

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГЕРОНТОЛОШКИ ЦЕНТАР МАТАРУШКА БАЊА

ГЕРОНТОЛОШКИ ЦЕНТАР О.О.
57/25
20.09 25
Матарушка Бања, Матарушка Бања

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ
ГЕРОНТОЛОШКОГ ЦЕНТРА МАТАРУШКА БАЊА
ЗА 2024. ГОДИНУ

Геронтолошки центар Матарушка Бања, јануар 2025. године

САДРЖАЈ

I ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О УСТАНОВИ

II УВОДНИ ДЕО

1. Положај, локација, услови

III УСТАНОВА КАО ПРУЖАЛАЦ УСЛУГА

1. Организација и услови рада
2. Кадровска структура
3. Стручно усавршавање и обука запослених
4. Сарадња са другим актерима

IV КОРИСНИЦИ УСЛУГЕ СМЕШТАЈА

1. Број, структура, обележје корисничке групе
2. Стручни рад
3. Услуге социјалног рада
4. Радно-окупационе, рекреативне и културно-забавне активности
5. Савет корисника
6. Здравствена заштита
7. Друге услуге
8. Притужбе, инцидентне ситуације и рестриктивни поступак
9. Евалуација пружених услуга
7. Сарадња са центрима за социјални рад и другим институцијама

V ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

I ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О УСТАНОВИ

- Назив установе: Геронтолошки центар, Матарушка Бања
- Оснивач: Р.Србија
- Година оснивања: 30.03.1983.године
- Број лиценце: 1021
- Лиценцирани капацитет: 252 места за смештај
- Директор установе: Валентина Ристовић
- Место (град/општина): Матарушка Бања
- Градска општина: Краљево
- Адреса и поштански број : Драгутина Гвозденовића 53,
36201 Матарушка Бања
- Електронска адреса установе: mbanjagc.ust@minrzs.gov.rs
- Телефон/факс: 036/ 5411-144, 036-5411-242

II УВОДНИ ДЕО

Извештај о раду Геронтолошког центра Матарушка Бања, за 2024. годину, је документ који садржи податке о броју и начину реализације пружених услуга корисницима смештаја, расположивим ресурсима и њиховом улогом у обављању основне делатности Установе. Законом утврђена делатност установе, домски смештај одраслих и старијих лица у оквиру система социјалне заштите, представља оквир за израду Извештаја о раду у који су уграђени подаци из законом прописане и обавезне евиденције и документације о корисницима услуга, запосленима, стручном раду и другим релевантним подацима о општем функционисању Установе.

Извештај о раду за 2024. годину је документ који се састоји из два дела, статистички подаци о Установи и корисницима смештаја, приказани кроз табеле (програм Аурора) и наративни део извештаја о раду, са закључцима и тумачењем добијених података.

Годишњи Извештај о раду Установе је документ о степену испуњености задатих циљева, квалитету пружених услуга и намењен је надлежним институцијама и органима управљања, Завод за социјалну заштиту, Управни и Надзорни одбору и свим службама организационе шеме Установе.

Положај, локација, услови

Геронтолошки центар Матарушка Бања је лиценцирана републичка установа социјалне заштите која послује у складу са Законом о социјалној заштити грађана Републике Србије, Законом о безбедности корисника привременог смештаја у социјалној заштити, Статутом Установе и другим општим и посебним актима која уређују област социјалне заштите.

Геронтолошки центар Матарушка Бања је основан као Дом за остарела лица “Столови“, Одлуком Скупштине СИЗ-а, 30.03.1983.године. Решењем Привредног суда број ФИ 3133/1992 из 1992. године, промењен је статус установе и извршена пререгистрација у Геронтолошки центар, Матарушка Бања, под којим називом и данас послује.

Геронтолошки центар Матарушка Бања се налази у самој Матарушкој Бањи, у близини бањског парка и лечилишта, Завода за рехабилитацију „Агенс“, предшколске установе и спортског центра. Близина реке Ибар, планина Столови и Гоч, нуде природан амбијент са благом континенталном климом.

Локација Установе је повољна. Земљиште на којем се налази објекат за становање, и други пратећи објекти је комунално опремљено и прилагођено животу корисника. У близини су регионални и магистралних путеви који Установу повезују са градом Краљево и другим местима у Р.Србији.

Геронотлошки центар Матарушка Бања корисник је земљишта у власништву Р.Србије, укупне површине око 3,3 хектара, које је уређено у складу са потребама корисника. Предњи део дворишта чини парковски простор, са цвећем и дрвећем, клупама и простором за одмор и рекреацију корисника, сродника и посетилаца. Задњи део дворишта је травната површина погодна за развијање нових пројеката.

Прилази Установи су и складу са прописаним стандардима, уређени, широки, са рампама, рукохватима и омогућавају несметану комуникацију лица и возила.

Сам објекат, архитектонски посматрано, и данас има модеран изглед објекта хотелског типа. Пространи ходници са дневним боравцима, лифтови за путнике и робу, уграђени рукохвати, паник осветљење, дојављивачи пожара, СОС сигнализација, сопствено централно грејање, алтернативно водоснабдевање водом из сопственог бунара.

Објекат за смештај корисника заузима нето површину од око 7500 метара квадратних и чине га неколико стамбених блокова повезаних у јединствену целину Установе.

Геронтолошки центар Матарушка Бања, у складу са Уредбом о мрежи установа социјалне заштите Републике Србије („Сл.гласник РС“ бр.12/2013), има утврђен капацитет од 252 места за смештај корисника у 54 једнокреветне, 91 двокреветну и 4 четворокреветне собе опремљене у складу са прописаним стандардом.

У складу са услугама које су дефинисане делатношћу Установе, корисницима смештаја се нуди смештај, заједнички простор за одмор, трпезарије, здравствена амбуланта, сала за физикалну терапију, фризерски салон, библиотека, простор за радно-окупационе активности и ангажовање, Клуб друштвених игара.

Опрема и простор којим располаже Установа одговарају прописаним стандардима за пружање услуга, али је због утицаја времена и коришћења неопходно редовно одржавање и замена савременим апаратима и опремом, како би се створили што бољи услови да се Установа развија у корак са временом, потребама корисника и очекиваним квалитетом њиховог живота.

Геронтолошки центар Матарушка Бања је Решењем министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, број 022-02-00075/2023-19 од 01.08.2024.године, добио лиценцу за пружање услуга домског смештаја одраслих и старијих и обављање делатности социјалне заштите, лиценца број 1021, са роком важења од 6 година, период од 01.08.2024.-01.08.2030. године.

III УСТАНОВА КАО ПРУЖАЛАЦ УСЛУГА

Организација и услови рада

Геронтолошки центар Матарушка Бања је републичка установа социјалне заштите која своју делатност обавља у складу са Законом о социјалној заштити и социјалној сигуурности грађана, Законом о безбедности корисника привременог смештаја у социјалној заштити, Статутом, Правилником о раду и другим општим и посебним актима и прописима који регулишу област социјалне заштите.

Основна делатност установе је домски смештај одраслих и старијих лица која у природној средини нису могла да на адекватан начин задовоље своје потребе, већ им је неопходна институционална, планирана и организована помоћ и подршка друштва у задовољавању животних потреба.

Универзалну сврху и општи циљ пружања услуга, унапређење квалитета живота корисника смештаја, остварили смо реализацијом следећих програмских активности:

- становање у сигурном, безбедном и пријатном окружењу
- прилагођену исхрану
- хигијену простора, гардеробе, тела и одевање корисника у складу са временским приликама и личним печатом
- услуге стручног социјалног рада
- здравствену заштиту са негом
- културно-забавне, рехабилитационе, рекреативне садржаје и активности на организацији слободног времена.

Наведене активности су груписане према врсти и типу услуга, као посебни радни задаци служби и запослених у њима.

