



**CRNA GORA**  
**ZAVOD ZA SOCIJALNU I DJEČJU ZAŠTITU**

**IZVJEŠTAJ O RADU USTANOVA ZA SMJEŠTAJ ODRASLIH LICA SA  
INVALIDITETOM I STARIH LICA U CRNOJ GORI ZA 2022. GODINU**

Podgorica,  
jun, 2023. godina

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Normativni okvir za pružanje usluge smještaja odraslih lica sa invaliditetom i starih lica.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Metodološki okvir.....</b>	<b>7</b>
<b>2. OPŠTI PODACI O USTANOVAMA ZA SMJEŠTAJ ODRASLIH LICA SA INVALIDITETOM I STARIH LICA.....</b>	<b>8</b>
<b>3. LJUDSKI RESURSI U USTANOVAMA .....</b>	<b>11</b>
<b>4. STRUČNO USAVRŠAVANJE ZAPOSLENIH.....</b>	<b>19</b>
<b>5. KAPACITETI USTANOVA ZA PRUŽANJE USLUGE SMJEŠTAJA ODRASLIH I STARIH.....</b>	<b>22</b>
<b>6. KORISNICI USLUGE SMJEŠTAJA.....</b>	<b>26</b>
<b>6.1. Osnovne karakteristike korisnika usluge smještaja za odrasla i strara lica.....</b>	<b>26</b>
<b>6.2. Specifične karakteristike korisnika usluge smještaja za odrasla i stara lica.....</b>	<b>35</b>
<b>6.3. Stručni poslovi u ustanovama za smještaj odraslih i starih.....</b>	<b>41</b>
<b>7. SISTEM KVALITETA.....</b>	<b>44</b>
<b>8. PRUŽANJE USLUGA SMJEŠTAJA.....</b>	<b>44</b>
<b>9. ZAKLJUČCI.....</b>	<b>47</b>

## 1. UVOD

Predmet ovog izvještaja je rad pružalaca usluge smještaja odraslih lica sa invaliditetom i starih lica u Crnoj Gori za 2022. godinu. Izvještaj o radu ustanova za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica je jedan od izvještaja o radu koji priprema i objavljuje Zavod za socijalnu i dječju zaštitu u skladu sa zakonskim određenjima i povjerenim poslovima praćenja sistema socijalne zaštite.

Cilj sačinjavanja izvještaja je informisanje nadležnih institucija, stručne i šire javnosti o brojčanom stanju i najvažnijim kretanjima u oblastima institucionalnog smještaja odraslih i starijih na teritoriji Crne Gore, kao i informisanje o kadrovskoj strukturi zaposlenih i njihovom stručnom usavršavanju koje u konačnom doprinosi kvalitetu pružene usluge.

Zavod za socijalnu i dječju zaštitu u skladu sa svojom djelatnošću koja je definisana u članu 121 Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti i članu 25 Uredbe o organizaciji i načinu rada državne uprave, izrađuje analize i izvještaje u oblasti socijalne zaštite, istražuje djelatnost i efekte socijalne zaštite, kao i prati kvalitet stručnog rada i pružanje usluga kod pružaoca usluga, te dodatno ovakav vid izvještavanja predstavlja obaveznost u radu Zavoda.

Izvještaj obuhvata podatke iz pet ustanova: JU Dom starih "Grabovac" Risan, JU Dom starih "Bijelo Polje" Bijelo Polje, JU Dom starih "Pljevlja" Pljevlja, DOO Dom starih "Duga" Danilovgrad i DOO Dom starih "Nana" Danilovgrad.

Izvještaj ne obuhvata podatke iz dvije novootvorene ustanove: JU Dom starih "Podgorica" Podgorica i JU Dom starih "Nikšić" Nikšić, zato što su prijem korisnika započeli početkom 2023. godine, a ovaj izvještaj se odnosi na 2022. godinu.

U uvodnom dijelu prikazane su informacije o normativnom dijelu kojim se uređuje djelatnost ustanova za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica i samom metodološkom okviru u procesu prikupljanja podataka. Pored uvodnog dijela, izvještaj sadrži osnovne podatke o ustanovama koje pružaju uslugu smještaja odraslim licima sa invaliditetom i starim licima, zatim prikaz ljudskih resursa u ustanovama. Takođe, izvještaj sadrži podatke o kapacitetima ustanova, podatke o strukturi korisnika kao i način stručnog rada sa korisnicima domskog smještaja.

Izvještaj je sačinjen na osnovu podataka koji su dobijeni od ustanova za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica, ali i njihovih godišnjih izvještaja koji su dostupni na internet stranicama ustanova.

### **1.1. Normativni okvir za pružanje usluge smještaja odraslih lica sa invaliditetom i starih lica**

Normativni akti koji u najvećoj mjeri uređuju uslugu smještaja odraslih lica sa invaliditetom i starih lica u sistemu socijalne zaštite u Crnoj Gori su:

- Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti („Službeni list Crne Gore”, br. 27/13, 1/15, 42/15, 47/15, 56/16, 66/16, 1/17, 31/17, 42/17, 50/17, 59/21, 145/21 i 3/23);
- Porodični zakon (“Službeni list Crne Gore”, br.1/07, 53/16 i 76/20);
- Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih ("Službeni list Crne Gore", br. 58/14, 21/16, 15/18 i 65/19);
- Pravilnik o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje i oduzimanje licence za rad stručnim radnicima u oblasti socijalne i dječje zaštite ("Službeni list Crne Gore", br.73/17 ). U toku je izmjena ovog Pravilnika.

- Pravilnik o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite ("Službeni list Crne Gore", br. 38/18, 76/19, 16/21, 84/21 i 59/22);
- Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti ("Službeni list Crne Gore", br. 56/13, 14/14 i 73/19).  
U toku je izmjena ovog Pravilnika.

Izmjene ova dva pravilnika su u toku, te će se novim sigurno umnogome unaprijediti kvalitet stručnog rada i bolje definisati pojedine oblasti koje se odnose na licenciranje stručnih radnika, standarde za obavljanje stručnih poslova u sistemu.

- Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja – hraniteljstva i porodičnog smještaja ("Službeni list Crne Gore", br.19/14 i 15 /16)

Saglasno poslovima utvrđenim Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti i Odlukom o izmjeni dopuni odluke o organizovanju javne ustanove za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica ("Službeni list Crne Gore", br.6/19 ), djelatnost Doma obuhvata:

- Pružanje usluga smještaja odraslim licima sa invaliditetom i starim licima;
- Pružanje usluga podrške za život u zajednici;
- Pružanje savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga;
- Pružanje stručne podrške i sprovođenje odgovarajuće obuke pružaocima usluge porodičnog smještaja;
- Radno-okupaciono angažovanje, koje se odnosi na obezbjeđivanje radne i okupacione terapije, kulturno-zabavnih aktivnosti i sl.;

- Zdravstvenu zaštitu koja se obezbjeđuje, u skladu sa propisima o zdravstvenoj zaštiti i zdravstvenom osiguranju.

Vlada Crne Gore se u procesu preuzimanja neophodnih aktivnosti na poboljšanju socijalno-ekonomskog položaja građana, posebno starijih, opredijelila za jasno strateško planiranje s ciljem unapređenja položaja starijih u oblasti socijalne zaštite. Osnov za donošenje Strategije razvoja socijalne zaštite starijih je Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, kojim je propisano da se socijalna i dječja zaštita ostvaruju u skladu sa strateškim dokumentima, kojima se utvrđuju dugoročni ciljevi i prioriteti razvoja socijalne i dječje zaštite. Vlada Crne Gore je ranije usvojila Strategiju razvoja socijalne zaštite starijih za period od 2018. godine do 2022. godine sa akcionim planom. Pomenuta strategija je aktuelno istekla i u toku je izrada nove Strategije razvoja sistema socijalne i dječje zaštite za period od 2023. do 2027. godine sa Akcionim planom za 2023. godinu. U okviru ovog strateškog dokumenta biće uključeno jasno planiranje unapređenja položaja starijih u oblasti socijalne zaštite, te će poseban dio biti I dio koji se odnosi na institucionalni smještaj starijih.

## **1.2. Metodološki okvir**

Izvještaj o radu ustanova socijalne zaštite koje se bave pružanjem usluge smještaja odraslih lica sa invaliditetom i starih lica u Crnoj Gori za 2022. godinu sačinjen je na osnovu pojedinačnih statističkih i narativnih izvještaja koji je svaki pružalac usluge u obavezi da dostavi Zavodu za socijalnu i dječju zaštitu.

Pružaoци usluge izrađuju godišnje izvještaje i statističke podatke koje po struktuiranim oblastima opisuju u narativu. Osnov za izradu godišnjih statističkih

izvještaja su interna evidencija i dokumentacija o radu ustanove i korisnicima usluge smještaja.

Pomenuti statistički podaci koje dostavljaju ustanove baziraju se na evidencijama koje nijesu dovoljno uređene niti ujednačena na nivou svih domova, što podatke čini nedovoljno pouzdanim i kompleksnijim za upoređivanje.

Javne ustanove, informacije o svakom korisniku unose u informacioni sistem socijalnog staranja, ali su neki podaci još uvijek nedostupni u smislu jasne baze podataka koju je moguće povlačiti, ili pak sve ono što je važno o nekom korisniku nije sadržano u elektronskim obrascima, te je potrebno voditi paralelnu evidenciju o korisnicima u pisanim dosijeima korisnika. Ovo administrativno uzima dosta vremena stručnim radnicima, te im duplira posao.

Zaključujemo da je neophodno da se način evidencije ujednači za sve ustanove, a posebno sadržaj u okviru izrade početnog plana za smještaj kao i revizije individualnih planova za svakog korisnika (da su približno iste oblasti na kojima se planira raditi kod nekog korisnika sadržane u svim planovima kod svih ustanova).

## **2. OPŠTI PODACI O JAVNIM USTANOVAMA ZA SMJEŠTAJ ODRASLIH LICA SA INVALIDITETOM I STARIH LICA**

Javne ustanove za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica u Crnoj Gori su:

- JU Dom starih “Grabovac” Risan;
- JU Dom starih “Bijelo Polje”;
- JU Dom starih “Pljevlja” .

DOO Dom starih “Duga” Danilovgrad i DOO Dom starih “Nana” Danilovgrad su privatne ustanove u Crnoj Gori.

JU Dom starih “Grabovac” Risan je osnovan 1947. godine i ima najdužu istoriju kada je u pitanju njega i briga starijih lica. Sa reformom sistema socijalne i dječje zaštite dom je i formalno u septembru mjesecu 2018. godine od strane Ministarstva rada i socijalnog staranja dobio licencu za pružanje usluge smještaja odraslim i starijim licima. Za dobijanje licence bilo je neophodno ispuniti minimalne standarde u pogledu kvaliteta usluge i broja stručnih radnika u skladu sa Pravilnikom.

JU Dom starih “Bijelo Polje” Bijelo Polje osnovan je 2010. godine, a u julu mjesecu 2018. godine od strane Ministarstva rada i socijalnog staranja je dobilo licencu za pružanje usluge smještaja za odrasla i starija lica.

JU Dom starih “Pljevlja” Pljevlja je počeo sa radom u aprilu mjesecu 2018. godine, a u februaru mjesecu 2019. godine Ministarstvo rada i socijalnog staranja mu je izdalo licencu za pružanje usluge smještaja.

DOO Dom starih “Duga” Danilovgrad je prva privatna ustanova u Crnoj Gori ovog tipa i počeo sa radom 2006. godine, a 2019. godine kada je došlo do izmjena u zakonodavnom okviru koji definiše ovu oblast kao i gore pomenuti domovi od strane Ministarstva rada i socijalnog staranja dobio je licencu za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite pružanje usluge smještaja.

DOO Dom starih “Nana” Danilovgrad je takođe privatna ustanova za smještaj starijih lica, počeo je sa radom 2015. godine, a 2020. godine od strane Ministarstva rada i socijalnog staranja dobio licencu za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite i pružanje usluge smještaja.



Takođe važno je napomenuti da su 2020. godine osnovane još dvije ustanove za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica i to JU Dom starih "Podgorica" u Podgorici i JU Dom starih "Nikšić" u Nikšiću.

JU Dom starih "Podgorica" Podgorica zvanično je otvoren u decembru mjesecu 2022. godine, a u 2023. godini Ministarstvo rada i socijalnog staranja mu je izdalo licencu za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite. Prijem korisnika započet je u januaru mjesecu 2023. godine .

JU Dom starih "Nikšić" Nikšić zvanično je otvoren u martu mjesecu 2023. godine, takođe u istom mjesecu Ministarstvo rada i socijalnog staranja mu je izdalo licencu za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite. Prijem korisnika započet je u februaru mjesecu 2023. godine .

Ovaj izvještaj kao što je i ranije rečeno ne obuhvata podatke za JU Dom starih "Podgorica" i JU Dom starih "Nikšić", iz razloga što su korisnici počeli da se smještaju u 2023. godini, a izvještavanje se odnosi na 2022. godinu.

Važno je napomenuti da je 2022. godinu obilježilo , kao i 2020. i 2021. godinu borba protiv virusa SARS-CoV još od 11.03.2020. godine kada je Svjetska zdravstvena organizacija proglasila pandemiju . Pandemija je promijenila umnogome način funkcionisanja u ustanovama socijalne i dječje zaštite. U skladu sa epidemiološkom situacijom i sa zdravstvenim preporukama Instituta za javno zdravlje i Ministarstva zdravlja koje su se primjenjivale radi sprečavanja pandemije, u ustanovama su na snazi bile procedure koje su se odnosile na povremenu i privremenu zabranu posjeta korisnicima, povremenu i privremenu zabranu izlaska korisnicima van dvorišta doma, zabranu grupnih aktivnosti korisnika, odlaganje specijalističkih pregleda korisnika u svim medicinskim ustanovama, redovna dezinekcija ustanova i korišćenje zaštitne opreme . Ovo se itetako odrazilo na psiho-fizičko zdravlje

korisnika, njihovu socijalizaciju, ali i na povećan nivo angažovanja kod zaposlenih koji su još više bili angažovani u cilju održanja zdravlja i kvaliteta usluge korisnicima.

