



Projekat finansira
Evropska unija



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja



KONCEPT USLUGA

Centar za njegu u zajednici

Projekat "Inovativne usluge podrške za starije u zajednici" finansira Evropska unija a kofinansira Austrijska agencija za razvoj. Ovaj dokument odražava samo stav autora i Komisija se ne može smatrati odgovornom za bilo kakvu upotrebu informacija koje sadrži.

Podgorica, 2021



Projekat finansira
Evropska unija



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja

Sadržaj

Koncept usluga Centra za njegu u zajednici	2
1. Šta su centri za njegu u zajednici i koja je njihova uloga?	2
2. Kontekst	3
3. Ko radi u centru za njegu u zajednici?	4
4. Ko su korisnici centra?	4
5. Radno vrijeme centra i komunikacija	4
6. Usluge koje će se pružati u centrima za njegu u zajednici	5
a) Savjetovanje iz oblasti socijalne i zdravstvene zaštite starijih osoba	5
b) Podržati i obučiti neformalne negovatelje, uspostaviti grupe samopomoći i veze sa profesionalcima	5
c) Preventivne kućne posjete i aktivnosti zdravog starenja	5
d) Volonterske kućne posjete za ljude sa demencijom	6
e) Pomoć u kući	6
f) Promocija zdravlja i aktivnosti zdravog starenja	6
7. Edukacije zaposlenih i volontera	7
8. Evaluacija	7
9. Izvještavanje o realizovanim aktivnostima	7
Evidencija kućnih posjeta volontera/ke	0
Evidencija usluge savjetovanja u centru	1
Evidencija preventivnih kućnih posjeta	2



Projekat finansira
Evropska unija

WITH FUNDING FROM
AUSTRIAN
DEVELOPMENT
COOPERATION

AUSTRIAN RED CROSS



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja

Koncept usluga Centra za njegu u zajednici

1. Šta su centri za njegu u zajednici i koja je njihova uloga?

Centar za njegu u zajednici predstavlja inovativan i jedinstven pristup pružanja podrške starijima i njihovim neformalnim negovateljima koji se zasniva na integrisanim uslugama socijalne i zdravstvene zaštite.

Istovremeno centar je spona između korisnika i institucija odgovornih za ostvarivanje prava iz navedenih oblasti zaštite. Po svojim karakteristikama centar spada u usluge podrške za život u zajednici.

Cilj ovih usluga je da se omogući da stariji što duže borave u svom prirodnom okruženju uz očuvan kvalitet života i dostojanstvo.

Centri za njegu u zajednici su nastali u okviru projekta „Inovativne usluge podrške za starije u zajednici“. Projekat će trajati 36 mjeseci (do kraja oktobra 2023. godine), realizuje se u Austriji, Srbiji i Crnoj Gori, a finansira ga Evropska Unija i Austrijska agencija za razvoj.

Glavni aplikant projekta koji će koordinirati aktivnostima u tri zemlje je Austrijski Crveni krst. U Crnoj Gori partneri na projektu su Crveni krst Crne Gore i Ministarstvo zdravlja.

Opšti cilj projekta je doprinos reformama nacionalne politike u dijelu dugotrajne njege starijih osoba, kroz uvođenje inovativnih usluga podrške u lokalnim zajednicama. Tako će biti razvijeni i testirani inovativni multisektorski centri za njegu u zajednici za starije ljude kojima je potrebna njega, kao i za neformalne negovatelje.

Pored toga će se lobirati za uključivanje navedenih usluga u politike i ostala relevantna dokumenta dugotrajne njege u Austriji, Crnoj Gori i Srbiji. Ostvarivanjem ova dva segmenta utiče se na glavne izazove dugotrajne njege, a to su: dostupnost, pristupačnost, kvalitet i održivost. Projekat podrazumijeva dva inovativna pristupa u odgovoru na potrebe starijih i onih koji brinu o njima. Prvi se odnosi na otvaranje dva centra za njegu u zajednici, u okviru opštinskih organizacija Crvenog krsta Bar i Bijelo Polje, koji će obuhvatati usluge socijalne i zdravstvene zaštite.



Projekat finansira Evropska unija i Austrijska agencija za razvoj. Projekat "Inovativne usluge podrške za starije u zajednici" finansira Evropska unija a koefinansira Austrijska agencija za razvoj. Ovaj poster odražava samo stav autora i Komisija se ne može smatrati odgovornom za bilo kakvu upotrebu informacija koje sadrži.

