

**Dom za starije osobe Alfredo Štiglic Pula - Casa per anziani Alfredo Štiglic Pola**, javna je ustanova socijalne skrbi u kojoj se pružaju institucionalne i izvaninstitucionalne usluge skrbi za starije osobe. Ustanova radi na tri lokacije - zgrada u Krležinoj ulici 33 te dislociranim lokacijama u Mažuranićevoj ulici 10 i Budićinoj 11, koje se nalaze u blizini glavne zgrade.

Osnovna djelatnost ustanove je pružanje slijedećih vrsta socijalnih usluga:

- **usluga smještaja** (dugotrajni, privremeni) za starije osobe koje su funkcionalno neovisne, djelomično ili potpuno ovisne te osobe oboljele od Alzheimerove demencije ili drugih demencija (srednji/srednje teški stadij bolesti i terminalni stadij bolesti), kojima je potrebna pomoć i/ili nadzor u zadovoljavanju životnih potreba, a koja obuhvaća: uslugu stanovanja, prehrane, njege, brige o zdravlju, socijalnog rada, psihosocijalne rehabilitacije, fizikalne terapije, radne terapije, radnih aktivnosti, aktivnog provođenja vremena, pratnje i organiziranog prijevoza, savjetovanja i pomaganja te psihosocijalne podrške
- **usluga cjelodnevnog boravka** ( 8 satni program) za starije osobe u Vili Trapp, Budicinova 11 i 10 satni program za osobe oboljele od Alzheimerove demencije i drugih demencija (rani stadij bolesti) u Depandansi u Mažuranićevoj 10, koja obuhvaća: boravak, uslugu prehrane, brige o zdravlju, njege, održavanja osobne higijene, uslugu socijalnog rada, psihosocijalne podrške, radnih aktivnosti, organiziranja slobodnog vremena te uslugu organiziranog prijevoza
- **usluga organiziranog stanovanja** za starije osobe (samo za preostale stanare Depandanse)
- **usluga pomoći u kući** koja obuhvaća: organiziranje prehrane (priprema i dostava gotovih obroka u kuću), pomoć u obavljanju kućanskih poslova (nabava živežnih namirnica, pomoć u pripremanju obroka, pranje posuđa, pospremanje stana, donošenje vode, ogrjeva i slično, organiziranje pranja i glačanja rublja, nabava lijekova i drugih potrepština i dr.), pomoć u održavanju osobne higijene (pomoć u oblačenju i svlačenju, u kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba) i pomoć u zadovoljavanju drugih svakodnevnih potreba
- **usluge savjetovanja i pomaganja** pružatelja usluge za korisnike i članove obitelji korisnika ( Savjetovalište za obitelji )
- **druge izvaninstitucionalne socijalne usluge**, prema programima u lokalnoj zajednici, s ciljem poboljšanja kvalitete života starijih osoba.

Dom u okviru svoje djelatnosti može obavljati i poslove u manjem opsegu, ako je to dio programa brige i zaštite te osposobljavanja korisnika u posebnim uvjetima ili ako služi racionalnijem obavljanju osnovne djelatnosti (zakup posl. prostora, prodaja proizvoda izrađenih u radionicama doma, prodaja prehrambenih proizvoda i pića, najam ortopedskih pomagala i sl.).

Dom je osnovan 1972. godine, od 2001. god. osnivačka prava ima Istarska županija. U ustanovi borave starije osobe koje imaju prebivalište uglavnom na području grada Pule, grada Vodnjana i općina koje gravitiraju tim gradovima.

Odluku o financiranju ustanove donosi Vlada Republike Hrvatske Odlukom o minimalnim financijskim standardima za decentralizirane domove i Istarska županija koja donosi financijski plan za ustanovu u okviru financijskog plana Istarske županije. Usluge iznad minimalnog standarda financiraju Istarska županija i Grad Pula. Odobrena sredstva za financiranje ustanove nisu dostatna za redovno poslovanje Doma. Već nekoliko godina decentralizirana sredstva su na istoj razini kao i Županijska sredstva te sredstva Grada Pule. Ustanovom upravlja Upravno vijeće koje imenuje Županijska skupština Istarske županije na rok od četiri godine.

