

ЦЕНТАР ЛОКАЛНИХ УСЛУГА  
ГРАДА КРАЉЕВА  
-Управни одбор –  
бр. 1-4-1/2024  
27.02.2024. године  
КРАЉЕВО

На основу члана 23. Статута Центра локалних услуга града Краљева, ("Сл.лист града Краљева", бр.6/2018, бр.12/2018 и бр. 22/18), Управни одбор Центра локалних услуга града Краљева, на седници одржаној дана 28.02.2024. године, доноси

## ОДЛУКУ

1. Усваја се Годишњи извештај о раду и пословању Центра локалних услуга града Краљева за 2023. годину у тексту датом у материјалу
2. Саставни део ове Одлуке је Годишњи извештај о раду и пословању Центра локалних услуга града Краљева за 2023. годину
3. Ова Одлука ступа на снагу даном доношења

ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА



Марина Павловић, дипл.филолог

*М. Павловић*

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА**

---

**ЦЕНТАР ЛОКАЛНИХ УСЛУГА ГРАДА КРАЉЕВА**



**Центар локалних услуга  
града Краљева**

**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ И ПОСЛОВАЊУ ЦЕНТРА  
ЛОКАЛНИХ УСЛУГА ГРАДА КРАЉЕВА ЗА 2023. ГОДИНУ**

---

**јануар, 2024. године**

## 1. ОПШТИ ПОДАЦИ О УСТАНОВИ

**НАЗИВ И СЕДИШТЕ: Центар локалних услуга града Краљева; Зелена Гора 37А**

**СКРАЋЕНИ НАЗИВ: Центар**

**e-mail: clugkv@mts.rs**

**ПРЕТЕЖНА ШИФРА ДЕЛАТНОСТИ: 88.10 (социјална заштита)**

**МАТИЧНИ БРОЈ: 17916513**

**ПИБ: 110932306**

**В.Д. ДИРЕКТОРА: Милица Јелић, МА политиколог социјалне политике**

**ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА: Марина Павловић, дипл.филолог,  
ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА: Весна Милаковић**

Центар локалних услуга града Краљева је установа социјалне заштите основана Одлуком о оснивању Центра локалних услуга града Краљева ("Сл. лист града Краљева", бр. 32/2017 и 2/2018), на основу члана 10. Закона о социјалној заштити ("Сл. гласник РС", број: 24/11)<sup>1</sup> и Одлуке о социјалној заштити града Краљева ("Сл. лист града Краљева", бр. 21/2017). На оснивање, организацију и рад Центра примењују се прописи о јавним службама и прописи из области социјалне заштите. Центар има својство правног лица са правима, обавезама и одговорностима утврђеним законом и оснивачким актима установе и то следећим:

Током 2023. године, услуге социјалне заштите у нашој надлежности пружале су се и развијале у складу са нормативним актима који услуге прописују и то у складу са одредбама:

- Закон о раду („Службени гласник РС”, број 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 — одлука УС, 113/2017 и 95/2018 — аутентично тумачење);
- Закон о запосленима о јавним службама („Службени гласник РС”, број 113/2017 и 95/2018);
- Закон о буџетском систему („Службени гласник РС”, број 54/2009, 73/2010, 101/2010, 101/2011, 93/2012, 62/2013, 63/2013-испр., 108/2013, 142/2014, 68/2015-

<sup>1</sup> "Установе социјалне заштите оснивају се ради остваривања права у области социјалне заштите и пружања услуга социјалне заштите утврђених овим законом, као и ради обављања развојних, саветодавних, истраживачких и других стручних послова у социјалној заштити и остваривања другог законом утврђеног интереса."

др.закон, 103/2015, 99/2016, 113/2017, 95/2018, 31/2019, 72/2019, 149/2020, 118/2021, 138/2022, 118/2021-др.закон и 92/2023)

- Закона о социјалној заштити Републике Србије (“Сл.гласник РС” бр. 24/2011);
- Закона о општем управном поступку (“Сл.гласник РС” бр. 18/2016);
- Посебан колективни уговор за социјалну заштиту у Републици Србије („Службени гласник РС”, број 29/2019, 60/2020 и 88/2023);
- Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (“Сл. гласник РС” бр. 42/2013 од 14.05.2013. године);
- Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите (“Сл. лист РС” бр. 42/2013 од 14.05.2013. године);
- Правилника о додатној образовној, здравственој и социјалној подршци детету, ученику и одраслом (“Сл.гласник РС” бр. 80 од 24.10.2018. године);
- Правилника о вођењу евиденције о корисницима и документације о стручном раду у установама социјалне заштите (“Сл. гласник РС” бр. 63/93, 10/2006, 36/2008 – др правилник и 59/2008 – др правилник)
- Одлуке о социјалној заштити града Краљева (“Сл. лист града Краљева” бр. 21/2017 од 20.09.2017. године);
- Одлуке о допунама Одлуке о социјалној заштити града Краљева бр. 011-304/2018-I од 24. септембра 2018. године (“Сл. лист града Краљева” бр. 22 од 24.09.2018.);
- Правилницима Градског већа града Краљева који подробно уређују услове пружања услуга понаособ и то:
  - Правилник о условима обезбеђивања и пружања услуге помоћ у кући („Сл.лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године);
  - Правилник о мерилима и критеријумима за утврђивање цена услуге и учешћа корисника и сродника у трошковима помоћи у кући („Сл.лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године);
  - Правилник о условима обезбеђивања и пружања услуге социјално становање у заштићеним условима („Сл.лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године);
  - Правилник о начину и условима пружања и мерилима и критеријумима за утврђивање цене услуге персоналне асистенције за особе са инвалидитетом („Сл.лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године);
  - Правилник о мерилима и критеријумима за утврђивање учешћа корисника у цени услуге персоналне асистенције за особе са инвалидитетом („Сл.лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године);
  - Правилник о становању уз подршку за младе који се осамостаљују („Сл. лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године).
  - Правилник о условима обезбеђивања и пружања услуге лични пратилац детета („Сл. лист града Краљева“ бр. 3 од 31.01.2019.);
  - Правилник о мерилима и критеријумима за утврђивање учешћа корисника у цени услуге личног пратиоца детета („Сл. лист града Краљева“ бр. 3 од 31.01.2019.)
  - Правилник о изменама и допунама Правилника о мерилима и критеријумима за утврђивање учешћа корисника у цени услуге персоналне асистенције за особе са инвалидитетом бр. 011-335/2019 од 06.12.2019.

- Правилник о изменама и допунама Правилника о мерилима и критеријумима за утврђивање учешћа корисника у цени услуге личног пратиоца детета бр. 011-334/2019 од 06.12.2019.
- Одлука о помоћи детету и ученику са сметњама у развоју („Сл. лист града Краљева“ бр. 36 од 27.12.2019.

Услуге које су дате установе у надлежност током 2023. године одраз су континуитета у пружању ових услуга из ранијих година и сврставају се у законске категорије услуга у надлежности јединице локалне самоуправе према Закону о социјалној заштити и то:

1. Дневне услуге у заједници: помоћ у кући и лични пратилац детета;
2. Услуге подршке самосталном животу: персонална асистенција, становање уз подршку за младе који се осамостаљују;
3. Остале услуге у складу за потребама локалне заједнице: Дневни центар за старе и социјално становање у заштићеним условима

Услуге су пружане према нормативном уређењу сваке услуге, а превасходно према структуралним и функционалним стандардима предвиђеним у Правилнику о ближим условима и стандардима за услуге у социјалној заштити и појединачним подзаконским актима јлс за сваку услугу појединачно.

## **ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОСЛОВАЊУ УСТАНОВЕ ТОКОМ 2023. ГОДИНЕ**

Установа је основана од стране града Краљева као овлашћени пружалац услуга социјалне заштите у надлежности јединице локалне самоуправе и уписана у регистар Привредног суда у Краљеву дана 04.07.2018. године, а са фактичким преузимањем услуга социјалне заштите започето је 01.08.2018. године у координацији са Центром за социјални рад Краљево који је до оснивања Центра локалних услуга пројектно развијао услуге на територији јединице локалне самоуправе. Процес успостављања и развоја услуга социјалне заштите поверен је Центру локалних услуга града Краљева као процес који подразумева низ сложених поступака са циљем да повећа квалитет и ефикасност већ успостављених услуга социјалне заштите и да се развију нове услуге социјалне заштите према обавезама које проистичу, превасходно, из Закона о социјалној заштити. Делатност Установе проистиче из горенаведених законских и подзаконских аката и подразумева организовање, реализовање и развој услуга социјалне заштите за децу, младе, одрасле и старе, којима је задовољавање потреба из било којих разлога онемогућено на територији јединице локалне самоуправе. Према подацима из 2023. године рад саме установе као индиректног буџетског корисника финансиран је из буџета града Краљева, док је део средстава за финансирање услуга лично пратилац детета и помоћ у кући преко буџета града обезбедило Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања путем наменског трансфера. Партиципација корисника у ценама услуге уплаћује се на рачун буџета града, те иста не чини сопствена средства установе.

