уграђена је нова савременија напојна пумпа, израђен је и уграђен напојни резервоар са потребном аутоматиком за котлове за производњу паре.
15. Урађена је машинска обрада две слепе прирубнице (носача сувих грејача) на бојлерима за ТПВ у техничкој етажи Дома на Лиману.
16. У току године урађено је више поправки електромотора и разних пумпи које су уграђене на машине, опрему као и објекте Центра.
17. На основу уговора о одржавању машина и опреме за вешерај и опреме за домаћинство (кухињски и други уређаји и опрема) у објектима Центра, током године је урађено више поправки на машинама у вешерају као и кухињским уређајима.
18. Током године урађено је и неколико поправки на медицинској и зубарској опреми.
19. У 2017. На свим објектима Центра рађене су стаклорезачке услуге.
20. У сва три Дома рађене су и хаваријске интервенције на грејним инсталацијама.
21. Одржавано је и поправљано свих 16 лифтова.
22. У току 2017. г. Урађена је и следећа пројектно техничка документација:
 - Израђена је **пројектна документација на преправци двособних апартмана у ламелама „Б“ и „Д“ у собе.**
 - **Пројекат реконструкције тавана** у користан простор у објекту „Нови стационар“ Дома у Футогу. Овом реконструкцијом би се повећао капацитет стационара за још 24 кревета.
 - **Пројекат инвестиционог одржавања зграде стационара „Дворац“ у Футогу.**
 - **Пројекат енергетске санације Дома на Новом Насељу.** Циљ санације објекта је повећање енергетске ефикасности објекта.
 - **Пројекат инвестиционо одржавање и адаптација зграде стационара „Дворац“ у Футогу.**
 - **Пројекат инвестиционог одржавања и енергетске санације зграде за покретна лица у кругу Дома у Футогу.**
 - **Пројекат инвестиционог одржавања и енергетске санације кухиње, трпезарије и канцеларија у Футогу. Пројекат инвестиционог одржавања објекта за дементна лица. Пројекат инвестиционог одржавања зграде „Новог стационара“. Пројекат санације спољашње водоводне и ходрантске мреже Дома у Футогу.**
 - **Пројекат инвестиционог одржавања Дома на Новом Насељу.**

У току 2017. Урађени су и други послови којима је сачувана функција објекта инсталација и опреме Установе а самим тим је сачуван или побољшан ниво услуга и других битних функција Установе. Ове радове су урадили радници Службе одржавања Центра: по домовима, саниране су перфориране водоводне и грејне инсталације, у котларници Дома у Футогу урађени су сервиси на котловима, поправки на термичким уређајима, опреми, расхладним коморама и мањим уређајима, поправки у централном вешерају у Футогу На мањим површинама замењена је оштећена керамика и окречено низ апартмана и просторија,

ремонтване прирубнице-носачигрејача бојлера. поправке електроинсталација у домовима и клубовима.

У току године Служба је урадила и низ других задатака на текућем и инвестиционом одржавању објеката, инсталација и опреме. Припремала је, планирала, израђивала тендерску документацију и подносила захтеве за добијање потребних средстава, дозвола за извођење радова, вршила надзор и праћење на радовима и уговореним услугама.

Служба одржавања осим домена текућег и инвестиционог одржавања радила је и послове везане за праћење утрошка струје, воде, топлотне енергије, гаса, нафте. Задужена је и за праћење реализације уговорених финансијских средстава по разним уговорима, праћење и наплату осигуране имовине, организује прегледе и техничке контроле које су законом обавезујуће.

У Служби одржавања је запослено 15 радника.

Служба вешераја

Служба вешераја се бави услугама прања и пеглања постелног рубља и личног веша корисника. Такође се бави прањем столњака, завеса и радних униформи запослених радника. Тиме доприноси квалитету услуга које се пружају корисницима Установе. Услуге се пружају корисницима у сва три дома, корисницима Прихватилишта са Прихватном станицом - Дневним боравком за бескућнике, Дневног боравка за старије, затим, клубовима и ресторану "Оаза".

Рад службе вешераја се одвија у две смене.