Настојали смо да организација рада буде флексибилна и да прати планиране услуге као ефикасан одговор на актуелне потребе корисника.

У Геронтолошком центру Матарушка Бања, у складу са важећим Правилником о организацији и систематизацији послова, број 110-00-75/2016-09, од 1.06.2016.године, програмске активности Установе на заштити корисника смештаја у 2024. години реализовале су следеће службе:

- Служба социјалног рада
- Служба за здравствену заштиту и негу корисника
- Служба општих, правних, кадровских и послова исхране
- Служба рачуноводствених и комерцијалних послова

Наведене службе и запослени у њима ангажовани су на пословима и радним задацима на извршењу делатности установе и испуњењу прописаних стандарда.

У 2024. години, радили смо на спровођењу препорука интерног ревизора и усаглашавању интерниг аката са актуелним законима и подзаконским актима који уређују ову област.

Пратили смо имплементацију већ усвојених Правилника и процедура, у раду запослених и корисника смештаја.

Рад на унапређењу и очувању функционалних стандарда, пратиле су редовне активности на унапређењу структуралних стандарда, редовним и ванредним текућим и инвестиционим одржавањем и улагањем у установу и друге помоћне објекте.

Вршено је редовно одржавање противпожарне инсталације и дојављивача пожара, годишњи ремонт котларнице, сервис бунара и лифтова. Такође, редовне и хаваријске поправке апарата и технике за рад у кухињи и вешерници.

Извршена је набавка опреме соба на стационару 1, ради попуног испуњења прописаних стандарда.

Сопственим средствима извршено је хигијенско кречење зајеничког простора, улазног хола и ходника, набавка постелјине и ћебади за стационаре.

Оштећена на крову су се редовно санирала, али су остале последице прокишњавања и квашења зидова.

Пред летњу сезону извршен је сервис свих клима уређаја и вентилације на стационару 1, кухињи и вешерници, и хитна замена клима уређаја у просторији за збрињавање преминулих корисника.

У 2024. години је реализована прва фаза гасификације Установе, испуњавање прописаних услова за прикључење Установе на бањски гасовод у изградњи, као предуслов за изградњу гасне котларнице са пратећом инсталацијом.

У 2024.години вршени су редовни прегледи опреме и уређаја, намирница, редовна контрола воде, дератизација и дезинсекција, санитарни прегледи за запослене и систематски прегледи за проширен број запослених, у складу са изменама закона.

Уз помоћ и подршку министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, кроз додатно финансирање, реализовали смо инвестицију замену путничког лифта унутар установе, вредну 2,9 милиона динара.

Све активности смо реализовали поштујући закон о јавним набавкама, годишњим уговорима за одржавање и сервисирање опреме и уређаја и имплементацију обавезујућих измена, применом закона и подзаконских аката.

У функцији испуњења наведених задатака, али и задатака у складу са обављањем основне делатности, Геронтолошки центар Матарушка Бања је у 2024.години имао закључене уговоре о сарадњи са Домом здравља Краљево, о амбуланти за пружање здравствене услуге корисницима смештаја, Заводом за рехабилитацију „Агенс“, Здравственим центром „Студеница“, Заводом за јавно здравље у Краљеву, Академијом „Оксфорд“, лекарима за пружање специјалистичких услуга из кардиологије, неурологије и офталмологије,

библиотеком, црквом, школама, предшколским установама и вртићима, Центрима за социјални рад, другим сродним институцијама и организацијама.

Кадровска структура

У складу са актуелним Правилником о систематизацији послова у Геронтолошком центру Матарушка Бања, на пружању услуга корисницима смештаја у 2024. години, од утврђеног максималног броја запослених на пружању услуга смештаја, 93 радно ангажована лица, било је у континуитету запослено до 86 запослених на неодређено време, и 7 запослених на одређено време. Настојали смо да редовно обезбеђујемо замене запослених, након дужег одсуства, у складу са законом.

У току 2024. године, престао је радни однос за 5 запослених, из разлога одласка у редовну и инвалидску пензију, смрти и споразумног прекида радног односа.

У радни однос на неодређено време, ангажована су четири запослена (социјални радник, шеф рачуноводстава, неговатељица, спремачица), а уз сагласност Владе Р.Србије (портир, секретар-правник, спремачица, две неговатељице). У току 2024. године, додатно су ангажоване две серверке, због дистрибуције хране корисницима у четири помоћне трепезарије, за исхрану корисника трећег, другог и првог степена подршке.

На дан 31.12.2024. године, било је укупно 93 запослена лица, од којих је 85 у радном односу на неодређено време, 7 ангажованих радника на рад на одређено време и 1 запослена по основу споразума за ангажовање запослених са КИМ-а.

Број запослених у службама:

Служба	неодређено време	одређено време	укупно
Директор	1	0	1
сл. за социјални рад	2	1	3
сл. за здравствену заштиту и негу	38	0	38
сл. за правна, општа и техничка питања	39	7	47
сл. за рачуноводство	5	0	5
УКУПНО:	85	8	93

Ангажовање запослених на одређено време, у својству замене, и даље је био начин да се обезбеди континуитет и ефикасност у раду Установе, услед честих краћих и дужих одсуствовања запослених са рада.

У 2024. години је продужен Уговор о запошљавању и финасирању једне запослене са подручја КиМ, на одређено време, на пословима радног терапеута и настављена је сарадња и ангажовање лекара на пружању специјалистичких услуга корисницима Установе, једном посетом и прегледом у месецу, кардиолога, неуролога и офталмолога.

У току 2024. године вршили смо нова запошљавања у складу са Уредбом Владе Р.Србије о ограниченом запошљавању у јавном сектору, поштујући члан 27к.

Стручно усавршавање и обука запослених

Геронтолошки центар Матарушка Бања је у 2024. години испунио План и Програм стручног усавршавања запослених, у највећем проценту. Стручни радници и сарадници су учествовали на акредитованим програмима за стручно усавршавање из области социјалне заштите, ради стицања неопходних знања и вештина и развијање професионалних и личних компетенција.

Стручни радник социјални радник и стручни сарадник-радни терапеут похађали су акредитован програм обуке на тему „Рад са дементним корисницима“.

Секретар-правник је похађао наведену едукацију, за испуњење услова за добијање лиценце за правне послове у социјалној заштити.

Стручни радник социјални радник је завршио акредитовану обуку из области социјалне заштите, под називом“ Стрес код пружаоца услуга“.

Због све чешћих обраћања Установи, у виду захтева за информације од јавног значаја, секретар-правник је учествовао на едукацији на тему“ Приступ информацијама од јавног значаја“.

Социјални радници су учествовали на конференцији Сусрети социјалних радника на тему “Одрживи социјални рад, повезивање и подршка корисницима“, а сви стручни радници су учествовали на Националној конференцији „Улога центра за социјални рад у заштити осетљивих група“ и на конференцији „ Границе интервенције државних органа у породични живот-линије сарадње или раздвајања“.

Здравствени радници, медицинске сестре-техничари и физиотерапеути су похађали акредитоване програме из здравствене заштите, за очување и продужење лиценце за рад, а стручни сарадници из службе здравствене заштите и едукацију из области социјалне заштите. За све запослене и друга ангажована лица на раду у установи, у складу са прописима, током целе године организоване су обуке са провером знања из области заштите од пожара и безбедности на раду.

Запослени у служби за припрему и дистрибуцију хране корисницима и складиштење намирница, су обухваћени редовном обуком и провером квалитета имплементације стандарда Хасап.

Рачуноводствени радници и шеф рачуноводства су у току 2024. године учествовали на стручним обукама за рад у програму „Спири“ и „ Искра“.

Правни сарадник је кроз онлајн тематске обуке и писана упутства учествовао у унапређењу рада и имплементацији новина у јединственим програмима за кадровску евиденцију.

