



Црвени крст Србије  
Red Cross of Serbia



AUSTRIAN RED CROSS

# Inovativne usluge za starije u lokalnim zajednicama (I-CCC)

## DUGOTRAJNA NEGA U SRBIJI CENTRI ZA NEGU U ZAJEDNICI KONCEPT



„I-CCC projekat“ sufinansiraju Evropska unija i Austrijska razvojna agencija. Ovaj dokument odražava samo autorov stav i Komisija ne može biti odgovorna za bilo kakvu upotrebu informacija koje sadrži.



AUSTRIAN  
DEVELOPMENT  
COOPERATION

## Koncept centara za negu u zajednici

Osnivanje Centara za negu u zajednici (CCC) u opštinama Pirot i Sombor ima dve svrhe. Prva je pružanje usluga nege u zajednici kako bi se omogućilo starijim osobama kojima je potrebna nega da žive što je moguće potpunije i što je duže moguće u svojim domovima. Druga svrha je izgradnja i pružanje sveobuhvatnog portfolija usluga koje povezuju zdravstvenu prevenciju i socijalnu podršku i implementacija ovih usluga u okruženju koje nije rezidencijalno. Takve usluge će biti usmerene na različite grupe u zajednici, fokusirajući se na sledeće: starije osobe kojima je potrebna nega, neformalne negovatelje, osobe sa demencijom i osobe sa kognitivnim smetnjama. Centri za negu u zajednici u Pirotu i Somboru poslužiće i kao pilot projekti koji će uspostaviti model na osnovu koga će u budućnosti moći da se organizuju takvi centri u drugim sredinama u Srbiji.

Centre za brigu o zajednici u Pirotu i Somboru osnovaće i voditi lokalni ogranci Crvenog krsta u ovim opštinama. Zaposleni i volonteri u oba ova lokalna ogranka Crvenog krsta Srbije imaju veliko iskustvo u programima i aktivnostima za podršku starijim osobama, a rad oba Centra za negu u zajednici (CCC-a) će se graditi na postojećem jezgru volonterskih aktivnosti, kao i na osnovnim znanjima o lokalnom kontekstu, potrebama i kapacitetima starijih osoba i njihovih neformalnih negovatelja u zajednici. Aktivnosti u početnoj fazi funkcionisanja Centra za negu u zajednici (CCC –a) biće zasnovane na povećanju i proširenju aktivnosti koje već sprovode lokalni ogranci Crvenog krsta u dve opštine, uz postepeno dodavanje novih modula u skladu sa povratnim informacijama od strane korisnika i daljom izgradnjom kapaciteta.

## Osnovni portfolio usluga koje pružaju dva centra

- Pružanje pomoći u kući, socijalne i psihosocijalne podrške kroz direktne kućne posete;
- Zdravstveno-preventivne kućne posete - redovno praćenje zdravstvenog stanja odabranih korisnika, uključujući njihovo fizičko i mentalno zdravlje i davanje saveta kako i kada se obratiti odgovarajućim medicinskim stručnjacima;
- Aktivnosti zdravog starenja (saveti, razmena znanja o zdravoj hrani, podrška za vežbe na otvorenom i u zatvorenom prostoru, predavanja i radionice u vezi sa zdravljem, strukturirane aktivnosti poput pletenja i drugih oblika ručnog rada, psihosocijalna podrška i aktivnosti za prevenciju usamljenosti...);
- Pružanje saveta u različitim oblastima za starije osobe i neformalne negovatelje (dugotrajna nega, socijalna podrška, finansije...). Ova aktivnost će obuhvatiti savete pružene od strane medicinskih sestara i socijalnih radnika, kao i upućivanje i pomoć pri uspostavljanju kontakta sa institucijama koje mogu ponuditi pomoć;
- Podrška i obuka za neformalne negovatelje (150 osoba po Centru, pomoć pri osnivanju grupa samopomoći, podrška u radu grupa samopomoći, pomoć u uspostavljanju veza sa službama stručne podrške;
- Usluge predaha za neformalne negovatelje;
- Kognitivne vežbe za osobe sa demencijom;

- Iznajmljivanje ortopedskih pomagala za starije osobe u privremenoj potrebi.