The "I-CCC Project" is co-funded by the European Union and the Austrian Development Agency. This concept reflects only the author's view and the Commission can not be held responsible for any use, which may be made of the information it contains.



Projekat finansira
Evropska unija

WITH FUNDING FROM
AUSTRIAN
DEVELOPMENT
COOPERATION


AUSTRIAN RED CROSS



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja

Glavni cilj centara je pružanje podrške starijim osobama, kao i njihovim neformalnim negovateljima, kako bi se sačuvala funkcionalna sposobnost starijih, promovisalo zdravo starenje i tako omogućilo ljudima da što duže borave kod kuće uz zadovoljavajući kvalitet života.

Drugi inovativni pristup odnosi se na pružanje podrške osobama kod kojih postoje kognitivne poteškoće i demencija. U tom dijelu će se za starije osobe koje imaju demenciju obezbijediti volonterske usluge koje će pružati obučeni volonteri. Pored toga, Austrijski Crveni krst će predstaviti poseban vide podrške za navedenu populaciju, kroz upotrebu tehnologije, a koji će biti prvi put primijenjen u Srbiji i Crnoj Gori.

Projekat podrazumijeva i niz drugih aktivnosti koje se odnose na umrežavanje svih relevantnih institucija i organizacija koje će se sastajati na lokalnom nivou, kako bi razmijenile informacije i efikasnije odgovarale na potrebe u izazove u svakom pojedinačnom slučaju.

2. Kontekst



Usluge koje centar pruža proistekle su iz izvještaja istraživanja „Procjena potreba starijih u zajednici“ u okviru kog je anketirano 144 starijih iz opština Bar i Bijelo Polje i 75 neformalnih negovatelja.

Sve veći broj starijih u populaciji, njihova mentalna i fizička očuvanost učinile su da se ova populaciona grupa prepozna kao važan društveni potencijal i inicirale su potrebe inoviranja usluga koje se njima pružaju. S tim u vezi, neophodno je uvažiti iskazane potrebe ovog dijela populacije, zbog čega je realizovano istraživanje potreba starijih osoba i onih koji se brinu o njima. Podaci su pokazali da su starije osobe identifikovale, prema prioritetima: značaj kompetentnog, kvalitetnog i adekvatnog zadovoljenja zdravstvenih potreba, rješavanje problema izolovanosti, socijalnog zanemarivanja i sličnih faktora rizika koji vode u depresiju, značaj informisanja i edukacije, naročito u oblastima u kojima su insuficijentna njihova znanja i vještine, kao što su ponašanje i generalno mentalno zdravlje (zbog čega su kao vrlo značajno identifikovali zadovoljenje njihovih psihosocijalnih potreba).

Od velikog značaja je regulisanje i potreba pomoći u kući (pomoć geronto domaćica i usluge volontera), zadovoljenje finansijskih potreba (koje uslovljavaju različita ograničenja), zatim posjete socijalnih radnika, pružanje informacija vezanih za ostvarivanje prava iz domena socijalne zaštite.

The "I-CCC Project" is co-funded by the European Union and the Austrian Development Agency. This concept reflects only the author's view and the Commission can not be held responsible for any use, which may be made of the information it contains.



Projekat finansira
Evropska unija

WITH FUNDING FROM
AUSTRIAN
DEVELOPMENT
COOPERATION


AUSTRIAN RED CROSS



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja

3. Ko radi u centru za njegu u zajednici?

1 socijalni radnik – koordinira radom centra, prima korisnike, pruža savjete iz domena socijalne zaštite, koordinira volonterima, organizuje grupe samopomoći neformalnih njegovatelja, pravi plan preventivnih posjeta za 20 starijih, organizuje obilježavanje važnih datuma i radionica zdravog starenja i izvještava o sprovedenim aktivnostima.

1 medicinska sestra – pruža usluge savjetovanja iz domena zdravstvene zaštite, vrši redovnu kontrolu zdravstvenog stanja korisnika (provjera nivoa šećera u krvi, provjera pritiska i sl.) u centru ali i po utvrđenom planu obilazi korisnike iz ruralnih oblasti i sprovodi radionice promocije zdravog starenja.

2 gerontodomaćice - po utvrđenom planu pružaju uslugu pomoć u kući za ukupno 20 korisnika.

20 volontera OOCK – uključeni u uslugu pomoć u kući

20 obučenih volontera OOCK – uključeni u preventivne posjete starijih osoba i rad sa starijima sa demencijom.