Установом је током 2023. године је руководила в.д.директора установе Милица Јелић, дипл.социјални радник, именована решењем Скупштине града Краљева на седници одржаној 26.12.2022. године. У установи је закључно са децембром 2023. године било запослено 6 радника: 2 стручна радника на услугама у заједници на неодређено време, 1 стручни радник на услугама у заједници на одређено време, 1 правник-секретар на неодређено време и 1 дипл.економиста за финансијско-рачуноводствене послове на неодређено време, као и именовано лице, в.д. директора у трајању законског мандата. Током 2023. године, у јулу месецу, реализовано је запошљавање 1 новог радника на основу сагласности Комисије за давање сагласности за нове запошљавање и то на неодређено време - стручног радника на услузи персонална асистенција што је био предуслов за добијање лиценце за пружање ове услуге. За време петогодишњег рада установе, од оснивања 2018. године до краја 2023. године, није било другог повећања броја радника, што је значајан податак, јер постоји велика потреба да се запосле нови радници на уговорима о раду како би се административно, технички и стручно покриле све законске обавезе у раду установе као јавне службе и као пружаоца услуга социјалне заштите. Уједно, мали број запослених радника препознаје се као значајан фактор ризика да установа успешно послује имајући у виду да се установа константно развија у погледу броја корисника којима се услуга пружа, непредвидивоста броја нових корисника услуге, увећаног броја извршилаца који се ангажују за пружање услуга, потребе да се одговори све већим административним захтевима од стране државних и локалних тела контроле, али и да се обезбеди неопходан квалитет и стандард у раду према прописима у социјалној заштити. Просечно, обим посла увећава се за 30% сваке године, што не прати и динамика новог запошљавања. Све то актуелне запослене ставља у висок ризик од професионалног изгарања, јер је степен оптерећености у раду у сталној прогресији, доводи запослене у стање беспомоћности, али и ставља под ризик кориснике и ангажована лица којима запослени координирају, администрирају и врше све друге стручне послове у раду. У установи не постоји могућност да се формирају службе, нити руководиоци, тако да је сваки запослени и руководилац и носилац најмањих административних, обрчунских и свих других помоћно-техничких послова. У овом извештају истичемо овај податак као суштински важан за даље пословање установе и као значајну потешкоћу у стварању здравог пословног амбијента где “задовољни запослени чине и задовољне кориснике” и где постоје значајне потешкоће да се управља установом у којој не постоји адекватан број кадрова који покривају све, или бар велики број потреба за пословима у организационом и суштинском смислу. Са аспекта руковођења, не постоји минимум услова за стварање организационе културе, те је и сам руководилац установе изложен значајном изгарању и микро менаџменту који не оставља пуно простора за бављење развојним пословима у установи и у локалној социјалној политици. Такође, за руководиоца установе, као и одговорне запослене, не постоји пожељан степен правне, психолошке и финансијске безбедности да ће одговорити свим законским обавезама у раду. Иако свесни да је актуелна забрана запошљавања у јавном сектору, током 2023. године лобирали смо запошљавање нових радника, али без успеха, а са снажним обавезом да се заговарање повећања броја радника сматра приоритетом и у 2024. години.

Установа се налази са седиштем у улици Зелена Гора 37А и за потребе рада користи објекат чија је намена некада била за социјално становање. Простор је спратни са једним спољним улазом. Простор је реновиран током 2023. године у унутрашњости објекта, опремљен свим неопходним основним средствима за рад у канцеларијском,

архивском и организационом смислу, али са даљом потребом да се простор усклади са наменом установе и услугама које пружа организацијски и просторно. Током 2023. године извршени су радови на унутрашњости објекта, поплочавање степеништа, фарбање решетки на прозорима, сенчење прозора, тако да је објекат приведен намени, али прилаз установи није у потпуности приступачан особама са тешкоћама у кретању, те је потребно планирати другачије пројектно решење улазних врата да би се омогућио стандард приступачности, што захтева значајнија финансијска издвајања за која нисмо били у могућности да реализујемо у 2023. години. Такође, установа се налази између две стамбене заједнице и спољашњи простор установе није довољно репрезентативан, јер се наслања на стамбене објекте и на изглед пословног простора утиче култура, тј. врло често и некултура станара те је потребно надаље размишљати о адекватнијем решењу за простор установе тако да се установа позиционира као модерни пружалац услуга који има ресурсе да одговори савременим тенденцијама у пружању услуга у својој надлежности. Током 2023. није вршено реновирање установе споља, јер се пролонгирала израда техничке докумантације, предмера и предрачуна, који се очекују у 2024. години, када је потребно приступити планирању и реализацију циља да се спољашност установе занови, али и да се обезбеде адекватна безбедносна решења.

Установа административне и стручне послове обавља у седишту установе у улици Зелена Гора 37а, док се пружање услуга обавља у заједници тако што се локацијски услуге прилагођавају потребама корисника и то предшколским, школским, здравственим, радним и свим другим облицима друштвеног ангажмана појединачних корисника. Установи је дато на коришћење и неколико објеката у којима се пружају услуге и то Дневни центар за старе на Берановцу у улици Првوماјска бб, 1 зграда социјалног становања у Борачком насељу у улици Милунке Савић, 1 зграда социјалног становања на Берановцу, у улици Првوماјска 15, 17 и 19, 3 стана у згради социјалног становања у улици Првوماјска 51 и једна просторија при Удружењу пензионера Краљево у улици Хероја Маричића за потребе обављања програмске активности Геронтолошке амбуланте. Установа је задужена за текуће и инвестиционо одржавање свих наведених објеката, што представља значајну обавезу пружаоца услуге имајући у виду висок степен фреквентности у коришћењу самих објеката и њихове старости. Установа не располаже службеним возилом за потребе запослених што је значајно отежавало рад наше установе имајући у виду потребу да се услуге организују, прате и пружају у самој заједници и са високим нивоом сарадњишта који је неопходно спроводити ван седишта установе.

Током 2023. године унапређени су процеси рада на свим услугама онолико колико је то било реално могуће спрема броја запослених радника и спрема гореописаних тешкоћа у стварању организационе културе, успостављена је недостајућа минимална организациона култура унутар установе која није постојала у ранијим годинама, успостављен је систем ФУК-а, израђен је Акт процене ризика и извршено обучавање свих радника и ангажованих лица према стандардима безбедности и здравља на раду. Нарочито истичемо податак да су током 2023. године неговатељице опремљене свом неопходном опремом и санитарним прегледима, а да је посебна пажња стављена на обуке и интензивна усмеравања координатора услуга ка извршиоцима услуга како би правовремено реаговало на уочене ризике у раду са корисницима. Такође, имајући у виду врло ниску оцену на услузи у процесу интерне евалуације услуге социјално становање у заштићеним условима на почетку 2023. године за претходну, овој услузи је током 2023. године посвећена значајна стручна и логистичка пажња те су унапређени програми рада, процедуре пружања услуге,

инфраструктурно је побољшан квалитет становања у зградама, унапређена је комуникација са корисницима услуге кроз висок степен доступности и руководица установе и свих осталих запослених, али су уједно и створени безбедни услови за живот станара тиме што су обезбеђене све потребне санације електроинсталација и опреме за грејање, саниране електроинсталације станова, извршене све безбедносне припреме и радови на систему грејања пре и током грејне сезоне, потписани су сви тројни уговори о електроснабдевању чиме се пружалац услуге постепено ослобађа улоге контролора и наплатиоца комуналних услуга, логистички припреман терен за примену енергетски ефикаснијег система грејања и сл. Такође, израђен је нацрт новог правилника који у будућности треба да регулише важна спорна питања на овој услузи како би се надаље побољшао и квалитет саме услуге, а тиме и квалитет живота наших корисника. Мишљења смо да је за ову услугу неопходно социо-политичко решење које превазилази границе наше установе, те смо се током 2023. године припремали да у 2024. години ову услугу знатно модификујемо како бисмо препознате тешкоће и ризике отклонили у најбољем интересу по све укључене стране. Током 2023. године извршена је прва значајна ревизија станара у координацији са Центром за социјални рад, те је дошло до исељавања станара који својим статусом нису више завређивали да користе услугу као право из система социјалне заштите. Нерешен проблем ове услуге остају нагомилана дуговања станара, али је приметно да су станари/корисници социјалног становања у заштићеним условима током 2023. године показали знатно одговорнији однос према својим обавезама плаћања трошкова, што једним делом сматрамо да је резултат унапређених процедура комуникације и подршке установе ка корисницима услуге. Стратешко решење за нагомилана дуговања корисника социјалног становања ће се сматрати приоритетом у 2024. години.