**Usluge cjelodnevni boravaka** ustanova je počela razvijati 2003. godine u okviru sredstava iz programa INTERREG III a putem partnera iz regije Veneto, Italija. Cjelodnevni boravak bio je zamišljen kao klub koji bi razvijao aktivnosti za osobe starije životne dobi. Ubrzo se iskristalizirala potreba skrbi o osobama s demencijama, te je i razvoj ovog boravka (10 satni program) išao u tom smjeru. Boravak je kapaciteta 25 osoba. Do sada smo skrbili o 241 osobi i vidljivi su trendovi povećanog broja osoba s ranim početkom demencije (prije 65 godine), pojave težih kliničkih slika te nedovoljnih obiteljskih resursa u skrbi za oboljele članove (stariji bračni partneri sa vlastitim komorbiditetima, zaposlena djeca s odvojenim stanovanjem, oboljeli članovi koji žive sami). Premda važeći Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga usluge (cjelo)dnevni boravaka predviđa samo za korisnike prvog i drugog stupnja usluge, evidentno je da se iste pružaju i korisnicima 3. i 4. stupnja a što nije popraćeno brojem izvršitelja. Kada se u korisnika cjelodnevnog boravka demencija razvije u mjeri kada on postaje potrebit 3. i 4. stupnja usluge, kapaciteta za njegov smještaj nema, a obitelj koliko-toliko pomoć dobiva kroz boravak. Dok je osoba pokretna, u mogućnosti koristiti prijevoz ustanove, funkcionira u grupi – ne prepušta se na skrb obitelji, a zapravo je problem u nedovoljnom broju izvršitelja. Isto tako, boravci ne predviđaju uslugu kupanja koja mnogim osobama treba budući kod kuće nemaju adekvatne kupaone, a i kad imaju, članovi obitelji ili ne mogu, ili ne znaju kako to napraviti, obzirom na specifičnost bolesti.

Krajem 2008. godine u suradnji s Udrugom oboljelih od Alzheimerove demencije Istarske županije (koja na žalost, više ne postoji) otvoreno je **Savjetovalište za** obitelji u kojem djeluje multidisciplinarni tim - psihijatar, psiholog i socijalni radnik. Godišnje Savjetovalište (dijagnostika, savjetovanje, informiranje) obuhvati oko 150 obitelji kroz puno više susreta budući neki dolaze i više puta. Usluge Savjetovališta za krajnje su korisnike besplatne i korisnike se prima prema prethodnom dogovoru. Savjetovalište je često polazna točka u sistematičnoj skrbi za osobu s demencijom. Korisnici dobiju sve potrebne i relevantne informacije o skrbi za oboljelu osobu, o mogućnostima koje nudi ustanova, kao i o ostalim pravima iz sustava socijalne skrbi (pitanje skrbništva, novčanih davanja i sl.), a nerijetko se u Savjetovalištu i po prvi puta dijagnosticira demencija. Kod liječnika spec. psihijatra dolazi se bez uputnice, pregled je besplatan, a da bi obavio pregled korisnik ne odlazi na bolnički odjel psihijatrije, ne čeka redove, što znatno smanjuje stres, kako kod

ionako često agitiranih osoba, tako i člana obitelji s kojim dolazi. Voditelj-socijalni radnik koordinira interdisciplinarni pristup prema korisniku i izradu individualnih planova i usluga koje se pružaju - dogovara svojevrsan plan budućeg rada s oboljelim, bez obzira hoće li on biti korisnik usluga ustanove ili neće.

U siječnju 2009. godine Darovnicom Svjetske banke na koju smo se natjecali putem Programa za Inovacije i učenje 2008. g., a u partnerstvu s CZSS Pula i Udrugom za Alzheimerovu bolest Istarske županije, otvorili smo **specijalizirani odjel za dugotrajni smještaj osoba s demencijama** (IV stupanj usluge). Odjel je imao kapacitet za 14 korisnika a vremenom je povećan na 18 korisnika (17 dugotrajni smještaj + 1 mjesto privremeni smještaj). Nakon isteka Darovnice, uz participaciju korisnika, financiranje preuzima Istarska županija, a od početka 2010. i Grad Pula.

