



**РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА  
НАРОДЕН ПРАВОБРАНИТЕЛ**

**ИНФОРМАЦИЈА**

**ЗА ОПШТАТА СОСТОЈБА И ОСТВАРУВАЊЕТО НА ПРАВАТА НА СТАРИТЕ  
ЛИЦА ВО ДОМОВИТЕ ЗА СТАРИ ЛИЦА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

Скопје, февруари 2015

## **ВОВЕД**

Народниот правобранител како орган кој ги штити уставните и законски права на граѓаните во Република Македонија, во текот на 2014 година спроведе посета на домовите за стари лица, со цел да ја утврди општата состојба и остварувањето на правата на старите лица кои, според податоците од Државниот завод за статистика во Република Македонија учествуваат со 12,2 % од вкупното население.

Секое старо лице, вклучително и лицето сместено во Дом за стари лица има право со него да се постапува со почитување на неговата личност и достоинство, без дискриминација во односот кон него, или во пристапот до правата, односно има право на здрава храна, чиста вода, сместување, здравствена заштита и осигурување, право на организирање на слободното време, соодветна грижа и заштита од семејството или институциите за грижа на стари лица. Исто така, старите лица треба да се заштитени од каков било облик на физичко или психичко насилство и да знаат каде може да пријават несоодветен однос или евентуално насилство и повреда на нивните права.

Тргувајќи од изнесеното, претставници на Народниот правобранител во периодот септември-ноември 2014 година ги посетија следните установи: Јавната општинска установа - Дом за стари лица „Зафир Сајто“ во Куманово, Јавната општинска установа - Дом за стари лица „Киро Крстески-Платник“ во Прилеп, Јавната општинска установа - Дом за стари лица „Сју Рајдер“ во Битола и ЈЗУ Геронтолошки завод „13 Ноември“-Оддел „Мајка Тереза“ во Злокуќани- Скопје. При посетата беа остварени разговори со корисниците сместени во Дом за стари лица, а беше спроведен увид и извршен разговор со директорот и вработените во горенаведените установи, во однос на капацитетот на установата, условите за сместување и остварувањето на правата на старите лица.

## **ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ**

Согласно Законот за социјална заштита („Службен весник на РМ“, бр.148/13,164/13, 187/13, 38/14, 44/14, 116/14, 180/14), социјалната заштита е систем на мерки, активности и политики за спречување и надминување на основните социјални ризици на кои е изложен граѓанинот во текот на животот, за намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост и за јакнење на неговиот капацитет за сопствена заштита.

Под социјален ризик (согласно овој закон) се подразбира ризици по здравјето (болест, повреда и инвалидност), ризици на старост и стареење, ризици на еднородителско семејство, невработеност, губење на приход за издржување врз основа на работа, ризици од сиромаштија и ризици од друг вид на социјална исклученост.

Исто така, согласно споменатиот закон „Општината, Градот Скопје и општините во градот Скопје обезбедуваат остварување на социјалната заштита на лицата со инвалидност, децата без родители и децата без родителска грижа, децата со пречки во менталниот и телесниот развој, децата на улица, децата со воспитно-социјални проблеми, децата од еднородителски

семејства, лицата изложени на социјален ризик, лицата кои злоупотребуваат дроги, други психотропни супстанции, прекурзори и алкохол, лицата жртви на семејно насилство, лицата жртви на трговија со луѓе, старите лица без семејна грижа, преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита, согласно со одредбите од овој закон.

Во согласност со Законот за социјална заштита, институционалната заштита за старите лица ја врши установа за сместување на стари лица која пак, обезбедува сместување, исхрана, помош и нега, здравствена заштита, културно-забавни, работно-рекреативни активности, услуги на социјална работа и други услуги, зависно од потребите, способностите и барањата на корисникот.

Покрај услугите утврдени во член 123 став 1, од овој закон, установата за стари лица може да организира и вонинституционални облици на заштита во вид на давање помош дома и дневен престој на стари лица.