У току 2017. године опрано је **279.149** килограма веша што је за 10 % мање него 2016. године. Како две трећине од укупног веша који опере ова служба чине пелене, ово су показатељи да се из године у годину мење користе платнене пелене. Машински је испеглао **90.431** кг, а ручно **57.018** кг веша. За ову количину опраног веша утрошено је **12.071** кг детерџента (око 500 кг. мање него претходне године) што објашњавамо како мањом количином опраног веша. У Служби вешераја је запослено 14 радника (један више него претходне године). И поред дужих одсуствовања због боловања није било потребе за ангажовањем радника на замени због обима послова. У току године служба је снабдевена са две нове машине за прање капацитета 20 кг што је олакшало процес рада.

У наредном периоду неопходно је набавити велики троваљак за пеглање веша, с обзиром да је постојећи стар и често долази до цепања веша.

Служба безбедности и здравља на раду, заштите од пожара и одбране

За све области у оквиру ове Службе обезбеђени су прописи и литература, који их регулишу.

У 2017. години у оквиру послова Службе безбедности и здравља на раду и заштите од пожара и одбране је, у делу послова који се односе **безбедност и здравља на раду**, извршени су следећи послови:

- Мерење отпора уземљења громобрана на објекту Дома на Лиману, Дома на Новом Насељу и Дома у Футогу, преглед и одржавање лифтова у објектима Установе, преглед и контрола бутанске подстанице Дома на Новом Насељу и

- уређаја на течни нафтни гас у објектима домова на Лиману, Футогу, Новом насељу и клубовима пензионера.
- Упознавање радника са мерама заштите на раду и провера знања и набавка личних заштитних средстава и периодични здравствени прегледи возача;
 - Извршено је мерење загађења ваздуха на димњацима котларница, испитивања продуката сагоревања из котлова, хемијска анализа отпадних вода из вешераја, испитивања вентила сигурности на воденом делу котла, Одржавање и контрола алармних система за детекцију гаса, дератизација и дезинсекција свих објеката. Замењена је цевна спирала котла за брзу производњу паре и преглед котла током века употребе, тј. пре поновног пуштања у рад.
 - Набављена је радна одећа и обућа за запослене у Дому Лиман, Ново Насеље и Футог, РЈ Прихватилиште са свратиштем, РЈ Здравствена заштита, Дневном центру и Служби одржавања.

И поред предузетих превентивних мера безбедности и здравља на раду у 2017. години у Центру се десило 23 повреде на раду (за десте више него претходне године а за 17 више него 2015.г.) проузрокованих углавном непажњом или непридржавањем предвиђених општих и посебних мера безбедности и здравља на раду. Све повреде су биле лакше природе осим две – пад са бицикла при повратку са посла и прелом руке при устајању са столице. На инвалидску комисију и пензионисање, није упућен ни један радника.

У области **заштите од пожара** обављени су преглед, контрола и одржавање опреме, уређаја и постројења релевантних за овај сегмент функционисања објеката: уређаја за аутоматску дојаву пожара и паничне расвете, уређаја за повећање притиска у хидрантској мрежи за гашење пожара, котларнице на гас у Дому у Футогу, алармних система за детекцију гаса, апарата за гашење и хидрантске инсталације. Испланиране су активности у случајевима евакуације, очишћени су парохватачи и кухињама свих домова и ресторана „Оаза“, поправљени су димњаци на котларницама и очишћен је димњак у футошком дому. Поправка уређаја за повећање притиска у хидрантској мрежи и замена цеви на мрежи у дому на Лиману и дому на Новом Насељу.

У изради је План заштите и спасавања у ванредним ситуацијама за Геронтолошки центар „Нови Сад“. Извршена је уградња новог система видео надзора у Дому Лиман, тј. савременог уређаја за снимање и преглед видео садржаја са инсталираним апликативним софтвером, затим рачунар са монитором за преглед видео садржаја и три додатне савремене камере. Извршене су поправке одређеног броја телефонски апарата и набављена су три нова телефонска апарата.

На пословима **одбране** су ажурирани и усклађени послови са субјектима планирања у складу са новим законским решењима и са сложеним друштвено-политичким питањима и реструктурирању из ове области.

Наведене послове обавља 15 радника, и то: руководилац Службе – лице задужено за безбедност и здравље на раду, референт за заштиту од пожара и ванредне ситуације и 14 ватрогасаца-заштитара имовине који обављају и послове телефоније.

РЈ Угоститељство

Радну јединицу Угоститељство чини ресторан „Оаза“.

У току 2017. године ресторан „Оаза“ је задржао квалитет услуге а обим услуге био је на нижем нивоу у односу на 2016.г . Број услужених дневних менија био је у благом порасту што ипак није допринело повећању промета.