Како би се унапредио систем праћења услуга, у току 2023. године испитано је тржиште и створена је идеја о развоју дигиталног система праћења услуга и извршилаца у виду софтвера који ће, надамо се, у току 2024. године значајније олакшати и поједноставити процедуре и трошкове праћења услуга на терену. Установа је током 2023. године представљала свој рад у бројним емисијама путем медијских оператера, али и активно преко сајта установе и путем друштвених мрежа како би што више допрла до грађанства, информисала заједницу о правима на услуге, повећала видљивост и умреженост у заједници. Током 2023. године израђен је Информатор о раду установе према законској обавези, те је исти доступан јавности на сајту Повереника за приступ информацијама од јавног значаја. Током 2023. године, установа је склопила 20 протокола о сарадњи, од којих су протоколи о сарадњи са Предшколском установом “Олга Јовичић Рита” Краљево и Школа за основно и средње образовање “Иво Лола Рибар” Краљево услузи лични пратилац детета дали карактер међусекторске услуге према чл. 58. Закона о социјалној заштити РС.

Током 2023. године установа није развијала нове услуге социјалне заштите, већ је рађено на квалитету постојећих услуга и достизању циља да ниједна услуга нема листу чекања на коришћење услуге, што је и остварено током 2023. године. Нарочито, овај циљ остварен је у пружању услуге лични пратилац детета и помоћ у кући, које су у претходним годинама бележиле знатан број наших корисника на листама чекања. У циљу реализације послова из надлежности установе у извештајном периоду ангажован је одговарајући број извршилаца, одговарајуће струке и квалификација за успешно и ефикасно обављање

послова у непосредном пружању услуга. На непосредном пружању услуга било је ангажовано 80 лица, са којима су закључивани уговори ван радног односа - уговори и привременим и повременим пословима и уговори о делу. Како би се обезбедио квалитетан стандард услуга и спречило осипање радника у овој врло осетљивој друштвеној делатности током 2023. године установа је у погледу накнада зарада извршилаца пратила минималну зараду у уговорима које закључујемо са пружаоцима услуга чиме је начињен врло значајан напредатак у односу на претходне године пословања установе. Установа је за ангажовање свих радника на уговорима ван радног односа благовремено обезбеђивала сагласност Комисије за давање сагласности за ново запошљавање при Министарству државне управе и локалне самоуправе и то закључно са 31.12.2023. године.

Како током 2023. године није дошло до усвајања значајнијих стратешких и планских аката који би дали задатак установи да развија нове услуге или, пак, постојеће, модификује спрам прикупљених индикатора праћења и новомапираних потреба грађана, установа није развијала нове услуге ван 6 већ постојећих, успостављених, од којих су три лиценциране. Иако установа није развијала нове услуге у оквирима своје надлежности, установа је подржавала стручно, логистички, кроз мониторинг и евалуацију рад других пружалаца услуга социјалне заштите и других програма у области социјалне заштите са циљем да се оснажи тржиште услуга, да се ојачају капацитети заједнице за бављење и промишљање о услугама социјалне заштите и корисничким групама. Установа је кроз рад запослених учествовала и давала значајну стручну подршку бројним радним телима, радним групама и другим облицима саветовања и стручне подршке раду запослених у Градској управи града Краљева, као представнику оснивача и као наручиоцу послова у области социјалне заштите. Установа је унапредила сарадњу са досадашњим партнерима, а уједно фокус активности је усмерила ка интензивном раду на оснаживању пружалаца наших услуга на терену, како би се кроз подршку нашим ангажованим лицима, усмеравање, додатно образовање и усавршавање радило на подизању квалитета самих услуга што је препознато код наших корисника кроз изводе из интерних евалуација на 5 услугама о којој извештавамо у овом Годишњем извештају.

### Интерна евалуација по услугама за 2023. годину

Ред.број	Назив услуге	Просечна оцена
1.	Помоћ у кући за одрасла и стара лица	4,80
2.	Лични пратилац детета	4,92
3.	Персонална асистенција	4,62
4.	Дневни центар за старе	5,00
5.	Социјално становање у заштићеним условима	4,39
<b>Просечна оцена спрам евалуираних услуга</b>		<b>4,75</b>

## **ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ**

### **У 2023. ГОДИНИ**

У складу са нашим обавезама информисања оснивача о реализацији услуга социјалне заштите из наше надлежности у току 2023. године наша установа је пружала 6 услуга социјалне заштите за које прилажемо засебне извештаје:

1. Извештај о реализацији услуге помоћ у кући;
2. Извештај о реализацији услуге лични пратилац детета ;
3. Извештај о реализацији услуге персонална асистенција;
4. Извештај о реализацији услуге Дневни центар за старе;
5. Извештај о реализацији услуге социјално становање у заштићеним условима;
6. Извештај о реализацији услуге становање уз подршку за младе који се осамостаљују;

#### **1. ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ ПОМОЋ У КУЋИ**

Услуга је развијена као самостална услуга, што је у складу са важећом Одлуком о социјалној заштити града Краљева и правилницима који услугу уређују. Установа је уписана као носилац лиценце за пружање услуге у регистар овлашћених пружалаца услуге при Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања Републике Србије. Услуга се током 2023. године пружала у складу са подзаконским актима који услугу дефинишу према којима је помоћ у кући дневна услуга у заједници која се пружа када је породична подршка недовољна или није расположива, у складу са идентификованим индивидуалним потребама старијих и одраслих особа, које услед немоћи или смањених функционалних способности нису у стању да живе без помоћи других лица. Услуга се током 2023. године неометано пружала у континуитету, а све према решењима упутног органа, Центра за социјални рад Краљево који је законом овлашћен да признаје права на ову услугу. У извештајној години није било непосредног уговарања услуге према пуној економској цени коју утврђује оснивач. Током извештајног периода, начин пружања ове услуге организован у складу је са потребама корисничке групе и у том духу је услуга развијана и коришћена. Током 2023. године услуга је била доступна корисницима у урбаном и руралном подручју нашег града, у категорији одрасли и старији који имају ограничења физичких или психичких способности услед којих нису у стању да независно живе у својим домовима без редовне помоћи у активностима дневног живота, неге и надзора, при чему је породична подршка недовољна или није расположива. На услузи током 2023. године није било листе чекања на коришћење услуге.

Услуга помоћ у кући се пружала следећом динамиком по месецима:

Месец	Број корисника	Број извршилаца	Број корисника на листи чекања
Јануар	58	10	/
Фебруар	60	10	/
Март	60	10	/
Април	60	10	/
Мај	59	10	/
Јун	61	10	/
Јул	62	10	/
Август	68	11	/
Септембар	68	11	/
Октобар	75	12	/
Новембар	73	12	/
Децембар	74	12	/
<b>ПРОСЕЧАН БРОЈ</b>	<b>60</b>	<b>/</b>	<b>/</b>

**Табела бр. 1: Број корисника услуге помоћ у кући током 2023.**

Током 2023. године корисници су партиципирали према Правилнику о мерилима и критеријумима за утврђивање цена услуга и учешћа корисника и сродника у трошковима помоћи у кући (“Сл. лист града Краљева бр. 22/2018 од 24.09.2018. године). Наплату трошкова пружене услуге помоћ у кући Установа врши месечним обрачуном и издавањем рачуна кориснику, на основу решења Центра за социјални рад Краљева о признавању права на услугу помоћ у кући за сваког корисника појединачно, које већ садржи утврђену цену коју ће сносити делом корисник услуге, а разлику буџет града Краљева, односно сам корисник пуну цену, а све према Правилнику о мерилима и критеријумима за утврђивање цена услуге и учешћа корисника и сродника у трошковима помоћи у кући ( “Службени лист града Краљева”, број: 22/18), који је донело Градско веће града Краљева. Цена услуге помоћ у кући према којој је Центар локалних услуга града Краљева вршио наплату потраживања корисника износи 350,00 динара по сату на основу решења Градског већа града Краљева бр.011-143/2015-III (“Службени лист града Краљева” бр. 21 од 01.10.2015. године). Учешће у трошковима корисника и сродника одређује Центар за социјални рад Краљево, док уговарање услуге и наплату партиципације врши Центар локалних услуга тако да је услуга бесплатна за кориснике који остварују приход по члану домаћинства испод нивоа социјалне сигурности, док корисници који остварују приход већи од нивоа социјалне сигурности партиципирају према регресној скали у зависности од прихода и то процентуално 20-100% учешћа од цене услуге према броју сати коришћења услуге током месеца. Наплаћена партиципација у цени услуге директно се уплаћује на наменски рачун града Краљева и са истим управља и располаже град Краљево, тј. установа не остварује сопствена средства.