## Dodatne aktivnosti

- *Centar u Pirotu će pružati*
  - Razmenu informacija i psihosocijalnu podršku putem već postojeće telefonske linije za pomoć koja je aktivna od vremena vanrednog stanja zbog krize COVID-19, 2020. godine;
  - Međugeneracijske radionice sa učenicima osnovnih škola (zajedničko pevanje, razgovor o folkloru itd.).
- *Centar u Somboru će pružati*
  - Usluge pranja i peglanja (za posteljinu i odeću) za porodice sa članom koji ima dijagnostikovanu demenciju;
  - Radionice računarske i internet pismenosti za starije osobe.

Navedene usluge biće pružene nakon otvaranja centara, ali će lista ponuđenih usluga biti kontinuirano proširivana, a sami korisnici će aktivno doprinositi procesu planiranja, između ostalog, kroz rad Saveta korisnika.

## Lista potencijalnih dodatnih aktivnosti

Nega, npr.

- Pružanje stručnih usluga (na primer prva pomoć, edukacija o zdravim stilovima života i aktivnom starenju, kao i briga u domu korisnika za starije osobe vezane za krevet i osobe sa invaliditetom);
- Fizikalna i okupaciona terapija, uključujući pomoć sa programima rehabilitacije
- Organizovanje individualnih konsultacija u vezi sa na primer osećajem samoće ili gubitkom partnera;
- Upućivanje na opštinske službe zdravstvenog ili socijalnog staranja.
- Podrška i usluge vezane za kvalitet života, npr.
  - Pravna pomoć za starije osobe i osobe sa invaliditetom;
  - Informisanje (na primer o pravima starijih osoba ili osoba sa invaliditetom, o osiguranju itd.);
  - Okupacione aktivnosti (šivenje, pletenje, igranje šaha, kuvanje, plesanje itd.);
  - Organizovanje tematskih i društvenih događaja itd.

- Opšte aktivnosti, npr.
  - Kursevi i radionice o učešću u životu zajednice;
  - Pružanje saveta o zdravstvenim, socijalnim, organizacionim ili finansijskim pitanjima vezanim za dugotrajnu negu;
  - Obuka za rodbinu o tome kako prepoznati određene bolesti (Alchajmer, demencija itd.), kako se nositi sa situacijom kako bi se izbeglo nasilje u porodici;
  - Različiti programi u centru i kod kuće, uključujući grupe za samopomoć;
  - Uvođenje i sprovođenje preventivnih kućnih poseta;
  - Edukativne radionice vezane za računarsku i internet pismenost za starije osobe;
  - Međugeneracijske radionice;
  - Usluge pomoći domaćinstvu (npr. usluge pranja i peglanja posteljine i odeće za porodice sa članom kome je dijagnostikovana demencija).

Rad centara za negu u zajednici treba da doprinese ukupnoj integraciji usluga zdravstvene i socijalne zaštite i da posluži kao pilot aktivnost na nivou zajednice koja se može replicirati i podići na viši nivo.

Negu u centrima za brigu o zajednici treba organizovati što je moguće bliže korisniku. U nezi postoje različiti slojevi, polazeći od same starije osobe i prelazeći iz socijalne podrške ka nezi kako se zdravstveno stanje pogoršava, a nezavisnost osobe smanjuje.

Da bi se zajednica uključila u pružanje nege i podrške starijim osobama, potrebno je razviti obuku za lokalne aktere o razvoju volonterskih i humanitarnih aktivnosti u zajednici. Iskustva iz drugih zemalja pokazuju da je finansiranje aktivnosti nege starijih osoba tradicionalno problem u zdravstvenom sistemu koji je fokusiran na usluge lečenja.

Neformalni pružalac nege se obično definiše kao „neko ko pruža negu članovima porodice, partneru, prijateljima ili komšijama kojima je potrebna pomoć jer su bolesni, krhki ili imaju neki invaliditet; nega koju pružaju se nikako ne naplaćuje“. Bez rada ovih neplaćenih negovatelja, briga za starije u njihovim domovima bila bi potpuno neodrživa a mnogo akutnih potreba ne bi bilo zadovoljeno.

Mnogo je ljudi, među njima i starijih osoba, koji mogu biti uključeni u neku vrstu volonterskog rada. Volonterski rad može obuhvatati ogroman broj aktivnosti, na primer aktivnosti unutar neformalne vršnjačke grupe za podršku u dnevnom centru ili u okviru neformalne brige o starijima.