Изостао је и већи број групних дешавања у ресторану „Оаза“ . На око 150 групних музичких догађаја услужено је око 9.000 гостију. Просечна потрошња по госту била је мања него ранијих година. РЈ Угоститељство је активно учествовала у активностима манифестације „Сунчана јесен живота“, припремајући у услуђујући храну и пиће на почетној, завршној вечери Манифестације и „Излету изненађења“.

У току 2017. године ресторан је радио по систему HACCP-а ,безбедности хране и пића. У Радној јединици Угоститељство у 2017. години је било ангажовано 4 радника запослених на неодређено време, за три мање него у 2016.г.

Како ресторан „Оаза“ већ дужи низ година није пословао рентабилно Управни одбор Установе је донео одлуку о гашењу Р.Ј. Угоститељство и престанку рада ресторана „Оаза“ закључно са 31.12.2017. године.

У 2017. години је завршен елаборат потребан за поступак лиценцирања Свратишта за бескућнике. Елаборат је предат надлежној инспекцији у мају 2017. године. Клубови за одрасла и старија лица (уз објашњење да се чека измена Закона о социјалној заштити, где ће минимални стандарди за ову услугу и статус у систему социјалне заштите бити детаљно дефинисани).

6. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

У 2017. години Геронтолошки центар „Нови Сад“ је унапредио своје пословање и пословно постигнуће у више сегмената. Од стране Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, одељења за инспекцијски надзор, Установа је добила привремену лиценцу за рад за услуге домског смештаја до 15.03.2021.

Установа нема дугове за енергенте.

Капацитетима **домског смештаја** у протеклој години је било обухваћено **1.124** лица, што је више него претходних година. На дан 31.12 2017. попуњеност капацитета је била **90%**. Непопуњени капацитет чине гарсоњере у дому на Новом насељу и апартмани у дому на Лиману. У стационарима нема непопуњених капацитета. Листа чекања на смештај је крајем године бројала **83** захтева за које није било одговарајућег празног места, од чега **25** за смештај независних корисника. Значајно се повећао број захтева са територије других општина (за 16% више у односу на претходну годину)

Установа је успешно и значајно више него ранијих година промовисала своје услуге у медијима и на релевантним манифестацијама и скуповима у граду и региону.

У статистичим параметрима повећава се удео женских и корисника старијих од 80 година. Скоро **Три четвртине** корисника чине они којима је потребна целодневна подршка и надзор (то су, према скали процене функционалне ефикасности, особе са првим и другим степеном подршке) што премашује постојеће капацитете Установе у погледу стационарног смештаја. Услед тога се део услуга додатно пружа корисницима смештеним у просторима намењеним независним корисницима што захтева додатно ангажовање како стручних радника тако и другог особља Установе. Присутан је даље велики број пријема корисника у терминалним стањима и око четвртине корисника борави у дому мање од шест месеци. Ова појава повећава флукуацију корисника и повлачи обимнији рад на документацији. Такође преко 80% домских корисника има психијатријску дијагнозу – најчешће је у питању когнитивни дефицит.

Стручни поступак, који се састоји од сачињавања пријемне и почетне процене, индивидуалног плана услуга, поновног прегледа, промене индивидуалног плана услуга током трајања услуге, као и индивидуални и групни рад са корисницима и њиховим сродницима, отежано је остварити на квалитетан начин, обзиром да је на овим пословима ангажовано 6 социјалних радника и 2 психолога. Број пружених услуга у претходној години је био **10.833**.

Збир организованих културно-забавних активности у три дома, као и у оквиру манифестације „Сунчана јесен живота“ је двоструко већи него претходних година и говори о бројности и богатству садржаја којима су корисници услуга присуствовали у 2017. години. На нивоу домске заштите организовано је **197** културно-забавних манифестација, са **6.359** присутних корисника.

Радна јединица здравствене заштите је остварила планиране задатке у пружању примарне здравствене заштите корисницима домског смештаја и пружила у у скалду са планом за 2017. годину. Због све тежег здравственог стања корисника потреба за здравственом негом и заштитом је из године у годину све већа што свакако упућује на потезу ангажовања већег броја здравствених радника.

Постојећи број запослених недовољан иако су поменуте и остале радне јединице и службе у Установи су одговориле постављеним задацима. Услед ових тешкоћа везаних за структуру корисника ангажован је већи број неговатељица. Још један од већих проблема у извршавању задатака је велики број боловања и повреда на раду код запослених и то претежно оних чији се послови односе на свакодневну услугу корисницима. Установа има

потребу за ангажовањем још око 30 радника чији би задатак био у пословима директне неге корисника.