### **3. LJUDSKI RESURSI U USTANOVAMA ZA SMJEŠTAJ ODRASLIH LICA SA INVALIDITETOM I STARIH LICA**

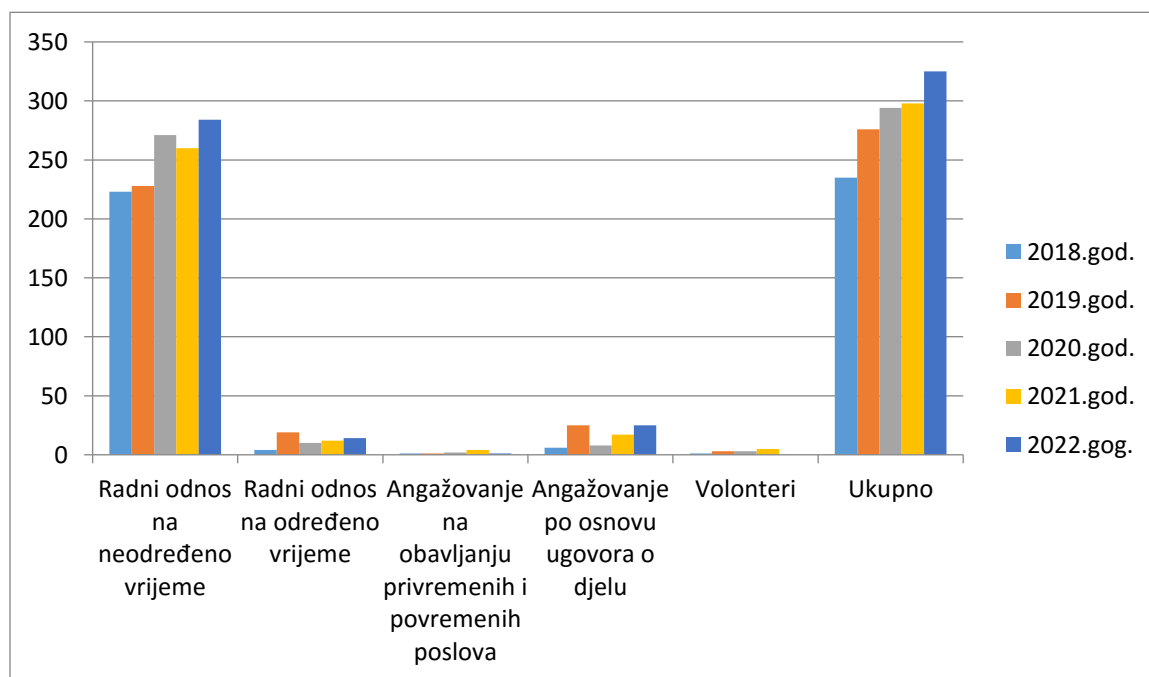
Prema podacima dobijenih od ustanova za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica, na dan 31.12.2022. godine, u ustanovama je angažovano ukupno 325 izvršilaca od kojih je 87,38 % u radnom odnosu na neodređeno vrijeme. Tokom 2022. godine, na određeno vrijeme je angažovano ukupno 14 radnika, za obavljanje privremenih i povremenih poslova je angažovan jedan radnik, a po ugovoru o djelu 25 radnika. Tokom predhodne godine u ustanovama nije bilo volontera, a bio je angažovan jedan pripravnik.

*Tabela br.1: Broj svih zaposlenih i ostalih angažovanih u ustanovi na dan 31.12.2022. godine*

<b>Status zaposlenih i ostalih angažovanih izvršilaca</b>	<b>Broj</b>
Radni odnos zasnovan na neodređeno vrijeme	284
Radni odnos zasnovan na određeno vrijeme	14
Angažovanje na obavljanju privremenih i povremenih poslova	1
Angažovanje po osnovu ugovora o djelu	25
Pripravnici	1
Volonteri	0
<b>UKUPNO</b>	<b>325</b>

U grafikonu broj 1 dat je uporedni prikaz strukture zaposlenih diferenciranih prema radnom statusu i ukupnog broja zaposlenih u ustanovama za smještaj odraslih i starih za 2018. godinu , 2019. godinu , 2020. godinu , 2021. godinu i 2022. godinu.

*Grafikon br.1:Uporedni prikaz strukture zaposlenih diferenciranih prema radnom statusu i ukupnom broju zaposlenih za 2018.godinu, 2019. godinu ,2020.godinu , 2021. godinu i 2022.godinu*



Iz grafikona vidimo da su u posmatranom vremenskom intervalu prisutne diskretne varijacije u broju izvršilaca, kako na nivou podgrupa diferenciranih prema oblicima radnog angažovanja, tako i na nivou cjelokupnog uzorka angažovanih radnika.

Prema podacima dobijenih od ustanova za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica tokom 2022. godine ( tabela broj 2. ) u ustanovama je angažovano ukupno 78 izvršilaca od kojih je 51,28 % u radnom odnosu na neodređeno vrijeme. Broj zaposlenih kojima je prestao radni odnos tokom 2022. godine je 27 ili 34, 62% od ukupnog broja zaposlenih tokom 2022. godine

*Tabela br.2: Broj zaposlenih radnika koji su zasnovali radni odnos tokom 2022. godine i broj radnika kojima je prestao radni odnos tokom 2022. godine*

<b>Status zaposlenih i ostalih angažovanih izvršilaca tokom 2022. godine</b>	<b>Broj zaposlenih tokom 2022. god.</b>	<b>Broj zaposlenih kojima je prestao radni odnos tokom 2022.god.</b>
Radni odnos zasnovan na neodređeno vrijeme	40	15
Radni odnos zasnovan na određeno vrijeme	10	5
Angažovanje na obavljenju privremenih i povremenih pos.	2	2
Angažovanje po osnovu ugovora o djelu	25	4
Pripravnici	1	1
Volonteri	0	0
<b>UKUPNO</b>	<b>78</b>	<b>27</b>

Da bi neko bio angažovan u direktnom radu sa korisnicima u stanovima za smještaj starijih lica, mora biti odgovarajućeg obrazovnog profila i da posjeduje licencu za obavljanje osnovnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti ili licencu za radno-okupacionog terapeuta.

Prema čl. 123 Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti stručni radnici su “ socijalni radnik, psiholog, pedagog, andragog, specijalni pedagog, pravnik, sociolog, defektolog, specijalni educator/rehabilitator i doktor medicine”.

U narednoj tabeli su prikazani podaci o broju stručnih radnika prema obrazovnom profilu, na dan 31.12.2022. godine. U ustanovama za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica angažovano je ukupno 39 stručna radnika, što čini 12,00% od ukupnog broja zaposlenih.

Napominjemo, da u Domu starih “Duga” , kao ni u Domu starih “Nana” nema zaposlenog socijalnog radnika niti psihologa. Zaposleni stručni radnici u Domu starih “Duga” su tri pedagoga, jedan pravnik i dva doktora medicine, a u Domu starih “Nana” jedan pravnik i dva doktora medicine. Ovo predstavlja oblast gdje bi za potrebe povećanja kvaliteta rada i ispunjenja standarda bilo neophodno zaposliti i druge struke u cilju adekvatnijeg pristupa u radu. Različiti profili omogućavaju holističkiji pristup u radu i povećanje kvaliteta pružanja usluge.

*Tabela br.3:Broj zaposlenih **stručnih radnika** prema stručnom profilu na dan 31.12.2022. god.*

<b>Stručni profil stručnih radnika</b>	<b>Broj</b>
Socijalni radnik	11
Psiholog	6
Pedagog	3
Andragog	0
Specijalni pedagog	0
Pravnik	5
Sociolog	3
Defektolog	1
Specijalni educator/rehabilitator	1
Doktor medicine	8
<b>UKUPNO</b>	<b>39</b>

Prema čl. 123 Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti stručni saradnici su “lica druge struke, sa visokim obrazovanjem, koji obavljaju poslove kod pružaoca usluga”.

U narednoj tabeli su prikazani podaci o broju stručnih saradnika prema obrazovnom profilu, na dan 31.12.2022. godine. U ustanovama za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica angažovano je ukupno 40 stručnih saradnika, što čini 12,31% od ukupnog broja zaposlenih.

*Tabela br.4:Broj zaposlenih **stručnih saradnika** prema stručnom profilu na dan 31.12.2022. g.*

<b>Stručni profil stručnih saradnika</b>	<b>Broj</b>
Fizioterapeut(VSS)	8
Medicinski tehničari (VSS)	16
Ekonomisti	15
Inženjeri	1
<b>UKUPNO</b>	<b>40</b>

Prema čl. 123 Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti saradnici su “ lica sa srednjim obrazovanjem , koji obavljaju poslove kod pružaoca usluga”.

U narednoj tabeli su prikazani podaci o broju saradnika prema obrazovnom profilu, na dan 31.12.2022. godine. U ustanovama za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica angažovano je ukupno 246 saradnika, što čini 75,69% od ukupnog broja zaposlenih.

*Tabela br. 5:Broj zaposlenih **saradnika** koji rade neposredno sa korisnicima u ustanovi na dan 31.12.2021. godine*

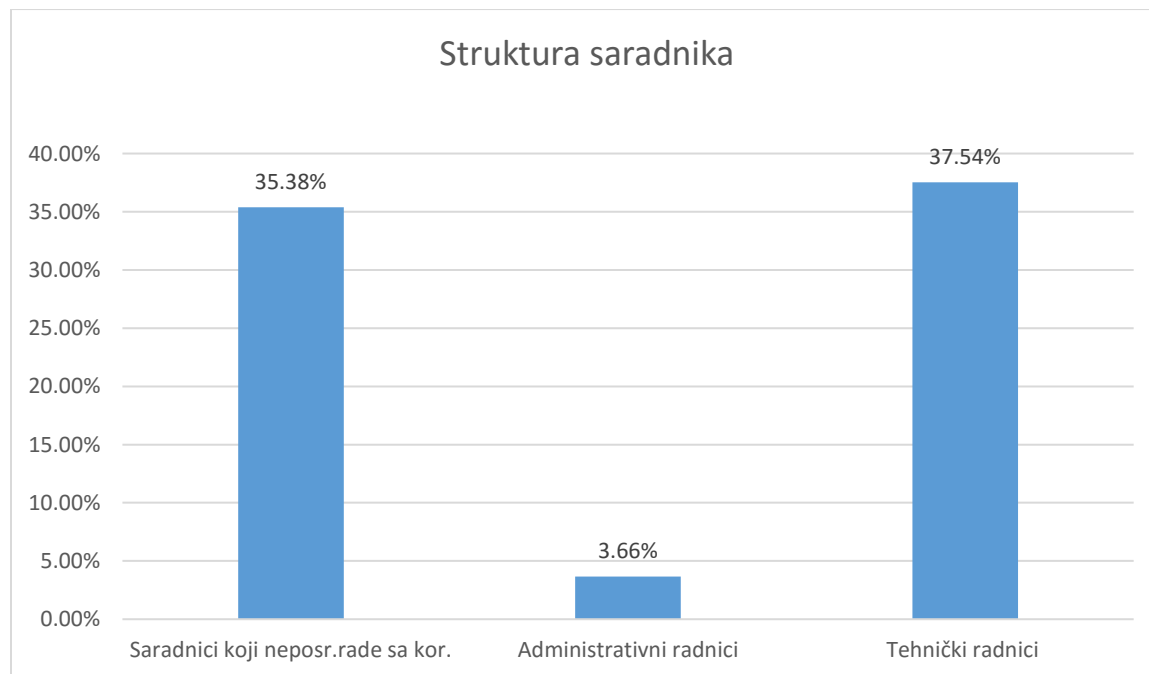
<b>Stručni profil saradnika</b>	<b>Broj</b>
Medicinska sestra	74
Njegovateljica	34
Fizioterapeut (SSS)	2
Radno-okupacioni saradnik	5
Administrativni radnici	9
Tehnički radnici ( kuvar, tehnička služba, magacioner, frizer, vozač, portir, spremačica, krojač, servirkaradnici u vešeraju...)	122
<b>UKUPNO</b>	<b>246</b>

U dijelu koji se odnosi na broj saradnika koji rade neposredno sa korisnicima, vidimo da je angažovano 74 medicinskih sestara, njegovateljica 34, fizioterapeuta 2, kao i radno-okupacionih saradnika 5, što iznosi 115 radnika, i čine 46,75% od ukupnog broja saradnika, odnosno 35,38% od ukupnog broja svih angažovanih radnika.

Angažovano je 9 administrativnih radnika, odnosno 3,66% od ukupnog broja saradnika, odnosno 2,77% od ukupnog broja svih angažovanih radnika.

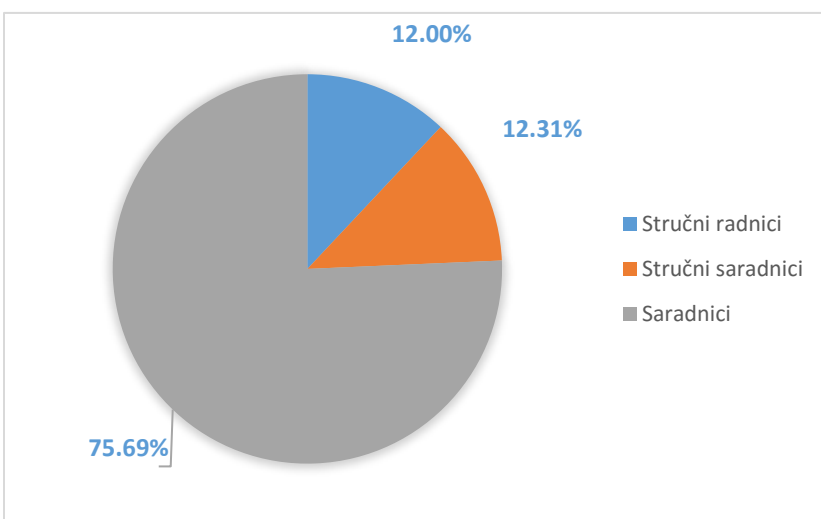
U ustanovama broj zaposlenih na tehničkim poslovima je 122, što čini 49,59% od ukupnog broja saradnika, odnosno 37,54% od ukupnog broja svih angažovanih radnika.

*Grafikon br.2:Struktura saradnika u odnosu na ukupan broj angažovanih radnika na dan 31.12.2022. godine*



Naredni grafikon prikazuje ukupnu strukturu stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika na dan 31.12.2022. godine u ustanovama za smještaj odraslih i starih lica.