Установата, исто така, обезбедува прифаќање и привремено сместување на возрасни и стари лица, кои заради разни околности се нашле надвор од местото на живеење, без средства за живот или се без постојано сместување, се до нивното враќање во сопственото семејство или сместување во установа за социјална заштита.

Согласно Правилникот за нормативите и стандардите за основање и започнување со работа на установи за социјална заштита за стари лица („Службен весник на РМ“ бр. 10/2015), донесен од Министерството за труд и социјална политика, за установи кои сместуваат од 101 до 150 корисници, потребно е да има една геренто домаќинка на 10 корисника, а за лица со потреба од помош и нега, една геренто домаќинка на 5 корисника.

## **СОГЛЕДУВАЊЕ ОД ИЗВРШЕНАТА ПОСЕТА**

Во Домовите за стари лица се обезбедува сместување, исхрана, помош и нега, здравствена заштита, културно-забавни, работни и рекреативни активности, социјални услуги и други услуги во зависност од потребите, способностите и барањата на корисниците.

На лицата сместени во домовите им се овозможува одржување на личната хигиена и хигиената во просторијата каде што се сместени, перење и пеглање на облеката, односно личните работи, обезбедување на фризерско-берберски услуги, како и помош и нега на лицата кои не се во состојба за самогрижа.

Капацитетите на домовите за стари лица се од 111- 199 легла, при што Домот „Мајка Тереза“ –Скопје располага со 111 легла, а најголем капацитет има Домот „ Зафир Сајто“-Куманово со 199 легла. (Прилог табела 1)

Назив на домот	Вкупен капацитет	Број на корисници
Домот „ Зафир Сајто“-Куманово	199	165
Домот „Мајка Тереза“ -Скопје	111	88
Домот за стари лица „Киро Крстески-Платник“-Прилеп	150	137
Домот за стари лица „Сју Рајдер“-Битола	150	147

**Табела 1: Капацитет на домовите за стари лица, со број на корисници**

При посетата на горенаведените домови констатирано е дека во нив се сместени вкупно 537 корисници од различна етничка припадност (Македонци, Албанци, Турци, Срби и Роми). Најголемиот број од корисниците се од македонска припадност, а помалку се од другите заедници. Корисниците се сместуваат со решение од месно надлежниот Центар за социјална работа или со склучување на договор со корисникот, односно со семејството/старателот.

Категоризацијата на корисниците во домовите за стари лица се врши по пол, а во зависност од здравствената состојба, корисниците се распоредени во групата на подвижни и неподвижни лица, лица кои може самостојно и без помош да ги извршуваат своите потреби, како и тешко болни лица на кои им е неопходна помош при извршувањето на потребите, односно лица кои не може да се самогрижат.

## **Јавна општинска установа Дом за стари лица „Зафир Сајто“-Куманово**

### Основни податоци за установата

Јавната општинска установа „Зафир Сајто“ – Куманово, обезбедува комплетно домување, односно сместување, исхрана, помош и нега, здравствена заштита, работно–рекреативни активности, културно-забавни содржини, услуги од областа на социјалната заштита и други услуги на корисниците. Домот „Зафир Сајто“- Куманово е со капацитет на сместување од 199 легла, а при посетата беа згрижени вкупно 165 корисници од различна етничка припадност и пол.

### Структура на вработените

Во установата се вработени 19 лица на неопределено работно време, и тоа директор, правник, книговодител, 2 социјални работници, 5 медицински сестри, 2 негователки, економски домаќин, главен готвач, 2 помошнички готвачки, 2 чувари и еден перач. Исто така, има времено вработени 7 лица преку Агенцијата за времени вработувања и уште 20 лица се ангажирани по основ на Договор за дело. Вкупниот број на ангажирани лица во Домот е 46.