Pre razmišljanja o obuci koju treba dati volonterima treba odlučiti koji su to zadaci koje volonteri mogu ili treba da izvršavaju. Jednostavna pitanja poput „Koji su zadaci volontera?“ i „Koja znanja i veštine volonter mora da ima da bi ispunio ove zadatke?“ treba da upravljaju procesom odlučivanja čiji rezultat treba da bude program obuke usredsređen na sticanje veština.

## Potrebno osoblje centara za negu zajednici

Svaki centar treba da ima najmanje sledeće pozicije:

- Koordinator projekta/ Sekretar lokalnog ogranka
- Koordinator Centra (CCC) i koordinator rada volontera
- Koordinator kućnih poseta
- 3 kućna pomagača
- Volonteri (približno 30)

## Uloge volontera

- *Volontiranje u centru za negu u zajednici*

Ova uloga podrazumeva da volonter radi u prisustvu i pod nadzorom kolega (profesionalaca ili iskusnih volontera). Uvek ima mogućnost da traži pomoć. Ovo je najbazičniji nivo volontiranja.

- *Volontiranje u domovima korisnika*

Ova uloga podrazumeva da će volonter pomagati korisnicima dnevnog centra u njihovim domovima. Ovo situacije karakteriše povećana složenost. Prema tome, volonteru je potrebno više znanja i savladanih veština. Volonter ove zadatke može da obavlja sam ili zajedno sa profesionalcem.

- *Volontiranje u posebnim situacijama*

Posebne situacije su one gde korisnik pati od hroničnih bolesti poput Parkinsonove bolesti, Alchajmerovog sindroma/ demencije ili moždane kapi ili je delimično oduzet. Važno je pripremiti volontera na ovakve konkretne situacije kako bi bio u stanju da korisniku pruži odgovarajuću pomoć.

Posebnu pažnju u obuci treba posvetiti i razumevanju dobrog mentalnog zdravlja. Ključ za razumevanje potreba starijih osoba za mentalnim zdravljem je prepoznati da su fizičko zdravlje i mentalno zdravlje međusobno povezani.

Za volontere je značajno da imaju prikladan materijal za obuku. To znači da ih ne treba usmeravati na korišćenje opsežnih priručnika i udžbenika, već na smernice sa najznačajnijim relevantnim informacijama.

Nakon što volonteri završe program obuke, moći će da prepoznaju simptome (zdravstvene i psihološke) i da postupe u skladu s tim, kao i da podele svoje znanje i postanu mentori i predavači budućim volonterima. Uspostavljanje sistema grupa za podršku volonterima takođe će obezbediti postojanje strukturiranog načina za razmenu iskustva, diskutovanje i

prevazilaženje zajedničkih problema sa kojima se susreću u radu. Sa druge strane biće moguće da individualnu podršku onima kojima je potrebna mogu ponuditi iskusniji volonteri i treneri.

Pri uspostavljanju centra prvo se mora razraditi njegov koncept. Koncept mora da sadrži projektni okvir koji će da objasni rukovođenje, upravljanje, administrativnu strukturu, svrhu i ulogu centra.

Drugo, neophodno je razviti dobar i temeljan projektni plan. Učesnički pristup se mora dobro razumeti. Jedan od primera ovog pristupa je uspostavljanje Saveta korisnika. Uobičajeni stav upravljačke strukture sličnih ustanova je da je uprava ta koja odlučuje o tome kakve će se usluge nuditi korisnicima.

Dalje, evo pitanja na koja mora da se odgovori u načelu kada se diskutuje o dizajnu Centra:

- Podaci o svim mogućim organizacijama i drugim zainteresovanim stranama (organizacijama ili osobama) koje učestvuju ili su umešane u projekat. Da bi se ostvarilo uključivanje članova lokalne zajednice, projektni tim mora da zna kome se može obratiti za doprinos projektu. Ovaj doprinos može biti u novcu, u robi ili uslugama, ali i u davanju konsultacija i saveta.
- Potrebe budućih korisnika. Tačne cifre vezane za starije osobe i uslove u kojima žive.
- Gde se i kako mogu pronaći informacije o ciljnim grupama?
- Za koju će se svrhu razvijati modeli i rasporedi aktivnosti?
- Kako će se centrom upravljati i na kome će biti odgovornosti?
- Implementacija (kako implementirati razvijene rasporede aktivnosti i modele? Kako ih testirati u praksi? Kako oceniti izmeriti zadovoljstvo korisnika?)
- Podaci o sličnim aktivnostima treba da budu dostupni i jasni.