У 2024. години није било заинтересованих кандидата за стицање практичних знања из области неге болесника.

Сарадња са другим актерима

У току 2024. године настављена је сарадња са надлежним Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, центрима за социјални рад, геронтолошким центрима, сродним и другим институцијама, у циљу остварења основне делатности установе и општег циља, унапређења квалитета живота корисника смештаја.

Свакодневне активности установе, као пружаоца услуга смештаја одраслим и старијим лицима у систему социјалне заштите, подразумевају континуирану и непосредну сарадњу са једним или више релевантних чиниоца и институција, на локалном и републичком ниову:

- Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања Р.Србије
- Републички завод за социјалну заштиту
- Комора стручних радника у социјалној заштити Р. Србије
- Центри за социјални рад у Р.Србији
- Завод за јавно здравље у Краљеву
- Републички завод за здравствено осигурање
- Национална служба за запошљавање у Краљеву
- З.Ц „Студеница“ Краљево
- Дом здравља Краљево
- Црвени крст Краљево
- Народна библиотека у Краљеву
- Основне школе и предшколске установе
- Културни центар Рибница
- КУД-ови

IV КОРИСНИЦИ УСЛУГА ДОМСКОГ СМЕШТАЈА

Број, структура и обележја корисничке групе

Извештај о структури и карактеристикама корисника услуга, врсти и броју пружених услуга, на дан 31.12.2024. године, представља интегрални део јединственог годишњег извештаја о раду Установе и сачињен је у виду табеларног приказа статистичких података о корисницима. Као базу података користили смо јединствени програм за евиденцију корисника и услуга, индивидуалне годишње извештаје о раду стручних радника и сарадника, и служби чији су радни задаци и активности у функцији пружања услуга корисницима смештаја и остварење основних циљева и делатности установе.

У току 2024. године, пријем корисника на смештај је, у потпуности и у конитутету, био усклађен са решењем надлежног министарств о утврђеном капацитету, 252 места за смештај корисника и пружање услуга категорији одраслих и остарелих лица у социјалној заштити.

У току 2024. године, попуњеност капацитета је била 100%, а на дан 31.12.2023. године на смештају се налазило 249 корисника, 3 у припреми за смештај, што чини 98,81% укупног капацитета.

У току 2024. године, извршен је пријем 74 нова корисника, за 82 корисника је престало право на смештај, по различитим основама.

Наведени податак потврђује наша непосредна сазнања да је наша установа и даље веома често први избор заинтересованих за смештај у установу.

Листа чекања је јединствена и подељена на евиденцију захтева на чекању према степену подршке предпријемне процене. На дан 31.12.2024.године, евидентирано је 119 активних захтева за смештај. Од укупног броја захтева на листи чекања, 48 је за смештај у првом степену подршке, 15 за смештај у другом степену подршке, 19 у трећем степену подршке и 39 активних захтева за смештај у четвртом степену подршке, од којих се чак 33 налази на листи за смештај у једнокреветну собу.

Анализом података уочава се неравнотежа између константности броја заинтересованих кандидата за смештај у установу, с једне стране, и динамике реално слободних места за пријем, са друге стране.

Из наведених података као и података из извештаја претходних година намеће се претпоставка да ћемо и у наредној години водити листу чекања за пријем у установу као начин попуњавања слободних смештајних капацитета.

Подаци о структури актуелних корисника смештаја потврђују да највећи број, преко 80%, има пребивалиште у Општини Краљево, а да значајан број преосталих корисника гравитира из суседних општина и на крају са територије целе Р.Србије.

Као и у претходним извештајним годинама, родна припадност корисника смештаја је уједначена, без значајне доминације броја припадника једног пола. Нешто већи проценат жена није статистички значајан у односу на број корисника мушког пола.

Најбројнију групу чине корисници старости до 80 година живота, са тенденцијом раста броја корисника који припадају старосној категорији „стари стари“са преко 85 година живота, што указује на чињеницу да су све присутни показатељи продужења животног века савременог човека. Дужи животни век не прати и одсуство болести, већ подаци о здравственом стању корисника показују да су и даље присутне различите врсте болести у старости и да су корисници смештаја, у највећем проценту оболели од више хроничних болести.

Значајан је податак да се све чешће сусрећемо са захтевима за смештај корисника у терминалним фазама живота, са одраслим лицима са актуелно присутним социо-патолошким променама у понашању или последицама наведеног понашања. Значајан је број корисника смештаја са свакодневном конзумацијом алкохола и променама изазваним употребом алкохола.

Из наведених податка проистиче и чињеница да је дужина боравка корисника у установи у уској вези са актуелним здравственим стањем, па корисници у терминалним стањима, у установи бораве најчешће не дуже од 6 месеци. И даље је тренд да расте број корисника који се налазе на смештају и дуже од 10 година, иако и даље највећи број корисника користи смештај 3 и више година. Наведени податак посматрамо у контексту чињенице да корисници наведене категорије започињу смештај у стабилном здравственом стању, очуваних способности и степена самосталности да користе доступну, прилагођену и правовремену

услугу социјалног и здравственог збрињавања, у циљу унапређења квалитета свакодневног живота.

Подаци из последних пар извештајних година указују да је образовна структура корисника смештаја стабилна, нема значајних и драстичних промена и одступања и да је присутан тренд благог раста броја корисника са средњим и високим образовањем, у односу на доскоро најдоминантнију групу, корисника са највише стеченим основним образовањем.

Степен стеченог формалног образовања корисника је у директној вези са економским статусом корисника и подацима који потврђују да највећи број корисника смештаја има лична примања и да су остварили право на пензију, без обзира на врсту и основ за пензионисање.

И у 2024. години, највећи број корисника на смештај долази из самачких домаћинстава, удовци су или удовице, живели су сами и недостатак породичног старања и усамљеност су најчешћи разлог доношења личне одлуке о смештају у установу. Наведени подаци су очекивани и прате тренд претходних извештајних година.

Динамику и квалитет породичних односа, комуникацију са сродницима, пријатељима и особама од значаја, коју остварују корисници смештаја, посматрамо кроз призму актуелних друштвених околности и промена у савременом начину и стилу живота и рада. Још увек су присутне последице социјалне изолације и контролисаних социјалних контакта корисника установе, као превентивна мера за заштиту живота и здравља корисника у време епидемија к

Корисници у установи у највећем проценту имају очуване породичне односе и добијају подршку, али је динамика и број посета и даље смањена, најчешће су посете једном месечно. 2024. година је пост ковид период на коју још увек траје прилагођавање и корисника и чланова породице, сродника. Сродници су и даље ангажовани у набавци терапије, плаћању смештаја, у складу са решењем о задужењу и за подршку у превазилажењу тешкоћа и проблема на које корисник наилази у току свакодневног живота.

СТРУЧНИ СОЦИЈАЛНИ РАД

Стручни социјални рад са корисницима услуга представља примену мултидисциплинарних стручних знања и вештина, из области социјалног рада, са применом савремених метода и техника рада прилагођених потребама корисника, њиховим преосталим капацитетима, очекивањима и интересовањима.

Стручни тим

Стручни тим Установе је највиши стручни орган који има функцију да планира, реализује и прати стручни поступак, укључујући професионалне процене стручних радника и сарадника, различитих професија, као гаранта за мултидисциплинаран и високо индивидуализован приступ задовољавања потреба корисника смештаја.

И у 2024. години Стручни тим је радио у конитнутету и сталном саставу који чине, два социјална радника, секретар-правник, главна медицинска сестра и радни терапеут. Изостало је учешће андрагога, сталног члана Стручног тима, (постављење на функцију в.д.директора установе) и недостатак кадрова на евиденцији националне службе за запошљавање. Повремени члан Стручног тима је лекар у установи, и сви други запослени, у зависности од потреба и тематике којом се Стручни тим бави.