Во домот нема лекар и психолог, а како матичен лекар корисниците го користат лекарот чијашто ординација е под концесија и се наоѓа во објектот на Домот. За други прегледи и здравствени иследувања старите лица се препраќаат во други здравствени установи. Петте медицински сестри и ангажираните негователки, како и социјални работници и физиотерапевтот според кажувањата на вработените и на корисниците во Домот не се во можност да ги задоволат во целост потребите на лицата сместени во установата.

### Третман на корисниците

Социјалните работници водат досие за секој од корисниците во Домот. При приемот на корисникот социјалниот работник воспоставува контакт со лицето кое се сместува, а е во постојан контакт и со членовите на семејството. Социјалните работници се одговорни за адаптацијата на корисникот во

установата, за остварување на правата од социјалната заштита, како и одржување на контактите со членовите на семејството на лицето коешто се сместува во Домот. Инаку за секој корисник одделно се изработува индивидуален план за третман, во согласност со потребите на лицето, а секојдневните интервенции се евидентираат во листа на следење на сместувањето на корисникот. На секои шест месеци социјалните работници подготвуваат и доставуваат извештај до Центарот за социјална работа, за лицата сместени во Домот.

Социјалните работници спроведуваат и теренска работа преку посета на одредени установи за остварување на услуги и права од социјалната и здравствената заштита на корисниците (Центри за социјална работа, Фонд за здравствено осигурување, Фонд за пензиско и инвалидско осигурување, посета на семејства на корисници и сл.). Во установата не се спроведува групен третман, односно групна социјална работа. Во разговорот со социјалните работници добиени се информации дека истите не се вклучени во едукациите коишто се организирани од страна на Министерството за труд и социјална политика или установата, иако имаат потреба од тоа.

Медицинските сестри водат посебно досие за секој корисник, а во евидентен лист се запишуваат податоци за корисникот и се чуваат сите извештаи од евентуалните прегледи на корисникот од страна на лекар-специјалист. Се води дневник за ампуларна терапија, дневник за орална терапија за да сите здравствени услуги се евидентираат во книгата за дежурства. Посебна евиденција се води за корисниците со дијабетес, за кои се подготвува посебна исхрана. При прием на лицето се прави запис кој задолжително се потпишува од медицинска сестра и од корисникот. Целосната медицинска документација во домот се води рачно, а најголем проблем за корисниците е немањето на лекар вработен во установата. Во разговор со корисниците добиени се сознанија дека генерално медицинските сестри и негователките ја даваат потребната грижа и услуги, но поради недоволниот број на здравствен персонал услугата не секогаш се дава навреме. Покрај немањето на вработен лекар во установата голем проблем е немањето на психолог, кој особено им е потребен на корисниците кои се сместени во Одделот Геријатрија и овие лица имаат потреба од поголема нега и надзор, поради нивната здравствена и ментална состојба.

### Услови за живеење и активности на корисниците

Условите за живеење на корисниците во Домот „Зафир Сајто“-Куманово, како и хигиената во Домот не се на задоволително ниво, особено просториите на приземјето каде се чувствува непријатна миризба.

Установата има изработено Годишна програма на активности на корисниците за 2014 година, со цел организирање на активности за исполнување на слободното време на корисниците и воопшто да имаат побогат, покорисен и подостоинствен живот. Во исполнување на споменатата програма, корисниците биле вклучени во спроведување на заеднички излети и посета на културни знаменитости и организирање на манифестации во установата.

Во установата освен стари лица се згрижуваат и други социјално ранливи групи (жртви на семејно насилство, бездомници, деца на улица и др.), времено, а на барање на Центарот за социјална работа. При посетата во

Домот беа згрижени 10 лица. Друг проблем во установата е сместувањето на возрастни лица со психички проблеми коишто немаат можност да го добијат соодветниот здравствен третман и имаат проблем во однос на нивното социјално функционирање во установата.