U slučaju malih kapaciteta ili nestašice specijalista, savet je da se počne sa manjim timom i zatim postepeno uvećava onako kako centar bude funkcionisao a broj korisnika rastao. Obučeno osoblje može se koristiti za obuku novog osoblja u ovom centru ili u drugim centrima koji će se otvarati u drugim opštinama u budućnosti.

Tokom faze razvoja koncepta, treba napraviti tehnički plan renoviranja i adaptiranja zgrade (kada se koristi već postojeća stara zgrada za uspostavljanje centra) ili gradnje (kada se gradi nova zgrada).

## Modeli upravljanja

Kako bi se upravljalo novim centrom na način koji odgovara određenom nivou participacije i učešća korisnika, osoblja i volontera, mora se razviti model upravljanja. On ima formu organizacionog okvira sa modelima za opšte upravljanje, finansijsko upravljanje i upravljanje ljudima. Pored obuke za osoblje, potrebno je da se razvijaju različite komponente upravljačkog modela.

## Model učestvovanja korisnika

Kako bi se dostigao najbolji kvalitet učestvovanja korisnika, treba osnovati Savet korisnika. Osoblje treba obučiti da pomogne u njegovom osnivanju i u radu sa Savetom. Treba uraditi i nacrt statuta ovog saveta.

## Razvoj plana aktivnosti centra

Nema svako unapred jasnu sliku o vremenu i aktivnostima koje bi se nudile u okviru rada centra. Raspored aktivnosti za korisnike kao i za osoblje će pomoći da se pruži pregled o tome o kojim aktivnostima se radi i kada će se te aktivnosti dešavati (broj zaposlenih i volontera koji tokom dana moraju da budu prisutni, koje će se prostorije koristiti, korisnici koji se mogu očekivati, ograničavanje broja učesnika u aktivnostima, kao i kada i kako da se koriste dosije korisnika). Plan aktivnosti će se uvek razvijati uz doprinos samih korisnika kroz rad Saveta korisnika. Savet, sastavljen od predstavnika korisnika i članova njihovih porodica/ neformalnih negovatelja, imaće snažnu savetodavnu ulogu i poslužiće kao glas svih korisnika s posebnom pažnjom koja se posvećuje obezbeđivanju da usluge koje se nude budu dostupne svima na pravičnoj osnovi i da odgovaraju potrebama.

## Organizacija i izvođenje dnevnih aktivnosti

Kako bi mogle da se ponude usluge koje su u skladu sa potrebama i željama korisnika, osoblje mora biti obučeno u organizovanju i izvođenju dnevnih aktivnosti.

Centri organizuju redovne aktivnosti tokom radne nedelje, od ponedjeljka do petka. Svaka dodatna aktivnost, poput obuke, predavanja, sastanka, žurke, izleta, izložbe itd. najavljuje se na oglasnim tablama, štampanim lecima koji koriste velika slova, na svakoj tabli u svakoj prostoriji Centra najmanje nedelju dana pre nego što je zakazana. Kada se najavljuju neki veći događaji (na primer proslava nečijeg rođendana, mesečne čajanke, gostovanja predavača itd.), korisnici se informišu i telefonom.

Centar bi takođe trebalo da ima i multidisciplinarni tim profesionalaca i volontera koji bi pomagali starijima i osobama sa invaliditetom u njihovim aktivnostima i izlazili u susret njihovim potrebama. Ovaj tim treba da vrši i procenu svakog korisnika da bi odredio i planirao usluge u okviru brige za svaku osobu, kako bi se njene posebne zdravstvene ili socijalne potrebe adekvatno zadovoljile.

