



**Razgovor s ravnateljicom Doma za starije osobe Oklaj, Senkom Knežević:
Bezbroj je primjera humanog odnosa prema starima i nemoćnima, ali i onih gdje su stariji ljudi
prepušteni sami sebi i ponekad preživljavanju u nehumanim uvjetima...**

[Davorka Blažević](#) • 21/12/2022 u 14:43 •

Sviđa i

Dom za starije osobe Oklaj jedan je od rijetkih kojemu je država osnivač, jedini u Šibensko-kninskoj županiji, što je više stjecaj okolnosti negoli namjera države. E sad, je li bolje biti pod paskom države ili županije, po onoj staroj izreci da se vaš glas bolje čuje što ste "oltaru" bliže, o tome, i još mnogočemu, pitali smo ravnateljicu Doma, Senku Knežević.



Dom pod paskom države

-Dom za starije osobe Oklaj je jedini državni dom u županiji. Kako to da je još uvijek u takvom statusu i koliko mu to donosi prednosti, a koliko je izvor nekih slabosti, u smislu nepraktičnosti?

Budući da sukladno članku 196. Zakona o socijalnoj skrbi („Narodne novine“ br. 18/22, 46/22, 119/22) dom socijalne skrbi, mogu osnovati Republika Hrvatska, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb, vjerska zajednica, trgovačko društvo, udruga i druga domaća i strana pravna ili fizička osoba, Dom je osnovan od strane zakonom predviđenog osnivača i u okviru njegove nadležnosti te takav status ni po čemu nije sporan. Štoviše, iako je jedini državni dom u županiji, nije jedini takav dom u RH.

Status doma (županijski odnosno državni) nosi sobom određene razlike – osobito u pogledu financiranja (državni domovi su proračunski korisnici dok su županijski korisnici proračuna JLP(R)S), nadzor nad radom i općim aktima državnih domova neposredno provodi ministarstvo, koje određuje i cijene smještaja, itd. itd.

Ne mogu govoriti koliko takav status nosi prednosti a koliko nedostataka jer ne poznajem detaljno rad županijskih domova ni njihove probleme, već bi takvu ocjenu moglo dati tijelo koje ima uvid u rad i poslovanje i jednih i drugih, primjerice upravo resorno ministarstvo.

-Koliko Dom ima trenutno korisnika i kojih kategorija? Kakva je struktura korisnika (muškarci, žene)?

Smještajni kapacitet Doma je 86 korisnika i isti je kontinuirano popunjen, odnosno mjesta se popunjavaju kako se koje oslobodi.

U ovom trenutku od 86 korisnika 28 je muškaraca i 58 žena i to sljedećih kategorija:

I stupnja – funkcionalno neovisnih, koji samostalno zadovoljavaju svoje potrebe – 8

II stupnja – djelomično ovisnih, kojima je potrebna pripomoć pri zadovoljavanju osnovnih potreba – 23

III stupnja – funkcionalno ovisnih, kojima je potrebna pomoć druge osobe u zadovoljenju svih potreba u punom opsegu – 31

IV stupnja – funkcionalno ovisnih, kojima je zbog Alzheimerove ili drugih demencija (srednji/srednje teški stadij bolesti) potrebna pomoć i nadzor druge osobe u zadovoljenju svih potreba u punom opsegu – 24

Među korisnicima je i 20 osoba koje su HRVI, dragovoljci ili branitelji ili uži članovi obitelji poginulih/preminulih branitelja Domovinskog rata.



–Kakve su cijene smještaja i koliko je korisnika čiji smještaj plaća država?

Cijene smještaja su sljedeće: za usluge I. stupnja intenziteta – 2.800,00 kn; za smještaj korisnika II. stupnja – 3.200,00 kn; usluge za korisnike III stupnja- 3500 kuna a toliko je i za IV stupanj intenziteta usluga.

Cijena za korisnike kojima su potrebna dodatna dva obroka zbog dijabetične prehrane plaćaju dodatak od 7 kn po danu. Na cijenu smještaja ne utječu faktori kao što su je li soba dvokrevetna ili trokrevetna, ima li balkon ili ne, već isključivo psihofizičko stanje korisnika, što nam znatno olakšava razmjeseštaj prema stvarnim potrebama.

Napominjem da cijene nisu mijenjane od kada je Dom počeo raditi 2010. god., ali Ministarstvo provodi pripreme za uvođenje novih cijena, sukladno Pravilniku o metodologiji za utvrđivanje cijena socijalnih usluga („Narodne novine“ br. 136/21).