За потребе пружања услуге помоћ у кући у 2023. години распоређен је један стручни радник на услугама у заједници на пружању и координацији услуге, док су за непосредно пружање услуга ангажованс неговатељице (изв. геронтодомаћице) као непосредни пружаоци, као и 1 возач са лиценцом неговатеља, односно геронтодомаћина, који врши превоз неговатељица до корисника и помаже реализацију свих активности на овој услузи. За ове потребе установа користи једно возило Дачија Логан (2012.год.) у власништву Градске управе града Краљева, а дато на коришћење установи за реализацију ове услуге. У извештајном периоду ангажовано је 11 геронтодомаћица са лиценцом и 1 возач. Услуга се у 2023. години пружала за просечно 60 корисника месечно, у складу са стандардом добре праксе у ангажованости геронтодомаћица просечно 6-7 корисника по геронтодомаћици са минимум 2 сата боравка код корисника ради оптимализације трошкова, а све зависно од локације пружања услуге, тј. логистичких могућности да се према утврђеном распореду и договору са корисницима услуга пружи у дому корисника и свим другим местима од значаја за корисника. Закључно са 31.12.2023. године 11 геронтодомаћица је поседовало лиценцу за пружање услуге помоћ у кући и исту пружало. Оно што је приметно је да расте број корисника услуге из реда одраслих особа са инвалидитетом. У перспективи постоји потреба за промишљањем о развоју још једне програмске активности ове услуге, а то је помоћ у кући за децу и младе, укључујући и децу и младе са инвалидитетом/сметњама у развоју. Геронтодомаћице су у директном раду са корисницима реализовале активности према упутним захтевима водитеља случаја Центра за социјални рад и процењеним индивидуалним потребама корисника уз свеprisутну координацију и праћење стручног радника установе. Обавезе и ангажованост возача на услузи проистицале су из динамике рада геронтодомаћица, увиђа се значај овакве организације услуге, јер возило омогућава ефикасније пружање услуге за већи број корисника, тј. благовремен превоз геронтодомаћица до корисника, што је за овако разуђену територију, са ретким аутобуским полазишта од великог значаја за уштеде које буџетски остварујемо. Имајући у виду да број корисника ове услуге премашује могућности једног возила да спроведе све потребне логистичке услуге геронтодомаћица, током 2023. године приступали смо и алтернативним моделима и пракси ангажовања, али је услуга врло динамична и зависни од низа фактора на терену, те је у будућности неопходно набављање још једног возила или реорганизација постојећег модела рада. Такође, за потребе услуге у селима, уколико локацијски немамо геронтодомаћицу за крај у коме корисник живи, превоз возилом је једни начин да се услуга увремењено и целисходно спроводи.

Услуга се у извештајном периоду реализовала радним данима у трајању од минимум 2 сата дневно по кориснику, а према модалитету који је део решења Центра за социјални рад Краљево и уговора који корисник потписује са нашом установом. Динамика посета геронтодомаћице на недељном нивоу и садржај услуге били су условљени здравственим стањем корисника и њиховом породичном ситуацијом, тј. индивидуално израженим потребама. Уобичајени распоред рада геронтодаћица је такав да је свака геронтодомаћица пружала услугу за минимум 3 корисника дневно, зависно од броја сати пружања услуге /2 или 3 сата/. У погледу потреба корисника, неки корисници имају потребу за свакодневним обиласком, док је другима помоћ потребна једном недељно или неколико пута месечно. Највећи број корисника услугу користи за потребе хигијене простора, личне хигијене корисника, набавку намирница, припрему лаких obroка, као и набавку лекова, потрештина и плаћање рачуна за комуналне услуге.

## **ИЗВОД ИЗ ИНТЕРНЕ ЕВАЛУАЦИЈЕ УСЛУГЕ ПОМОЋ У КУЋИ**

Према спроведеној евалуацији корисника о успешности реализације услуге помоћ у кући за 2023. годину а све у циљу процене степена задовољства корисника услугом, корисници су могли да изразе своје мишљење давањем следећих оцена:

- \*Оцена 1: незадовољство услугом
- \*Оцена 2: ниско задовољство услугом
- \*Оцена 3: просечно задовољство услугом
- \*Оцена 4: високо задовољство услугом
- \*Оцена 5: веома високо задовољство услугом

Евалуирањем степена задовољства корисника услугом дошло је до следећих података:

*Оцена 5: 58 корисника
*Оцена 4: 14 корисника
*Оцена 3: 1 корисник
*Оцена 2: / корисник

Досадашњим евалуирањем квалитета пружене услуге може се уочити веома висок степен задовољства корисника услугом помоћ у кући у граду Краљеву и за исту је добијена просечна оцена 4,8. У анкети је учествовало 73 корисника.

Наиме, у попуњеним упитницима, корисници су истакли значај услуге у нашем граду које резултирају одржавањем, али и постизањем већег нивоа самосталности у задовољењу основних животних потреба, као побољшању квалитета живота који се огледа у скупу свих чинилаца који утичу да се особа осећа задовољном. Корисници су као вид незадовољства услугом истакли пружање услуге само радним данима, јер су као значајним навели и постојање потребе за коришћењем услуге и током викенда.

## **2. ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА**

Током 2023. године услуга се спроводила усаглашено са Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите („Службени гласник РС“ бр. 42/2013 од 14.05.2013. године) и подзаконским актима који уређују ову стандардизовану услугу. Услуга лични пратилац је током 2022. године лиценцирана, тако да се током 2023. године радило на унапређивању и одрживости већ постојећих квалитета у погледу стандарда и програмских активности на пружању услуге, са циљем укидања листе чекања за коришћење услуге и унапређивање кадровског потенцијала постојећих ангажованих лица, али и селектовање нових кандидата за рад на овој услузи. Обавеза лиценцираног пружаоца ове услуге је да све време одржава достигнути квалитет стандарда по основу којег је стечена ова јавна исправа, и/или да исте унапређује ван прописаних минималних стандарда, што је предмет контроле Инспектората за рад, али и

потреба да пружалац услуге континуирано испитује примере добре праксе и унапређује услугу спрам корисничких потреба.

Корисници услуге лични пратилац током извештајног периода су законом утврђена корисничка група: деца са сметњама у развоју/инвалидитетом укључена у предшколски односно школски програм најкасније до завршетка средње школе, као и разноврсних социјалних анамнеза, а која у складу са решењем Центра за социјални рад ово право остварују спрам потреба. Пружалац услуге, односно реализатор програмских активности, распоредио је једног стручног радника на услузи у заједници који је током 2023. године координирао организацијом рада услуге и личним пратиоцима, пратио спровођење услуге, вршио евалуацију, извештавање и старао се о обезбеђивању испуњености минималних стандарда на пружању услуге. Организација рада на услузи у складу је са интерним процедурама које услугу дефинишу и које усваја пружалац услуге. Током 2023. године сви ангажовани лични пратиоци стекли су сертификате за рад похађањем акредитованог програма обуке за пружање услуге лични пратилац детета. Програмске активности на овој услузи су током извештајног периода биле предвиђене Основним програмом услуге, а усаглашене са законским актима који уређују систем пружања услуга социјалне заштите тако да се активности планирају и реализују у складу са индивидуалним потребама детета у области кретања, одржавања личне хигијене, храњења, облачења и комуникације са другима. Програмске активности реализоване у 2023. години на овој услузи су:

1) помоћ код куће у облачењу, одржавању личне хигијене (умивање, чешљање, прање зуба), при храњењу (припрема и сервирање лакших оброка, храњење или помоћ у коришћењу прибора и сл.), припрему књига и опреме за вртић односно школу;

2) помоћ у школи/вртићу у обезбеђивању оптималног функционисања детета (припрема за час, помоћ при храњењу, одласку у тоалет, боравак на одмору, посредовање у комуникацији са вршњацима и другим особама од значаја, подстрек социјализацији и др.)