Према важећим нормативима корисницима се дневно обезбеђује у просеку **2.440 оброка**, од чега су четвртина дијетални оброци. Велики број дијеталних оброка указује на тежа здравствена стања корисника, односно веће захтеве у односу на ову услугу а тим и веће трошкове набавке намирница. Поред дијеталних оброка, када то захтева здравствено стање, припрема се и безглутенска исхрана, исхрана без лактозе или протеина, и специјална исхрана путем сонде и стоме.

Из године у годину постиже се уштеда у количини опраног веша и утрошка детерџената у Р.Ј. Вешерај због све мање употребе платнених пелена.

И даље перзистирају проблеми недостатка материјалних средстава за набавку потребне опреме и средстава за одржавање и реконструкцију дотрајалих инсталација у свим домовима, енергетску реконструкцију водоводне и канализационе мреже са соларним панелима у Дому на Новом насељу, за реновирање дела објекта за смештај зависних корисника у Футогу и адаптацију таванског простора у Футогу у стационар за смештај корисника. У погледу опреме најхитнија је набавка хидрауличних кревета, аутоклава, канцеларијских столица и рачунара.

Генерална анализа резултата методолошки коректне Анкете задовољства услугом, којом је обухваћен рад стручних радника, услуге неге, хигијена, опремљеност соба, организација слободног времена и исхрана, за сва три дома показује да су корисници дали добре оцене за све наведене области услуга. **Просечна оцена 4.1 у распону од 1 до 5. Процена задовољства је приближна у свим објектима и у свим сегментима што указује на уједначеност квалитета услуге на нивоу установе.** Генерално задовољство је у благом порасту у односу на претходне четири године када је било у континуираном паду.

У циљу попуњавања празних капацитета током 2017. активности на промовисању услуга Установе су биле изузетно бројне. Неуобичајено велики број захтева за смештај може довести у везу са ефектима ових активности.

Служба за буџетску инспекцију АП Војводине није утврдила неправилности у пословању Економско финансијске службе током контроле примене закона у области материјално-финансијског пословања и наменског и законског коришћења средстава.

У протеклој години, која је у односу на претходне била једнако сложена у погледу све веће и специфичније потребе за услугом и подршком од стране корисника у односу на економске, смештајне и кадровске могућности Установе сматрамо да је Геронтолошки центар „Нови Сад“ на адекватан начин одговорио потребама корисника и унапредио квалитет услуге.

ДИРЕКТОР

**Геронтолошки центар
„Нови Сад“**

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ
РЈ ДНЕВНИ БОРАВАК ЗА ОДРАСЛА И СТАРИЈА ЛИЦА
ЗА 2017.**

Нови Сад, јануар 2018.

У оквиру Установе социјалне заштите Геронтолошки центар "Нови Сад" организује се и рад РЈ Дневни боравак за одрасла и стара лица која је 2017. години је спроводила своје активности на основу:

1. Закона о социјалној заштити Републике Србије,
2. Одлуке о остваривању права у области социјалне заштите Града Новог Сада,
3. Правилника о нормативима и стандардима за обављање делатности и мерилима за утврђивање цене услуге рада Дневног боравка за стара и одрасла лица,
4. Плана и програма рада Геронтолошког центра "Нови Сад" и
5. Савремених достигнућа геронтологије и искустава добре праксе

Дневни боравак за стара и одрасла лица обезбеђује дневни боравак старим и одраслим лицима у оквиру дома на Новом Насељу Геронтолошког центра „Нови Сад“ као облик дневне услуге у заједници са максималним капацитетом од 20 корисника. Корисницима је обезбеђен простор за ручавање, организовање слободног времена, дневни одмор и купатило са санитарним чвором. Циљна група корисника су стара и одрасла лица са хроничним болестима као и почетним стадијумима деменције. Основни циљ је да се оваквим видом услуге продужи боравак корисника у њиховом породичном и социјалном окружењу и спречи прерана институционализација.