## **Јавна општинска установа - Дом за стари лица „Киро Крстески-Платник“ во Прилеп**

### Основни податоци за установата

Јавната општинска установа „Киро Крстески-Платник“–Прилеп е единствената од ваков вид установа во градот која обезбедува сместување, исхрана, помош и нега, здравствена заштита, како и други активности и услуги на старите лица од Прилеп и другите градови во Република Македонија. Вкупниот капацитет на установата изнесува 150 корисници, од кои во моментот на посетата беа згрижени 137 корисници. Според половата структура, доминираат жените-83, а мажи има 54. Од вкупно 137 корисници, 79 се подвижни, а 58 неподвижни.

### Структура на вработените

Во установата има директор, 10 медицински сестри, 7 геренто домаќинки, 1 физиотерапевт, 1 психолог, 1 социјален работник.

Социјалниот работник е дел од мултидисциплинарниот тим кој работи во иста просторија со психологот и главната медицинска сестра. Во установата имаат лекар концесионер, кој е матичен лекар на корисниците и кај кого се наоѓаат здравствените картони на секој од сместените лица. Со тимот на здравствена нега раководи главна медицинска сестра, а работата е организирана во смени (прва, втора и ноќна). Сестрите се со ССС, а две од нив имаат завршено ВСС.

### Третман на корисниците

За секој од корисниците се води досие кое содржи отпусно писмо, наод од специјалистички преглед, функционална листа за проценка на состојбата и други документи. Отворање на досие на корисник се врши само во прва смена. Се практикува индивидуален третман со корисникот од страна на социјалниот работник врз основа на изработен план за третман, при што се води сметка за потребите, интересите и приоритетите на корисникот. Се даваат совети во врска со правата и услугите од социјална заштита, се проценува способноста на лицето за вклучување во индивидуални и групните активностите, како и надминување на постоечките проблеми.

Социјалниот работник работи и на приспособување на корисникот во установата, помага во воспоставување и одржување на контакти на корисникот со семејството, Центарот за социјална работа и заедницата, и заедно со мултидисциплинарен тим ја воспоставува врската со семејството на корисникот и Центарот за социјална работа доколку лицето е препратено со решение од Центарот за социјална работа.

Покрај индивидуалниот третман, со корисникот во Домот се практикува и групен третман во кој социјалниот работник е вклучен заедно со психологот и има за цел да ги зачува психофизичките и социјалните способности на корисниците.

Од увид во историјата на корисник во домот се констатира дека социјалниот работник својата работа ја евидентира во Наод и мислење. Има Наод и мислење и од страна на стручен тим, листа за следење на работата на корисникот од Домот за стари лица, извештај за состојбата на сместениот корисник, план за работа со корисник за времетраењето на сместувањето во установата.

На старите лица-корисници во Домот им се дава прва социјална услуга (информирање, препознавање и почетна проценка на потребите на корисникот), советување и помагање, психосоцијална помош и вклучување во индивидуален и групен третман за работа со корисник и семејството.

Во разговор со лицата во Домот во однос на медицинската терапија се добиени сознанија дека поголемиот дел од лицата-пациенти се на хронична терапија. Лекарствата се требуваат кај главната медицинска сестра, односно лековите се издаваат на рецепт и се подигнуваат од аптека. Пациентите во Домот, односно лицата кои зависат од неа изразија незадоволство поради недоаѓање на лекарот, се пожалија и на недоволна неа од страна на медицинските сестри. Исто така беше изразено незадоволство од начинот на кој се врши капење на неподвижните корисници, односно во разговор со дел од овие корисници кажаа дека се случувало капењето да се врши групно и да не биде под постојан надзор од медицинскиот персонал.

При посетата констатирано е дека во текот на денот им се дава еднократна терапија. Таблата, односно фототацната каде што стојат лекарствата е со различни лекови кои се извадени од оригиналното пакување и истите се ставени во кутивчиња со прегради, со што лековите се без обележан назив/име и не може да се утврди рокот на важење на лекот. Од увид во тераписката листа се констатира делумно евидентирање на лекарствата давани на пациентите, по ден и со потпис од медицинската сестра. Најчесто листите се празни и не се нотирани со датум.