4. Ko su korisnici centra?

- stariji – osobe koje imaju 65 ili više godina, starije osobe sa invaliditetom, starije osobe sa hroničnim oboljenjima, starije osobe koje imaju demenciju, prioritet će se dati starijim osobama sa sela, onima koji žive sami, koji imaju minimalna primanja i poteškoće u obavljanju svakodnevnih aktivnosti.

- neformalni njegovatelji – osobe koje brinu o starijima, njihova djeca, supružnici, braća, sestre, rođaci, prijatelji ili komšije.

5. Radno vrijeme centra i komunikacija

Centar u Baru se nalazi na adresi: Bulevar JNA-lamela 1, 10 pp.

Centar u Bijelom Polju se nalazi na adresi: Ul. Šukrije Međedovića

Radno vrijeme centra je od **07-15h** od ponedjeljka do petka.

Korisnici podršku mogu zatražiti putem poziva na broj telefona 067 125 077 u Baru i 050 431-835 u Bijelom Polju, putem **e-mail adrese:** centar.ckbar@gmail.com u Baru i centar.bijelopolje@gmail.com u Bijelom Polju ili dolaskom u prostorije centra.



Projekat finansira
Evropska unija



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja

Socijalni radnik vrši prijem korisnika i vodi evidenciju pruženih usluga ispunjavanjem **evidencionog formulara**.

6. Usluge koje će se pružati u centrima za njegu u zajednici

Cilj integrisanih usluga socijalne i zdravstvene zaštite koje će se pružati u centru je da održavaju funkcionalne kapacitete starijih ljudi, promovišu zdravo starenje i pružaju podršku neformalnim njegovateljima.

a) Savjetovanje iz oblasti socijalne i zdravstvene zaštite starijih osoba

Savjetovanje iz oblasti **socijalne zaštite** (kako ostvariti pravo na tuđu njegu i pomoć u kući, koja vrsta dokumentacije je neophodna, kako ostaviti pravo na jednokrtnu pomoć, kako prijaviti nasilje i šta raditi u slučaju nasilja, šta je potrebno od dokumentacije za smještaj u dom, upućivanje na nadležne institucije i sl.) pruža socijalni radnik. Usluge socijalne zaštite mogu biti pružene putem telefona, u prostorijama centra i u kući korisnika po potrebi. Savjete iz oblasti **zdravstvene zaštite** pruža medicinska sestra putem telefona, e-mail-a ili u centru. Ona je odgovorna i za redovnu kontrolu zdravstvenog stanja korisnika (provjera nivoa šećera u krvi, provjera pritiska i sl.).

b) Podržati i obučiti neformalne njegovatelje, uspostaviti grupe samopomoći i veze sa profesionalcima

Jedan važan fokus svih aktivnosti centra za njegu biće različite vrste podrške i obuka za neformalne njegovatelje. Glavni cilj je unaprijediti znanje neformalnih njegovatelja o relevantnim temama kao što su: demencija, sindrom izgaranja, psihosocijalna podrška i sl. Obuke će se bazirati na uslugama njege, a posebno na one koje se odnose na osobe koje imaju demenciju. Za ukupno **30** neformalnih njegovatelja će se održati **2** obuke (svaka će trajati po 3 dana). Poziv za učešće na obuci biće podijeljen na društvenim mrežama OOCK, putem medija i internim listama korisnika OOCK. Obuke će voditi kolege iz **Crvenog krsta Srbije kao i predstavnici Ministarstva zdravlja**, a na osnovu priručnika čije je kreiranje sastavni dio projekta. Obuku će pohađati i zaposleni Crvenog krsta Crne Gore kako bi je u budućnosti mogli izvoditi i za druge OOCK u skladu sa potrebama. Jedan od rezultata treninga biće i kreirana **grupa samopomoći** neformalnih njegovatelja koju će voditi socijalni radnik. Ova grupa će se sastajati jednom nedeljno u prostorijama centra za njegu i diskutovati o stanju svojih najbližih, kako im pomoći, kako prevazići određene probleme kao i o ličnim pitanjima. Sastanak grupe samopomoći može biti organizovan i u popodnevnom satima po dogovoru sa grupom. Socijalni radnik će pripremiti prezentaciju postignutih rezultata grupe.

c) Preventivne kućne posjete i aktivnosti zdravog starenja

U okviru centra će se organizovati i preventivne kućne posjete za starije osobe iz ruralnih oblasti koje ne koriste usluge podrške drugih institucija i organizacija, a sa ciljem praćenja njihovog stanja i upućivanja na aktivnosti koje mogu poboljšati njihovo zdravlje. U Crnoj Gori, socijalni radnici i medicinske sestre će sprovesti periodične preventivne kućne posjete za najmanje 20 ljudi. Posjete će se organizovati jednom mjesečno. U periodu kada su socijalni radnik i medicinska sestra van centra u centru će boraviti volonter zadužen za prijem korisnika i zakazivanje sastanaka sa socijalnim radnikom.