## Primarni ciljevi centra za negu u zajednici

- Povratiti ili održati kapacitet starije osobe da se stara o sebi;
- Odložiti ili preduprediti neophodnost da se starija osoba smesti u instituciju;

- Promovisati partnerstvo sa učesnikom, porodicom, lekarom, medicinskom sestrom, socijalnim radnikom i sa zajednicom u radu na održavanju lične nezavisnosti;
- Pružanje podrške i pomoći starijoj osobi kretanja ograničenog na sopstveni dom;
- Pružiti podršku neformalnim negovateljima kako bi se umanjilo opterećenje negom, smanjio rizik od sagorevanja i rizik od zlostavljanja starijih osoba;
- Sprečavanje napredovanja Alchajmerove bolesti putem kognitivnih vežbi zasnovanih na korišćenju tablet-računara.

Plan promocije i materijal za promociju takođe treba biti unapred pripremljen. Centar treba da se promoviše kroz različite kanale (grupe u zajednici, pružaoci usluga i mediji). U okviru ceremonije otvaranja treba organizovati konferenciju za štampu kako bi dnevni centar dopro do najšire javnosti. Treba dizajnirati i štampati letke koje će distribuirati volonteri potencijalnim korisnicima i njihovim porodicama, putem poliklinika, apoteka, bolnica itd.

## Ciljne grupe centra

### Starije osobe kojima su potrebne dugoročne usluge

- **Starije osobe/ osobe kojima su potrebne usluge dugotrajne nege**

Glavna ciljna grupa će biti osobe kojima su potrebne usluge dugotrajne nege ili one kojima još nisu potrebne, konkretno starije osobe koje su na granici da postanu krhke ili su krhke, ili starije osobe sa kognitivnim oštećenjima. Ciljna grupa će takođe uključivati socijalno isključene i usamljene starije osobe, kao i starije osobe sa demencijom. Po kategorijama, ovo starije osobe kojima će centri biti posebno namenjeni:

- **Starije osobe sa socijalnim problemima**
  - Prihodi korisnika moraju biti niži od minimalne garantovane zarade u državi. Nivo prihoda proverava zaposleni ili volonter centra koji se bavi pravnim pitanjima
- **Starije osobe sa somatskim oboljenjima**
  - Motorički problemi
  - Afazija i apraksija
  - Problemi sa srcem i krvnim sudovima
  - Osobe sa invaliditetom
- **Starije osobe sa psihosocijalnim bolestima**
  - Parkinsonova bolest ili Parkinsonizam
  - Sindrom demencije



- Depresija, Turetov sindrom ili drugi laki psihijatrijski poremećaji koji ne predstavljaju opasnost za samu stariju osobu ili druge u njenom okruženju
- Psihološki poremećaji kao posledice dijabetesa ili moždanog udara
- **Usamljene starije osobe**
  - Samci
  - Napušteni
  - Partneri teško bolesnih osoba

## **Neformalni negovatelji**

Podrška neformalnim negovateljima omogućuje im da pružaju negu sa manje stresa i da sami budu zdraviji. Jedna dodatna vrednost projekta „ Inovativne usluge u lokalnoj zajednici (I-CCC)“ biće skretanje pažnje na neformalne negovatelje, identifikovanje vrednosti njihovog rada i pronalaženje načina da im se pruži sistematska podrška.

## **Grupe koje ne mogu da budu korisnici centra**

- Starije osobe sa somatskim bolestima
  - Ozbiljne paralize
  - Osobe vezane za krevet
  - Aktivna tuberkuloza, HIV ili bilo koje druge zarazne bolesti
  - Rane koje se osećaju
- Starije osobe sa psihosocijalnim bolestima
  - Ozbiljne duševne bolesti koje nose rizik za samu osobu ili ljude u njenoj okolini
  - Ozbiljni psihijatrijski poremećaji: uznemirujuće ponašanje, agresivnost, nasilnost (verbalna ili fizička)
  - Delirijum koga izazivaju lekovi, cistitis, dehidracija
  - Problemi sa alkoholom
  - Parkinsonova bolest i ozbiljan invaliditet
  - Lutanje i gubitak osećaja za orijentaciju
  - Ozbiljni psihološki poremećaji
- Usamljene starije osobe
  - Agresivne osobe
  - Osobe bez stalnog mesta boravka (beskućnici)

- Ozbiljni psihijatrijski poremećaji
- Ozbiljne zarazne bolesti

U slučaju da se potencijalni korisnik odbija, odgovorno osoblje treba sa njim da prodiskutuje odluku i pronađe drugi način da se ovoj osobi pruži pomoć ili pažnja.