### Услови за живеење и активности на корисниците

Објектот е на два ката, односно приземје и кат. Собите во приземјето не се реновирани и условите не се задоволителни. Имено, сидовите се стари, забележано е влага, а дел од корисниците користат стари и излитени ќебиња. Истото се однесува и на мебелот во собите на корисниците, односно ормарите се стари и во дел искршени. Потребно е редовно бојадисување и одржување на инвентарот, односно замена на старите и искршени орманчиња со нови, со што, меѓу другото ќе им се овозможи на старите лица да ги чуваат своите работи на соодветно место.

Горниот кат е реновиран, а на корисниците им се на располагање апартаменти, еднокреветни соби, соби за брачни двојки и соби со 3-4 кревети, односно еднокреветни и двокреветни соби за мажи и жени. Цените за сместувањето во домот се во зависност од местото на собата и каков вид неа му е потребна на корисникот, односно дали има потреба од неа или пак е зависен од негата. Во домот има лифт.

За разлика од приземјето, условите на горниот кат се подобри, како во однос на сместувањето, така и на греењето, опремувањето и одржувањето на тоалетите.

За здравствената нега на корисниците се грижат медицинските сестри и герентодомаќинки.

Слободното време корисниците го исполнуваат во заеднички излети и посети на културни знаменитости или организирање на манифестации во установата. Социјалниот работник, како дел од тимот вклучен е и во организирање на активностите за исполнување на слободното време на корисниците. Дел се вклучени во работна терапија, во согласност со нивните потреби и интереси, но според информациите добиени при посетата, бројот на нивната вклученост е недоволен во однос на вкупниот број на корисници.

Проблем во установата е тоа што освен стари лица времено се згрижуваат и други социјално ранливи групи (жртви на семејно насилство, бездомници, деца на улица и други), на барање на Министерството за внатрешни работи и Центарот за социјална работа, а како резултат на немање на други вонинституционални форми на заштита на горенаведените ранливи групи во градот, каде што би можеле да се згрижат.

## **Јавната општинска установа - Дом за стари лица „Сју Рајдер“ - Битола**

### Основни податоци за установата

Установата обезбедува сместување на возрасни и стари лица на кои поради несоодветни услови за живот во семејството или од други причини им е потребно сместување во установа за стари лица.

Право на сместување во оваа установа имаат стари, изнемоштени и хронично заболени лица, возрасни и стари лица кои од разни околности се нашле надвор од местото на живеење, лица кои се без средства за живот или се без постојано сместување, се до нивното враќање во сопственото семејство, како и на возрасни лица со пречки во менталниот развој или со телесна попреченост.

Домот за стари лица „Сју Рајдер“ во Битола на своите корисници им обезбедува домување, сместување и исхрана, помош и нега, здравствена заштита, културно– забавни и работно– рекреативни активности, услуги од областа на социјалната заштита и други услуги во зависност од потребите, способностите и барањата на корисниците.

Вкупниот капацитет на установата изнесува 150 корисници, од кои во моментот се згрижени вкупно 147 корисници. Според полот 92 се жени и 55 корисници се мажи. Според возрасната структура најзастапени се корисниците на возраст од 76-80 години.

Сместувањето во Домот е со решение на Центрите за социјална работа во Република Македонија или индивидуално врз основа на Договор за сместување по претходно барање на блиски роднини или лица овластени од страна на корисникот. Според етничката припадност корисниците, воглавно се Македонци, има и мал број на Албанци, Власи, Срби и Роми.



## Структура на вработените

Во установата има вработено директор, 11 медицински сестри, 1 социјален работник, а има и 9 герентодомаќинки. Има одговорни сестри по објект или одделенија, но нема главна сестра. Социјалниот работник е дел од мултидисциплинарниот тим кој е некомплетен. Според добиените информации во установата потребни се уште двајца социјални работници, психолог и друг кадар.