#### **Osnovna načela rada s korisnicima:**

- autonomnost korisnika – individualni pristup
- očuvanje privatnosti svakog korisnika
- sudjelovanje u zajedničkim aktivnostima.

Grupa “oponaša” način života u obitelji, tijekom dana korisnici ne borave u sobama za odmor nego u zajedničkom prostoru, obavljajući aktivnosti uz individualiziran pristup. Uposleni prate stanje i potrebe svakog pojedinog korisnika o čemu ovise dnevne aktivnosti unutar grupe. Život korisnika u manjoj grupi omogućava kvalitetnije zadovoljenje individualnih potreba korisnika i postizanje bolje povezanosti, kako unutar grupe tako i sa rodbinom korisnika, što rezultira visoko kvalitetnom uslugom.

2015. na Poziv „Širenje mreže socijalnih usluga u zajednici – faza III – u okviru Operativnog programa Razvoj ljudskih potencijala 2007-2013“ financiran iz Europskog socijalnog fonda kandidirali smo projekt **Gerontološki centar Vila Trapp**. Partneri na projektu bili su nam Grad Pula te Sindikat umirovljenika Hrvatske – podružnica Pula. U okviru ovog projekta pružili smo podršku za zapošljavanje osoba koje skrbe o ovisnom, starijem članu obitelji, pomoć u kući te boravak za starije osobe, savjetovanje i umrežavanje dionika. Cjelodnevni boravak koji smo otvorili namijenjen je zdravostarućoj starijoj populaciji, ali i za veoma rane oblike demencije koji mogu funkcionirati u boravku otvorenog tipa. Kroz Senior klub, za lokalnu zajednicu organiziramo različite radionice: Yoga 60+, umjetnička radionica, Tai-Chi i Chikung, Plesaonica četvrtkom, Korektivna gimnastika 60+, Radionica engleskog jezika, keramička radionica kao i javne tribine. Tribine su namijenjene starijoj populaciji a izlagači su različitih struka: liječnici, medicinske sestre, socijalni radnici, pravnici, te pokrivaju različite teme: Demencija? Da, i?, Depresija kod starijih osoba, Dijabetes – je li sve slatko i dobro?, Nasilje nad starijim osobama, Svakodnevni život s osobom oboljelom od demencije, Treća dob i strah od starosti, Ugovori o doživotnom i ugovori o dosmrtnom uzdržavanju, Važnost tjelesne aktivnosti, Zajedno u Parkinsonovoj bolesti, Prevare, kako se zaštititi na kućnome pragu, Ples kao terapija. Na pozive iz programa javnih potreba ustanova Istarske županije i Grada Pule u socijalnoj skrbi i zdravstvu svake se godine javljamo sa više projekata kako bismo održali naše usluge, a razvijamo i nove (Odjel za demencije – dugotrajni smještaj, Odjel za demencije - Cjelodnevni boravak, Kućna njega, Dodatne mjere zdravstvene zaštite,

Dnevni boravak Vila Trapp, Edukacija njegovatelja, Savjetovalište za obitelj, Senior klub, Standardi kvalitete E-Qalin, Volonterstvo u ustanovi). Kroz program „**Edukacija njegovatelja i članova obitelji starijih osoba**“ pruža se podrška obiteljima koji skrbe o osobi s demencijom u njihovom domu, pomažući im da prihvate bolest, upoznavajući ih s fazama bolesti, educirajući ih o načinima komunikacije s oboljelim, njezi oboljelog, pravovremenim upućivanjem na ostvarivanje prava iz zdravstvene i socijalne skrbi te spajanjem sa drugim službama.