Člankom 119. st.1. Zakona o socijalnoj skrbi („Narodne novine“ br. 18/22, 46/22, 119/22) propisano je da pružatelj socijalne usluge čiji je osnivač Republika Hrvatska socijalnu uslugu pruža u mreži socijalnih usluga po cijeni koja se utvrđuje odlukom o utvrđivanju cijena socijalnih usluga koju donosi ministar i javno se objavljuje na mrežnim stranicama Ministarstva.

Država plaća smještaj korisnicima smještenim temeljem rješenja centara za socijalnu skrb i to na način da korisnik plaća cijenu svojim osobnim primanjima, ako ih ima, umanjeno za naknadu za osobne potrebe, a resorno ministarstvo plaća razliku do pune cijene.

Sestre se ne javljaju na natječaje!

–Koliko imate zaposlenih, nedostaje li vam medicinskih sestara i njegovateljica odnosno fizikalni terapeut? Koliki su troškovi poslovanja ustanove?

U domu je temeljem ugovora o radu na neodređeno vrijeme zaposleno 45,5 radnika te ravnatelj na mandatno razdoblje od 4 godine. U slučaju spriječenosti za rad nekog od radnika, ako se poslovi ne mogu pokriti preraspodjelom posla, sklapa se ugovor o radu na određeno vrijeme radi zamjene.

Dom ima suglasnost Ministarstva za zapošljavanje 1 stručnog radnika I. vrste – medicinske sestre/tehničara (VSS) te 10 medicinskih sestara/tehničara sa završenom srednjom školom, koliko je i utvrđeno Pravilnikom o sistematizaciji i unutarnjem ustroju, međutim, nedostaju nam 2 medicinske sestre/tehničara (SSS) jer se na ta radna mjesta, usprkos višekratnom ponavljanju natječaja i usprkos činjenici što se radi o radnom odnosu na neodređeno vrijeme, nije nitko javio, tako da tim prije ne možemo naći zamjenu na određeno vrijeme kad nam treba radi, primjerice, korištenja roditeljnog dopusta i sl.

Sa zapošljavanjem njegovateljica do sada nismo imali poteškoća, te Dom, u ovom trenutku, sukladno Pravilniku o sistematizaciji i unutarnjem ustroju ima 17 njegovateljica u radnom odnosu na neodređeno vrijeme.

Dom ima zaposlenog i 1 radnika II. vrste – fizioterapeuta (VŠS).

Podatak o troškovima poslovanja ustanove možete vidjeti na službenim web stranicama naše ustanove, www.dom-oklaj.hr jer se financijski planovi javno objavljuju. FP za 2023. god. stupit će na snagu i biti objavljen nakon stupanja na snagu Državnog proračuna RH za 2023.



–Koji su najveći problemi u radu ustanove i kako ih rješavate?

Osim problema sa zapošljavanjem određene strukture radnika – osobito medicinskih sestara/tehničara, trenutno je najveći problem Doma dotrajalost pojedinih uređaja i opreme koju se, zbog velike vrijednosti investicija, planira mijenjati ili sanirati tijekom ove i naredne 2 do 3 godine. U ovom trenutku Ministarstvo je odobrilo sanaciju uređaja za biološko pročišćavanje otpadnih voda, te I. fazu zamjene vanjske stolarije, kao i izradu projekta sanacije kotlovnice.

Nažalost, kako se EU sredstvima mogu financirati samo izvaninstitucionalne usluge, za koje, obzirom na dislociranost naše ustanove od većih gradskih sredina, prema ispitivanjima koje smo proveli nema zainteresiranih, Dom, barem zasad, nema mogućnosti aplicirati na natječaje za EU sredstva za proširenje smještajnih kapaciteta ili za cjelovitu energetska obnovu (fasada, dizalo itd.)

Problem nedovoljnog smještajnog kapaciteta u odnosu na broj zahtjeva na listi čekanja vjerujem da je isti kao i kod drugih ustanova, možda kod nas nešto veći jer zahtjeve za smještaj korisnika, budući da smo državni dom, dobivamo od centara za socijalnu skrb s područja čitave RH, ali taj problem ne možemo riješiti sami.

–Kakva je suradnja s Ministarstvom rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike?

Odlična. Imaju razumijevanja za naše potrebe i naše zahtjeve rješavaju najbrže što mogu, s tim što smo i mi svjesni realne društvene situacije te se ponašamo maksimalno odgovorno, pridržavajući se načela racionalnosti i ekonomičnosti u organizaciji radu i poslovanja.