Стручни тим је одговоран за спровођење свих фаза стручног поступка, у складу са постојећим законским и подзаконским актима која регулишу питања пријема, промене облика и сврхе смештаја, процене, индивидуално планирање, заштиту и услуге корисницима смештаја, праћење, евалуацију квалитета пружених услуга и усклађеност са актуелним потребама корисник.

У складу са дефинисаним задацима рад Стручног тима је организован кроз рад неколико комисија:

- Комисија за општа питања,
- Комисија за пријем, отпуст, премештај и прекатегоризацију корисника,
- Комисија за питања исхране и израду јеловника,
- Комисија за решавање примедби и притужби.

Социјални радници организују рад Стручног тима, и учествују у раду комисије за општа питања, комисије за пријем, отпуст, премештај и прекатегоризацију корисника. Социјални радници су стални чланови Комисије за решавање примедби и притужби корисника и сродника или трећих лица која учествују у планирању заштите корисника смештаја и раду Савета корисника на решавању питања квалитета услуга које се пружају корисницима смештаја, посебно хране, хигијене и здравствене заштите

Комисија за пријем, отпуст, премештај и прекатегоризацију корисника састајала се и доносила одлуке, сваког четвртка у 12,30 сати, а на дневном нивоу су се одржавали састанци примопредаје, са разменом информација о корисницима, актуелним дешавањима у установи и пружању услуга.

Остале комисије су се састајале повремено, у зависности од потреба и актуелности тема за разматрање, а најмање једном месечно

За организацију рада Стручног тима задужени су социјални радници, а сви чланови Стручног тима равноправно учествују у његовом раду, у свим сферама и аспектима на пољу заштите корисника смештаја

О активностима Стручног тима, раду Комисија и реализацији индивидуалних задужења социјални радници воде законом прописану евиденцију и документацију, записнике, одлуке, тимске закључке и друго.

Услуге стручног социјалног рада

Социјална служба је носилац послова стручног рада, у складу са законом, стручним поступком, утврђеним бројем извршилаца и описом послова у актуелној систематизацији.

Услуге социјалног рада пружала су у току целе године два стручна радника на основним стручним пословима, образовног профила социјални радници, кроз активности у областима:

- Спровођење свих фаза стручног поступка
- Пружања помоћи у остваривању права корисника
- Умеравање и праћење корисника
- Помоћ и подршка у одржавању породичних односа
- Интервенција и посредовање код других институција
- Информисање

Социјални радници обављају задатке задужених стручних радника за предмете корисника смештаја, прате реализацију индивидуализованог плана услуга, који су креирани према потребама и посебностима сваког корисника.

Стручни радници, социјални радници су носиоци послова политике индивидуалног приступа потребама сваког корисника, у оквирима закона и законских решења.

У пружању услуга социјалног рада корисницима смештаја, социјални радници у оквирима својих професионалних задужења и компетенција, примењују професионална знања и вештине, употребом различитих метода и техника које припадају групама:

1. Индивидуални рад се одвија кроз непосредне контакте и рад са корисницима, сродницима, запосленима и трећим лицима, у циљу вођења стручног поступка, у складу са законом.

Социјални радници реализују стручне поступке и активности на процени адекватности смештаја, функционалне ефикасности корисника, процене потреба корисника, планирање услуга, активности, и праћења реализације плана заштите и пружених услуга. У дефинисаним оквирима за рад, социјални радници су вршили процену степена функционалности корисника, саветодавно-корективни рад, пружали су помоћ у адаптацији, очувању и унапређењу породичних односа, структурирању слободног времена, решавању проблема у односу са другим корисницима и запосленима, као и пружање услуга помоћи у остваривању права посредовањем код других институција.

Социјални радници су индивидуалним радом обухватили и поље рада на подстицању активне улоге чланова породице и особа од значаја за корисника, пружали су помоћ и посредовање у успостављању и унапређењу постојећих породичних односа и стварали услове за заједничко праћење реализације планирања услуга.

Овом сегменту рада посвећена је посебна пажња, имајући у виду појаву „ тешко сарадљивог сродника“ услед најчешће неадекватне информисаности о смештају и неусклађености очекивања и реалних услова и ресурса за пружање услуга.

2.Групни рад је реализован периодично, у малим групама, по моделу терапијске заједнице и адаптационе групе, на актуелне теме из свакодневног живота корисника установе.

Социјални радник је вођа тима за борбу против насиља међу корисницима. Такође, социјални радници су и чланови Комисије за пријем, располагање и чување џепарца корисницима који нису у стању да наведену активност самостално обављају на квалитетан начин и сагласни су са наведеном услугом. Социјални радник је члан Тима за имплементацију ФУК-а.

Социјални радници обавезно учествују у раду комисије за израду јеловника, задужени су за рад са комисијама у оквиру Савета корисника везано за хигијену и активно учествују у организованим друштвеним активностима и садржајима за кориснике смештаја.

У току 2024. године, у циљу успешне реализације постављених радних задатака и циљева на пословима стручног социјалног рада, остваривали су континуирану и добру сарадњу са сродним и другим институцијама, на заједничком задатку:

- Центри за социјални рад
- Информациони систем надлежног министарства
- Други геронтолошки центри
- Здравствене установе
- Фонд ПИО
- Фонд здравствене заштите
- Поштанска штедионица
- Пошта Матарушка Бања
- Месна канцеларија Матарушка Бања

На основним стручним пословима, у току 2024. године, била су у континуитету ангажована два социјална радника, у складу са решењем о признатом броју стручних радника. Послове су обављали у адекватном простору који испуњава прописане услове за рад.

Место стручног радника андрагога је у 2024. години остало непопуњено имајући у виду недостатак наведених кадрова на евиденцији националне службе за запошљавање.

Радно-окупационе активности

Активности радно-окупационог ангажовања су део стручног поступка у јединственом рехабилитационом процесу примереном потребама корисника, очувању и унапређењу њихових потенцијала и организацији слободног времена.

Све активности из домена радно-окупационе терапије организоване су са јединственим циљем, да делују рехабилитационо, културно-забавно, рекреативно и опште позитивно на личност корисника, у процесу социјализације и остварења осећаја личне вредности и задовољства, узимајући у обзир сва ограничења, преостале капацитете, способности и мотивацију корисника.

Годишњим планом рада планиране су разноврсне радно-окупационе активности које су се реализовале у адекватно опремљеном простору, прилагођеном садржајима активности и њиховој намени и уз ангажовање једног радног терапеута, на основу споразума о ангажовању запослених са КИМ-а.

Радно-окупационе активности су се спроводиле у складу са унапред сачињеним планом на дневном, недељном и месечном нивоу, по данима и сатници одржавања планираних активности. Садржај, методе и технике рада прилагођене су интересовањима, способностима и очуваним потенцијалима сваког корисника и групе формиране за рад и ангажовање.

Радно- окупационе активности и ангажовање корисника реализовали смо кроз:

- радионичарски рад : радионица ручних радова, креативна радионица, радионица за зависне кориснике „ја умем-ја знам“.
- секцијски рад : хорска секција, читалачка секција, литерарна секција.
- социо-едукативне активности: игра меморије, бројалице, сваштарица, именоване предмета, визуелно памћење.