3) помоћ у заједници, што укључује:

(1) помоћ у коришћењу градског превоза (улазак и излазак из средстава превоза, куповина карте и сл.),

(2) помоћ у кретању (осигурање безбедности детета у простору, оријентација у времеу, оријентација у простору уколико је дете са оштећењем вида, гурање колица или коришћење других помагала и сл.),

(3) одлазак на игралишта односно места за провођење слободног времена (подршка у игри, подршка и посредовање у комуникацији и сл.), укључујући културне или спортске активности и друге сервисе подршке.

Услуга је у извештајном периоду коришћена по модалитету 8 или 4 сати дневно, тј. 40 или 20 сати недељно, а већина корисника је користила услугу по моделу 8 сати дневно. Услуга се пружала у складу са решењима Центра за социјални рад Краљево и према договору са родитељима деце преточених у уговоре о коришћењу услуге.

**Табела 2: Број корисника услуге лични пратилац у 2023. години:**

Редн и број	Месец	Број активних корисника услуге	Број корисника на мировању	Број ангажованих личних пратилаца	Број корисника на листи чекања
1.	Јануар	41	1	38	/
2.	Фебруар	42	1	40	/
3.	Март	42	1	40	/
4.	Април	42	1	38	/
5.	Мај	43	1	38	/
6.	Јун	43	1	38	/
7.	Јул	29	14	29	/
8.	Август	29	14	29	/
9.	Септембар	42	1	43	/
10.	Октобар	45	1	47	/
11.	Новембар	47	1	47	/
12.	Децембар	48	5	46	/

Током извештајне године, највећи број корисника обухваћен је у децембру месецу и износио је 48 корисника док је број извршилаца на овој услузи је био највише 47 месечно. Услугу је током 2023. године користило 54 корисника. На услузи није било листе чекања. Број извршилаца током године је износио 47 сарадника на услузи.

Услуга лични пратилац детета спроводила се код већине корисника у сва три контекста, као комплексна услуга, и то у кући/стану корисника, у заједници и васпитно-образовној установи, чиме пружалац услуге настоји да развије услугу која ће у постојећим околностима на што свеобухватнији начин задовољавати потребе мал. деце, али и растеретити породице које брину о деци са сметњама у развоју. Постоји потреба да се услуга као једно од основних права и надаље промовише међу потенцијалним корисницима, како би услуга у локалној социјалној политици наставила да се планира и развија према потребама шире циљне групе и финансијским пројекцијама за даљи развој услуге која подразумева индивидуални рад једног сарадника на једно дете. Услуга се у извештајном периоду пружала како у урбаном, тако и у периферном делу територије јединице локалне самоуправе.

## ИЗВОД ИЗ ИНТЕРНЕ ЕВАЛУАЦИЈЕ УСЛУГЕ ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА

Према спроведеној евалуацији корисника о успешности реализације услуге лични пратилац за 2023.годину, а све у циљу процене степена задовољства корисника услугом, корисници су могли да изразе своје мишљење давањем следећих оцена:

- \*Оцена 1: незадовољство услугом
- \*Оцена 2: ниско задовољство услугом
- \*Оцена 3: средње задовољство услугом
- \*Оцена 4: високо задовољство услугом
- \*Оцена 5: врло високо задовољство услугом

Евалуирањем степена задовољства корисника услугом дошло се до следећих

података:

\*Оцена 1: /

\*Оцена 2: /

\*Оцена 3: /

\*Оцена 4: 4 корисника

\*Оцена 5: 47 корисника

Досадашњим евалуирањем квалитета пружене услуге може се уочити врло високо задовољство корисника услугом личног пратиоца у граду Краљеву и за исту је изведена просечна оцена **4,92**.

Евалуирањем наративног извештаја родитеља/ законских заступника малолетних корисника услуге лични пратилац детета може се закључити задовољство родитеља/ законских заступника услугом личног пратиоца у погледу веће укључености мал. корисника у редовно школовање, културне и рекреативне активности. Са друге стране родитељи истичу и задовољство посвешћеношћу и одговорношћу личних пратилаца. Кроз наративне извештаје од стране родитеља наглашено је задовољство родитеља односом поверења, блискости и разумевања који пратиоци успостављају са корисницима услуге. Родитељи су исказују задовољство самом реализацијом услуге - брзином проналаска пратилаца у случају замене, заинтересованост стручних радника и саме Установе за сваког корисника. Сумирањем наративних извештаја родитеља/ законских заступника мал. корисника може се закључити да је већина родитеља задовољна комплетном услугом личног пратиоца.

Са друге стране родитељи који су исказали високо задовољство услугом тачније степен свог задовољства означили оценом 4 нису изнели своје сугестије како би услугу унапредили. Свој степен задовољства су оправдали образложењима да услуга треба бити бесплатна у потпуности, као што је у другим градовима. Велики број родитеља није разумео питање које се односи на навођење потешкоћа на услузи лични пратилац детета па су као потешкоће наводили саме тешкоће које деца манифестују у оквиру својих

основних сметњи и обољења. Како се услуга лични пратилац детета спроводи и током школских распуста и на ваннаставним активностима, неки од родитеља су дали сугестију да поред активности као што су одласци у градско позориште и биоскоп, разне врсте радионица које смо омогућили кроз сарадњу са овим установама да треба обезбедити и одласке и на концерте који се организују у граду.

### **3. ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ ПЕРСОНАЛНА АСИСТЕНЦИЈА**

У 2023. години изазов унапређења статуса ове услуге јесте била одрживост примене квалитета успостављених стандарда на услузи, унапређење постојеће организације, процедура и стандарда на услузи, припрема корисника за наплату партиципације у цени услуге, као и већи степен праћења услуге спрема потреба корисничке групе. Корисници услуге персоналне асистенције су одрасле и пословно способне особе са инвалидитетом које за потребе укључивања у радне и друштвене ангажмане користе услугу ради практичне подршке у задовољавању основних и социјалних потреба, а у складу са решењем Центра за социјални рад Краљево као упутног органа. Организација рада на услузи у складу је са интерним процедурама које услугу дефинишу и које усваја пружалац услуге. Почетком периода извештавања испуњени су и прикупљени сви недостајући фактори и докази од значаја за добијање лиценце за пружање ове услуге, а преваходно обезбеђивање стручног радника на услузи у заједници који је током 2023. године координирао организацијом рада услуге и персоналним асистентима, пратио спровођење услуге, вршио евалуацију, извештавање и старао се о обезбеђивању испуњености минималних стандарда на пружању услуге. У складу са тим Установа званично добија лиценцу за пружање услуге персоналне асистенције почев од 05.09.2023. године и тиме је установа званично уписана у регистар овлашћених пружалаца и ове услуге. Програмске активности на овој услузи спроводиле су се током 2023. године у складу са Основним програмом услуге, а усаглашене са законским актима који уређују систем пружања услуга социјалне заштите тако да се активности планирају и реализују у складу са индивидуалним потребама корисника ради задовољавања личних потреба и укључивања у образовне, радне и друштвене активности у заједници, ради успостављања што већег нивоа самосталности.

На основу идентификованих потреба и процене доступних ресурса, пружалац услуге и корисник су индивидуално одређивали обим и врсту ангажовања персоналног асистента тако да се испоштују законски оквири, а омогуће сви услови за социјално укључивање свих корисника за које смо добили упутни захтев Центра за социјални рад према оствареном праву на коришћење ове услуге подршке самосталном животу. Ову услугу је могуће остварити само уколико су испуњени сви кумулативни услови за коришћење услуге, а о процени испуњености услова стара се Центар за социјални рад Краљево који доноси решење о остваривању права на услугу и упућује по службеној дужности документацију корисника Центру локалних услуга града Краљева који уређује

са корисником начин пружања услуге према индивидуалним потребама и стара се о поштовању свих потребних процедура у раду спрам стандарда социјалне заштите.

Међу корисницима доминирају корисници са потребом 2. степена подршке у задовољавању основних животних потреба, а сви корисници су ову услугу користили по основу ангажмана у удружењима особа са инвалидитетом. Услуга је коришћена по модалитету 8 или 4 сати дневно, тј. 40 или 20 сати недељно, а већина корисника је користила услугу по моделу 8 сати дневно.

**Табела 3: Број корисника услуге персонална асистенција у 2023. години:**

Редни број	Месец	Број активних корисника услуге	Број персоналних асистената	Број захтева на Листи чекања за коришћење услуге
1.	Јануар	8	7	/
2.	Фебруар	8	7	/
3.	Март	8	7	/
4.	Април	9	8	/
5.	Мај	10	9	/
6.	Јун	10	9	/
7.	Јул	10	9	/
8.	Август	10	9	/
9.	Септембар	10	9	/
10.	Октобар	9	8	/
11.	Новембар	9	8	/
12.	Децембар	10	9	/

Током 2023. године услуга се пружала за укупно 11 корисника ове услуге. Услугу је пружало 10 извршилаца, персоналних асистената. Током 2023. године 1 корисник је престао да користи услугу из разлога смрти. На услузи није било листе чекања на коришћење услуге.