Korisnici se češće požale na cimere, nego na hranu...

–Na što se vaši korisnici najviše žale, odnosno kojim su uslugama najzadovoljniji?

Prema svim dosadašnjim anketama korisnika i njihove rodbine, centara za socijalnu skrb i pojedinaca koji nam upućuju zahtjeve za smještaj, ali i prema mišljenjima javnosti koja su nam dostupna, naši su korisnici u najvećem dijelu zadovoljni uslugama koje im pružamo. Naravno, uvijek postoji nekolicina onih (bilo korisnika bilo rodbine) koji nikad ničim nisu zadovoljni, ali to je više pitanje osobnosti nego objektivnosti, a to pokazuje i činjenica da ne žele tražiti drugi smještaj.

Prigovori, ako ih ima, najčešće se odnose na prehranu, međutim, i to je pitanje stečenih navika i ukusa jer isto jelo netko će pohvaliti, a drugome se neće sviđati. Većina korisnika više voli masniju, jaču i začineniju hranu te slatko umjesto voća i povrća. U pripremi obroka nastojimo balansirati između njihovih želja i pravila zdrave prehrane, pri čemu se držimo normativa i smjernica za prehranu starijih osoba ZJZ Andrija Štampar.

Ostali prigovori vezani su obično uz međusobne odnose među cimerima, opet zbog razlika u stečenim navikama i načinu života – hoće li prozori noću biti zatvoreni ili otvoreni, svjetlo upaljeno ili ugašeno, televizor uključen ili isključen, koliko će biti glasan itd., itd. Takve nesuglasice rješavamo razmještajima, dokle god ne postignemo zadovoljavajuće odnose (kao što sam rekla to nam omogućuje ista cijena neovisno o tome radi li se o jednokrevetnoj ili trokrevetnoj sobi).

Neki od korisnika nisu bili zadovoljni činjenicom što u sobama ne smiju držati vlastite hladnjake, kuhala i druge električne uređaje (osim televizora i radio uređaja), što sobe ne smiju zaključavati, odnosno što u Dom ne smiju unositi alkoholna pića. Međutim, to su ograničenja koja su postavljena iz opravdanih, sigurnosnih razloga, među ostalim, zbog opasnosti od izazivanja požara, odnosno, zbog obveznih noćnih obilazaka svih korisnika od strane dežurne medicinske sestre/tehničara i njegovateljice.



–Koliko redovito štićenici imaju posjete, ima li i onih kojima nitko ne dolazi?

Naš dom je otvorenog tipa, i do pandemije Covida 19 posjete su bile dozvoljene neograničeno, od 7 do 20 sati svakim danom i unutar Doma. Pandemija je, kao i kod svih drugih ustanova socijalne skrbi, to promijenila pa smo imali perioda potpune zabrane posjeta, ali je i u tim trenucima rodbina u svakom trenutku mogla kontaktirati s korisnicima putem socijalne radnice i medicinskih sestara/tehničara koji su im omogućavali kontakt video-vezom.

U ovom trenutku još uvijek postupamo oprezno, te posjete unutar Doma dozvoljavamo korisnicima koji su nepokretni, uz nošenje maski i dezinfekciju ruku, dok pokretne osobe, kao i svi oni koji mogu izići u invalidskim kolicima, posjete primaju u dvorištu Doma, ili, u slučaju ružnog vremena, u predvorju. Posjete su omogućene svakog dana, uz prethodnu najavu.

Učestalost posjeta ovisi od korisnika do korisnika, o tome živi li rodbina ili prijatelji u blizini ili dolaze iz udaljenih gradova ili inozemstva, a nažalost, imamo i velik broj onih koji nemaju nikoga bliskoga tko bi ih došao posjetiti.

Dom sam preuzela u fazi njegove “zrelosti”

–Kakva je komunikacija s članovima obitelji, javljaju li se redovito, imaju li kakvih primjedbi na kvalitetu usluga, hvale li vas ili kude?

S članovima obitelji (korisnika koji obitelj imaju) komunikacija je svakodnevna. O korisnicima imaju mogućnost dobiti informaciju svakoga dana, uključujući blagdane, vikende itd. od 0 – 24 sata na broj dežurne medicinske sestre, a radnim danom od 7 – 15 mogu kontaktirati sa socijalnom radnicom, glavnom sestrom, fizioterapeutom ili ravnateljicom.