- културно-забавне садржаје:приредбе, музичке вечери, рођенданске прославе, манифестације, изложбе.
- спортско-рекреативне садржаје:пикадо, собни бицикл, шетње, излети, томбола.
- друштвене игре (шах,карте, домине, не љути се човече, слагалице)
- помоћни послови: одржавање дворишта и „мој цветни кутак“

О степену обухваћености корисника и броју реализованих активности су следећи подаци:

Активности	број реализованих активности	број укључених корисника
радионица ручних радова	106	24
радионица креативног стваралаштва за зависне	34	25
ликовна секција	52	8
музичка секција	101	24
читалачка секција	52	12
литерарна секција	32	11
верски празници и догађаји	4	4
изложба	02	8
манифестације	03	9
окупациона активност за дементне	44	19
турнири	04	30
културно-забавни програм и прославе	12	180
мој цветни кутак	360	8
томбола	53	29

Број реализованих активности са бројем укључених корисника, указују да постоји плански приступ радно-окупационом ангажовању корисника, планирању и организовању слободног времена појединца и заједнице корисника.

И у 2024. години, као и у претходним извештајним годинама, сматрамо да постоји реални простор за повећање степена обухваћености и броја ангажованих корисника у активностима радне терапије.

Разлоге ниске мотивације проналазимо у личним особинама појединаца и заинтересованошћу да самостално организују слободно време, често ван установе.

У складу са наведеним, у 2025. години, рад на мотивацији корисника за активно учешће у планирању и организовању слободног времена, остаје и даље један од приоритетних задатака свих стручних радника и сарадника.

Активности које су се реализовале у оквиру радно-окупационих садржаја биле су у складу и одговарале су индивидуалним потребама и интересовањима корисника и стручном проценом о реалним могућностима индивидуалних ангажовања.

Подстицања корисника на заузимање проактивног става на најбољи начин се развија кроз различите културно-забавне активности, које су најмасовније, нуде забаву и подстичу позитивно и добро расположење. Обележили смо и прославили државне и верске празнике, рођендане корисника, значајне датуме, а сарадњом са сродним институцијама, друштвено ангажованим појединцима и групама, организацијама из области културе, образовања, спорта, хуманитарног и друштвеног деловања, пружили смо неопходну подршку у остваривању социјалне укључености корисника у ужу и ширу друштвену заједницу.

Радни терапеут је задужен за подршку и рад са Саветом корисника у целини и радом Комисије за културно-забавни живот корисника Установе.

Савет корисника

Савет корисника је независно и самостално тело које чине изабрани представници корисника, са циљем да успоставе и развијају партнерски однос са установом, на пољима

очувања, унапређења и развијања услова и услуга смештаја у функцији унапређења квалитета живота у целисти.

Савет је одржавао састанке у складу са Правилником о раду Савета и вршио допуну чланова којима је из различитих разлога истекао мандат.

У 2024. години, Савет корисника је бирао свог новог представника у органу управљања, Управном одбору Установе, који је решењем надлежног министарства заменио преминулог члана представника корисника.

Савет је вршио своју функцију, предлагали су новине, иницирали решавање лоших међуљудских односа, прибављали тумачења општих и посебних аката установе од значаја за живот корисника, пратили квалитет пружених услуга уз обезбеђену стручну помоћ и подршку чланова Стручног тима Установе.

У оквиру Савета корисника радиле су следеће комисије:

1. мировно веће, које је уједно и председништво Савета корисника
2. комисија за праћење здравствене заштите
3. комисија за праћење квалитета исхране
4. комисија за праћење хигијене
5. комисија за културно-забавни живот

Секретар Савета корисника је водио записнике о раду Савета, формулисао закључке састанака, примедбе, похвале, предлоге и сугестије, са којима су упознавали директора и колегијум установе.

Установа је благовремено, тематским учешћем појединих чланова Стручног тима Установе у раду Савета корисника, вршила информисање и давала потуне и правовремене одговоре на дилеме и питања појединаца и групе корисника.

Здравствена заштита са негом корисника услуга

Геронтолошки центра Матарушка Бања пружа услуге примарне здравствене заштите и неге корисницима смештаја.

Здравствена заштита је организована на основу верификоване испуњености услова за пружање примарне здравствене заштите, поштујући Закон о здравственој заштити становништва Р.Србије, Уговор са Фондом здравствене заштите о финансирању пружања здравствене заштите корисника у Геонтолошком центру Матарушка Бања и Уговор о сарадњи са Домом здравља Краљево о раду здравствене амбуланте.

Услуге здравствене заштите корисника сходно Уговором о финансирању од стране Фонда здравствене заштите пружа 15 медицинских сестара-техничара и 2 физиотерапеута, организованих кроз сменски рад у турнусима (12-24, 12-48), у континуитету, пружајући целовиту 24 часовну здравствену заштиту корисницима смештаја.

Корисници смештаја процењеног првог и другог степена подршке, укупно 103 корисника, збринути су у оквиру два стационарна одељења, на стационар 1 збрињавамо 59 корисника првог степена подршке, а на одељењу стационара 2 смештено је 44 корисника другог степена подршке.

Сходно уговореним обавезама о нивоу здравствене заштите, свим корисницима смештаја пружају се следеће услуге:

- мере превентивне и куративне заштите
- општа и специјална медицинска нега
- остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања, (ортопедска помагала, рехабилитација, бањско лечење, додатак за туђу негу итд.)

Негу корисницима смештаја пружали су 21 од утврђених 22 неговатеља-це, организоване кроз 12 часовни сменски рад.

Специфичност наше установе је у чињеници да корисници смештаја добијају услугу лекара опште медицине у амбуланти унутар Установе, која, закљученим Уговором о пословно-техничкој сарадњи са Домом здравља Краљево, припада мрежи установа здравствене заштите. И у току 2024.године наставили смо сарадњу и уговором о допунском раду ангажовали смо 3 лекара за пружање специјалистичке здравствене заштите корисницима смештаја, интернисту, психијатра и офталмолога.

О пруженим здравственим услугама водили смо евиденцију.

- здравствени картон
- електронски здравствени картон
- протокол болесника
- књига примопредаје дежурства сестара
- књига примопредаје неговатељица
- протокол за верификовање резултата рада медицинских сестара
- протокол наркотика
- протокол заразних болести
- протокол умрлих
- књига требовања медикамената и санитетског материјала
- Књига утрошака медикамената и санитетског материјала
- књига заказивања специјалистичких прегледа
- књига АТ заштите
- књига лабораторије
- књига превијања
- књига давања ампулиране терапије
- књига инцидентних ситуација
- књига стерилизације
- протокол оксигенотерапије и мерења кисеоника
- протокол мерења температуре фрижидера
- књига предаје посмртних остатака
- протокол незаразних болести
- листа пружених услуга евиденције неговатеља

Дневне листе физиотерапеута

-картони физиотерапије

-терапијске листе

-регистри картотеке

У току 2024. године пружали смо следеће услуге:

1.Преглед лекара опште праксе (10030)

2.Специјалистички прегледи лекара: интернисте (236), психијатра (366), офталмолога (144), ортопеда (96), орл (17), пнеумофтизиолога (97), реуматолога (2), васкуларног хирурга (54), алерголога (2), дерматолога (11), анестезиолога (12), гастроентеролога (24), онколога (37), уролога (92), психолога (2).

3.Дијагностичке и медицинско-техничке радње: ултразвук(46) РТГ снимање(138), прегледи МР(7), ЦТ(14), лабораторијске анализе(1500), парентерална терапија(1783), испирање уха (23), испирање мокраћне бешике (5040), апликовање капи за очи (5400), превијање и инцизија ране (6452), орална терапија(4.680), инфузиона терапија(1423), интрамускуларне ињекције (42), катетеризација (288), субкутане ињекције и инсулин (7560) , ЕКГ(350), кисеоника терапија (330), капиларна гликемија(4500).

4.Превентивна заштита: имунизација(240), антигенско тестирање на ковид(950), скрининг дијабетеса(5)

5.Нега корисника: купање, одржавање личне хигијене, хигијена потельног и личног рубља, помоћ у храњењу корисника, превенција декубита.