Ова услуга се у потпуности пружала током извештајног периода из средстава града и из партиципације корисника у цени услуге. Број корисника је стабилан и са тенденцијом раста крајем године извештавања што се може оправдати већим степеном

информисаности наших грађана о овој услузи кроз сарадњу са медијима, потписивањем протокола о сарадњи са свим удружењима особа са инвалидитетом града Краљева, учешћем комуникацијом са представницима ових удружења и активним учешћем на стручним и другим скуповима који су тематски повезани са особама са инвалидитетом.

Услуга се током извештајног периода пратила кроз развијене инструменте мониторинга према којима су доступни следећи подаци: већина корисника је у извештајном периоду, услугу користила 8 сати дневно, 5 пута недељно, односно 40 сати недељно, у складу са индивидуалним потребама корисника уз нагласак на активном вођењу услуге од стране корисника, што је у складу са филозофијом самосталног живота која чини окосницу овог сервиса подршке. Такође, постоји и модалитет коришћења услуге у трајању од 4 сата, 20 сати недељно код корисника који изражавају нижи степен потребе за асистенцијом. Највећи напредак у коришћењу услуге огледа се у конструктивнијем коришћењу слободног времена, растерећењу чланова породице који су до момента коришћења услуге обављали улогу неговатеља, већи степен самосталности и, субјективно, већи степен задовољства квалитетом живота корисника. Према добијеним подацима из евалуације корисника и пружаоца услуга, услуга се директно одражавала на квалитет живота, већи радни, друштвени и образовни ангажман код корисника без уочених ризика и неуобичајености по статус корисника, сврху и циљ услуге у појединачним случајевима. Услуга се спроводила код корисника као сервис подршке у дому корисника, али и у заједници и местима везаним за радно-образовни-друштвени ангажман. Корисници су ову услугу углавном остваривали на основу ангажмана у невладином сектору, у организацијама особа са инвалидитетом у којима обављају друштвени ангажман по основу функције или на пројектним активностима.

Услуга персоналне асистенције у току 2023. године пружала се као услуга која је била доступна пунолетним лицима са инвалидитетом са процењеним I или II степеном подршке, која остварују право додатак за туђу негу и помоћ, имају способности за самостално доношење одлука, радно су ангажована или активно укључена у рад различитих удружења грађана, спортских друштава, политичких партија и других облика друштвеног ангажмана, односно укључене су у редовни или индивидуални образовни програм. Степен подршке<sup>2</sup> одређује се с обзиром на целокупно индивидуално функционисање корисника у односу на способност бриге о себи и учествовање у активностима живота у заједници. У том смислу, под подршком I степена подразумева се да корисник није способан да се самостално брине о себи и укључи у активности дневног живота у заједници, због чега му је потребно физичко присуство и континуирана помоћ другог лица, док се под подршком II степена сматра ситуација у којој корисник може да брине о себи и да се укључи у активности дневног живота у заједници уз физичко присуство и помоћ другог лица.

Услуга је медијски активно промовисана, а интересна група је информисана и кроз активну сарадњу и заједничке активности са удружењима грађана и кроз редовну сарадњу локалних установа као услуга која има за циљеве самостални живот особа са хендикепом у непосредном породичном окружењу, унапређење квалитета живота особа са инвалидитетом, умањење или елиминисање последица хендикепа који проистиче из

---

<sup>2</sup> Регулисано чл. 15. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјане заштите („Службени гласник РС“ бр. 42/2013 од 14.05.2013. године).

инвалидитета, стварање услова за већи радни и друштвени ангажман особа са инвалидитетом и растерећење породица код особа са инвалидитетом који живе у породичној организацији, што се сматра оствареним као сврха пружања и евалуације пружања услуге током 2023. године.

### ИЗВОД ИЗ ИНТЕРНЕ ЕВАЛУАЦИЈЕ УСЛУГЕ ПЕРСОНАЛНА АСИСТЕНЦИЈА

У циљу спровођења интерне евалуације на услузи корисницима права за пружање услуге персоналне асистенције дати су годишњи упитници комбинованог типа у смислу заокруживања, допуњавања и попуњавања са квалитативним и квантитативним описима на који начин су могли да изразе задовољство/незадовољство коришћењем услуге, опишу евентуалне тешкоће, незадовољене потребе и упуте сугестије и примедбе као индикатора за процењивање и извођење закључака у погледу квалитета пружене услуге у целини. Учешће у спроведеној интерној евалуацији је узело свих осам корисника код којих је услуга пружана у континуитету годину дана, док су два активна корисника из децембра месеца 2023. године изузета из евалуације.

Подаци су обрађени на узорку од 8 корисника и сумарна процена степена задовољства пруженом услугом рангирана је на скали од 1-5 при чему оцена 1 изражава незадовољство услугом, оцена 2- ниско задовољство услугом, оцена 3 – средње задовољство услугом, оцена 4- високо задовољство услугом и оцена 5- врло високо задовољство услугом. Евалуирањем степена задовољства корисника услугом дошло се до следећих података:

<i>оцена 1- 0</i> корисника;
<i>оцена 2 - 0</i> корисника;
<i>оцена 3- 0</i> корисника;
<i>оцена 4- 3</i> корисника;
<i>оцена 5- 5</i> корисника.

Просечна оцена степена задовољства пруженом услугом на обрађеном узорку је **4,62** која указује на високо присутно задовољство корисника квалитетом пружене услуге у целини. Евалуација наративног дела извештаја указује да је услуга персоналне асистенције код већине корисника подједнако коришћења како у активностима подршке код куће у погледу личне неге, задовољавања основних личних потреба, одржавања хигијене стана тако и у активностима у заједници у делу помоћи при кретању ван куће, коришћењу превоза, задовољавању социјалних потреба, испуњавању радних, образовних и друштвених активности у заједници као и помоћи при коришћењу терапеутских, рехабилитационих и здравствених услуга. Корисници субјективно изражавају постигнут

степен унапређења свакодневног функционисања који се позитивно одражава на квалитет живота у целини и достигнуту самосталност. Корисници персоналне асистенције вербализују задовољство и препознају значај постојања услуге као одрживог и трајнијег решења које им омогућује да остваре своје право на самосталан живот и укљученост у активностима у заједници а поједине сугестије односе се на потребу коришћења услуге и у данима државних и верских празника као и током викенда, односно постоји субјективна потреба за коришћењем услуге без прекида у континуитету свакога дана.

## **5. ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ ДНЕВНИ ЦЕНТАР ЗА СТАРЕ**

Током 2023. године услуга се спроводила кроз 2 сегмента програмских активности: Клуб за старе на Берановцу, Првомајска бб, и рад Геронтолошке амбуланте при Удружењу пензионера Краљево у улици Хероја Маричића. Оба објекта су наменски адекватна за спровођење активности намењене унапређењу квалитета живота наших старијих суграђана. Објекат Дневног центра за старе је функционалан, површине 160 метара<sup>2</sup> са више наменских просторија које су адекватно опремљене у просторијама које се налази на Берановцу, Првомајска бб (Норвешка кућа). Услуга је организована радним данима у трајању од 8 часова дневно у самом Дневном центру у коме се реализују активности Клуба за старе, а у простору Удружења пензионера кроз активности Геронтолошке амбуланте. Капацитет Клуба за старе је у извештајном периоду износио око 300 лица на месечном нивоу у самом објекту на Берановцу, имајући у виду да за овај вид иновативне услуге није потребан упут Центра за социјални рад, тако да је број флексибилан и променљив зависно од свакодневног интересовања корисника за коришћењем услуге спрам плански организованих програмских активности у виду палета реализованих радионица са циљем очувања или побољшања квалитета живота, структурисано организованог слободног времена, поспешивање социјалних интеракција и омогућила потпуна интеграција у заједници. Просечан број корисника који користи услугу дневно је 50 лица. Корисници су равномерно заступљени у погледу пола, старости и других социјалних карактеристика. Број интервенција у Геронтолошкој амбуланти се прати и током 2023. године приказује фреквенцију раста, што говори о сврсисходности ове услуге, њеној одрживости и степену задовољства исте код корисничке групе.