U slučaju bilo kakvog izvanrednog događaja, pogoršanja stanja, pada, hospitalizacije i sl. rodbinu se o tome odmah obavještava (izuzev noću od 22 do 7).

Učestalost poziva rodbine veoma varira, od onih koji zovu gotovo svakodnevno, do onih koji to čine rijetko (međutim, kod nekih je razlog tome činjenica što žive u inozemstvu, ili su i sami stari i bolesni).

Kao što sam prethodno rekla, većina je članova obitelji zadovoljna pruženim uslugama i hvale ih, a u slučaju da imaju bilo kakvih primjedbi, svakoj se primjedbi pristupa na način da se detaljno provjeravaju navodi i, u slučaju da se utvrdi da je neka barem i dijelom opravdana, postupanje korigira sukladno utvrđenom, kako bi se eventualne buduće pogreške spriječile, a usluga unaprijedila.



–U kakvom ste stanju Dom preuzeli i jeste li poduzeli kakvu obnovu, rekonstrukciju ili zahvat koji bi dodatno poboljšao uvjete boravka starijih osoba u ustanovi?

Ravnateljica Doma bila sam od listopada 2010. do siječnja 2015. god., te ponovno od siječnja 2019. god., tako da sam u prvom mandatu Dom preuzela u trenutku kad je tek počeo s radom, odnosno, tijekom tog mandata trebalo ga je „postaviti na noge“. U drugom sam mandatu preuzela Dom u fazi njegove „zrelosti“ i uhodanog funkcioniranja svih službi, te mi je zadatak da usluge koje se u njemu pružaju dignem na višu razinu.

Kao što sam rekla, u tijeku je projekt sanacije (rekonstrukcije) uređaja za biološko pročišćavanje otpadnih voda i prva faza zamjene vanjske stolarije, te priprema za sanaciju i rekonstrukciju kotlovnice.

Od početka mog drugog mandata zamijenili smo vatrodajnu centralu novom, opremili arhivu, novim uređajima opremili dizalo, nabavili novi samostojeći spremnik za vodu u kotlovnici, nabavili novu perilicu rublja, novo vozilo za prijevoz korisnika, opremu za evakuaciju, zamijenili rasvjetna tijela kvalitetnijom i ekonomičnijom led rasvjetom, što je korisnicima omogućilo pružanje višeg stupnja usluge u tehničkom smislu i veći stupanj sigurnosti u slučaju nastanka izvanrednih događaja.

Međutim, ono što je neposredno unaprijedilo usluge koje se pružaju korisnicima, to su dane suglasnosti ministarstva i zapošljavanje novih radnika u razdoblju od 2019. do 2022. god. i to stručni radnik II vrste – fizioterapeut, ekonom-skladištar, stručni radnik I. vrste – stručni suradnik-terapeut, 6 medicinskih sestara (od čega dvije još nismo uspjeli pronaći) i 8 njegovateljica, što znači da je u tom razdoblju u Domu na neodređeno vrijeme zaposleno još 15 radnika, što je omogućilo veliki iskorak u pružanju korisnicima usluga brige o zdravlju, njege, fizikalne terapije i organiziranja slobodnog vremena.

Treba povećati smještajne kapacitete za starije i nemoćne, i zadržati prihvatljive cijene

–Kako ocjenjujete odnos društva prema našim starijim sugrađanima koji žive od malih mirovina i često njima ne mogu pokriti troškove smještaja u ustanovi? Što bi po vama društvo trebalo promijeniti u svom odnosu prema starijim osobama, i kako taj odnos osjetnije humanizirati?

Smatram da općeniti odgovor na takva pitanja ne daje realnu sliku stvari, odnosno da ima i dobrih i loših primjera, počevši od pojedinačnih obitelji i skrbi njihovih članova za svoje ostarjele i bolesne roditelje, do skrbi koja se starijima pruža u pojedinoj lokalnoj sredini ali i šire.

Bezbroj je primjera humanog odnosa pojedinaca prema starima i bolesnima prema kojima nemaju baš nikakvu obvezu, što je bilo vidljivo osobito u vrijeme pandemije i potresa, ali se vidi i unutar mnogih obitelji koje nisu imućne, ali daju sve što mogu kako bi svojim ostarjelim i oboljelim članovima osigurali potrebnu skrb. Ali isto tako ima nažalost i puno primjera gdje su oni prepušteni sami sebi i ponekad preživljavaju u nehumanim uvjetima.