ОРГАНИЗАЦИЈА ЗАПОСЛЕНИХ У РЈ Дневни боравак за стара и одрасла лица

На реализацији циљева у РЈ Дневни боравак за стара и одрасла лица, према Уговору о обављању послова дневног боравка (између Града Новог Сада и Геронтолошког центра), ангажовани су следећи кадрови:

- руководиоца РЈ (1) ,
- аниматор слободног времена у боравку (извршилаца: 1),
- медицинска сестра (1),
- неговатељица (извршилаца 2)
- одговорни стручни радник (је психолог запослен на нивоу Установе)
- возач (је радник запослен на нивоу Установе)

Стручни тим чине: руководиоца РЈ, стручни радник, медицинска сестра Дневног боравка. Стручни тим се састаје по потреби и приликом примања новог корисника на услугу.

ОРГАНИЗАЦИЈА РАДА РЈ ДНЕВНИ БОРАВАК

Годишњи план и програм рада, је усвојен од стране Управног одбора Установе као и од стране оснивача - органа Града.

Рад је организован у једној смени у временском интервалу од 06.30 час.- 14.30 час. Превоз корисника се врши свакодневно од њихових кућа до просторија боравка и назад у неколико (најчешће два) турнуса. Корисницима су обезбеђена два obroка дневно – доручак и ручак (корисници на дијеталном режиму добијају и ужину). Помоћ у одржавању личне хигијене се одвија свакодневно а подразумева помоћ у одласку до тоалета, купање корисника једном недељно и сечење ноктију а једном месечно корисницима се пружају услуге шишања. Медицинска сестра свакодневно дели оралну фармако терапију корисницима, мери виталне функције и прати њихово здравствено стање. Између доручка и ручка се са корисницима спроводи групна кинези терапија прилагођена њиховим могућностима и потребама са циљем да се што више унапреди њихово опште психофизичко стање и продужи функционалност у активностима дневног живота. Анимирање слободног времена корисника се обавља кроз радно-окупационе, културно –забавне и рекреативне активности (ручни рад, креативне радионице, играње друштвених игара, слушање музике и праћење ТВ програма, читање књига и дневне штампе, излагање у шетње у непосредном окружењу објекта и сл...)

По потреби корисницима се од стране психолога Установе врши процена когнитивних способности, обављају се саветодавни разговори са корисницима, сродницима и запосленим и прати се њихово психичко стање и ток адаптације на услугу.

ОСВРТ НА 2017. ГОДИНУ

Максималан капацитет Дневног боравка је 20 корисника са тим да је током 2017. године укупно 21 корисник користио услугу Дневног боравка. Најчешћи разлог за прекид услуге је прелазак корисника на трајан смештај у неки од наших Дмова или погоршање здравственог стања. Само један корисник је прекинуо коришћење услуге због незадовољства ентеријером боравка и понуђеном услугом. Највећи број корисника је старији од 80 година (њих 10, а само један корисник је испод 65 година старости). Такође у највећем броју корисници живе сами без брачног партнера и деце.

Код 70% корисника су приметне тешкоће у когнитивном функционисању у смислу почетне или средње изражене деменције, а 50% корисника има тешкоћа са кретањем или користи неко од помагала (штап или ходалицу).

Попуњеност капацитета није уједначена током целе године највећи број корисника који користе услугу је на месечном нивоу је 16 током маја и јуна, а најмање током

децембра месеца 9 корисника са тим да је до 31. 12. 2017. год. још један корисник прекинуо услугу па је закључан број за тај месец 8 корисника. Из тих разлога су предузете активности за презентовање услуге у заједници преко средстава јавног информисања (ТВ и писани медији) и делењем промотивног материјала циљној популацији грађана у Клубовима пензионера, Домовима здравља и градским промо штандовима.

Током функционисања боравка у 2017. укупно је пружено по сегментима услуга:

- исхрана: 4662 obroka (2331 – doručak, 2331 – ручак)
- медицинских услуга (укупно 5138, од тога 2051 давање оралне фармако терапије, 1168 мерења виталних функција и 2332 групне кинези терапије)
- активности анимирања слободног времена (2681 радноокупационих активности, 44 културно забавне активности и 2235 рекреативних активности)
- нега корисника (укупно 131 услуга, од тога 94 услуге купања корисника, 25 услуга шишања, фенирање, бријање и нега ноктију 12 услуга).

4.Сарадња са другим установама и сродним организацијама

Сарадња са градским центром за социјални рад као упутним органом је континуирана, а ове године је успостављена и сарадња са Клиничким Центром Војводина - клиником за психијатрију у циљу упућивања њихових пацијената у стабилним ремисијама и без психотичних симптома на услуге Дневног боравка.