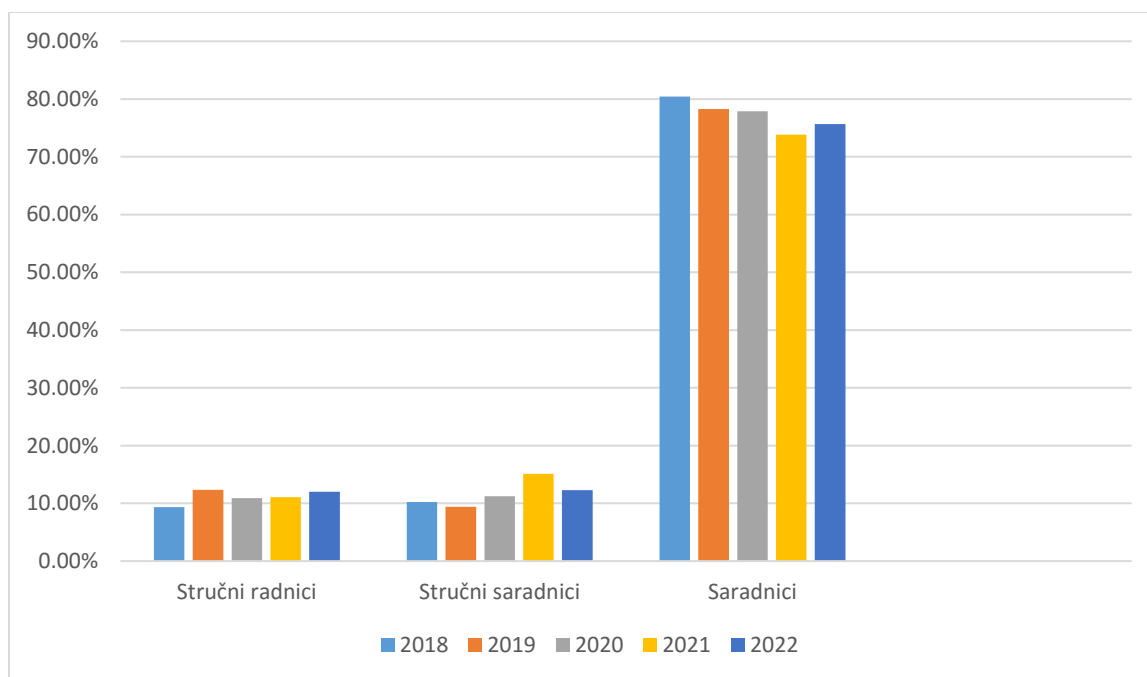
*Grafikon br.3:Struktura stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika na dan 31.12.2022. godine*



U cilju jasnijeg uvida u promjene u strukturi radnika u 2018. godini , 2019. godini 2020. godini, 2021. godini i 2022. godini slijedi uporedni prikaz stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika u ustanovama za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica u četiri navedene godine. Iz grafikona broj 4 vidimo da su u posmatranom vremenskom intervalu prisutne relativno diskretne varijacije.

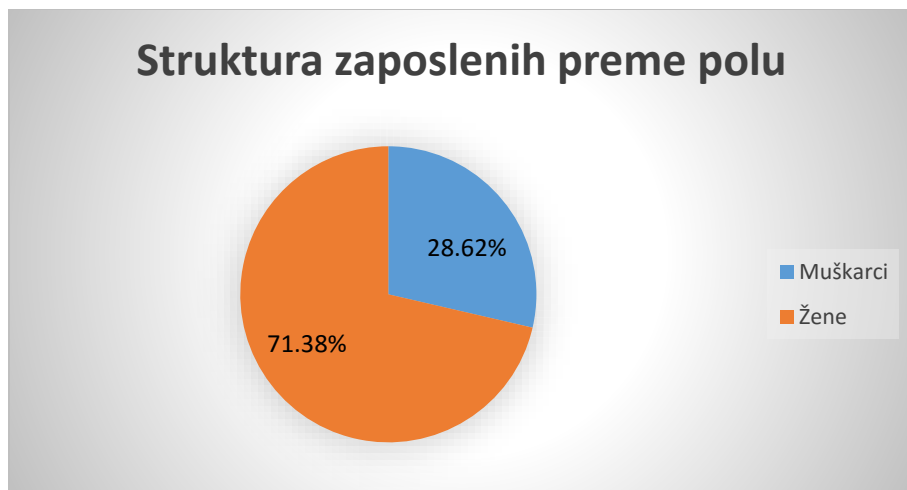


*Grafikon br.4: Uporedni prikaz udijela stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika u 2018., 2019., 2020.,2021. i 2022. godini*



Među zaposlenim radnicima ima znatno više žena nego muškaraca, 71,38% žena prema 28,62% muškaraca. Ovaj podatak ide u prilog činjenici da važi pravilo u crnogorskom kontekstu, da pomažuće profesije gdje spadaju njega, briga, savjetovanje uglavnom završavaju osobe ženskog pola.

*Grafikon br.5:Struktura zaposlenih radnika prema polu na dan 31.12.2022. godine*



#### **4. STRUČNO USAVRŠAVANJE ZAPOSLENIH**

U skladu sa svojom djelatnošću, a u cilju stručnog usavršavanja zaposlenih u sistemu socijalne i dječje zaštite Zavod za socijalnu i dječju zaštitu je tokom 2022 . godine, organizovao akreditovane obuke za stručne radnike, stručne saradnike i saradnike u socijalnoj i dječjoj zaštiti. U odnosu na 2020. i 2021. godinu obukama je obuhvaćen veći broj stručnih radnika iz ustanova za smještaj odraslih i starih. Ovo na bazi izraženih potreba zaposlenih u ustanovama za stručnim usavršavanjem i potrebom za obnavljanje licenci. Ponekad je teško organizovati rad i funkcionisanje ustanove usljed odsutnosti stručnih radnika (što je i predstavljalo glavni uzrok nedovoljne zastupljenosti zaposlenih iz ustanova na obukama ), ali se to sada na neki način prevazilazi, jer je od strane menadžmenta ustanova prepoznat značaj stručnog usavršavanja za kvalitet pružanja same usluge, ali i za samoosnaživanje stručnih radnika.

Tokom 2022. godine realizovane su sljedeće akreditovane obuke:

1. “Topao dom za treće doba “.

Ova dvodnevna obuka je organizovana po akreditovanom programu u Zavodu za socijalnu i dječju zaštitu. Organizovao je JU Dom starih "Podgorica". Obuka je realizovana tri puta. Obuku je pohađalo dvadesetosam stručnih radnika iz ustanova za smještaj odraslih i starih lica.

2. "Nasilje nad starijima – vrijeme je da reagujemo "

Okrugli sto u realizaciji JU Doma starih "Podgorica" kojem su prisustvovala tri stručna radnika iz ustanova za smještaj odraslih i starih lica.

3. "Institucionalni smještaj za osobe sa demencijom kao oblik zaštite"

Okrugli sto koji je realizovan u Plavu, a prisustvovala su dva stručna radnika iz ustanova za smještaj odraslih i starih lica.

4. "Pristup osobama sa demencijom u socijalnoj zaštiti"

Ova trodnevna obuka realizovana je dva puta tokom 2022.godine, po akreditovanom programu Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu. Obuku je pohađalo dvadeset stručnih radnika iz ustanova za smještaj odraslih i starih lica.

5. "Primjena tehnike Grabfips u radu sa osobama oboljelim od demencije"

Ova jednodnevna obuka realizovana je tri puta po akreditovanom programu Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu. Obuku je pohađalo dvadeset stručnih radnika iz ustanova za smještaj odraslih i starih lica.

6. "Osnove psihološkog savjetovanja"

Ova dvodnevna obuka realizovana je dva puta tokom 2022. godine, po akreditovanom programu Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu. Obuku su pohađali dva stručna radnika iz ustanova za smještaj odraslih i starih lica.

7. “Program osnovne obuke stručnih radnika/ca, stručnih saradnika/a i članova/ica multidisciplinarnih timova za prevenciju i suzbijanje dječjih ugovorenih brakova ”

Obuka po akreditovanim programima Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu. Dvodnevnu obuku je pohađao jedan stručni radnik iz ustanove za smještaj odraslih i starih lica.

8. “Zloupotreba psihoaktivnih supstanci i porodični sistem”

Ova dvodnevna obuka realizovana je po akreditovanom programu Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu. Obuku je pohađao jedan stručni radnik iz ustanove za smještaj odraslih i starih lica.

9. “Strategija uvezivanja programa smanjenja štete i sistema socijalne i dječje zaštite: obuka za stručne radnike/ce i stručne saradnike/ce u Crnoj Gori”.

Ova dvodnevna obuka realizovana je po akreditovanom programu Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu. Obuku je pohađao jedan stručni radnik iz ustanove za smještaj odraslih i starih lica.

10. “Osnovna obuka za pružanje usluge pomoć u kući djeci i mladima sa smetnjama u razvoju i odraslim licima sa invaliditetom”

Dvodnevna obuka, realizovana je po akreditovanom programu Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu. Obuku je pohađao jedan stručni radnik iz ustanove za smještaj odraslih i starih lica.

11. “Obuka za primjenu konkretnih postupaka u radu sa osobama iz autističnog spektra i sa kombinovanim smetnjama”

Ova dvodnevna obuka je organizovana po akreditovanom programu Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu. Obuku je pohađao jedan stručni radnik iz ustanove za smještaj odraslih i starih.

#### 12. Webinar “Zavisnost i porodični sistem”

Ovom dvodnevnom webinaru prisustvovao je jedan stručni radnik iz ustanove za smještaj odraslih i starih lica.

U narednoj tabeli su prikazani podaci kroz analizu podataka dobijenih od ustanova o broju radnika koji su pohađali programe stručnog usavršavanja u 2022. godini.

*Tabela br.6. Broj angažovanih radnika koji su pohađali programe stručnog usavršavanja u 2022.godini*

<b>Vrsta programa obuke ili stručnog usavršavanja</b>	<b>Broj radnika</b>
Programi obuke koji su akreditovani u sistemu socijalne zaštite	19
Programi obuke iz oblasti soc.zaštite koji nijesu akreditovani	16
Programi obuke koji su akreditovani u sistemu zdravstvene zaštite	0
Programi obuke iz oblasti zdravstvene zaštite koji nijesu akreditovani	0
Seminari, konferencije, okrugli stolovi, vebinari i dr.	33
Eksterna supervizijska podrška koju pruža Zavod za socijalnu I dječju zaštitu	2
Neki drugi programi ili usavršavanja (akademska usavršavanje-specijalizacija, master i sl.)	3

## 5. KAPACITETI USTANOVA ZA PRUŽANJE USLUGE SMJEŠTAJA

U narednoj tabeli su prikazani detaljniji podaci o kapacitetima i broju korisnika po ustanovama u 2022. godini. Prikazano je pet ustanova za smještaj odraslih i starih sa ukupnim kapacitetom od 634 mjesta. Broj korisnika koji su smješteni tokom 2022. godine bio je 229, a broj korisnika kojima je prestao smještaj tokom 2022. godine je 203.

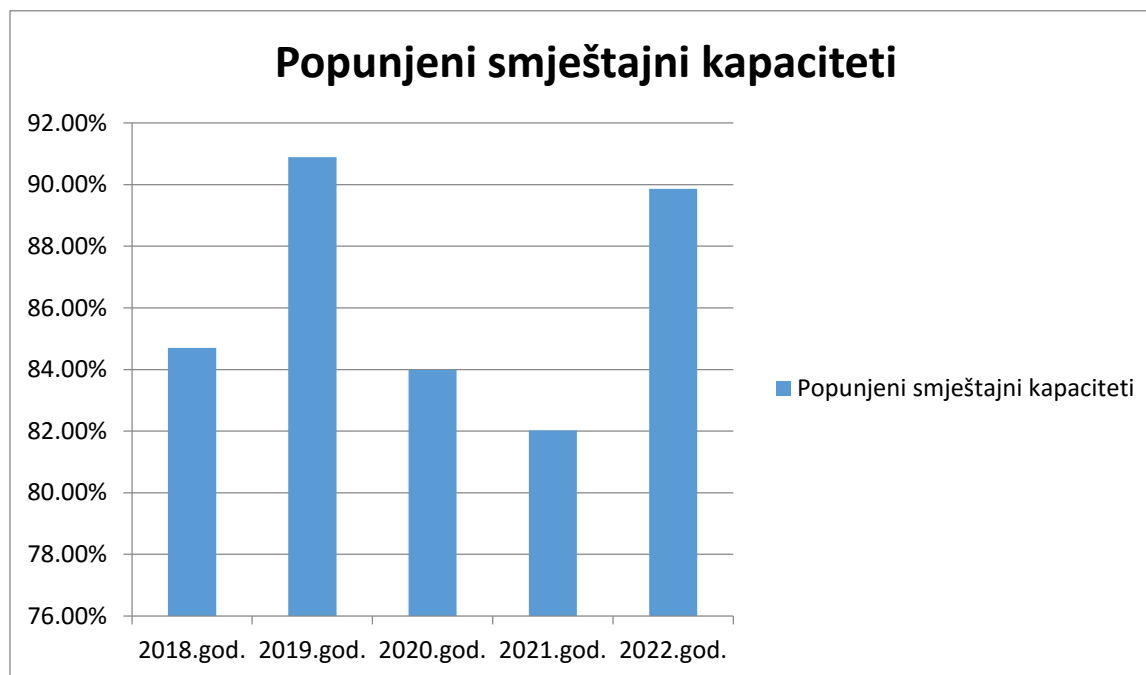
Ukupan broj korisnika na dan 31.12.2022. godini je 558, što pokazuju da su smještajni kapaciteti popunjeni 89,86% .

Naglašavamo, da je prema podacima koje su nam dostavile ustanove kada je u pitanju popunjenost kapaciteta u Domu “Duga” popunjenost na kraju godine bila 100%, zatim u u Domu “Nana” popunjenost 90,63%, u Domu starih “Grabovac” Risan, na kraju godine 90,11%, a u Domu starih “Bijelo Polje” 88,00%, , u Domu starih “Pljevlja” popunjenost bila 86,89%. To po dobijenim podacima izgleda kao u tabeli u nastavku.