Mnogo je razloga koji do toga dovode – život i rad mladih, radno sposobnih u udaljenim gradovima, koji često stanuju u skućenim stanovima ili kao podstanari, dok stariji ostaju u selima, nerijetko raštrkanim i prometno izoliranim, bez bliskih susjeda koji bi im mogli priskočiti, bez trgovina, ambulante, ljekarne, ponekad i bez osnovnih uvjeta za život, (pri čemu ne treba zaboraviti da starije osobe koje su čitav život živjele na selu vrlo često ne žele živjeti u gradu i odbijaju pozive rodbine da se presele k njima), samci koji nikad nisu zasnovali obitelj i nemaju zakonskih obveznika uzdržavanja, vrlo stari ljudi (u osamdesetim i devedesetim godinama) čija su djeca i sama već stara i ponekad lošijeg zdravstvenog stanja od svojih ostarjelih roditelja, stari i bolesni koji su zbog raznorodnih životnih okolnosti (razvod braka, alkoholizam, neodgovornost ili nasilje prema članovima obitelji) izgubili kontakt s djecom koja s njima ne žele imati nikakve veze, preseljenje djece u druge države ili kontinente,.. bezbroj je razloga zbog kojih je puno starih i teško bolesnih kojima nema tko pružiti nužno potrebnu skrb. A oni koji im žele pomoći, ako im osobno ne mogu pružiti potrebnu skrb, na način da im nastoje osigurati smještaj u ustanovi socijalne skrbi, često to ne mogu zbog loših materijalnih prilika, visokih cijena privatnih domova i nedostatka smještajnih kapaciteta u županijskim i državnim domovima.



Što bi trebalo učiniti? Svakako povećati smještajne kapacitete za starije, nemoćne i teško bolesne, osobito oboljele od nekog oblika demencije) uz zadržavanje prihvatljivih cijena (manjih od stvarne cijene koštanja) za one koji nemaju financijskih mogućnosti platiti ih, uz sufinanciranje razlike od strane države; povećati broj gerontodomaćica koje obilaze starije osobe na terenu uz uvođenje dodatnih usluga njege, medicinske skrbi, psihosocijalne pomoći, palijativne skrbi, usluge fizioterapeuta, dostave besplatnih obroka, namirnica, lijekova i svih drugih usluga za koje se utvrdi da su takvim osobama potrebne putem mobilnih timova promjenjivog sastava (ovisno o vrsti potreba), naročito za samačka kućanstva i kućanstva koja skrbe o bolesnicima u terminalnoj fazi ili o oboljelima od nekog oblika demencije; u kriznim situacijama kad nema mogućnosti smještaja takvih osoba u ustanove socijalne skrbi, omogućiti im prijam i boravak u bolnicama u kojima ima slobodnih mjesta dokle god se odgovarajući smještaj ne pronađe.

Društvo se u cjelini može humanizirati samo humanijim odnosom svakog pojedinca, o čemu stalno treba educirati ne samo mlade generacije, nego i odrasle, pa i starije – primjerice kako prići i komunicirati s oboljelima od demencije, kako pristupiti i pomoći bolesnicima u terminalnoj fazi, invalidima, starijima s oštećenjima govora, sluha, vida... Često puta je neodgovarajući pristup posljedica neznanja, straha pred nepoznatim, stida zbog neshvaćanja razloga, a edukaciju se može provoditi na bezbroj različitih načina – od neposrednih obilazaka potrebitih i njihovih obitelji, nadzora nad različitim oblicima pružanja

usluga starim i nemoćnim osobama, edukacije SVIH zaposlenih radnika u zdravstvenim ustanovama i ustanovama socijalne skrbi do većeg broja TV emisija posvećenih takvim temama, ali i povećanjem upisne kvote medicinskih sestara/tehničara, socijalnih radnika, rehabilitatora, defektologa, liječnika.

Također smatram da bi kod svih koji u Hrvatskoj imaju pravo na besplatno školovanje/studij trebalo tijekom školovanja stvarati osjećaj odgovornosti prema onome što su školovanjem dobili – da bi bilo korektno zauzvrat iz zemlje ne ići (naravno ukoliko imaju mogućnost zaposliti se) barem onoliko dugo koliko je trajalo njihovo školovanje.

**Tekst je realiziran uz pomoć sredstava iz Projekta poticanja novinarske izvrsnosti 2022. – Agencije za elektroničke medije.*