## Третман на корисниците

За спроведување на индивидуалниот третман со корисниците, социјалниот работник изработува индивидуален план за работа со корисник одделно, во согласност со потребите, интересите и приоритетите на корисникот. Целта на третманот е олеснување на адаптацијата во установата, вклучување во индивидуалните и групните активностите, надминување на постоечките проблеми на корисниците, воспоставување на контакти на корисниците со семејството и пошироката заедница, обезбедување на права и услуги од системот на социјална и здравствена заштита. Исто така, социјалниот работник спроведува теренска работа, соработува и контактира со установите кои се надлежни за остварување на услуги и права од социјалната и здравствената заштита на корисниците. Заводот за социјални дејности врши стручен надзор на работата на социјалниот работник и на водењето на потребната документација на корисниците.

Во установата не се спроведува групен третман со корисниците, т.е корисниците не се вклучени во социо-терапевтски активности. Поради неекипираност на стручниот кадар, само мал број од корисниците се вклучени во работна терапија.

Во однос на здравствениот/медицински третман констатирано е дека покрај медицинските сестри и геренто домаќинките во установата има матичен лекар кој еднаш во неделата (среда) ги посетува, односно прави визита на сите корисници. Кај матичниот лекар во здравствениот картон на секое лице има примерок од досието и документацијата кој е достапен 24 часа. Еднаш во неделата корисниците се посетени и од невролог и интернист. При посетата беше констатирано дека во тек е развивање на листа за здравствена нега и функционална проценка на лицата/пациентите, а се води тетратка за визита, тераписка евидентна листа, тетратка за рапорт, евиденција за пелени, листа за фиксација и листа за лични предмети на корисникот.

Во установата, мал е бројот на корисници со попреченост, но добро социјално функционираат. Досега имало обиди возрасни лица со одредени психички проблеми да бидат згрижени во установата, но поради различната категорија на сместени корисници во установата тие не биле сместени во истата. Управата прави напори во иднина да се формира екипа и да отпочне со посета на стари лица во домашни услови.

## Услови за живеење и активности на корисниците

Јавната општинска установа - Дом за стари лица „Сју Рајдер“ - Битола е нов објект, изграден во мај 2014 година, согласно европските стандарди за домови за стари лица. При посетата беше утврдено дека установата е се уште

во фаза на приспособување. Условите се задоволителни, но Домот не ги задоволува потребите на граѓаните од Битола, односно има листа на чекање. Корисниците живеат во чисти и пријатни услови, просториите се топли, светли, со задоволителна хигиена, обезбедена е приватност на корисниците, со што им се овозможува квалитетен и достоинствен живот во староста.

Во непосреден разговор со поголем дел од корисниците во установата изразија задоволство од односот на вработениот персонал, грижата за нив и почитта како личности.

Има годишна програма која опфаќа разни активности за исполнување на слободното време на корисниците и зголемување на информираноста од различни полиња. Се организираат разни излети, посета на културни манифестации, како и организирање на традиционални културно-забавни активности во Домот.

### **ЈЗУ Геронтолошки завод „13 Ноември“- Скопје, Оддел „Мајка Тереза“ во Злокуќани**

#### Основни податоци за установата

Јавната здравствена установа Геронтолошки завод „13 Ноември“-Скопје е специјализирана установа која спроведува здравствена заштита од областа на геријатриската и палијативната медицина, и е единствена од ваков вид во Република Македонија. Ја следи состојбата, проучува, евалуира, известува и планира проекција на идните здравствени потреби и функционалните онеспособености на старите лица во институцијата и надвор од институцијата. Одделот „Мајка Тереза“– Злокуќани обезбедува комплетно домување, сместување и исхрана, помош и нега на лицата кои не се во состојба на самогрижа, здравствена заштита, организира културно-забавни активности и обезбедува услуги од областа на социјалната заштита и други услуги согласно потребите и барањата на корисниците.