*Tabela br.7:Pregled kapaciteta i broja korisnika domskog smještaja u 2022.godini*

<b>Naziv ustanove</b>	<b>Kapacitet</b>	<b>Broj korisnika smještenih tokom 2022. godine</b>	<b>Broj korisnika kojima je prestao smještaj tokom 2022.g.</b>	<b>Ulupan broj korisnika na dan 31.12.2022. godine</b>
JU Dom starih “Grabovac” Risan	283	70	70	255
JU Dom starih “Bijelo Polje” Bijelo Polje	200	95	74	176
JU Dom starih “Pljevlja” Pljevlja	61	22	20	53
DOO Dom starih “Duga” Danilovgrad	45	39	39	45
DOO Dom starih “Nana” Danilovgrad	32	3	0	29
<b>UKUPNO</b>	<b>621</b>	<b>229</b>	<b>203</b>	<b>558</b>

Grafikon br.6: Uporedni prikaz popunjenosti smještajnih kapaciteta u 2018.,2019., 2020.i 2022.godini



U grafikonu pod rednim broj 6 dat je uporedni prikaz popunjenosti smještajnih kapaciteta ustanova za odrasla i stara lica u 2018.,2019., 2020., 2021. i 2022. godinu. Iz grafikona vidimo da su u posmatranom vremenskom intervalu prisutne diskretne varijacije.

U narednoj tabeli je prikazana će biti evidencija podnijetih zahtjeva za smještaj, kao i broj korisnika koji su na listi čekanja u zavisnosti od stepena podrške. Shodno Pravilniku o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih, stepen podrške korisniku koji mu je neophodan određuje se u odnosu na sposobnost neposredne brige o sebi i učestvovanje u aktivnostima života u zajednici, a razvrstava se u odnosu na to u četiri stepena.

Ukupan broj podnijetih zahtjeva za smještaj u 2022. godini je 365. Podaci ukazuju na to da postoji tendencija rasta broja podnijetih zahtjeva za smještaj, i to 147, za smještaj korisnika koji mogu da brinu o sebi i da se uključuju u aktivnosti dnevnog života u zajednici uz pomoć drugog lica, odnosno drugi stepen podrške. Od ukupnog broja korisnika na listi čekanja za uslugu smještaja je 65,31% osoba kojima je potreban drugi stepen podrške.

*Tabela br.8: Evidencija podnijetih zahtjeva kod pružalaca uslugaj i broj osoba na listi čekanja*

<b>Stepen podrške</b>	<b>Ukupan broj podnijetih zahtjeva za domski smještaj u 2022. godini</b>	<b>Broj korisnika na listi čekanja za uslugu smještaja na dan 31.12.2022. godine</b>
Prvi stepen podrške	125	6
Drugi stepen podrške	147	32
Treći stepen podrške	66	5
Četvrti stepen podrške	27	6
<b>UKUPNO</b>	<b>365</b>	<b>49</b>

Naredna tabela, broj 9 prikazuje strukturu smještajnih kapaciteta ustanova u 2022. godini. Ustanove za smještaj su namijenjene osobama kojima je neophodna podrška u svakodnevnim aktivnostima samozbrinjavanja i drugim instrumentalnim aktivnostima u produženom trajanju. Zato je kvalitet stanovanja i same usluge smještaja u svim ustanovama od posebnog značaja, jer oni predstavljaju novo mjesto življenja za korisnike.

Broj kreveta u sobama je jedan od značajnih indikatora kvaliteta stanovanja i usluge smještaja. Prema Pravilniku o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještajha odraslih i starih u članu 8 precizirano je da “smještaj u sobi za korisnike obezbjeđuje se za najviše četiri korisnika istog pola. Korisnicima koji su u bračnoj, odnosno vanbračnoj zajednici smještaj se obezbjeđuje u istoj sobi”.



Podaci prikazuju da su najzastupljenije dvokrevetne sobe, ima ih 199 ili 61,61%, zatim 62 jednokrevetnih soba ili 19,20%. Slijede trokrevetne sobe kojih je 52 ili 16,10%. Smještajnih jedinica, apartmanskog tipa ima 8 ili 2,48%.

*Tabela br.9: Struktura smještajnih kapaciteta usluge smještaja u 2022.godini*

<b>Kategorija smještaja</b>	<b>Broj smještajnih jedinica</b>	<b>Broj smještenih korisnika</b>
Apartman	8	25
Jednokrevetna soba	62	40
Dvokrevetna soba	199	343
Trokrevetna soba	52	142
Četvorokrevetna soba	2	8
<b>UKUPNO</b>	<b>323</b>	<b>558</b>

## **6. KORISNICI USLUGE SMJEŠTAJA ODRASLIH LICA SA INVALIDITETOM I STARIH LICA**

Iz godišnjih izvještaja o radu ustanova prikupljeni su osnovni podaci o socio-demografskim odlikama korisnika, kao i o specifičnim karakteristikama kao što su: razlog smještaja, dužina boravka u ustanovi, učestalost inačin kontakta sa porodicom, vrste, teškoće invaliditeta korisnika i razlozi napuštanja ustanove. Neki podaci prikupljeni su za ukupan broj korisnika tokom godine, neki na dan 31. decembar, najčešće za oba vremenska presjeka. Komparativnim pristupom po određenim obilježjima dobija se cjelovit uvid u fenomenologiju ciljne grupe u ustanovama za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica, pa time i vjerovatnoća da se utvrde neke nove činjenice osobenosti korisnika i njihovih potreba koje bi pomogle da se u ustanovama vrše određene promjene u cilju unapređenja kvaliteta usluga smještaja.

## 6.1. Osnovne karakteristike korisnika usluge smještaja za odrasle i stare

Naredna tabela prikazuje strukturu korisnika usluge smještaja prema starosti i polu u 2022. godini. Prema polu u ustanovama za smještaj odraslih i starih je više žena nego muškaraca. Žene čine 59,50% korisnika, a muškarci 40,50%. Ovo iz razloga što je životni vijek žena u Crnoj Gori duži nego što je to slučaj sa muškarcima<sup>1</sup>.

Što se tiče starosne strukture korisnika, podaci ukazuju da je najveći broj korisnika od 65 do 79 godina 257 ili 46,06%. Podaci, takođe ukazuju na visok procenat korisnika starijih od 80 godina u ustanovama, i to 181 ili 32,44%, što je u skladu sa činjenicom da stariji ljudi danas duže žive (razvoj medicine i kvalitet života doprinose tome) tako da je i sve više onih koji dočekuju dublju starost u ustanovi, ali i onih koji se u poznijim godinama opredjeljuju za smještaj u ustanovu. Takođe kvalitet života i adekvatna njega u ustanovama sigurno da doprinose dužem životnom vijeku korisnika. Prema podacima broj smještenih korisnika od 51 do 64 godine starosti je 95 ili 17,03%. Broj smještenih korisnika koji su mlađi od 50 godina je 25 ili 4,48%.

*Tabela br.10: Struktura korisnika domskog smještaja prema starosti i polu na dan 31.12.2022. godine*

<b>Starost</b>	<b>Muški</b>	<b>Ženski</b>	<b>Ukupno</b>
mlađi od 50 god.	12	13	25
od 51 do 64 god.	54	41	95
65-79 god.	105	152	257
80 god i više	55	126	181
<b>UKUPNO</b>	<b>226</b>	<b>332</b>	<b>558</b>

<sup>1</sup> <https://www.monstat.org/cg/>

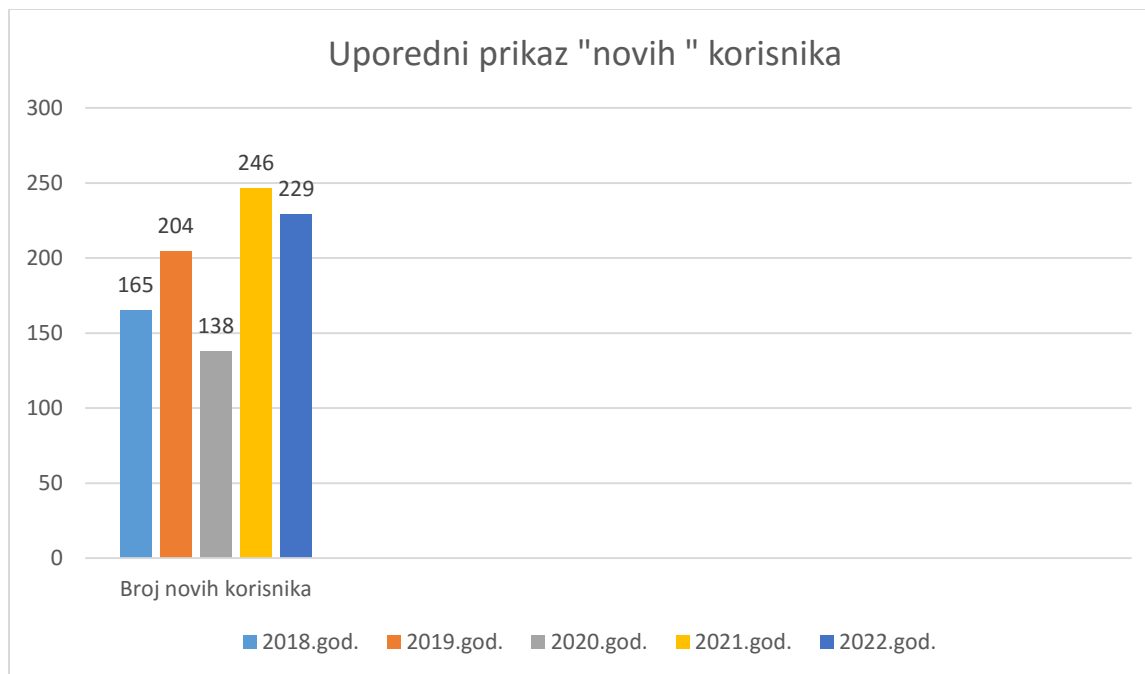
U narednoj tabeli biće prikazana struktura korisnika koji su smješteni tokom 2022. godine.

*Tabela br.11:Struktura korisnika domskog smještaja prema starosti i polu koji su smješteni tokom 2022. godine*

<b>Starost</b>	<b>Muški</b>	<b>Ženski</b>	<b>Ukupno</b>
mlađi od 50 god.	7	6	13
od 51 do 64 god.	22	22	44
65-79 god.	41	44	85
80 god i više	35	52	87
<b>UKUPNO</b>	<b>105</b>	<b>124</b>	<b>229</b>

U cilju jasnijeg uvida u promjene u 2018. godini , 2019., 2020., 2021. i 2022. godini slijedi uporedni prikaz broja novih korisnika domskog smještaja . Iz grafikona broj 7 vidimo da su u posmatranom vremenskom intervalu prisutne varijacije i da je u 2021.i 2022. godini broj novoprimljenih korisnika povećan. Ovo iz razloga što je ukinuta mjera zabrane prijema novih korisnika (zbog pandemije) i prijemi se realizuju uz poštovanje procedura vezanih za covid, kao i činjenica da je ovim izvještajem obuhvaćeno pet ustanova .

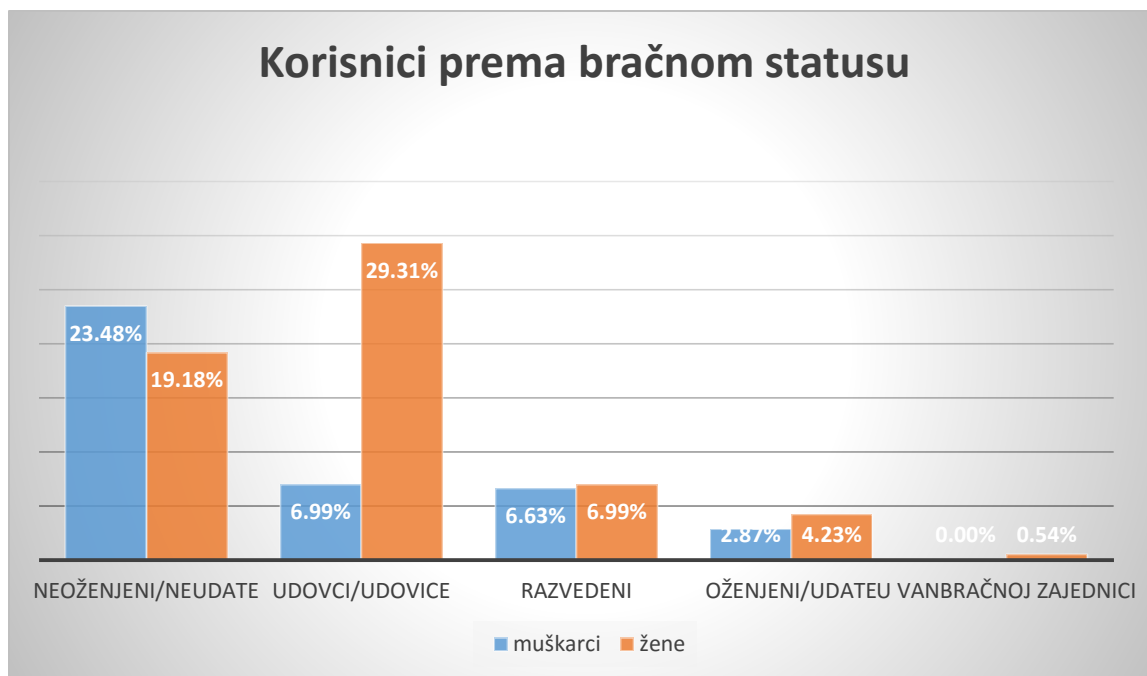
*Grafikon br.7:Uporedni prikaz broja “novo primljenih korisnika” u 2018., 2019., 2020., 2021. i 2022. godini*



Sljedeći grafikon prikazuje broj korisnika prema bračnom statusu. U odnosu na bračni status, 238 korisnika ili 42,65% su neoženjeni i neudati korisnici, od kojih je 19,18% žena, a 23,48% muškaraca. Zatim slijede udovci i udovice, 205 ili 36,74%, od kojih je 6,99% muškaraca, a 29,75% žena. Razvedenih korisnika je 76 ili 13,62%, od kojih je 6,63% muškaraca, a 6,99% žena. Oženjenih i udatih korisnika je 36 ili 6,45%, od kojih je 2,87% muškaraca, a 3,58% žena. U vanbračnoj zajednici je tri korisnika ili 0,54% od ukupnog broja korisnika.