## Ključne zainteresovane strane

Ključne zainteresovane strane Centra su one koje mogu uticati na njegov rad ili on može na njih uticati. One mogu obuhvatati: opštinsku upravu, centar za socijalni rad, domove zdravlja, gerontološki centri, udruženje penzionera, udruženje osoba sa invaliditetom, centar za mentalno zdravlje, Institut ili Zavod za javno zdravlje, Ministarstvo zdravlja, kabinet gradonačelnika, organizacije civilnog društva uključene u zbrinjavanje starijih osoba i srodna pitanja ili socijalna, ljudska prava, Crveni krst, domove za starije, starije osobe i članove njihovih porodica.

## Odnosi sa javnošću

Uprava centra treba da upotrebi sve kapacitete za održavanje odnosa sa javnošću kako bi se osiguralo jasno i neprestano prisustvo pitanja vezanih za starije i koristi postojanja centra u pažnji javnosti. O svakom novom događaju javnost treba da se obaveštava putem saopštenja za štampu. Koriste se i opštinske novinske agencije. Centri će objavljivati vesti preko internet stranica lokalne organizacije Crvenog krsta i Facebook stranice. Ove Internet alatke se usredsređuju na pružanje opštih informacija i obaveštenja o svakodnevnim aktivnostima jer su njihova meta pored javnosti i članovi centra kao i njihove porodice, i koriste se i za reklamiranje rada centra kao i informisanje novinara o novim događajima. Dobro prisustvo u medijima može privući dodatne sponzore iz sfere biznisa.

## Odgovornosti u centru

<b>Funkcija</b>	<b>Odgovara za</b>	<b>Zadaci</b>
<b>Koordinator</b>	Opšte upravljanje	Opšta finansijska kontrola
	Opšta odgovornost	Opšta kontrola ljudskih resursa
	Odnosi s javnošću	Strategije, politike
	Korisnici	Izrada dugoročnog plana
	Sponzori	Umrežavanje
	Upravni tim	Razvoj novih inicijativa/projekata

Protokoli CCC	Pronalaženje i zapošljavanje osoblja i volontera
Aktivnosti po zahtevu korisnika	Organizacija aktivnosti po zahtevu
Budžet	Sastanci Saveta korisnika
Zaposleni	Kontrola protokola  Razvoj jednogodišnjeg plana  Pravljenje rasporeda aktivnosti centra

### **Koordinator (CCC) i koordinator rada volontera**

Protokoli kućne nege	Obuka osoblja i volontera
Korisnici pomoći u kući	Implementacija protokola
Ljudski resursi za kućne posete	Zapošljavanje osoblja i volontera  Raspored aktivnosti kućnih poseta  Godišnji planovi kućnih poseta

### **Koordinator kućnih poseta**

Zakazivanje poseta	Kreiranje rasporeda
Komunikacija sa korisnicima	Kontaktiranje korisnika
Posete u cilju koordinacije	Obezbeđivanje ravnomernog opterećenja volontera
Prikupljanje i konsolidacija izveštaja	Traženje izveštaja  Konsolidovanje izveštaja

### **Kućni pomagači**

Pomoć korisnicima kod kuće

Mali kućni poslovi

Pomoć u nabavci hrane,  
lekova

Podrška korisnicima sa demencijom

Kognitivne vežbe pomoću  
tablet računara

## Odgovornosti lokalne organizacije Crvenog krsta

- Upravni odbor ogranka Crvenog krsta
  - Članovi Upravnog odbora (volonteri): Aktivni dugogodišnji volonteri Crvenog krsta, ugledni članovi lokalne zajednice
- Sekretar ogranka Crvenog krsta:
  - Upravljanje finansijama (prikupljanje sredstava)
  - Izvršne odluke
  - Saradnja sa partnerima/ zainteresovanim stranama
  - Zagovaranje
- Opšte odgovornosti koordinatora Centra za negu u zajednici (CCC):
  - Kontinuiran rad i koordinacija sa Savetom korisnika
  - Osmišljavanje novih usluga i aktivnosti u saradnji sa Savetom korisnika
  - Razvijanje godišnjih planova aktivnosti
  - Saradnja sa drugim institucijama (Centar za socijalni rad, škole, civilno društvo)
  - Nadgledanje rada osoblja i volontera
  - Praćenje sprovođenja plana aktivnosti
  - Podnošenje izveštaja Upravnom odboru
  - Odnosi sa javnošću
- Koordinator aktivnosti:
  - Izveštavanje
  - Pronalaženje korisnika
  - Davanje saveta korisnicima
  - Kreiranje i koordinacija interaktivnih radionica
  - Koordinacija volontera
  - Volonteri im mogu pomagati