6. Физикална терапија и рехабилитација која је организована за потребе рехабилитације корисника Установе, и спроводила су је два физиотерапеута, финансирана средствима фонда здравствене заштите. У протеклој 2024. години, по налогу лекара, у физикални третман је укључено 288 корисника. Просечно трајање терапије је 15 дана, најкраће 10 дана, а најдуже код ЕФ лекова 14 дана.

Физикални третман је високо индивидуализован, усклађен са потребама корисника, посебно након посттрауматских стања, код дегенеративних промена, стања након инсулта, вертикализација и превенција контрактура, користећи различите методе и врсте физикалне терапије:

-тенс струје(1387) са ефектом на побољшање бола и повећање моторне покретљивости

-ултразвук (310 са ефектом на смањење запаљенских процес и симптома

-ласер (50) за ублажавање локалних болова,

-електрофореза лекова (70) код реуматских и дегенеративних обољења

-кинезитерапија (1404) за побољшање опште функционалности

-комбиноване процедуре електротерапије (840) (дијадинамик, галванска струја)

-магнет (320)

-мануелна масажа (220)

У првим месецима 2024. године било је рецидива корона вируса, са периодичним заражавањем блажег облика, мањег обухвата корисника и запослених, па су нормализоване активности на пружању здравствених услуга и контакт корисника са члановима њихове породице, пријатељима и другим особама од значаја.

У реализацији здравствених услуга корисницима смештаја сусрећемо се са нереално високим очекивањима корисника и сродника, растућим потребама корисника за више различитих високо специјализованих дијагностика, лечења, који превазилазе обавезе установе у нивоу и врсти пружања здравствених услуга и ресурса којима установа располаже за те потребе.

Важно је скренути пажњу на тешкоће Установе које произлазе из непотпуног финансирања зарада медицинских техничара, све чешћих и дужих одсуствовања запослених, због болести и повреда, и тренд недостатка кадрова на евиденцији националне службе за запошљавање.

ДРУГЕ УСЛУГЕ

Служба за рачуноводствене , економско-финансијске послове

У оквиру ове службе су се водиле пословне књиге, евиденција и документација о свим финансијским трансакцијама и променама стања на имовини, потраживањима, обавезама, изворима финансирања, расходима, издацима, приходима и примањима.

У току 2024.године, у овој служби је било ангажовано 5 запослених, шеф рачуноводства, три рачуноводствена радника и раферент за набавке.

Служба је реализовала послове буџетског пословања који укључују финансијско рачуноводство, вођење аналитике, планирање, рачуноводствено извештавање и информисање, периодичне и годишне извештаје, благајничко пословање, обрачун зарада и других накнада запослених и ангажованих ван радног односа, евиденција задужења корисника и сродника, наплата и плаћање преко трезора.

У току 2024. године, запослени су прошли обуку за рад у програму Искра, обуку за рад у јединственом програму за евиденцију корисника смештаја, вебинер програме из делокруга рада.

У оквиру ове службе вршили су се послови набавке робе потребне за рад Установе и њихово складиштење.

Референт за јавне набавке је у сарадњи са службеником за јавне набавке спроводио поступак јавне набавке мале вредности, материјала и радова неопходних за свакодневно функционисање установе.

Служба за опште, правне, кадровске, административне и послове исхране

У служби за опште, правне, кадровске и послове исхране обављени су послови додељени послови у функцији извршавања послова, задатака, циљева Установе као целине и делатности служби, као посебних целина. су ускладу са законом, организацијом и као реализације задатака и циљева Установе, као целине, служби и запослених на пружању услуга.

На реализацији задатака ове службе и послова ангажована су четири запослена од којих је секретар-правник, правни сарадник и два техничка секретара.

Секретар–правник извршава правне послове за потребе установе, израђује акта, врши усаглашавање документа са изменама и новим законским решењима, спроводи измене прописа које утичу на рад Установе, пружа правну помоћ и подршку корисницима услуга, учествује у раду Стручног тима, Управног и Надзорног одбора, Одбора за безбедност, стара се о спровођењу и тумачењу општих и посебних аката на које се установа ослања у обављању делатности.

Секретар-правник учествује у раду Комисије за примедбе и притужбе Стручног тима и стара се за поступање по утврђеној Процедуре која регулише ову област. Спроводи у сарадњи са службеником за јавне набавке и послове великих јавних набавки, намирница, добара, услуга и радова у за потребе установе, у складу са прописима који регулишу ову област.

У овој служби су обављани послови пружања стручне правне помоћи и другим службама у извршењу својих послова, а у домену рада и радних односа извршавани су сви послови за потребе Установе и запослених у њој, израде појединачних решења по разним основама, Одлуке, упутства за рад, Процедуре, Правилници, Уговори о раду, Уговори о смештају, Потврде у вези са радом и радним односом.

Кадровски и административно-технички послови су се реализовали у неколико праваца, спроводиле су се процедуре за заснивање и престанак радног односа, примопредаја дужности, вођени су лични досијеи запослених, матична књига запослених и друге помоћне евиденције администације.

У току 2024. године благовремено су рађена решења за годишње одморе, солидарну помоћ, накнаде, олдуже и друга акта која регулишу права запослених.

Ова служба врши припрему материјала и организује рад и седнице Управног и надзорног одбора, одбора за безбедност и друге састанке за потребе установе.

Технички секретари су задужени за пријем и отпремање службене поште ван установе, воде интерну пошту и достављају је другим службама и запосленима, врше архивирање документације и старају се о њој, задужени су за уређивање сајта и објављивање информација од јавног значаја на сајту Уставине, воде евиденцију присуства на раду службе, руководиоцима установе и служби, стручним радницима и сарадницима.

О спроведеним пословима запослени су водили уредну евиденцију и документацију.

Послови исхране

Припрема и дистрибуција хране корисницима смештаја представља важан сегмент пружања услуга.

У 2024. години смо радили на унапређењу јеловника и припреми хране примереније потребама и избору корисника смештаја.

У кухињи, која врши припрему и дистрибуцију хране корисницима, у току целе године било је континуирано ангажовано 5 куvara и 9 сервира, у складу са нормативнима и 2 сервира на одређено време, због послужења оброка корисницима, на неколико локација у установи.

Припрема хране се врши у главној кухињи установе, која испуњава све прописане услове за рад, одговарајући радни простор, магацин, савремену опрему и средства за рад, у складу са прописаним стандардима.

Поред главне кухиње, за потребе сервирања и дистрибуције оброка корисницима користи се и помоћна кухиња стационара 1.

Корисници за обедовање користе главну трпезарију, која испуњава прописане стандарде о величини и предвиђеном броју места за кориснике, две мини трпезарије за кориснике трећег степена подршке, и две трпезарије на два стационара. Непокретним и тешко покретним корисницима храна је послуживана у собама.

Сви запослени, куvari и сервири, имали су редовне санитарне прегледе, обуку и проверу знања из Хасапа и безбедности на раду.

Вршена је редовна контрола исправности хране, дневним узорковањем

У складу са континуирано попуњеним смештајним капацитетима, запослени у кухињи су вршили дневну припрему три оброка и три ужине, за просечно 252 корисника, што укупно износи 756 оброка и 554 ужине.

Јеловник су сачињавали чланови Комисије за израду јеловника су : шеф кухиње, представник корисника из редова савета корисника, главна медицинска сестра, социјални радник и магационер.

Јеловник укључује поред редовне исхране и план дијеталних оброка, посебан режим исхране, по налогу лекара у случају болесности или због религиозних потреба корисника.

Добар квалитет исхране корисника обезбедили смо правилним избором и чувањем намирница, стручном припремом и сервисом, уз поштовање прописаних санитарно-хигијенских услова за рад.

Техничко одржавање

У току 2024. године реализовали смо послове на текућем и инвестиционом одржавању објекта и опреме, чиме смо обезбедили оптимално функционисање установе. Објекат је изграђен 1983. године, па су поједини делови објекта, опрема и системи дотрајали и ван су прописаних стандарда.