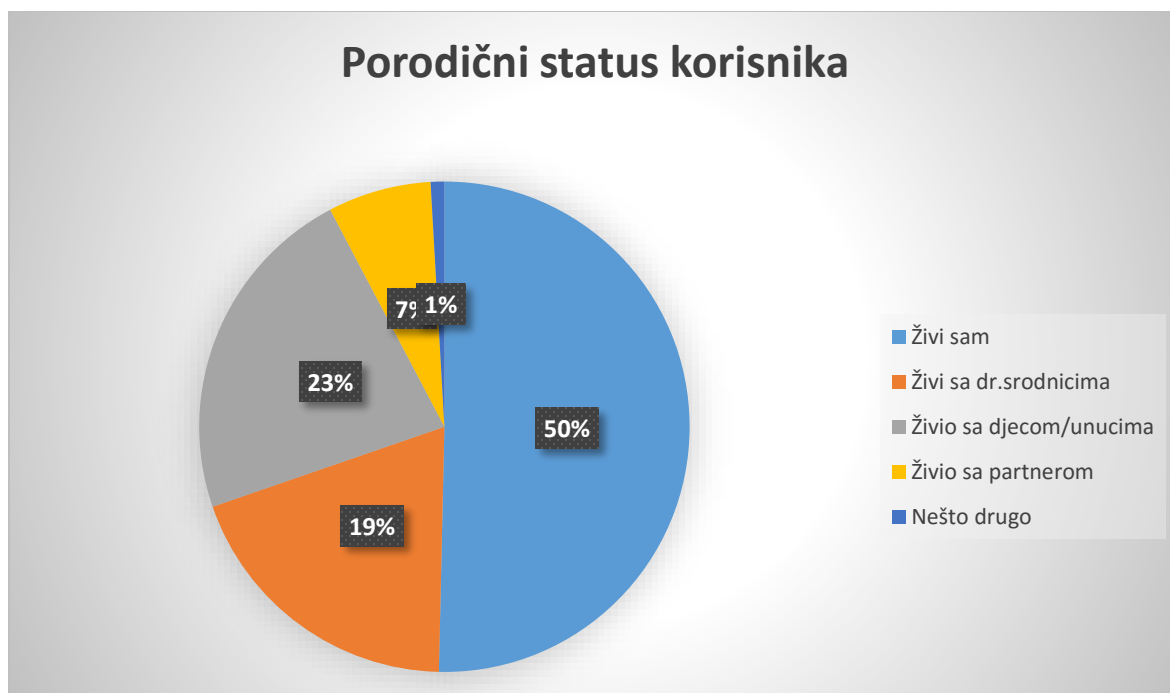
U ukupnom broju korisnika preovlađuju korisnici ženskog pola prema bračnom statusu prije smještaja u dom su udovice.

*Grafikon br.8: Korisnici smještaja prema bračnom statusu na dan 31.12.2022. godine*



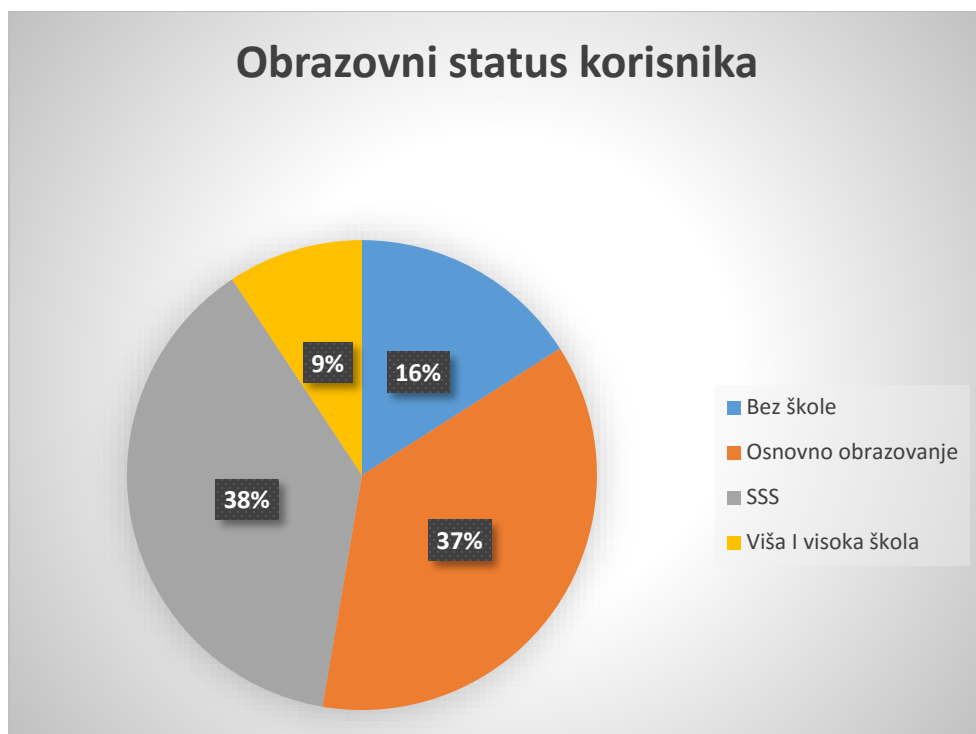
Na narednoj slici prikazan je procenat korisnika smještaja prema porodičnom statusu prije smještaja u ustanovu. U odnosu na ukupan broj korisnika nešto više od polovine 281 korisnika (118 muškaraca, žena 163) ili 50,36% prije smještaja su živjeli sami. Zatim korisnici koji su živjeli u domaćinstvu sa djecom ili unucima je 126 (38 muškaraca, 88 žena) ili 22,58%. Onih korisnika koji su živjeli sa drugim srođnicima je 108 (55 muškarca, 53 žena) ili 19,735%. Korisnici koji su živjeli sa partnerom 38 (15 muškaraca, žena 23) ili 6,81%. I na kraju 5 korisnika (5 žena) ili 0,90% koji su živjeli sa nekim drugim od nesrođnika.

*Grafikon br.9: Korisnici smještaja prema porodičnom statusu na dan 31.12.2022. godine*



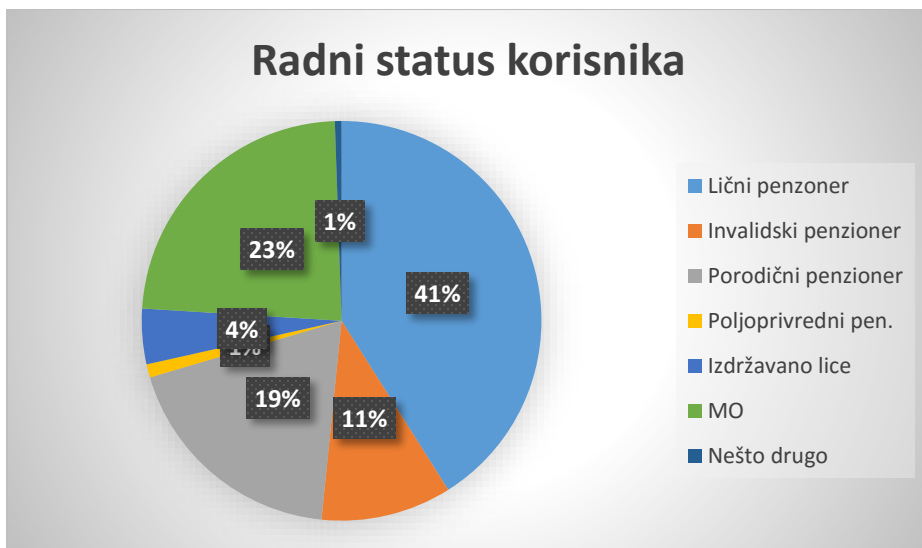
Podaci za obrazovnu struktura korisnika u ustanovama ukazuju da je najveći broj korisnika 212 (106 muškaraca, žena 106) ili 37,99% sa srednjim obrazovanjem. Zatim 205 korisnika ( 83 muškaraca, žena 122) ili 36,74% sa osnovnom školom. Slijedi 89 korisnika (25 muškaraca, žena 64), ili 15,95% bez škole. Korisnika sa višom i visokom školom bilo je 52 (25 muškarca, 27 žena) ili 9,32%.

*Grafikon br.10: Korisnici smještaja prema obrazovnom statusu na dan 31.12.2022. godine*



Prema podacima ustanova koji se odnosi na radni status korisnika, najveći broj je penzionera i to 399 ili 71,51%. Najviše je ličnih penzionera 229, zatim porodičnih 105, pa invalidskih 59 i na kraju poljoprivrednih 6. Kada govorimo o korisnicima koji su nižeg socijalnog statusa i koji su korisnici materijalnog obezbjeđenja porodice njih je 131, a izdržavanih lica od strane porodice je 25 korisnika.

*Grafikon br.11: Korisnici smještaja prema radnom statusu na dan 31.12.2022. godine*



Naredni grafikon prikazuje broj korisnika usluge smještaja prema načinu na koji su smješteni. Preovlađuju korisnici koji su upućeni od strane centara za socijalni rad i to 363 ili 65,05%. Korisnici koji su smješteni putem sklapanja ugovora, neposrednim ugovaranjem sa ustanovom bilo je 195 ili 34,95%.

*Grafikon br.12: Korisnici smještaja prema načinu smještaja na dan 31.12.2022. godine*



Korisnici koji su smješteni upućivanjem od strane centra za socijalni rad na dan 31.12.2022. godine prikazani su u narednoj tabeli.

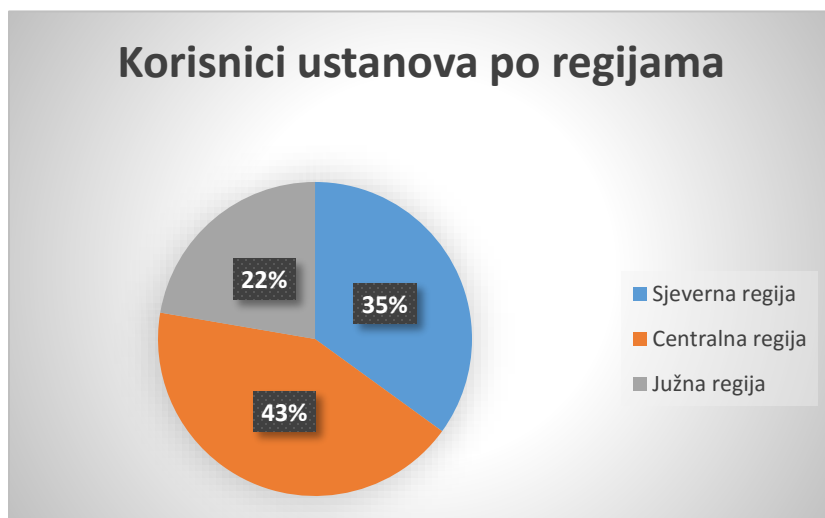


Tabela br.12: Korisnici koji su smješteni upućivanjem od strane centra za socijalni rad na dan 31.12.2022. godine

Naziv centra	Broj korisnika
Podgorica, Golubovci i Tuzi	70
Danilovgrad	14
Cetinje	8
Mojkovac i Kolašin	10
Nikšić, Plužine i Šavnik	63
Kotor, Tivat i Budva	41
Pljevlja i Žabljak	61
Herceg Novi	22
Bar i Ulcinj	18
Berane, Andrijevica i Petnjica	12
Bijelo Polje	31
Plav i Gusinje	6
Rožaje	7
<b>UKUPNO</b>	<b>363</b>

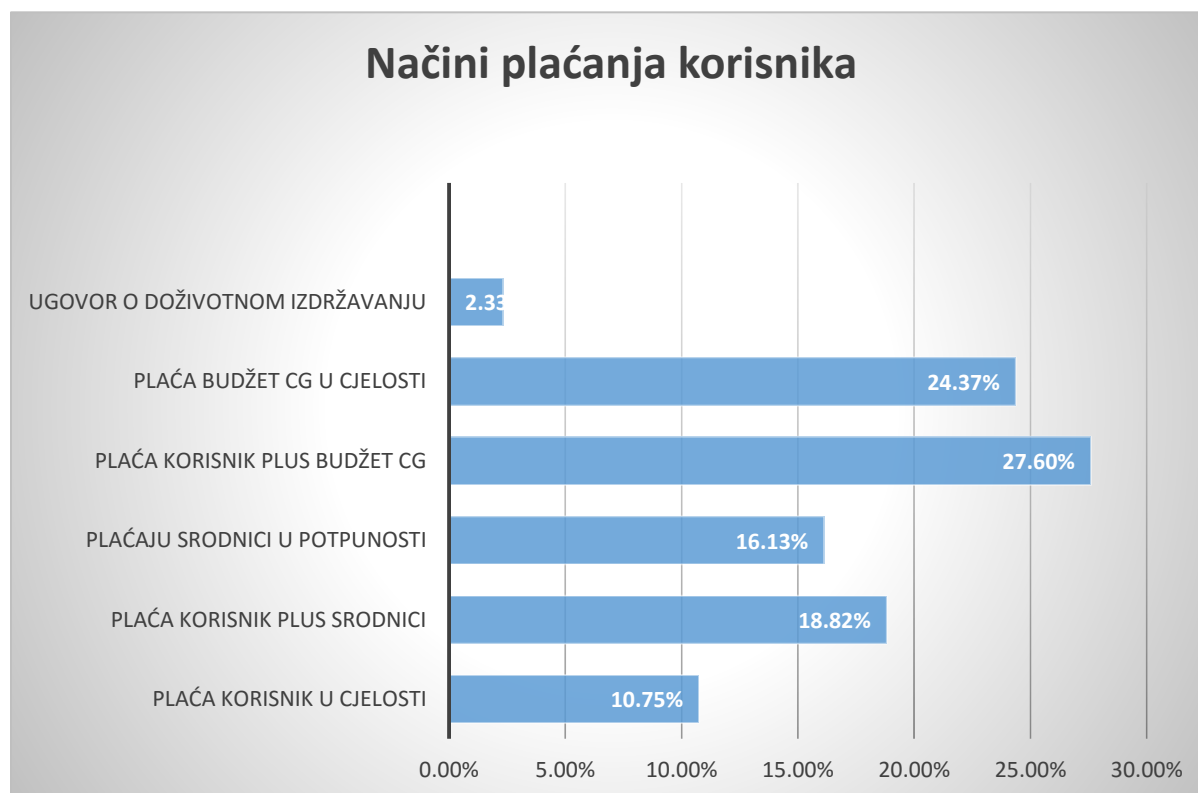
Naredni grafikon prikazuje broj korisnika koji su smješteni upućivanjem od strane centara za socijalni rad po regijama države. Najmanji broj je korisnika iz južne regije Crne Gore.