- Kreiranje protokola
- Obuka volontera
- Gerontodomaćice:
  - Usluge predaha za neformalne negovatelje
  - Promocija aktivnost zdravog starenja

## Primer statuta Saveta korisnika centra

### 1. Definicije

U ovom dokumentu koriste se sledeće definicije:

**Korisnik:** Osoba koja je korisnik Dnevnog centra

**Savet korisnika:** Predstavnici korisnika Dnevnog centra

**Koordinator:** Koordinator centra

### 2. Preduslovi

#### Član 1

Svrha Saveta korisnika je da predstavlja interese korisnika centra. Konkretno, članovi Saveta korisnika imaju dužnost i odgovornost da predstavljaju interese korisnika na svim sastancima sa upravnikom centra.

Savet korisnika ima pravo, bez obzira da li je upitan za mišljenje ili ne, da izrazi stav o svakoj temi vezanoj za interese korisnika.

#### Član 2

Savet korisnika ima minimalno pet a maksimalno devet članova.

#### Član 3

Članovi Saveta korisnika su idealno sami korisnici. No, korisnike takođe delimično mogu predstavljati članovi uže i šire porodice.

#### Član 4

Član Saveta korisnika se posmatra kao volonter i ima ista prava i dužnosti kao i drugi volonteri.

#### Član 5

Dnevni centar će ponuditi svaku vrstu podrške Savetu korisnika kako bi ovaj ispunio svoju ulogu. Ovo podrazumeva i korišćenje kancelarijske opreme poput računara, štampača, fotokopir mašine i slobodnog pristupa dokumentaciji. Za ovo će upravnik centra odrediti stavku u godišnjem budžetu

### **3. Članstvo**

#### **Član 6**

Svim korisnicima, i članovima njihovih užih porodica postavlja se pitanje da li su zainteresovani za učešće u radu Saveta korisnika, dok se ne dostigne maksimalan broj članova Saveta. Uprava centra odgovorna je za ravnopravnu raspodelu predstavnika po različitim aktivnostima u centru. Takođe, njena dužnost je motrenje na brojčani odnos ženskih i muških članova Saveta

#### **Član 7**

Članovi Saveta korisnika mogu učestvovati u radu Saveta maksimalno pet godina.

#### **Član 8**

Članstvo u Savetu korisnika okončava se:

- maksimalnim brojem godina provedenim u Savetu
- smrću
- ostavkom

#### **Član 9**

Članovi Saveta korisnika koji u njemu predstavljaju nekog od korisnika Dnevnog centra mogu da ostanu u Savetu do godinu dana nakon odlaska ili smrti pomenutog korisnika.

#### **Član 10**

Privremeno odsustvo nekog od članova se popunjava traženjem zamene među korisnicima ili njihovim rođacima u skladu sa članom 6.

### **5. Procedura za sastanke**

#### **Član 11**

Savet korisnika bira svog predsedavajućeg većinom glasova.

#### **Član 12**

Savet korisnika će se sastajati minimalno šest puta godišnje a idealno svakog meseca. U posebnim slučajevima, direktor Dnevnog centra ili sam Savet mogu odlučiti da zakažu dodatni sastanak.

#### **Član 13**

Savet korisnika određuje o kojim temama će se raspravljati u prisustvu ili odsustvu upravnika. Savet Korisnika može da pozove i članove osoblja da budu na sastanku ili njegovom delu u vezi sa određenom temom.

#### **Član 14**

Savet korisnika ima mogućnost da mu, ako je potrebno pomaže spoljni savetnik, primera radi član Crvenog krsta ili predstavnik neke grupe iz lokalne zajednice.

### **Član 15**

U slučaju nerešenog glasanja, glas predsedavajućeg će odlučivati.

### **Član 16**

Nakon odobrenja Saveta, zapisnik sa sastanka Saveta se stavlja na uvid svim korisnicima i zaposlenima.