**Геронтолошки центар
„Нови Сад“**

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЗА 2017. ГОДИНУ

Радна јединица Помоћ у кући и нега

Нови Сад, март 2018. године

У склопу дневних услуга у заједници у циљу пружања подршке што дужем, квалитетнијем и самосталнијем животу корисника у својим кућама и становима, у Геронтолошком центру „Нови Сад“ организован је рад Радне јединице Помоћ у кући и нега, која је основана 1978. године. Р

Радна јединица је 2016. године добила пуну лиценцу од стране Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

Услуге помоћи у кући и неге се пружају старијим, изнемоглим, хронично оболелим особама, као и другим особама која нису у стању да се сама старају о себи (особама са инвалидитетом), а чије је пребивалиште на територији Града Новог Сада.

Радна јединица Помоћ у кући и нега је током 2017. године спроводила своје активности на основу:

1. Закона о социјалној заштити Републике Србије,
2. Одлуке о остваривању права у области социјалне заштите Града Новог Сада,
3. Правилника о нормативима и стандардима за обављање послова помоћи у кући, критеријумима и мерилима за утврђивање цене услуга и учешћу корисника и његових сродника у трошковима помоћи у кући,
4. Плана и програм рада Геронтолошког центра „Нови Сад“,
5. Савремених достигнућа геронтологије и искустава добре праксе.

ОРГАНИЗАЦИЈА ЗАПОСЛЕНИХ У РАДНОЈ ЈЕДИНИЦИ ПОМОЋ У КУЋИ И НЕГА

На реализацији циљева у Радној јединици Помоћ у кући и нега, током 2017. године, ангажовани су били следећи кадрови:

- Руководилац радне јединице (1);
- Социјална радница (2);
- Главна медицинска сестра (1);
- Тријажерка (3);
- Медицинска сестра-техничар (20);
- Неговатељица (28);
- Спремачица (1) .

Услуге помоћи у кући пружају неговатељице, неговатељи и спремачице, а услуге здравствене неге пружају медицинске сестре. Услуге стручног социјалног рада су поверене социјалној радници, док у организацији услуга, контроли њихове реализације и тријаже учествују руководилац, главна медицинска сестра и тријажерке. Током 2017. године у радној јединици је било запослено 56 радника. Састанци медицинских сестара и неговатељица, одржавају се по једном у току радне недеље, тачније понедељком и средом. Састанке води руководилац радне јединице који договара поделу распореда корисника и ангажованих радника за

конкретне услуге. На састанку се такође говори и о свим значајним темама везаним за рад и адекватно функционисање радне јединице у датом тренутку. Потенцијалне проблеме, недоумице у директном раду са корисницима, радници износе на састанку, где се саветодавно укључује социјални радник. На основу изнетих проблема на састанку индукује се теренска посета одређеним корисницима. На свим састанцима води се записничка књига.

Вођење целокупне стучне документације везане за корисника и остваривање права на услуге (сачињавање индивидуалног план услуга; одређивање степена подршке функционалне ефикасности), упознавање са социо-економским статусом и проблемима старе особе, процена стања и у складу са потребама пружање услуга везаних за остваривање права на пензију, социјалну заштиту, посредовање у остваривању права из области социо-здравствене заштите, подстицање добросуседских и добрих породичних односа, разговор и охрабривање старе особе, подршка у очувању менталног здравља, итд.

ОРГАНИЗАЦИЈА РАДА РАДНЕ ЈЕДИНИЦЕ ПОМОЋ У КУЋИ И НЕГА

Канцеларије Радне јединице Помоћ у кући и нега се налазе у просторијама дома на Лиману.

Рад је организован у једној смени у временском интервалу од 7 часова до 15 часова сваког радног дана на територији Града Новог Сада. Услуге су кориснику доступне једном, два, три, четири пута недељно (по потреби и пет пута недељно) у трајању од једног часа, а у изузетним случајевима и до два часа у току радног времена.

У зависности од материјалног стања корисника и његових сродника (који имају обавезу издржавања), одређује се висина цене услуге која се креће у распону од 0 до 530,00 динара, што је пуна економска цена услуге помоћи у кући и неге на нивоу Града Новог Сада. О трајању услуге као и цени, одлучује надлежни Центар за Социјални рад Града Новог Сада који је упутни орган. Након прикупљене релевантне документације, опсервације општег стања корисника са терена и стручног социјалног рада, Геронтолошки центар „Нови Сад” Радна јединица Помоћ у кући и нега, врши даље планирање и организацију остваривања услуге.