Задатак запослених на техничком одржавању је био да благовремено уоче и отклоне проблеме, санирају хаварије, обезбеде исправност комуналних ресурса, контролу безбедности лица и опреме, спроведу послове из области безбедности и здравља на раду, заштите од пожара, да планирају активности у текућем и инвестиционом одржавању установе.

На извршавању наведених задатака ангажовано је осам запослених, три радника на одржавању, од којих су два котлара, један возач и четри портира. Из структуре запослених јасно је да запослени ове службе не могу да ефикасно и благовремено одговоре на све чешће захтеве за редовним али и хаваријским интервенцијама.

Запослени у техничком одржавању осим наведених послова извршавали су задатке из области коју уређује закон о заштити од пожара, контролу и одржавање уређаја за аутоматску дојаву пожара и паник расвете, провера и одржавање исправности опреме за гашење пожара, одржавање хидрантске мреже, преглед и одржавање котларнице, бунара, лифтова..

Редовно је организована и реализована обука и провера знања новозапослених из области примене мера заштите од пожара.

У извршавању послова из области безбедности и здравља, вршена је контрола и отклањани чести кварови на лифтовима за превоз путника и хране, исправност громобрана, преглед и контрола бутан станице, мерење загађења ваздуха на димљацима котларнице, ремонт котларнице, бунара, вршена је редовна дератизација и дезинсекција објекта.

Постављени су недостајући делови оградe дворишта, редован сервис котлова и подршка радовима на гасификацији установе.

Портирска служба је део техничке службе коју чине 4 портира, организована у раду у две смене од 12 сати, дневне и ноћне смене, чиме је обезбеђена 24 часовна контрола безбедности и сигурности лица и имовине наше установе. Портири су водили евиденцију одсуства корисника из установе, посете, пратили постојање евентуалних ризика за безбедност објекта, опреме и лица, од пожара, елементарних непогода, хаварија, трећих лица, ситуација и догађаја који представљају потенцијалну опасност.

Хигијена и вешерница

Служба за одржавање хигијене је одговорна за извршавање задатака одржавања хигијене простора, гардеробе, опреме и лица кроз фризерско-берберске услуге.

Ову службу чини 17 запослених, од којих су у структури 11 спремачица, 5 вешерки са техничаром и 1 фризер.

Висок квалитет пружених услуга на одржавању хигијене је у директној са задовољством корисника смештаја и њиховим основним животним потребама, па смо настојали да одговоримо њиховим очекивањима и редовно одржавање ускладимо са нормативима и прописаним стандардима. Број запослених на пословима хигијене није довољан за одржавање нивоа и квалитета услуга ком стремимо.

Одржавање хигијене установе укључује и одржавање дворишта, где су својим радним ангажовањем корисници пружили значајну помоћ и подршку особљу.

Послови вешераја укључују прање и пеглање постељног рубља, личног веша и гардеробе корисника. Такође, у вешерници се врши прање и пеглање завеса, столњака, униформи за запослене.

Рад запослених у служби за одржавање хигијене простора и веша, одвијао се према потребама и специфичностима у раду других служби, посебно у одржавању стационара. Рад је организован у једној или две дневне смене.

Одржавање хигијене обухвата и фризерско-берберске услуге које пружа један фризер у салону за кориснике четвртог и трећег степена подршке, а корисницима на стационару, у њиховим собама или заједничким просторијама.

Притужбе, инцидентне ситуације и рестриктивни поступак

Геронтолошки центар Матарушка Бања спроводи законом прописану Процедуру која регулише право корисника на примедбу и притужбу.

У току 2024.године, забележено је 20 примедби, упућених директору и Стручном тиму, на разматрање. Наведене примедбе су се односиле на примену одредби правилника о кућном реду, уласке у собе корисника, захтеве сродника за преиспитивање сумње на злоупотребу новца корисника, тумачење аката, жалбе на примену регулативе о забрани употребе грејних тела у собама корисника и др.

Поједино писано обраћање корисника било је у виду захтева за појашњење и информисање на теме од значаја за свакодневни живот корисника, вожња санитаром, дневне температуре грејања соба и сл..

На наведене примедбе, у писаној форми, достављене кроз сандуче за директора, предузете су све мере за испитивање евентуалних пропуста и одговорности. Одговори су упућивани у законском року, најчешће у истом дану, у писаној форми. Прослеђивани су путем интерне поште подносиоцу, уколико је потписано писмо, а у случају да је анонимно, одговор је истог дана истакнут на огласној табли за кориснике.

У току 2024. године, биле су пријављене три инцидентне ситуације које су решаване у складу са Процедуром о поступању у инцидентним ситуацијама и Законом о безбедности корисника на привременом смештају у установама социјалне заштите.

У току 2024.године, Стручни тим је доносио је одлуке о рестриктивном поступку, у складу са Процедуром која регулише ово питање.

Евалуација квалитета пружених услуга

У циљу испитивања квалитета услуга које смо пружали у току 2024. године, спровели смо интерно, квалитативно-дескриптивно и анонимно истраживање степена задовољства корисника смештаја, у периоду од 22.11-06.12.2024. године.

Узорак је чинило 100 корисника или 39,68% , од укупног броја корисника који су се налазили на смештају у тренутку спровођења истраживања, а њих 91 или 36,11%, су испунили услов за статистичку обраду података.

За потребе истраживања коришћен је мерни инструмент, упитник комбинованог типа, који се састоји из два дела, први део којим се прикупљају основни подаци о испитаницима, генералије, и други део упитника којим се врши процена степен задовољства корисника услуга, кроз скалу вредности.

Једном броју корисника унутар узорка, била је потребна помоћ у разумевању текста и и правилном попуњавању упитника, па је у анведеним случајевима спроведен вођени интервју ради правилног прикупљања података.

Узорак је хетероген и чине га готово идентичан број мушких (50,54%) и женских испитаника (49,45%).

У старосној структури узорка, 11% испитаних је старости до 65 година, 25,27% је старости од 65-75 година, 36,26% су старости од 75-85 година, а преосталих 27,47% су корисници из групе преко 85 година живота.

Без стеченог формалног образовања је 7,70% испитаних корисника, 29,67% има основно, 45% средње, а 17,60% има високо образовање

Према дужини боравка у дому испитане кориснике груписали смо у три групе, 19,78% чине корисници који су на смештају до 1 године, 51,64% је на смештају од 1-5 година и 28,57% чине корисници који су на смештају дуже од 5 година.

Професионално сазнање и полазна претпоставка да је задовољство услугама у директној вези са правовременим и потпуним информисањем о о услугама које су им доступне, потврђено је и резултатима истраживања, да је чак 82,41% корисника дало највишу оцену, док је занемарљив број, 2 корисника који нису задовољни степеном иформисаности. Наведено је и у директној вези са степеном остварених очекивања, тако да је значајан податак да је 95,60% испитаних који сматрају да су им испуњена очекивања везана за живот у нашој установи.

Чињеницу да смо се у 2024. години сусретали са понашањем једног броја корисника које је у супротности са правилима кућног реда, испитали смо процену корисника о наведеној појави. Добијени подаци потврђују да 72,44% корисника сматра да се поштују правила кућног реда, али је 27,44% исказало незадовољство и сматрају да поједини корисници крше утвршена правила.

Наведени податак је потврда да се овим питањем стручна служба мора бавити на стручан и професионалан начин у континуитету и у сарадњи са свим релевантним чиниоцима.

У доносу на прошлу годину, у 2024. години повећао се број корисника који је упознат са правом и начином подношења жалби, 78% је изузетно задовољно са наведеном чињеницом, а када им додамо задовољне и умерено задовољне, укупан број од 93,40% је корисјика који су задовољни начином и могућностима за улагање примедби и притужби.