The "I-CCC Project" is co-funded by the European Union and the Austrian Development Agency. This concept reflects only the author's view and the Commission can not be held responsible for any use, which may be made of the information it contains.



Projekat finansira
Evropska unija



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja

d) Volonterske kućne posjete za ljude sa demencijom

20 obučених волонтера će posjećivati **20** osoba kod koji je dijagnostifikovana demencija. Posjete će se obavljati najmanje jednom nedeljno u vrijeme dogovoreno sa korisnicima, a cilj je pružanje psihosocijalne podrške, obavljanje manjih kućnih poslova kao i realizacija posebnog modela podrške kroz upotrebu

aplikacije na tablet uređaju a po programu Austrijske agencije Digitaal life. Socijalni radnik koordinira radom volontera i saraduje sa domovima zdravlja i centrima za socijalni rad kako bi se napravila lista korisnika ove usluge. Socijalni radnik će organizovati sastanak volontera **2 puta mjesečno** kako bi razgovarali o aktivnostima i izazovima u radu. Ova usluga će se pružati nakon što volonteri prođu obuku za pružanje ove usluge.

e) Pomoć u kući

U centru za njegu raditi i **dvije gerontodomaćice**. One će pružati usluge podrške za ukupno **20** starijih osoba. Usluge koje će pružati odnose se na održavanje lične i higijene prostora u kojem korisnik boravi, kao i na podršku pri obavljanju svakodnevnih poslova u kući i van nje.

U centru za njegu će postojati i grupa obučених волонтера, njih ukupno **20** koji će obilaziti najmanje **30** starijih osoba. Volonteri će pružati psihosocijalnu podršku, obavljati manje poslove u kući, ali i vršiti nabavku, plaćanje računa, zakazivanje pregleda itd. Kroz ove usluge biće obuhvaćeno najmanje **50** starijih osoba.

f) Promocija zdravlja i aktivnosti zdravog starenja

U centru za njegu u zajednici će se jednom mjesečno organizovati radionice na temu promocije zdravlja i zdravog starenja. Ova aktivnosti je fokusirana na zdravu ishranu, fizičke aktivnosti, prevenciju bolesti i prevenciju socijalne izolacije. Radionice će sprovoditi medicinska sestra u saradnji sa socijalnim radnikom na osnovu priručnika za zdravo starenje koji je kreirala Međunarodna federacija društava Crvenog krsta i Crvenog polumjeseca.

Centar za njegu može pozivati i stručnjake iz različitih oblasti koji će za starije i neformalne njegovatelje držati različite edukacije, prezentacije i radionice (pravnici, ljekari, ekonomisti, NVO sektor). Centar će takođe obilježavati značajne datume za starije ali i neformalne njegovatelje (Dan borbe protiv nasilja nad starijima, Međunarodni dan starijih, Dan mentalnog zdravlja, Svjetski dan borbe protiv Alchajmerove bolesti itd). Centri mogu sklapati saradnju sa vaspitno-obrazovnim institucijama i organizovati međugeneracijska druženja.



Projekat finansira
Evropska unija



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja

7. Edukacije zaposlenih i volontera

Svi volonteri angažovani na projektu treba da prođu obuku Crvenog krsta Crne Gore za pružanje usluga podrške za starije.

Gerontodomačice treba da prođu akreditovani program obuke Crvenog krsta Crne Gore za pružanje usluge pomoć u kući.

Socijalni radnik treba i može da pohađa obuke koje organizuje Nacionalno društvo ali i druge institucije i organizacije, a na temu pružanja podrške starijima i neformalnim njegovateljima.

Socijalni radnik i medicinska sestra treba da prisustvuju svim obukama koje se organizuju za korisnike.

Poželjne osobine zaposlenih i volontera koji se angažuju:

- empatija
- ljubaznost, poštovanje
- dobre vještine komunikacije
- strpljenje
- tolerancija
- fleksibilnost
- pouzdanost
- tačnost
- stručnost
- entuzijazam i posvećenost...