Grafikon br.13: Korisnici smještaja po regijama na dan 31.12.2022. godine



Prikupljeni podaci o načinu finansiranja usluge smještaja odraslih i starih prikazani su u narednoj tabeli . Podaci ukazuju da se najveći broj korisnika i to 154 ili 27,60% finansira dijelom iz sredstava budžeta i dijelom od strane korisnika. Država, budžet u potpunosti finansira smještaj za 136 korisnika ili 24,37%. Zatim slijede korisnici koji finansiraju smještaj uz pomoć srodnika i to 105 ili 18,82%. Broj korisnik kojima u potpunosti smještaj finansiraju srodnici je 90, odnosno 16,13%. Broj korisnika koji se samofinansiraju u cjelosti i to 60 ili 10,75%. Ima 13 korisnika ili 2,33% koji su sklopili ugovor sa ustanovom o doživotnom izdržavanju.

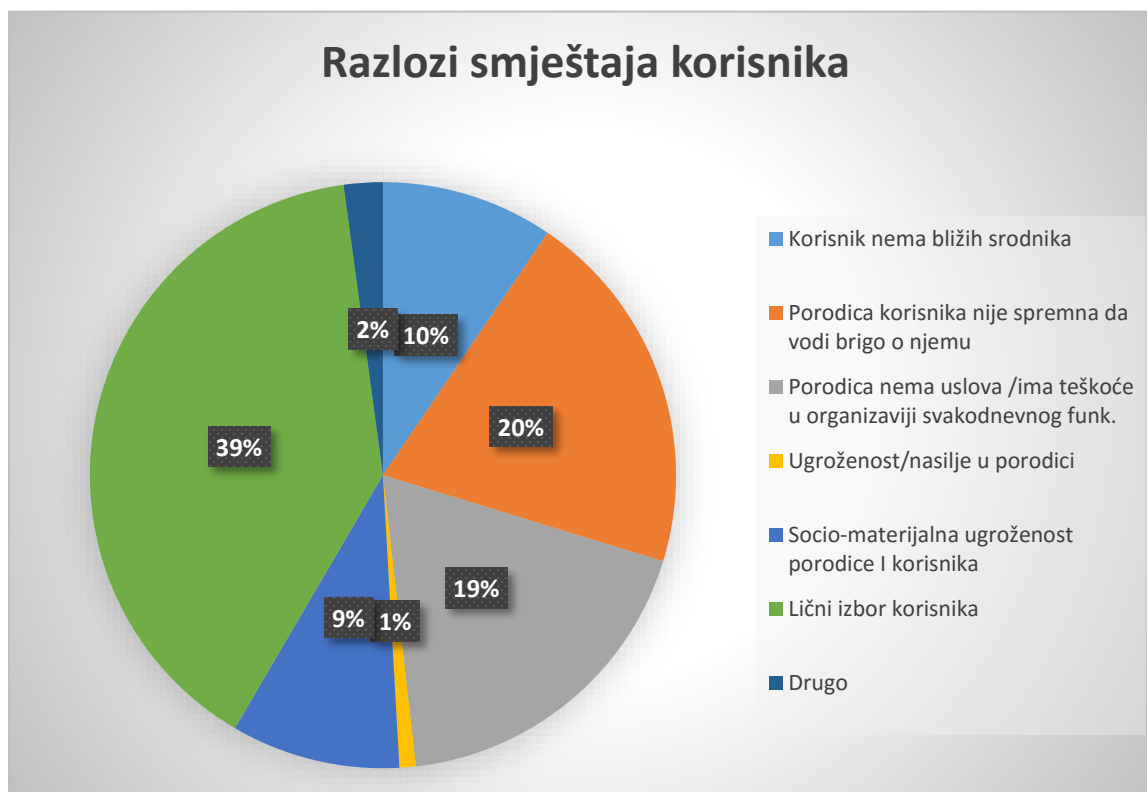
*Grafikon br.14:Korisnici domskog smještaja prema načinu plaćanja smještaja na dan 31.12.2022. godine*



## **6.2. Specifične karakteristike korisnika usluge smještaja za odrasla lica sa invaliditetom i starih lica**

U obaveznom stručnom postupku analizirani su dominantni razlozi za smještaj korisnika. Prema podacima ustanova najveći broj korisnika i to 220 ili 39,43% odlazak u dom predstavlja lični izbor. Zatim, broj korisnika 113 ili 20,25% se odlučio za smještaj, jer porodica nije spremna ili nije u mogućnosti da vodi brigu o njemu. Broj korisnika 103 ili 18,46% se odlučio za smještaj zbog poteškoća u svakodnevnom funkcionisanju porodice, 53 korisnika ili 9,50% korisnika koji nijesu imali srodnike, 52 ili 9,32% zbog socio-materijalne ugroženosti porodice i korisnika. Kao razlog smještaja nasilje u porodici bilo je prisutno kod 5 korisnika ili 0,90%.

Grafikon br.15: Korisnici smještaja prema razlogu smještaja na dan 31.12.2022. godine



Dužina boravka u ustanovi je veoma različita. Najveći broj korisnika 141 ili 25,27% boravi od jedne do dvije godine, zatim od 5 do 7 godina boravi 112 korisnika ili

20.07%. Zatim od 3 do 4 godine boravi 92 korisnika ili 16,49%. Interesantan podatak da u ustanovi boravi 65 ili 11,65% korisnika preko 10 godina. Ovaj podatak se odnosi na Dom starih “Grabovac” (60 korisnika) i Dom starih Bijelo Polje (5 korisnika), jer su druge ustanove osnovane kasnije.

Od 7 do 11 mjeseci ima 63 korisnika ili 11, 29%. Do 6 mjeseci 53 korisnika ili 9,50%, a od 8 do 10 godina boravi 32 korisnika ili 5,73%.

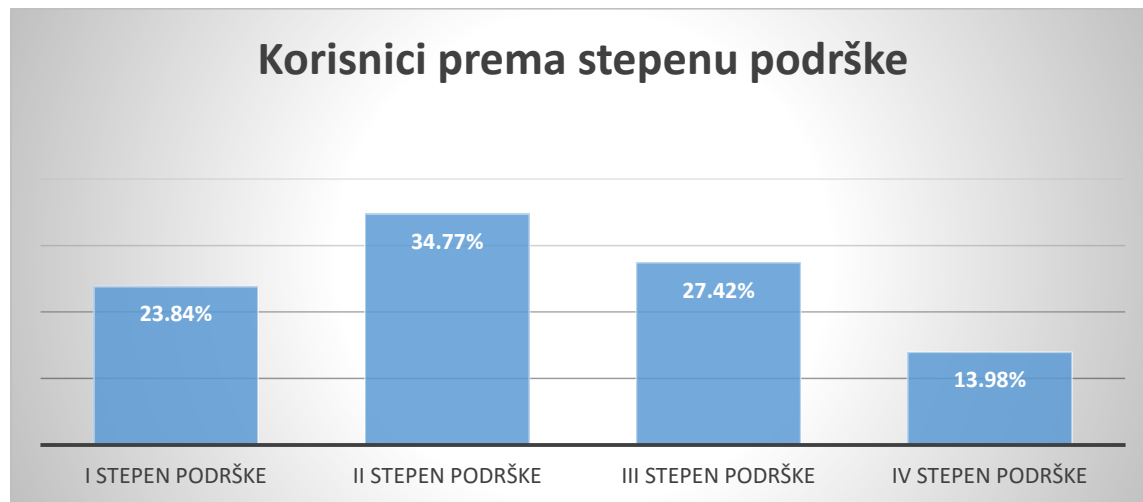
*Grafikon br.16: Korisnici smještaja prema dužini boravka u ustanovi na dan 31.12.2022. godine*



Neophodno je da sve ustanove za sve korisnike redovno, u skladu sa standardima usluge, određuju potreban stepen podrške. Prikupljeni podaci potvrđuju da je najviše korisnika na smještaju koji pripadaju drugom stepenu podrške 194 ili 34,77%, zatim trećem stepenu podrške 153 ili 27,42%. Slijede korisnici sa prvim stepenom podrške 133 ili 23,84% i na kraju korisnici sa četvrtim stepenom podrške 78 ili 13,98%. Da se ne bi stvorila pogrešna slika, neophodno je uzeti u obzir da je najveći broj korisnika na listi čekanja sa prvim i drugim stepenom podrške, što se može vidjeti u tabeli broj 8. Tako da je poseban izazov odgovoriti potrebama sve većeg broja

funkcionalno zavisnih i naročito, psihički izmijenjenih korisnika. Podaci idu u prilog tome da sve veći broj očuvanih korisnika želi da uđe u dom zbog druženja i socijalizacije.

*Grafikon br.17: Korisnici smještaja prema stepenu podrške na dan 31.12.2022. godine*



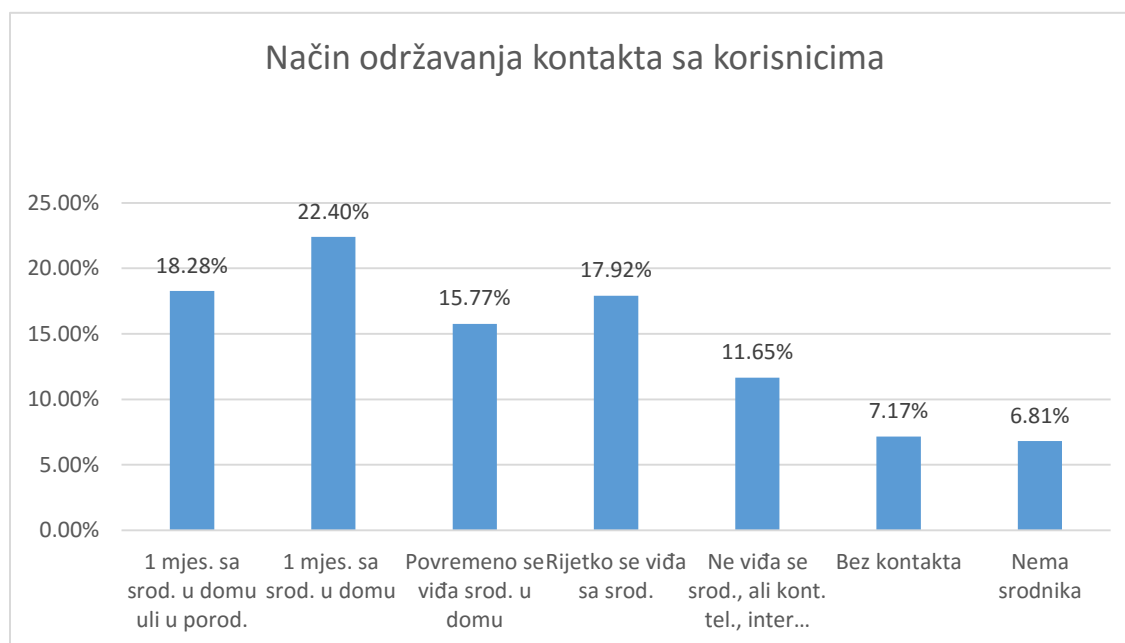
U ovom izvještaju dali smo poseban značaj i način održavanja i učestalosti kontakta sa srodnicima što predstavlja indikator koji je prikupljen za cijelu populaciju korisnika i uslovljen je napominjemo i situacijom sa pandemijom Corona virusa, te procedurama i zabranama koje su pratile ovu pošast u cilju očuvanja zdravlja korisnika. Po dobijenim podacima, najveći broj korisnika 125 ili 22,40% povremeno se viđa sa srodnicima u domu, 102 korisnikka ili 18,28% redovno se viđa sa srodnicima u domu i provodi vikende i praznike u porodici. Zatim 100 korisnika ili 17,92% rijetko se viđa sa srodnicima .

Broj korisnikaa je 88 ili 15,77% koji se povremeno viđa, tačnije manje od jednom mjesečno se viđa sa srodnicima u domu, 65 korisnika ili 11,65 ne viđa se sa korisnicima, ali kontaktiraju putem telefona ili interneta. Bez kontakta sa porodicom je 40 korisnik ili 7,17%. Oko 38 korisnika ili 6,81% nema srodnika.