Захтев за остваривање права на услуге помоћи у кући и неге, потенцијални корисници, уз релевантну личну и медицинску документацију, подносе Центру за социјални рад Града Новог Сада који у својству упутног органа, организује даљи ток рада. Теренске посете потенцијалним корисницима реализују се једном до два пута недељно (у зависности од броја поднетих захтева) од стране социјалног радника Центра за социјални рад Града Новог Сада и медицинске сестре-тријажера Геронтолошког центра „Нови Сад”, радне јединице Помоћ у кући и нега.

Да би корисник остварио право на наше услуге потребно је да поднеси захтев у Центру за социјални рад Града Новог Сада и приложити следећу документацију:

1. Фотокопија личне карте у два примерка
2. Фотокопија медицинске документације у два примерка
3. Чекови од пензије за последња три месеца или извод из банке (за корисника и брачног друга) или последња три примања за особе које су у радном односу
4. Потврде о примањима за сву децу или уверење Националне службе за запошљавање.

Услуге помоћи у кући и неге обухватају:

1. Одржавање личне хигијене корисника (тоалета непокретних, полупокретних и сенилних корисника, хигијену усне дупље, купање са прањем косе, дневну тоалету инконтинентног корисника са купањем, шишање, бријање, сечење ноктију, превенција настајања декубитуса и контрактура, брига о физиолошким потребама корисника)
2. Нега корисника (постављање корисника у одговарајући корективни положај, примена облога и купке, обрада декубитуса и других рана, једноставно преврћање, хигијена катетера, вештачког ануса и каниле, давање клизми, контрола узумања лекова и слично.)
3. Одржавање хигијене стана (одржавање чистоће у стану, намештање кревета, прање посуђа, прање и пеглање рубља)
4. Помоћ ради задовољавања егзистенцијалних и других потреба (набавка прехрамбених и других производа, кување намирница, допремање готових оброка, припрема, сервирање и храњење дементних корисника, храњење полупокретног, непокретног и корисника са сметњама жвакања и гутања, доношење огрева и загревање стана и набавку неопходних ствари за стан и плаћање рачуна)

Ове услуге обављају стручно оспособљене медицинске сестре-техничари (нега корисника) и неговатељи/неговатељице, спремачице (помоћ у кући) који се континуирано усавршавају.

Коришћењем услуга помоћи у кући и неге, корисници али и њени сродници, добијају сву потребну стручну помоћ и подршку која им је неопходна у датом тренутку, а коју нису самостално у могућности да остваре.

ОСВРТ НА 2017. ГОДИНУ

Током 2017. године пружене су услуге подршке у задовољењу основних животних активности, здравствене и палијативне неге за укупно 326 особа. На дан 31.12. 2017. године услуге су пружене за 229 корисника, од тога је 51 мушког пола, а 178 женског. Нових корисника у 2017. години било је 89, док је услуга прекинута за 97 корисника. Најчешћи разлози прекида услуга били су смрт корисника или трајни домски смештај, претежно у неки од домова Геронтолошког центра „Нови

Сад“. Као могући разлог прекида услуга, јавља се и побољшање здравственог стања корисника, али је обзиром на специфичност профила корисника наших услуга, таквих разлога прекида било у занемарљивом броју. У протеклој 2017.години било је више захтева за остваривање права на услуге Помоћи у кући и неге од стране одраслих лица (старосне доби до 65 година), а у односу на предходне године.

Услед недостатка радника у довољном броју, услуге није било могуће пружити корисницима који живе у приградским насељима (Лединци, Степановићево и др.) што сматрамо недостатком који је потребно у предстојећем временском периоду решити на адекватан начин, ангажовањем нових радника или обезбеђивањем возила за те намене.

САРАДЊА СА ДРУГИМ УСТАНОВАМА И СРОДНИМ ОРГАНИЗАЦИЈАМА

Сарадња са Центром за социјални рад Града Новог Сада као упутног органа, је била континуирана током целе године.

По потреби, стручни радници радне јединице Помоћ у кући и нега, руководиоца и социјални радник, посредују и остварују директну сарадњу са другим институцијама социјалне и здравствене заштите на територији Града Новог Сада, а које су од важности за остваривање потреба корисника наших услуга.

Руководилац,
Тоња Мирковић