Одделот „Мајка Тереза“-Скопје располага со 111 легла. Има женско одделение со капацитет од 27 легла (13 двокреветни и 1 еднокреветна соба), машко одделение со 26 легла, односно 13 двокреветни соби и комбиниран тракт со вкупен капацитет од 18 легла (четири трокреветни соби и три двокреветни соби).

При посетата беше утврдена бројка од 88 корисници-згрижени во установата. Според полот 40 се мажи, а 48 се жени. Од вкупниот број, 34 се со решение на Центрите за социјална работа, а 54 корисници се сместени со склучување на договори со установата.

Во Домот „Мајка Тереза“-Скопје право на сместување имаат лица постари од 65 години, лица подвижни и способни за самогрижа. Инаку, во Домот има корисници од различна етничка припадност, најголемиот број се Македонци, 1 Албанец, 2 Власи и 3 Срби. Според моменталната состојба сите корисници се подвижни, меѓутоа десет се со инвалидност или потешко подвижни.

## Структура на вработените

За старите лица во овој оддел покрај директорот на установата има 5 медицински сестри, 5 геренто домаќинки од кои една постојано, или често била на боледување, поради утврдена психодијагноза, 1 социјален работник, 1 работен терапевт и 3 тројца вработени во кујна. Во установата социјалниот работник е истовремено и раководител на Одделот „Мајка Тереза“ - Скопје. Според добиените информации, во Домот нема физиотерапевт, нема психолог и има потреба од уште еден социјален работник. Исто така, нема доволно лица за работа во пералната, и за одржување на хигиената, па во моментот геренто домаќинките се грижат и за хигиената во домот.

## Третман на корисниците

Во разговорот со корисниците во Домот „Мајка Тереза“ - Скопје се доби податок дека тие ја препознаваат стручната работа на социјалниот работник и дека социјалниот работник работи индивидуално и групно со пациентите и нивните семејства. Во текот на индивидуалниот третман социјалниот работник го воспоставува првиот контакт на корисникот со установата заедно со медицинските сестри и другите вработени, ја воспоставува врската со семејството на корисникот и Центарот за социјална работа, доколку лицето е препратено со решение од Центарот за социјална работа. На корисниците им се дава помош во остварување на права и услуги од системот на социјална заштита, како и стручна помош во разрешување на одредени конфликтни состојби.

Социјалниот работник спроведува редовна теренска работа преку посета на Центри за социјална работа, Фондот за здравствено осигурување, Фондот за пензиско и инвалидско осигурување, посета на семејства на корисници и сл., со кои во интерес на корисниците има воспоставено добра соработка.

Во однос на здравствената заштита, констатирано е дека корисниците правото на здравствена заштита целосно го остваруваат во Домот, односно истата се обезбедува преку координиран систем на лекари од соодветна специјалност. Корисниците имаат избрано матичен лекар, кој еднаш во неделата ги посетува, а по потреба пациентите се носат кај матичниот лекар, како и на соодветни специјалистички прегледи. Корисниците кои имаат потреба од физикална терапија по препорака на физијатар се носат во Кабинетот за физикална терапија во ЈЗУ „13 Ноември“, каде остануваат онолку време колку ќе препорача специјалистот.

## Услови за живеење и активности на корисниците

Условите за живеење на корисниците во Домот не се на задоволително ниво. Имено, објектот е од времен карактер, според информациите од службените лица истиот е 50 години стар, воопшто не е реновиран ниту досега биле изведени некои градежни дејствија на него. Домот се наоѓа на добра локација што е од значење за корисниците. Покрај лошите услови кои произлегуваат од староста на објектот, хигиената во Домот е на задоволително ниво, иако персоналот задолжен за одржување на хигиената е мал по број, односно не е доволен. Корисниците се главно задоволни од квалитетот и квантитетот на храната која само се дистрибуира, односно не се подготвува во

Домот, но е со потврден квалитет од извршена проверка на Заводот за домаќинство и Министерството за здравство.