U partnerstvu s Gradom Pula kroz projekt **ZaBoravak** (Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali 2014.-2020. – Unaprjeđenje postojećih i širenje usluga izvaninstitucionalne skrbi na području odabranih urbanih aglomeracija/područja Osijek, Pula, Rijeka, Slavonski Brod, Split, Zadar, Zagreb), osim Cjelodnevnog boravka za osobe s demencijama, predviđeno je i opremanje senzorne sobe za osobe s demencijama. Kroz sve projekte predviđene su i razne edukacije djelatnika i studijska putovanja (Austrija, Njemačka, Slovenija). U okviru uvođenja standarda kvalitete usluga po modelu E-Qalin prošli smo uvođenje kvalitete od kraja 2011. godine do 2018. godine (obrazovni programi procesnih vođa, moderatora, Usmjerenost na korisnike i procese, supervizijski seminari za moderatore). E-Qalin (European quality-improving learning in residential care homes for the elderly) je sve europski model upravljanja kvalitetom u domovima za starije osobe, centrima za socijalnu skrb, centrima zaštite na radu, zavodima za radno osposobljavanje i sličnim ustanovama socijalne skrbi. Sustav upravljanja kvalitetom, odnosno dostizanja poslovne kvalitete uključuje strukture, procese i rezultate ustanove. Kvaliteta svih triju područja provjerava se uz pomoć samoocjenjivanja. Dio samoocjenjivanja je također postavljanje ciljeva s obzirom na rezultate koje prate mjerni instrumenti, upitnici. Praćenje trendova i benchmarking, dakle uspoređivanje doma sa konkurencijom, je od ključnog značaja za upravljanje kvalitetom. Temelji se na osnovnim etičkim stavovima i vrijednostima, koji osiguravaju human život i rad u domovima za starije i nemoćne, tj. dostojanstvu, poštenju, toleranciji, spremnosti za dijalog i rješavanje konflikata, slobodi, nezavisnom donošenju odluka i osobnom integritetu.

#### **Ustanovi donosi:**

- viši stupanj profesionalizacije
- razvoj organizacije
- povećanje ugleda ustanove zbog certifikata kvalitete
- povećanje konkurentnosti, prilagođavanje resursa
- smanjivanje fluktuacije i izostajanja sa posla
- usporedivost sa drugim domovima.

#### **Korisnicima donosi:**

- dostojanstveno starenje i veće poštovanje prema starenju u našem društvu
- kvalitetniju njegu i bolji život
- stalnu usmjerenost na korisnika
- uključivanje okoline: rodbine, članova strukovnih udruga, partnera, medija, političkih predstavnika
- transparentnost usluga.

U okviru ovog modela u našoj smo ustanovi na dugotrajnom smještaju oformili i dvije kućanske zajednice: Maslina, Brnistra

Od 2014. godine posebno educiramo osoblje za rad s osobama s demencijama prema metodi **Integrativne validacije i Bazalne stimulacije**. U obrazovanje iz metode Integrativne validacije koja je upravo razvijena za osobe s demencijama, uključujemo i kuhinjsko osoblje, tehničku službu (pralje, kućni majstori). Pokušavamo uvoditi i supervizijske grupe za djelatnike. U planirane edukacije IVA- (Integrativna validacija) uključiti ćemo i druge dionike – djelatnike centara za socijalnu skrb, djelatnike policije i vatrogastva, hitne službe, OB Pula i sl. kako bi svi učinkovitije komunicirali sa osobama s demencijama i bolje razumjeli njihovo ponašanje i potrebe.

Na svim stručnim skupovima, konferencijama, kongresima sudjelujemo sarazličitim izlaganjima, posterima, idejama, primjerima dobre prakse... nastojimo pratiti najnovije spoznaje i mijenjati i usklađivati metode rada. Organizirali smo i tematske okrugle stolove. Evo i zaključaka jednog od njih (2019):

Tijekom zadnjih petnaestak godina uočljive su brojne promjene:

- Više je osoba oboljelih od AB ili drugih demencija
- Veća je paleta usluga za osobe oboljele od AB-a, a kao primjer koji je među prvima u RH je i institucionalni oblik skrbi u Domu A. Štigljić, a u IŽ postoje različite usluge koje su komplementarne (patronaža, palijativna skrb, institucionalne usluge, medicinske usluge, osobna asistencija,...)
- Sve je više ljudi u zajednici upoznato s postojanjem AB i drugim demencijama i postoje brojni pozitivni primjeri gdje su ljudi primijetili i pomogli u situacijama gdje je to osobama s AB bilo potrebno. Osnaživanje i informiranje zajednice prioritet je u skrbi o osobama s demencijom, kao i razvijanje raznih programa za podršku obiteljima.
- Iako među stručnim osobljem postoji sve veća razina znanja o potrebama i načinima kako poboljšati kvalitetu življenja osobama s AB, daljnje usavršavanje je nužno jer spoznaje o AB se proširuju.
- Osobe koje skrbe i pružaju usluge osobama s AB trebaju, osim dodatnog usavršavanja, i superviziju jer im to pomaže da se lakše nose s izazovima u radu.
- Bolest je dosegla razinu javnozdravstvenog problema i briga o osobama s demencijama treba (p)ostati javnozdravstveni prioritet.

Obzirom na pandemiju virusa Covid-19 s kojom se nosimo zadnje dvije godine, izazovi u radu postali su još veći te je pandemija donijela posljedice za koja još nemamo smišljena rješenja.

Epidemiološke mjere radi zaštite zdravlja i sprečavanja širenja bolesti od virusa Covid-19 obuhvaćale su zabranu prijema novih korisnika te rad u manjim grupama. Sada se

suočavamo sa problemom nedovoljno napunjenih kapaciteta, i usluge smještaja i dnevnih boravaka, obzirom su se obitelji morale snalaziti na različite načine da podijele skrb o svojim starijim članovima i osobama s demencijom. Postojeći korisnici su tijekom korone postali teže pokretni, depresivniji te zašli u više stupnjeve demencije obzirom na zatvaranja dnevnih boravaka, zabrane posjeta te zabrane izlazaka. Sve te promjene donose i nove izazove djelatnicima, koji su, također pogođeni posljedicama pandemije, iscrpljeni i u potrebi za supervizijom.

Izazovi sa kojima se susrećemo u našem radu brojni su:

- nedostatak medicinskih kriterija u smislu med. dijagnostike – nerazvijenost gerijatrijske medicine
- neizvjesnost održivosti usluga – nakon završetka trajanja projekata usluge za krajnjeg korisnika budu dosta skupe
- velik broj upita za smještaj (pritisci) – nepostojanje kapaciteta za smještaj osoba s demencijama u drugim domovima za starije
- normativi kadrova - obzirom na težinu rada, propisima je predviđen minimalni broj osoblja, zakonodavac ne predviđa mogućnost zapošljavanja part-time
- djelatnici s već dosta godina staža, velika stopa bolovanja, fluktuacija djelatnika
- nedostatak radne snage na tržištu
- izloženost stresu i izgaranje djelatnika
- pitanje skrbništva
- domski liječnik i podrška zdravstvenom osoblju
- percepcija ustanove ne kao doma/kuće/tamo gdje pripadam već ustanove u kojoj se liječi (bolnički tip rada)
- rotacija djelatnika
- osmosatne ili duže smjene – mogućnost beneficiranog staža kad radiš s demencijama
- podrška osobama koje žive same a jesu u boravku – granice naše odgovornosti
- senzibilizacija javnosti za javnozdravstvene probleme – što radimo na tom polju
- tema demencija interesantna je samo sporadično
- nepostojanje psihologa u domovima za stare
- koje i kakve kadrove zaista trebamo – pravilnici
- tko razvija politike? Zašto se tako malo čujemo?
- Prilikom pisanja projekata – opterećenost već zaposlenih ljudi

Moguća rješenja:

- Razvoj gerijatrijske medicine – specijalizacije
- Potrebna participacija lokalne zajednice iz koje dolazi korisnik
- Otvaranje novih kapaciteta
- Razvoj kriterija za prioritetni smještaj
- Otvaranje sličnih centara i u drugim domovima za starije i nemoćne
- Osiguravanje financijskih sredstava za upošljavanje smještaj Centra u veće prostore
- Nadamo se nadogradnji doma u zgradi u Krležinoj te adaptaciji zgrade u Mažuranićevoj kako bismo povećali kapacitet dugotrajnog smještaja
- tiskani materijali