Доступност и свеобухватност стручне социјалне помоћи 89% испитаних корисника је позитивно оценило. Доступност социјалних радника и у поподневним сатима, два пута у недељи, код корисника је изазвало посебно позитивну реакцију и задовољство.

Активно учешће корисника у планирању заштите, које процењујемо као недовољно, 17,60% испитаних корисника сматра да је њихово партиципирање недовољно, и да би желели да им се омогући више простора у одлучивању. Овај сегмент процењујемо посебно важним са аспекта стручног рада, јер су усклађеност очекивања, приоритета и потреба корисника са планираним услугама и расположивим ресурсима установе, начин постизања обостраног успеха и задовољства.

Степен актуелног задовољства процењивали смо кроз вредносне ставове о квалитету услова за живот у установи и услуга које смо пружали корисницима смештаја.

Анализом добијених одговора, закључујемо да су корисници нашег смештаја у највећем броју задовољни храном, иако су постојале спорадичне примедбе на разноврсност оброка. Чињеница да смо одмах реаговали на начин да је комисија за исхрану увела новине у јеловник, корисници су наградили, њих 87 од 91 испитаног, једном од три највеће оцене. Наведено нам говори да активна и отворена сарадња је најбољи начин за превазилажење проблема и постизање очекиваног степена задовољства корисника.

Настојање запослених у служби хигијене да својим радом остваре наш циљ, високо хигијенски услови за живот свих корисника и запослених у установи, корисници су препознали и 91,20% испитаних је дало највећу оцену. Посебно сматрамо значајним да број задовољних расте из године у годину.

Већина корисника установу доживљава као „ своју кућу“ и „ кућу до краја свог живота“ па подршку техничке службе сматрају изузетно важном. У односу на претходне извештајне године, уочавамо раст степена задовољства пружањем ових услуга. Упориште налазимо у подмађивању кадра и већем степену осетљивости на личне процене и приоритете постављене од самих корисника.

Здравствена заштита корисника је процењивана кроз аспекте неге која им се пружа, редовност контрола и терапије, право на увид у лечење, адекватност и правовременост пружања медицинске помоћи, као и кроз професионални приступ и однос особља као пружаоца ове услуге.

Услуга здравствене заштите корисника је процењена као одлична, имајући у виду да је 95,60% испитаних корисника задовољно свим аспектима ове услуге и посебно чињеницом да су се значајно побољшали услови живота корисника првог степена подршке, као најосетљивије групе свих корисника смештаја. Наш рад и настојање да услови живота корисника стационара буду све бољи и хуманији препознали су и потврдили похвалама сродници, колеге из центара за социјални рад и сами корисници смештаја

За испуњен живот веома је важно начин и квалитет коришћење слободног времена. Корисници су у већини, 67,03% позитивно оценили организацију слободног времена, са назнаком да би волели да су дешавања културно-забавног карактера чешћа и разноврснија, што нас упућује на потребу редовног испитивања интересовања корисника и увођење нових садржаја и активности које до сада нису биле заступљене.

Окосницу нашег рада и стварање услова да се корисници осећају безбедно и сигурно, препознано је 83 испитаних корисника и највишом оценом оценило пословну политику коју водимо (извршена је замена старог и дотрајалог лифта, уведен видео надзор у заједничким просторијама и свакако наше настојање и труд да се по приоритету реши питање СОС сигланизације и подршке корисницима целе установе.

У сврху свеобухватне анализе квалитета услуга које смо пружали корисницима у 2024. години, сагледали смо њихове предлоге и сугестије за унапређење услова и услуга смештаја. Предлози су разноврсни, конкретни и говоре о слободи избора и мишљења,

индивидуализованим потребама корисника и запажањима које се често подударала са ставовима запослених и нашим развојним плановима. (униформисати особље по бојама, унапређење квалитета међусобних односа, правила за све, решавање проблема паса и мачака у дворишту, богатији културно-забавни живот, разноврснији оброци..)

Истраживање задовољства корисника квалитетом услуга које смо им пружали у 2024. години, спроведено је у позитивној атмосфери, добром сарадњом корисника, а резултати говоре да су испитани корисници у великом вроју, 97,80%, задовољни свеукупним услугама које смо реализовали у обављању основне делатности.

Резултати истраживања потврђују да смо на правом путу да очувамо позитивне вредности, али и да искористимо конструктивну сарадњу корисника и сродника и уведемо нове идеје и вредности којима ћемо унапредити сваодневни живот и функционисање корисника наше установе.

Сарадња са центрима за социјални рад и другим институцијама

Геронтолошки центар Матарушка Бања у обављању своје делатности и остварењу основних и посебно постављених циљева, одржава и развија сарадњу са сродним и релевантним институцијама на републичком и локалном нивоу.

И у току 2024.године, сарадња са центрима за социјални рад се одвијала у оквирима законских обавеза, посебно и најчешће у поступку упућивања корисника на смештај. И даље се сусрећемо са тешкоћама које изазива недовољно присуство и подршка центара за социјални рад Установи и корисницима смештаја у доношењу значајних одлука, ефикасних и адекватних решења, у складу са законом и актуелним прописима.

Сусрећемо се са последицама неусаглашености докумената, спорости у доношењу решења и тумачењима која директно имају негативна утицај на финансијско пословање установе.

У току 2024. године остварили смо и очували успостављене односе са сродницима, сарадњу са фондовима, здравственим установама, КУД-овима, библиотеком, полицијском управом, Хитном службом, здравственим комисијама, основним школама и предшколским установама, црквом и ангажованим појединцима и групама. Посебно истичемо значај високог нивоа сарадње и подршке коју смо добијали од Завода за јавно здравље, Здравственог центра “Студеница“, Дома здравља, МУП-а Матарушка Бања, Црвеног крста.

Сарадња са ресорним министарством резултирала је подршком установи у унапређењу услова и услуга смештаја, инвестиционим улагањем, у складу са утврђеним приоритетима и потребама Установе.

V ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

Рад Геронтолошког центра, Матарушка Бања у 2024.години, обележиле су разноврсне активности којима смо настојали да унапредимо услове и услуге смештаја и усагласимо их са прописаним стандардима за рад установа социјалне заштите које пружају услугу смештаја одраслим и старијим лицима.

У том циљу радили смо на унапређењу структуралних и функционалних стандарда, кроз текуће и инвестиционо улагање у објекат и опрему, примену закона, прописа и процедура за рад запослених у свим службама и на свим нивоима пружања услуга.

Свесни чињенице да људи чине Установу и дух колектива, посебно смо се бавили кадровском политиком, радном етиком и правима запослених. Спровели смо планиране и законом обавезне обуке и оспособљавање запослених, стручно усавршавање, едукацију и информисање о личним и професионалним аспектима сваког појединца пружаоца услуга.

Остварили смо почетне циљеве, уочили недостатке, поставили приоритете за план будућих активности и планове на унапређењу квалитета живота корисника смештаја.

На бази резултата рада постигнутих у 2024. године, развојним плановима, за наредну годину, обухватићемо јачање капацитета запослених, радити на увећању броја извршиоца и подизању квалификационе структуре запослених. Праксом планског унапређења услова рада, равноправности у оптерећењу и одговорности за рад и резултате рада, брига о запосленима

Примери добре праксе и интерна самопроцена целокупног рада, уз ажурно усклађивање пословања са законским променама и новинама везаним за рад установа социјалне заштите, је пословни циљ и пут ка успешном раду и задовољном кориснику.

У 2025. години радићемо на упоредном развијању и унапређењу квалитета услова и услуга корисницима смештаја и стварању предуслова за нове делатности и услуге примерене потребама савременог корисника шире друштвене заједнице.

в.д.Директора



Валентина Ристовић
сци. дипл. андрагог