Предност Клуба за старе као ванинституционалне услуге током извештајног периода огледала се у директној усмерености на индивидуалне потребе корисника, чиме се омогућава да старије особе што дуже остану активне и самосталне, што истовремено значи дужиостанак старих у породичном окружењу. Основни препознати циљ спровођења ове услуге, током 2023. године јесте препознат фокус на унапређењу квалитета живота старих особа у локалној заједници обезбеђивањем интегрисане социјалне и здравствене подршке и пружањем могућности за задовољавање животних потреба у локалној средини и непосредном породичном окружењу. Током 2023. године, у Клубу за старе на Берановцу, у складу са потребама и интересовањима корисничке групе, уз активну партиципацију корисника, интензивно су организоване културно-забавне, едукативне, радно-окупационе и психо-социјалне активности у циљу структурирања

слободног времена наших корисника које су спроводили ангажовани стручњаци различитих специјалности ван организационе јединице Центра локалних услуга града Краљева. Све активности наших корисника резултат су мапирања потреба и предлога од стране самих корисника кроз испитивање њихових потреба, али и евалуацију спроведених активности. Корисницима су обезбеђена средства за свакодневно присуство у објекту у виду послужења и хигијене. Ангажоване домаћице објекта се старају о функционалности и кућном реду у Дневном центру и организацији активности провођења слободног времена и структурирању активности координисаној у сарадњи са стручним радником на услузи. Корисницима је обезбеђена психолошка подршка и услуге социјалног рада, према израженим потребама. Неке од активности радне окупације током 2023. године реализоване су уз подршку фондације „Човекољубље“ чиме су обogaћени садржаји окупационих активности, а и задовољство корисника. У Клубу за старе организована су бројна предавања од значаја за наше кориснике као што су тематске области превенције и лечења инфаркта миокарда, холестерол, дијабетес, кожна обољења, офталмолог али и активности психо-социјалне подршке и информисања у виду циклуса предавања о менталном здрављу. Поред редовних активности, пружалац услуге је организовао пригодне прославе којима су обележени важни датуми (Дан жена, месец старих, прослава Нове године), али и бројне прославе рођандана и других значајних датума за наше кориснике. Пружалац услуге је остваривао значајну сарадњу са Геронтолошким центром Матарушка Бања, Црвеним крстом Краљево, Удружењима пензионера, Месном заједницом Берановац, Предшколском установом “Олга Јовичић Рита”, Домом здравља Краљево, Дечијим село Краљево и многим другим појединцима који су исказали заинтересованост за активно учешће у нашим програмима намењеним старим лицима.

**Табела 4: Број корисника услуге Клуба за старе на дневном нивоу по месецима 2023. године**

Месец	Број посета корисника на месечном нивоу
Јануар	297
Фебруар	290
Март	315
Април	298
Мај	305
Јун	280
Јул	255
Август	278
Септембар	325
Октобар	378
Новембар	336
Децембар	310
<b>Укупан број посета</b>	<b>3667</b>

**Геронтолошка амбуланта** као програмска активност спроводи се у просторијама Удружења пензионера Краљева са којима остварујемо сарадњу на заједничком функционисању и циљсвима унапређења доступности здравствене заштите старијој популацији суграђана који су и социјано угрожени. Активностима у Геронтолошкој амбуланти континуирано се тежи ка бољем квалитету живота старих лица, промовисању доброг здравља и здравих животних навика у трећем добу, те се наведени циљеви сматрају успешно оствареним током 2023. године. Нарочити акценат рада амбуланта у извештајном периоду је на активностима у превенцији болести и редуковање смањене функционалне способности услед болести или старости. Рад Геронтолошке амбуланта у склопу услуге Дневни центар за старе заснован је на принципима сарадње пружаоца услуге и удружења пензионера које заступа питања корисничке групе и намењен је старим особама, осетљивој групи коју прати комплексна здравствена слика, присуство једне, а најчешће и више хроничних болести, те је та сарадња током 2023. године била на завидном нивоу, праћена интензивном комуникацијом, сусретима и заједничким планирањем активности.

**Табела 5: Број интервенција у Геронтолошкој амбуланти током 2023. године, по месецима**

Месец	Број интервенција
Јануар	330
Фебруар	300
Март	345
Април	300
Мај	345
Јун	315
Јул	315
Август	345
Септембар	315
Октобар	330
Новембар	330
Децембар	315
<b>УКУПНО</b>	<b>3.885</b>

Све активности су настале као продукт потреба директних корисника, на основу искуства у досадашњем раду и пружању услуга, а у вези са интенцијом активације корисника и неговања принципа партиципације корисника у доношењу одлука од значаја што са једне стране омогућује да се потребе корисника адекватно мапирају, планирају и реализују, а са друге стране утичу на ефикасност, ефективност и сврсисходност услуге код крајњег корисника. С тим у вези, током рада са овом корисничком групом приоритетизовано је начело партиципације корисника, тако да су сви корисници Дневног центра за старе активно учествовали у планирању и реализацији активности у Дневном центру са могућношћу и слободом да изразе вољу у избору, непосредним планирањем и

активним учешћем у изабраним активностима, уз поштовање кућног реда, развијање толеранције и међусобне помоћи.

### **ИЗВОД ИЗ ИНТЕРНЕ ЕВАЛУАЦИЈЕ**

Према спроведеној евалуацији корисника о успешности реализације услуге „Клуб за стара лица“, а у циљу процене степена задовољства корисника услугом, исти су могли да изразе своје мишљење давањем оцена од 1-5.

- Оцена 1 - незадовољство услугом;
- Оцена 2 - ниско задовољство услугом;
- Оцена 3 - (просечно)средње задовољство услугом;
- Оцена 4 - висок степен задовољства;
- Оцена 5 – веома висок степен задовољства

Евалуирањем степена задовољства корисника услугом у оквиру програмске активноти Клуба за старе дошло се до следећих података: Подаци су обрађени на узорку од 45 корисника од којих је свих 45 корисника изразило веома висок степен задовољства и оценили је оценом 5. Просечна оцена степена задовољства пруженом услугом на обрађеном узорку је 5,00 која указује на веома висок степен задовољства корисника. Евалуирањем наративног дела извештаја већина корисника не вербализује икакве потешкоће у свакодневном функционисању и изражава високо задовољство и позитиван став према пружању услуге. Евалуирањем степена задовољства пруженом услугом Геронтолошке амбуланте дошло се до следећих података: Просечна оцена степена задовољства услугом на обрађеном узорку (30 корисника) је 5,00. Сви корисници изражавају високо задовољство и позитиван став према услузи.

### **6. ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНО СТАНОВАЊЕ У ЗАШТИЋЕНИМ УСЛОВИМА**

Услуга је прописана Правилником о условима обезбеђивања и пружања услуге социјално становање у заштићеним условима, бр. 011-269/2018-I од 20.09.2018. године према коме наша установа пружа ову услугу. Услуга се током извештајног периода пружала појединцу и породицама у стању социјалне потребе, који немају решено питање становања у наменски изграђеним објектима у Првوماјској улици и у улици Милунке Савић у Борачком насељу, капацитета укупно 50 станова, а решења о признавању права на коришћење смештаја доноси и истим утврђује право Центар за социјални рад Краљево. Почетком периода извештавања, услуга се спроводила спрам донетог Основног програма и плана рада за 2023.године који је изниклао из потребе да се услуга унапреди како би се, најпре испунили минимални структурални и функционални стандарди заједнички за пружање свих услуга социјалне заштите садржани у Правилнику о ближним условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите и омогућила примена чл.6. Правилника