*Tabela br.13:Korisnici domskog smještaja prema načinu održavanja kontakta sa srodnicima do marta mjeseca 2022. godine*

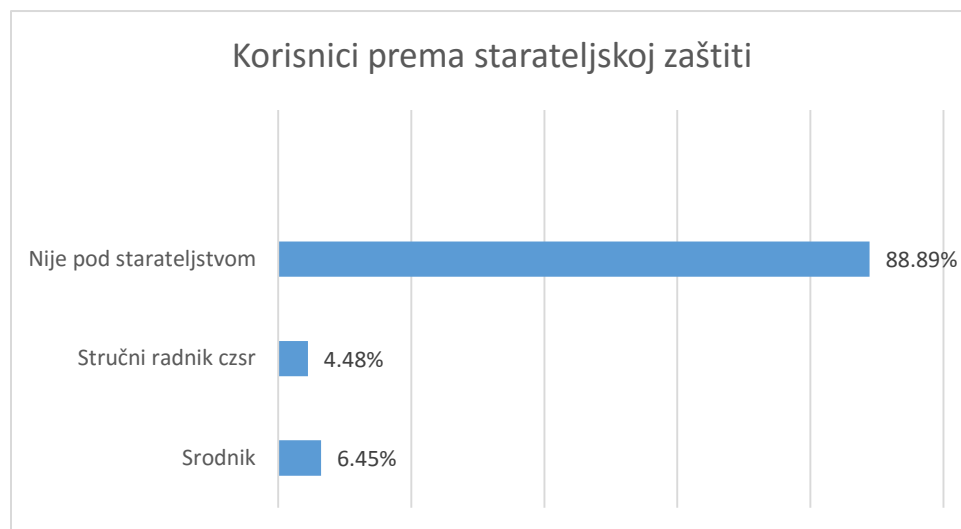
Način održavanja kontakta	Broj korisnika
Redovno (najmanje jednom mjesečno) se viđa sa srodnicima u domu i provodi vikende i praznike u porodici	102
Redovno se viđa sa srodnicima u domu (najmanje jednom mjesečno)	125
Povremeno (manje od jednom mjesečni) se viđa sa srodnicima u domu	88
Rijetko se viđa sa srodnicima, bez predvidljive dinamike	100
Ne viđa se sa srodnicima, ali kontaktiraju putem telefona, internete...	65
Bez kontakta	40
Nema srodnika	38
<b>UKUPNO</b>	<b>558</b>

Grafikon br.18: Korisnici smještaja prema načinu održavanja kontakta sa srodnicima



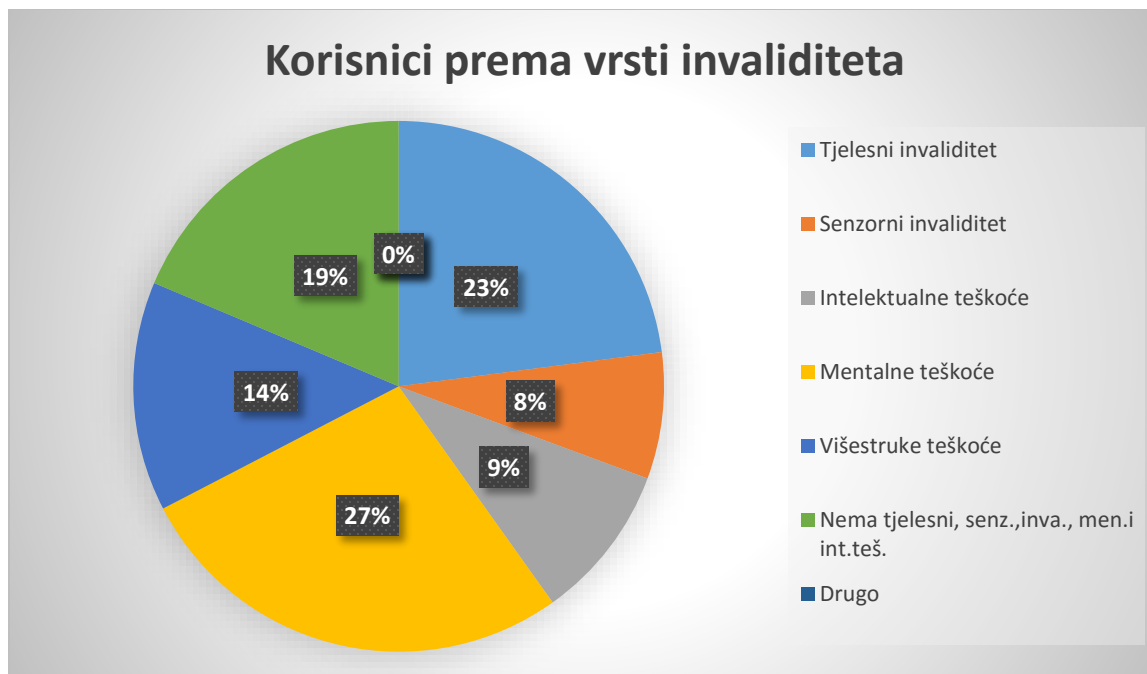
U ustanovama za smještaj odraslih i starih lica postoji određen broj korisnika koji su lišeni poslovne sposobnosti. Broj korisnika koji su pod starateljstvom je 62 ili 11,11% od ukupnog broja korisnika, od kojih 36 korisnika ima postavljenog staratelja srodnika, a 26 korisnika ima postavljenog staratelja stručnog radnika iz centra za socijalni rad, dok 496 korisnika nije pod starateljstvom ili 88,89%.

Grafikon br.19: Korisnici smještaja prema starateljskoj zaštiti na dan 31.12.2022. godine



Sa stanovišta zbrinjavanja korisnika i organizovanja svakodnevnog života u ustanovama, podaci o vrsti invaliditeta i stanja mentalnog zdravlja su indikatori od presudnog značaja. Od 558 korisnika koji su u ustanovama boravili na dan 31.12.2022. godine, 152 ili 27,24% korisnika je sa mentalnim teškoćama. Od ukupnog broja korisnika 128 ili 22,94% je sa tjelesnim invaliditetom. Zatim, 104 korisnika ili 18,64% nema tjelesni, senzorni invaliditet, mentalne i intelektualne teškoće. Broj korisnika sa višestrukim teškoćama je 78 ili 13,98%. Zatim 53 korisnika odnosno 9,50% je sa intelektualnim teškoćama i 43 korisnika ili 7,71% sa senzornim invaliditetom.

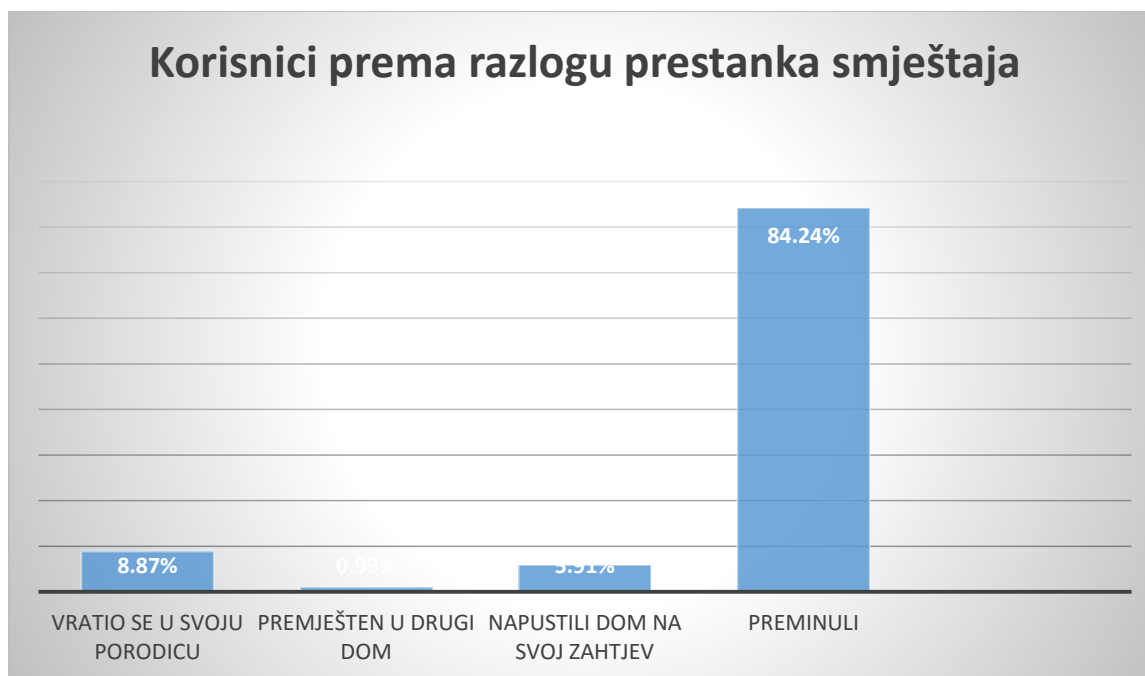
Grafikon br.20: Korisnici domskog smještaja prema vrstama invaliditeta, mentalnih i intelektualnih teškoća na dan 31.12.2022. godine



Ukupan broj korisnika kojima je tokom 2022. godine prestao smještaj je 203 ili 36,38% ukupne populacije korisnika. Najčešći razlog prestanka smještaja je smrt korisnika i to 171 korisnika ili 84,24%. Domski smještaj je usluga koju korisnik i porodica najčešće biraju kao trajni vid zbrinjavanja. Zato je i mali broj korisnika 18 ili 8,87% koji odluče da se vrate u svoju porodicu. To su oni koji ne uspiju da se adaptiraju na nove okolnosti življenja. Korisnici koji su premješteni u drugu ustanovu tokom godine bilo je 2 ili 0,99%. Na lični zahtjev ustanove je napustilo 12 korisnika ili 5,91%. Nema nijednog slučaja da je korisnik upućen na uslugu porodičnog smještaja.

*Grafikon br.21: Korisnici domskog smještaja prema razlogu prestanka smještaja na dan 31.12.2022. godine*





### 6.3. Stručni poslovi u ustanovama za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica

Stručni poslovi su sastavni i veoma važan dio usluge smještaja i osnova za realizaciju socijalne i zdravstvene zaštite, svih vidova rehabilitacije i drugih aktivnosti korisnika na smještaju. Prije svega stručni poslovi socijalne zaštite u okviru pružanja usluge smještaja su poslovi procjene karakteristika i potreba korisnika, priprema korisnika na uslove i okolnosti domskog života, planiranje potrebnih usluga, kao i praćenje toka i efekata zaštite, potreba korisnika i svih neophodnih uslova za realizaciju planiranih ciljeva na individualnom nivou.

Podaci o statusu i potrebama korisnika koji su iznešeni u ovom izvještaju upravo i jesu prikupljeni tokom procesa procjene kao dijela stručnog postupka u radu sa svakim ponaosob korisnikom.

Prema Pravilniku o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica svi pružaoci usluga su dužni da obavljaju procjenu, izrađuju plan usluge i realizuju ponovnog pregleda za svakog korisnika. U ovome je neophodno imati kvalitetnu i kontinuiranu saradnju sa voditeljima slučaja nadležnih centara.

Naredne dvije tabele prikazuju broj individualnih planova i broj korisnika, kao i broj ponovnih pregleda/procjena i broj korisnika.

*Tabela br.14: Broj korisnika za koje je u toku 2022. godine urađen individualni plan usluge*

<b>Individualni plan usluge</b>	<b>Broj korisnika</b>
<b>382</b>	<b>382</b>

*Tabela br.15: Broj korisnika za koje je u toku 2022. godine urađena procjena/ponovni pregled*

<b>Procjena/pregled</b>	<b>Broj korisnika</b>
<b>355</b>	<b>432</b>

Važan segment rada ustanova svakako su njihove interne procedure u nekim specifičnim situacijama, kako bi se obezbijedio kvalitet usluge i bezbjednost korisnika. S tim u vezi ustanove za smještaj su dužne da uspostave procedure o postupanju u slučaju nasilja u skladu sa Zakonom i važećim Protokolom koji definišu ovu oblast. Od strane internog tima ustanova u toku 2020. , 2021. godine, kao i u toku 2022. godine nije bilo evidentirang nasilja prema korisnicima. Postojeći podaci ne daju mogućnost zaključivanja o realnoj rasprostranjenosti nasilja u ustanovama za smještaj. Otvaraju se brojna pitanja, u odnosu prema nasilju, kao i kako stručni radnici tretiraju nasilje nad starijima u ustanovama za smještaj, da li se bave i kojoj mjeri medijacijom, prijavljivanjem ili neke nesuglasice smatraju sastavnim dijelom domskog, institucionalnog smještaja uvažavajući perspektivu starosne dobi .

*Tabela br.16: Broj prijava/žalbi evidentiranih od strane internog tima ustanove zbog nasilja nad korisnicima u toku 2022. godine*

<b>Broj prijava/žalbi</b>	<b>Žrtve/korisnici – broj</b>
0	0

*Tabela br.17: Korisnici žrtve nasilja prema vrsti nasilja kome su bili izloženi u ustanovi u 2022. godini*

<b>Vrsta nasilja</b>	<b>Broj korisnika</b>
Fizičko nasilje	0
Emocionalno nasilje	0
Seksualno nasilje	0
Ekonomsko nasilje	0
Zanemarivanje	0
<b>UKUPNO</b>	<b>0</b>

U narednoj tabeli prikazani su podaci vezani za korona virus. Tokom 2022. godine broj korisnika koji je bio pozitivan na Covid -19 je 80 ili 14,34% od ukupnog broja korisnika. Broj preminulih korisnika od posljedica Covida -19 je 9 ili 1,61% od ukupnog broja korisnika. Broj zaposlenih radnika koji su bili pozitivni na Covid-19 je 37 ili 11,38 % od ukupnog broja zaposlenih radnika. Važno je napomenuti da su zaposleni uložili dodatni napor, kako bi očuvali zdravlje korisnika u najvećoj mogućoj mjeri, te su i više nedjelja boravili u karantini sa korisnicima, odvojeni od svojih porodica.

*Tabela br.18: Evidencija vezana za COVID-19 za korisnike i zaposlene na dan 31.12.2022. godine*

<b>COVID-19</b>	<b>Broj korisnika</b>	<b>Broj zaposlenih</b>
Pozitivni na COVID-19	80	37
Preminuli od posljedica COVID-a 19	9	0

## **7. SISTEM KVALITETA**

Dom starih “Grabovac” je u oktobru 2013.godine dobio sertifikat za sistem kvaliteta u skladu sa standardima ISO 9001-2008, a u avgustu 2016. godine sprovedena je resertifikacija i dobili su novi sertifikat za sistem kvaliteta u skladu sa standardima ISO 9001-2015 koji važi do 2024. godine, sa jasno definisanim procedurama funkcionisanja ustanove po kojima se postupa. Standardi su doprinijeli unapređenju rada i komplementarni su sa standardima za uslugu smještaja po propisima Crne Gore. ISO standardi su djelimično komplementarni sa zahtjevima koje u pogledu podataka postavlja Informacioni sistem socijalnog staranja (socijalni karton). U skladu sa ISO standardima sprovodi se Anketa zadovoljstva korisnika, zadovoljstva zaposlenih i zadovoljstva rodbine.

Takođe, u Domu starih “Bijelo Polje” i u Domu “Pljevlja” završena je edukacija zaposlenih, radi uvođenja ISO standarda 9001-2015, postupaju po usvojenim procedurama i ocekiju dobijanje zvaničnog sertifikata.

Ostali domovi bi trebali da u perspektivi porade na uspostavljanju sistema kvaliteta koji im omogućava jasne procedure i obezbjeđuje sigurnost korisnika, te jasnu ulogu i podjelu odgovornosti među zaposlenima

## **8. PRUŽANJE USLUGA SMJEŠTAJA I DRUGIH USLUGA**

Saglasno poslovima utvrđenim Zakonom o socijalno i dječjoj zaštiti, djelatnost Doma obuhvata: pružanje usluga smještaja odraslim licima sa invaliditetom i starim licima, pružanje usluga podrške za život u zajednici, pružanje savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, pružanje stručne podrške i sprovođenje odgovarajuće obuke pružaocima usluge porodičnog smještaja, radno-okupaciono angažovanje, koje se odnosi na obezbjeđivanje radne i okupacione terapije, kulturno-

zabavnih aktivnosti i sl. i zdravstvenu zaštitu koja se obezbjeđuje, u skladu sa propisima o zdravstvenoj zaštiti i zdravstvenom osiguranju.