Во Домот „Мајка Тереза“-Скопје корисниците се вклучени во работна терапија, согласно нивните потреби и интереси. Дел од корисниците имаат изработено ракотворби (сплетени милиња, џемпери, блузи, шалови, чорапи, нараквици и сл.) и исткаено дупли и килимчиња. Исто така, дел од корисниците се вклучени во месење разни тестенини, односно подготвување на разни печива.

Вклученоста на корисниците зависи од пројавениот интерес, а според вработените во Домот, бројот на заинтересираните лица за работна терапија е недоволен во однос на вкупниот број на корисници. Инаку, во Домот се почитуваат верските обичаи на корисниците, односно има Оддел за верска исповед на корисниците.

Во непосредниот разговор со поголем број корисници во врска со третманот, односот на вработениот персонал и грижата која им се дава добиени се потврдни одговори, односно главно корисниците се задоволни од персоналот и потврдија дека доволно се грижат за нив и се почитувани како личности.

Установата има изработено Годишна програма на активности на корисниците за 2014 година, со цел исполнување на слободното време на корисниците, на начин кој ќе им помогне да се чувствуваат подостоинствено, да бидат поинформирани и воопшто да имаат побогат, покорисен и подостоинствен живот. Во исполнение на споменатата програма биле организирани заеднички излети и посета на културни знаменитости, а се организираат манифестации и во самата установа.

## **ОПШТИ КОНСТАТАЦИИ**

Од посетата на Народниот правобранител на Домовите за стари лица и по согледување на состојбата во однос на сместувачките капацитети, условите, третманот на старите лица, како и можноста за остварување и заштита на нивните права, произлегуваат следниве констатации:

1. Условите за сместување и третман на старите лица во домовите се разликуваат од еден во друг дом, но генерално не се задоволителни во поголемиот број од посетените домови.  
Исто така, во домовите не е соодветен бројот на негувателки-геренто домаќинки на бројот на корисници, односно има потреба од дополнителен персонал, а нема вработено машки негователи;
2. Медицинската грижа на старите лица во домовите е од страна на матичен лекар-концесионер, но корисниците особено неподвижните стари лица не се задоволни од динамиката на посетите на лекарот;
3. Хигиената во домовите не е на задоволително ниво, со мали исклучоци, а не задоволува ниту начинот на кој се опремени собите на старите лица;
4. Во домовите, се згрижуваат и лица од социјално ранливи групи (жртви на семејно насилство, бездомници, деца на улица), како резултат на

немање на други вонинституционални форми на заштита на наведените лица;

5. Не се создадени соодветни услови корисниците да можат во писмена форма да ги изразат евентуалните незадоволства.

#### **ПРЕПОРАКИ:**

1. Да се преземат мерки за реновирање на деловите од установите за стари лица и да се обезбедат дополнителни средства во буџетите на локалните самоуправи, со цел создавање соодветни услови за живеење во Домот за стари лица, кој е во надлежност на општината. Обезбедување на потребниот и соодветен персонал во Домот, особено медицински сестри, геренто домаќинки и машки негователи;
2. Редовна и соодветна посета, како и засилен надзор и контрола од страна на матичниот лекар врз корисниците, особено врз неподвижните корисници, согласно нивните потреби и здравствена состојба;
3. Да се преземат мерки за подобрување и редовно одржување на хигиената во домовите за стари лица, како и соодветно опремување на собите со основен мебел за чување на личните работи на корисниците;
4. Другите ранливи категории на лица кои времено се сместуваат во домот, да бидат згрижени и сместени во соодветни установи од социјална заштита.
5. Да се воведат систем на евидентирање на поплаките на корисниците во писмена форма (да се постават сандачиња за поплаки), како и преземени мерки по однос на истите.