о условима и обезбеђивања и пружања услуге социјалног становања у заштићеним условима. Центар локалних услуга је обезбедио неометано остваривање права социјалног становања за кориснике новчане социјалне помоћи, самохране родитеље, стара лица, особе са инвалидитетом, избегла и интерно расељена лица, као и друга лица по процени Центра за социјални рад Краљево. Реализоване активности су настале као продукт потреба директних корисника и обухватале су како обезбеђивање неометаног и наменског коришћења смештаја кроз послове организовања текућег-инвестиционог одржавања зграда, опреме и дворишта у објектима у виду континуираног одржавања хигијене заједничких делова зграда, кошења, уређивања и оплемењивања дворишта, редовног сервисирања против-пожарних апарата и испитивања електроинсталација у складу са чиме су се планирала и спроводила инвестициона одржавања објеката и инвентара у појединачним стамбеним јединицама. Поред пружања услуге смештаја, корисницима су у континуитету биле доступне и активности стручне помоћи и подршке које су реализоване кроз редовне, недељне обиласке оба стамбена објекта а са циљем пружања подршке на развијању и очувању потенцијала, овладавању практичним вештинама, коришћењу и информисању о расположивим ресурсима заједнице и посредовању у остваривању права из области социјалне и здравствене заштите која су од значаја за унапређивање квалитета живота корисника и њиховог умрежавања у заједници. Такође, паралелно је рађено и на појединачним захтевима корисника у сарадњи са Центром за социјални рад Краљево ради унапређења социјалног статуса породица и стварања бољих услова за живот, према могућностима пружаоца услуге и израженим захтевима корисника. Сервиси подршке су развијани и унапређивани протоком периода извештавања у делу планирано организованих тематских радионица и радно-окупационих активности које су се спроводиле у просторијама Дневног центра за старе на Берановцу у чијој су континуираној реализацији станари социјалног становања спорадично узимали учешћа, у зависности од интересовања, могућности и личних афинитета. Услугом координира стручни радник пружаоца услуге кроз непосредну сарадњу са домаћинима зграда, који су надлежни за поштовање кућног реда зграде, одржавање заједничких просторија, очувању имовине у објекту и подршци у остваривању права и обавеза корисника социјалног становања у вези са овом услугом. Према наведеном Правилнику град Краљево субвенционише део трошкова за грејање, воду и комуналне услуге, а део плаћају корисници у складу са висином прихода. Обрачун плаћања врши Установа Центар локалних услуга града Краљева. Корисници социјалног становања у заштићеним условима дужни су да уколико имају приходе веће од нивоа социјалне сигурности утврђене законом плаћају 50% трошкова за електричну енергију, грејање, воду и комуналне услуге, а учешће у наведеним трошковима им се повећава за износ остварених прихода изнад нивоа социјалне сигурности.

**Табела бр. 6: Број породица – корисника услуге социјално становање током 2023. године**

Месец	Број породица
Јануар	50
Фебруар	50
Март	50
Април	50

Мај	50
Јун	50
Јул	50
Август	50
Септембар	50
Октобар	50
Новембар	50
Децембар	49

Закључно са 31.12.2023. на овој услузи је укупан број породица 49, а укупан број корисника услуге је 105. Током 2023. године услугу је користило 111 корисника. Укупан број извршилаца који су уговорима ван радног односа били ангажовани на овој услузи у извештајној години је 5 и то помоћно-технички радник, домаћин.

### **ИЗВОД ИЗ ИНТЕРНЕ ЕВАЛУАЦИЈЕ УСЛУГЕ**

У циљу спровођења интерне евалуације на услузи на годишњем нивоу корисницима -носиоцима права за пружање услуге дати су упитници са квалитативним и квантитативним описима на који начин су могли да изразе задовољство/незадовољство коришћењем услуге, опишу евентуалне тешкоће, незадовољене потребе и упуте сугестије и примедбе као индикатора за процењивање и извођење закључака у погледу квалитета пружене услуге у целини.

Сви корисници-носиоци права на услугу су благовремено обавештени најпре о намени и сврси спровођења евалуације а затим и роковима и начину достављања подељених упитника. Упркос информисању корисника о потреби њиховог учествовања а у циљу најбољег интереса корисника које је било праћено увремењавањем са присутним роковима, учешће у спроведеној интерној евалуацији је узео 21 корисника од комплетног узорка од 50 корисника. Подаци су обрађени на узорку од 21 корисника и сумарна процена степена задовољства пруженом услугом рангирана је на скали од 1-5 при чему оцена 1 изражава незадовољство услугом, оцена 2- ниско задовољство услугом, оцена 3 – средње задовољство услугом, оцена 4- високо задовољство услугом и оцена 5- врло високо задовољство услугом. Евалуирањем степена задовољства корисника услугом дошло се до следећих података:

<i>оцена 1- 0</i> корисника;
<i>оцена 2 - 1</i> корисник;
<i>оцена 3- 2</i> корисника;
<i>оцена 4- 6</i> корисника;
<i>оцена 5- 12</i> корисника.

Просечна оцена степена задовољства пруженом услугом на обрађеном узорку је **4,39** која указује на високо присутно задовољство корисника и квалитета пружене услуге социјалног становања у заштићеним условима. Изводи се закључак да су у истраживању добровољно учествовали корисници код којих је присутан високи степен задовољства и квалитета пружене услуге у целини.

Евалуација наративног дела извештаја указује да је квалитет свакодневног функционисања корисника одређен и условљен њиховом материјалним ситуацијом у ком делу очекују значајну подршку пружаоца услуге па се последично и степен задовољства коришћењем услуге перципира кроз призму њихове материјалне депривације и дугогодишње позиције зависности од социјалних служби. Корисници у високо израженом проценту исказују задовољство пружањем услуге у погледу обезбеђивања наменског смештаја и дугорочнијег решавања стамбеног статуса али имајући у виду хетерогену групу корисника која користи услугу смештаја у зградама социјалног становања, њихов продуктиван живот и напредак у погледу отклањања и ублажавања неповољних животних околности је незнатан у ситуацијама опадања животних функција у складу са годинама старости, прогресивног тока хроничне болести, присуства иваидитета у породици и последично сагоревања личних капацитета услед целодневне бриге о болесном члану породице што резултира отежаним задовољавањем базичних потреба и фокусом на бригу о свакодневној егзистенцији. Успостављена социјална мрежа међу станарима показује одрживост у години евалуације при чему постоји слабије прилагођавање и прихватање нових, примајућих породица и развијање пријатељских релација од стране дугогодишњих корисника услуге. Корисници социјалног становања вербализују задовољство и препознају значај постојања услуге као одрживог и трајнијег решења сопственог стамбеног питања, а поједине сугестије односе се на потребу додатне стручне подршке и помоћи за унапређење квалитета живота првенствено у делу побољшања материјалног статуса.

## **7. ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ СТАНОВАЊЕ ЗА МЛАДЕ КОЈИ СЕ ОСАМОСТАЉУЈУ**

Установа располаже са 3 стана у ул. Првомајска бр. 51 на Берановцу (станови бр. 12,13 и 15) који су наменски опредељени за ову услугу која је тако развијена да је доступна младима који се налазе у фази осамостаљивања, немају могућности да живе у биолошким породицама или систему социјалне заштите, а ради оспособљавања за самостални живот. Услуга је доступна лицима старости 15-26 година годину дана, а изузетно 2 године. Трошкове становања и трошкове инвестиционог одржавања сноси у потпуности буџет града Краљева. Услуга је прописана Правилником о становању уз подршку за младе који се осамостаљују бр. 011-270/2018-I од 20.09.2018. године.

Током извештајног периода услуга је пружана у раду са 2 корисника-младе особе које су изашле из система збрињавања у социјалној заштити, према упутном захтеву, стручној процени и оствареном праву на коришћење услуге од стране Центра за социјални рад Краљево. Закључно са децембром 2023. године обе младе особе су напустиле

стамбене јединице након потпуно достигнутог циља услуге у делу њиховог осамостаљивања и инклузије у заједници. На услузи није било листе чекања на коришћење услуге.

На услузи су током 2023. године припремљени елаборати од значаја за лиценцирање услуге у 2024. години.

### 3. ЗАКЉУЧАК

Приложени извештај о раду треба да омогући боље сагледавање услуга социјалне заштите у извештајном периоду са аспекта доступности, ефикасности и квалитета пружених услуга, како би се створили услови:

- да се добије бољи увид у развијеност, распрострањеност и одрживост услуга,
- да се прикупе подаци који ће омогућити будуће анализе и предлоге за унапређење пружања услуга,
- да послужи као основа за прикупљање и праћење података о услугама социјалне заштите у надлежности локалних самоуправа.
- да укаже на потенцијалне изазове даљег унапређења локалних услуга социјалне заштите.

У погледу општег пословања, установа је током 2023. године радила на развијању квалитетних и свеобухватних услуга социјалне заштите за све групе корисника/ца успостављене на локалном нивоу и поверених у надлежност установи. Установа је развила адекватан модел партнерства на локалном, регионалном и другим нивоима деловања у циљу размене модела добре праксе у развоју услуга и унапређења пословања у наредном периоду развијањем ефикасног и целовитог система пружања социјалне заштите према мапираним потребама становништва. Читав процес пословања установе у 2023. години реализован је уз настојање да се створе сви потребни услови за одрживост пружаоца услуга у области социјалне заштите са циљем задовољавања потреба грађана Краљева у домену услуга социјалне заштите, а са визијом даљег стварања одговорног, одрживог правног субјекта као стецшта система јавне управе усмереног ка општој добробити свих чланова заједнице која своје деловање заснива на позитивно-правним прописима и примерима добре праксе у развоју услуга социјалне заштите.



**Милица Јелић, МА политиколог социјалне политике**

**В.Д. Директора**