Usluga domski smještaj podrazumijeva, prema propisanom minimumu standarda kvaliteta ove usluge, obezbjeđenje više različitih elemenata usluge. Prvenstveno je, pružalac usluge dužan da obezbijedi odgovarajući stambeni prostor, materijalne uslove, smještaj u skladu sa polom korisnika, ishranu, dostupnost zdravstvenih usluga, održavanje higijene, sigurno okruženje, razvoj potencijala i osnaživanje korisnika.

Zdravstvena zaštita se pruža korisnicima u skladu sa propisima o zdravstvenoj zaštiti i zdravstvenom osiguranju. U Domu starih "Grabovac" zaposlena su dva ljekara koji pružaju primarni nivo zdravstvene zaštite. Zdravstvene usluge iz reda "sekundarnog nivoa zdravstvene zaštite" su zdravstvene usluge u formi konsultanata angažovanih ugovorom o djelu i obavljaju ih sedam ljekara specijalista iz oblasti: interne medicine, psihijatrije, fizikalne medicine, neurologije, dermatovenerologije i stomatologije. U novembru mjesecu 2019. godine od strane Ministarstva zdravlja, Dom starih "Grabovac" Risan je dobio licencu za ambulantu izabranog ljekara sa jedinicom za fizikalnu terapiju.

U Domu "Bijelo Polje" zdravstvenu zaštitu pruža izabrani ljekar iz Doma zdravlja. Takođe, za zdravstvenu zaštitu angažuju konsultante, ljekare različitih specijalnosti. U Domu "Pljevlja" zdravstvenu zaštitu pruža izabrani ljekar iz Doma zdravlja.

U Domu "Duga", kao i u Domu "Nana" zdravstvenu zaštitu pruža izabrani ljekar iz Doma zdravlja Danilovgrad.

Pored domskog smještaja ustanove pružaju i druge četiri usluge, koje su takođe licencirane od strane Ministarstva rada i socijalnog staranja. JU Dom starih

“Grabovac” ima usluge: Prihvatište-sklonište, Dnevni boravak za lica oboljela od demencije, Pomoć u kući i Dnevni boravak za stara lica i osobe sa invaliditetom.

JU Dom starih “Bijelo Polje” i JU Dom starih “ Pljevlja” imaju uslugu Dnevnog boravak za odrasla lica sa invaliditetom i stara lica .

U narednoj tabeli dat je broj onih korisnika koji su koristili neku od pomenutih usluga.

*Tabela br.19: Ostale usluge koje ustanova pruža osim domskog smještaja*

<b>Naziv ustanove</b>	<b>Naziv usluge</b>	<b>Kapacitet usluge</b>	<b>Broj korisnika uključenih u uslugu tokom 2022. godine/novi korisnici</b>	<b>Broj korisnika koji su prestali da koriste uslugu tokom 2022. godine</b>	<b>Ukupan broj korisnika usluge na dan 31.12.2022.</b>
JU Dom starih “Grabovac”	Dnevni boravak za lica oboljela od demecije	20	/	/	/
JU Dom starih “Grabovac”	Pomoć u kući	50	/	/	12
JU Dom starih “Grabovac”	Dnevni boravak za stara lica i osobe sa invaliditetom	20	/	/	/
JU Dom starih “Grabovac	Usluga prihvatišta-skloništa	4	2	2	/
JU Dom starih “Bijelo Polje”	Dnevni boravak za stara lica i osobe sa invaliditetom	20	/	20	10
JU Dom starih “Pljevlja”	Dnevni boravak za stara lica i osobe sa invaliditetom	33	16	/	16

## ZAKLJUČCI

Izvještaj o radu ustanova za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i starih lica u Crnoj Gori se odnosi za 2022. godinu i predstavlja integrisani izvještaj o radu ustanova za smještaj odraslih i starih.

Izvještajem su obuhvaćene tri javne ustanove Dom starih “Grabovac”, Dom starih “Bijelo Polje”, Dom starih “Pljevlja”, kao i dvije privatne ustanova DOO “Duga” Danilovgrad i DOO “Nana” Danilovgrad.

Izvještaj ne obuhvata podatke JU Dom starih “Podgorica” i JU Dom starih “Nikšić”, iz razloga što su korisnici počeli da se smještaju u 2023. godini.

Ovaj integrisani izvještaj sačinjen je na osnovu pojedinačnih statističkih i narativnih izvještaja koji je svaki pružalac usluga u obavezi da dostavi Zavodu za socijalnu i dječju zaštitu. Godišnji statistički izvještaji ustanova počivaju na evidencijama koje nijesu dovoljno uređene niti ujednačene, što podatke čini nedovoljno pouzdanim. Podatke o svakom korisniku javne ustanove unose u informacioni sistem socijalnog staranja, ali su neki podaci još uvijek nedostupni. Stoga je potrebno ujednačiti način vođenja evidencije za sve ustanove. Takođe, zbog povremenih tehničkih teškoća u informacionom sistemu u javnim ustanovama za smještaj odraslih i starih vodi se paralelna evidencija posebno u zdravstvenoj službi.

Dom starih “Duga” vodi evidenciju korisnika fizički, ručno, a Dom starih “Nana” evidenciju korisnika svakodnevno vodi kroz dnevne liste. Sistem evidencije te praćenja kvaliteta potrebno je unaprijediti u ovim ustanovama.

Reforma sistema socijalne i dječje zaštite, donošenje Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih, dovela je do bitnih promjena u pozitivnom smislu. Struktura zaposlenih u ustanovama za smještaj je značajno povoljnija u odnosu na predhodni

period, uveden je informacijski sistem socijalnog staranja, zatim obavezno stručno usavršavanje zaposlenih. Takođe, u okviru ustanova pored domskog smještaja razvijene su i druge usluge, shodno potrebama starijeg stanovništva koje gravitira na području gdje se nalazi neki od domova. Ove usluge je moguće razvijati i dalje unapređivati uz dobru saradnju sa lokalnim samoupravama, što je i sadašnja praksa.

Na sveukupni način funkcionisanja ustanova za smještaj odraslih i starih uticala je pandemija SARS-CoV-2 koju je u martu mjesecu 2020. godine proglasila SZO. U skladu sa preporukama Instituta za javno zdravlje i Ministarstva zdravlja za postupanje i sprovođenje mjera zaštite u ustanovama za kolektivni smještaj radi sprečavanja i suzbijanja epidemije kovida 19, iste funkcionišu po propisanim procedurama u cilju sprečavanja unošenja i širenja infekcije. Procedure su se povremeno odnosile na zabranu posjeta korisnicima, zabranu izlaska korisnicima van dvorišta doma, zabranu grupnih aktivnosti korisnika, odlaganje specijalističkih pregleda korisnika u svim medicinskim ustanovama, redovna dezinfekcija ustanova i korišćenje zaštitne opreme. Tokom godine izvršena je vaccinacija i revaccinacija korisnika i zaposlenih. Ovo je svakako uticalo na kvalitet života, socijalizaciju i psiho-fizički osjećaj kod korisnika, ali je predstavljala obaveznu mjeru od javnog značaja za očuvanje života i zdravlja korisnika.

Trenutno u ustanovama za smještaj zaposleno je 325 radnika, od kojih je 39 stručnih radnika što čini 11,07%. U ustanovama je angažovano 40 stručnih saradnika što čini 12,31% od ukupnog broja zaposlenih radnika. Saradnika ima 246, što čini 75,69% od ukupnog broja zaposlenih. Saradnici koji neposredno rade sa korisnicima je 115 što čini 46,75% od ukupnog broja saradnika, odnosno 35,38% od ukupnog broja svih angažovanih radnika. Sigurno da postoji potreba za povećanjem broja izvršilaca kako bi i kvalitet usluga bio na višojem nivou. Ono što dobijamo do menadžmenta doma jeste informacija, da se za medicinski kadar na oglase ne javljaju kandidati,



jer domovi potpadaju u sistem socijalne zaštite, gdje su primanja manja nego u okviru zdravstvenog sektora. Problem je iz tog razloga motivisati ljude da rade u domovima. Ovo je već nešto što je potrebno sistemski rešavati u narednom periodu.

Što se tiče kapaciteta ustanova neophodno je naglasiti da je maksimalna popunjenost kapaciteta u Domu starih "Duga" 100,00%, zatim Dom starih "Nana" 90,63%, dok je u Domu starih "Grabovac" popunjenost bila 90,11%, zatim Dom starih "Bijelo Polje" 88,00% i Dom starih "Pljevlja" 86,89%. Važno je voditi računa da smještaj bude geografski raspoređen, tako da je što bliže stalnom mjestu stanovanja budućih korisnika. Naravno niko ne smije da spori pravo izbora korisnika na dom u gradu za koji on smatra da mu odgovara ili ako mu se više dopadaju uslovi koji nudi neki od domova iako nije u mjestu njegovog aktuelnog življenja.

Takođe neophodno je dodatno razvijati usluge u saradnji sa lokalnom samoupravom koje će omogućiti starijim licima što je mogući duži ostanak u svom domu i poznatom okruženju, u svom socijalnom miljeu. Dakle, preporuka je da pružaoci usluga domskog smještaja razvijaju kompetencije i resurse za pružanje i drugih, nerezidencijalnih usluga u lokalnoj zajednici i da na taj način budu spona između institucionalnog i života u zajednici dok god je to želja i mogućnost starije osobe.

Ukupan broj korisnika na kraju 2022. godine je 558. Broj korisnika smještenih tokom 2022. godine je 229, a je broj korisnika kojima je prestao smještaj tokom 2022. godine je 203. Popunjenost kapaciteta nam govori da ne postoji više stigma kada je u pitanju domski smještaj, te da porodica sve manje može da odgovori na rastuće potrebe starijih, da stariji žele da imaju vršnjačku socijalizaciju i dugoročnu zdravstvenu njegu. I da će uvijek biti određen broj korisnika koji i poverh razvoja usluga u zajednici neće svoje potrebe, prije svega zdravstvene prirode moći da zadovolje u kućnim uslovima, nego će im biti neophodan institucionalni smještaj.

Dominiraju korisnici starosti od 65 do 79 godina i to 46,06% , zatim korisnici preko 80 godina i to 32,44% i korisnici od 51 do 64 godine starosti 17,03%. U ustanovama dominiraju žene. Evidentne su razlike između muškaraca žena, žene duže žive, češće su udovice, imaju niže obrazovanje od muškaraca.

Više od polovine korisnika prije smještaja su živjeli sami. Najveći broj korisnika 37,99% je sa srednjim obrazovanjem, 71,51% imaju penziju. Najveći broj korisnika i to 27,60% finansira smještaj jednim dijelom iz svojih sredstava plus dijelom iz budžeta. Dominantni razlog smještaja je lični izbor korisnika, što ide u prilog tome da su domovi prepoznati kad mjesta sigurnosti, socijalizacije i otvorenosti ka zajednici.

Podaci pokazuju da je najveći broj korisnika 34,77% koji pripadaju drugom stepenu podrške. Međutim, veoma važan podatak se mora uzeti u obzir da je najveći broj korisnika na listi čekanja za uslugu smještaja kojima je potreban prvi i drugi stepen podrške, što govori o potrebama sve većeg broja funkcionalno zavisnih korisnika, te potencijalno proširivanja kapaciteta u stom smislu.

Svega je 19,00% korisnika nema tjelesni, senzorni invaliditet, mentalne i intelektualne teškoće.

Najčešći razlog za prestanak smještaja je smrt korisnika i to 84,24%., te zsključujrmo da je mali broj onih prekida smještaja usljed razloga napuštanja doma, što ide u prilog da se korisnici uglavnom adaptiraju i budu zadovoljni uslugom koja im se pruža.

Reforma sistema socijalne i dječje zaštite, proces transformacije podstiče ustanove i na razvijanje različitih vrsta usluga namijenjenih starijim i odraslim licima u lokalnoj zajednici. Ustanove sa svojim iskustvom i senzibilisanošću u kapacitetu su da prepoznaju značaj i potrebu da razvijau usluge za podršku za život u zajednci. U

Domu starih “Grabovac” kao što je u samom tekstu i navedeno, a ovdje opet ističemo funkcionišu tri usluge i to: Prihvatište – svratište za odrasla i stara lica, Dnevni boravak za lica oboljela od demencije i usluga pomoć u kući.

U sklopu Doma starih “Bijelo Polje” funkcionišu Dnevni boravak za stara lica i lica sa invaliditetom i pomoć u kući, dok u Domu starih “Pljevlja” funkcionišu usluga Dnevnog boravka za stara lica i lica sa invaliditetom.

Ustanove za smještaj odraslih i starih imaju značajnu ulogu razvoju lokalnih usluga, kao što je od skoro počelo da daje rezultate. Preporuka je da se procesi transformacije ustanova za smještaj odraslih i starih nastave dinamičnije i intenzivnije. Takođe, kao preporuka ustanovama za smještaj odraslih i starih lica, što je i jedna od njihovih djelatnosti pružanje stručne podrške i sprovođenje odgovarajuće obuke pružaocima usluge porodičnog smještaja.

Takođe, važno je dalje motivisati zaposlene u domovima koji imaju dugu i uspješnu praksu da akredituju programe obuke i da na taj način doprinesu širenju znanja, primjera dobre prakse is stručnom usavršavanju zaposlenih u ustanovama za smještaj.

U toku 2023. godine Zavod za socijalnu i dječju zaštitu će u okviru svoje redovne djelatnosti, nastaviti da obavlja stručnu podršku u ustanovama za smještaj odraslih i starijih lica sa invaliditetom. Takođe, Zavod za socijalnu i dječju zaštitu pruža eksternu supervizijsku podršku stručnim radnicima čiji je cilj razvoj kvalitetne komunikacije i saradnje u profesionalnom kontekstu, a sve interesu kvalitetnije zaštite krajnjeg korisnika.

Domovi su napravili dobru osnovu daljem razvoju još boljeg kvaliteta pružanja usluge, stalno unapređuju postojeće procedure, zaposleni se stručno usavršavaju, razvijaju se dalji standardi i poboljšavaju uslovi te razvijaju nove usluge sve u cilju konkurentnosti, ali odgovorima na zahtjeve savremenog korisnika usluge koji zna

šta hoće i koji ima očekivanja od pružaoca da mu omogući kvalitet življenja i dostojanstveno starenje.