Prilikom selekcije prednost imaju osobe sa iskustvom u radu sa starijima.

8. Evaluacija

Empirijski podaci biće prikupljeni da bi se procijenio uticaj centara za njegu u zajednici i volonterskih usluga za osobe sa kognitivnim oštećenjima i demencijom kroz sledeće instrumente:

- WHOQoL BREF za kvalitet života (ljudi kojima je potrebna njega, neformalni njegovatelji i volonteri).
- Upitnik sa specifičnim pitanjima o projektu kao i sa specifičnim ličnim pitanjima (QPPQ)
- Kvalitativni polustrukturirani intervjui sa fokusom na uticaj (predstavnicima zajednice, administracija, donosioci odluka, lokalni partneri, pružaoci usluga).
- MMSE i GDS podaci procjene, koji su prikupljeni tokom projekta, će se takođe koristiti za evaluaciju.

9. Izveštavanje o realizovanim aktivnostima

Volonteri i gerontodomačice popunjavaju svakodnevno liste praćenja (vrijeme posjete – datum i trajanje; opis aktivnosti, potpis volontera/gerontodomačice i korisnika/ce).

Za svakog korisnika kućnih posjeta (preventivnih i redovnih) se otvara dosije gdje se prilaže sva dokumentacija o korisniku.

The "I-CCC Project" is co-funded by the European Union and the Austrian Development Agency. This concept reflects only the author's view and the Commission can not be held responsible for any use, which may be made of the information it contains.



Projekat finansira
Evropska unija



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja

Socijalni radnik vodi knjigu aktivnosti (unose se sve aktivnosti za svaki radni dan – broj ljudi koji su posjetili centar, broj aktivnosti, opis, broj učesnika). Svaka aktivnost treba da ima spisak učesnika (ime i prezime, pol, godine starosti, potpis, kontakt). Svaka aktivnost treba biti prezentovana javnosti kroz fotografije i objave na sajtu Crvenog krsta Crne Gore i putem društvenih mreža centara i/ili OOCK Bar i Bijelo Polje. Svi učesnici treba da potpišu formu za saglasnost o prisustvu i objavi fotografija sa događaja.

Medicinska sestra vodi izvještaj o preventivnim posjetama ruralnim oblastima, kao i o zdravstvenim uslugama u centru.

Socijalni radnik piše zbirne izvještaje krajem mjeseca i dostavlja ih sekretaru OOCK najkasnije do 05. u mjesecu.

EVIDENCIONI FORMULARI



Projekat finansira
Evropska unija



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja

Evidencija usluge savjetovanja u centru

Ime i prezime korisnika/ce					
Starost korisnika					
Kontakt telefon korisnika/ce					
Datum posjete	Vrijeme trajanja posjete	Vrsta pružene usluge	Da li je korisnik upućen na neku instituciju i ako jeste na koju?	Vrsta konsultacija (sastanak u centru, telefonski poziv, e-mail)	Uslugu pružila:
		a) Administrativne usluge b) Zdravstvene usluge c) Socijalne usluge d) Informacijske usluge e) Drugo (navedite)			
		a) Administrativne usluge b) Zdravstvene usluge c) Socijalne usluge d) Informacijske usluge e) Drugo (navedite)			

The "I-CCC Project" is co-funded by the European Union and the Austrian Development Agency. This concept reflects only the author's view and the Commission can not be held responsible for any use, which may be made of the information it contains.



Projekat finansira
Evropska unija



Crna Gora
Ministarstvo zdravlja

Evidencija preventivnih kućnih posjeta

Ime i prezime korisnika/ce					
Starost korisnika					
Adresa korisnika/ce					
Kontakt telefon korisnika/ce					
Datum posjete	Vrijeme trajanja posjete	Vrsta pružene usluge	Da li je korisnik upućen na neku instituciju i ako jeste na koju?	Potpis korisnika	Potpis socijalne radnice i medicinske sestre
		f) Administrativne usluge g) Zdravstvene usluge h) Socijalne usluge i) Informacijske usluge j) Drugo (navedite) ŠUK: TA:			
		f) Administrativne usluge g) Zdravstvene usluge h) Socijalne usluge i) Informacijske usluge j) Drugo (navedite) ŠUK: TA:			

Skraćenice: Vrijednosti šećera u krvi: **ŠUK** Krvni pritisak: **TA**

The "I-CCC Project" is co-funded by the European Union and the Austrian Development Agency. This concept reflects only the author's view and the Commission can not be held responsible for any use, which may be made of the information it contains.