

*Јелена Вуковић\**

## **ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА УСЛУГОМ КЛУБА ЗА СТАРЕ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА БЕОГРАДА\*\***

### **Сажетак**

Услуга клуба за старе није препозната у Закону о социјалној заштити, међутим он оставља могућност за обављање свих оних делатности које нису изричито предвиђене законом, а које поспешују услуге у оквиру система социјалне заштите. Таква могућност је искоришћена када је у питању услуга клуба за старе, па се тако на територији Града Београда она пружа у 27 објеката за око 7500 корисника у оквиру радне јединице Геронтолошког центра Београд. У оквиру услуге клуба, пружају се додатне услуге које су за потребе овог истраживања дефинисане као услуге у ужем смислу. У првом делу рада сачињен је осврт на правни оквир који регулише функционисање клубова за старе на територији Града Београда, а затим су описани и анализирани основни елементи овог концепта. У централном делу рада приказани су резултати задовољства корисника услуге клуба за старе на територији Града Београда. Основни закључци указују на то да сукорисници услуге клуба за старе задовољни квалитетом пружене услуге и оним што њено коришћење за њих значи. Ипак, издвајају се сегменти који захтевају преиспитивање ради унапређења и подизања квалитета услуге на виши ниво.

---

\*

\*\* Рад представља приказ кључних налаза истраживања реализованог у оквиру израде мастер рада „Задовољство корисника услугом клуба за старе на територији града Београда“ који је одбрањен на Факултету политичких наука

Кључне речи: клубови за старе, Београд, стари, корисници услуга, квалитет услуга, социјални радник.

## 1. ПРАВНИ ОКВИР

Клубови за старе у Београду настали су уписом у судски регистар Привредног суда у Београду 06. октобра 1982. године. Оснивач је Скупштина Града Београда која истовремено финансира основне делатности клуба.

Од 1983. године, клубови припадају систему Геронтолошког центра Београд. На основу Статута Установе Геронтолошки центар, 2001. године донет је Правилник о раду П.Ј. „Дневни центри и клубови за старије” којим је уређен правни положај клубова, поступак остваривања и губитак права, унутрашња организација, делатност, организовање корисника и делокруг рада управника<sup>1</sup>.

Клубови за старе наведени су и у Одлуци Града Београда о правима и услугама социјалне заштите из 2011. године, у члану 10. Овим чланом се акценат ставља на задовољење свакодневних животних потреба које подстичу већи степен социјалне укључености и партиципације старих особа, из чега се може закључити да овај вид заштите тежи што дужем останку особе у природном окружењу.<sup>2</sup>

На основу Статута Установе Геронтолошки центар Београд 2013. године је донет Правилник о коришћењу дневних услуга у заједници којим су уређене услуге, поступак остваривања права, реализација услуга и активности, губитак права на услугу, а у вези са услугама „помоћ у кући“, „клубови за одрасла и старија лица“ и „центар за дневни боравак одраслих и старијих лица“.<sup>3</sup>

Из наведеног видимо да је нормативни оквир којим се регулише пружање услуге клуба врло оскудан. Штавише, за разлику од претходног закона којим је регулисана област

1 Правилник о раду П.Ј. „Дневни центри и клубови“, Геронтолошки центар Београд, 2001.

2 Одлука о правима и услугама социјалне заштите, Службени лист Града Београда, бр.55-02, 2011.

3 Правилник о коришћењу дневних услуга у заједници, Геронтолошки центар Београд, 2013.

социјалне заштите<sup>4</sup> и у ком се наводе норме које регулишу рад клубова за старе, у тренутно важећем закону<sup>5</sup> изостало је њихово експлицитно навођење.

Треба напоменути да је услуга клуба за старе у последњих неколико година узнатрдовала, те да су интересовање и потреба за њеним коришћењем порасли, о чему сведочи податак о порасту броја корисника у наведеном периоду. У складу с тим, било је неопходно прилагодити се том тренду у правцу унапређења рада са корисницима, а у складу са њиховим најбољим интересом. Ипак, наведени нормативни оквир до данас није усклађен са новонасталим потребама у пракси, што пружаоцу услуге, тј. запосленима, знатно отежава обављање свакодневних дужности. Постоје, јако ретки, примери где услед нејасно дефинисаних јавних овлашћења, запослени немају адекватне механизме у раду са проблематичним корисницима.

## 2. КОНЦЕПЦИЈА КЛУБОВА ЗА СТАРЕ

Клубови за старе руше предрасуде о пасивном начину живота старије популације. Након одласка у пензију у животу сваке особи долази до промена животног стила и свакодневних навика и долази до суочавања са „вишком“ слободног времена, осећаја социјалне искључености и осећаја недовољне корисности за себе и околину (Jarre, 2016; Linč, 2016). Због тога су клубови за старе један од начина да се умање негативне последице одласка у пензију посредством социјалне интеграције са вршњачком групом. Корисницима се помаже да развију афирмативне облике понашања који унапређују њихове односе са другим људима.

Корисник услуге клуба може постати лице старије од 55 година живота који изрази намеру за коришћење услуге попуњавањем Захтева за коришћење услуга клуба. Такође „корисник може постати и лице млађе од 55 година живота ако је корисник новчане социјалне помоћи или је остварило право на старосну, инвалидску или породичну пензију“.<sup>6</sup>

4 Закон о социјалној заштити и обезбеђивању социјалне сигурности корисника, *Службени гласник РС*, бр. 36/91, 79/91, 33/93, 53/93, 67/93, 46/94, 48/94, 52/96, 29/2001, 84/2004, 101/2005 - др. закон и 115/2005.

5 Закон о социјалној заштити, *Службени гласник РС*, бр. 24/2011.

6 Правилник о раду П.Ј. „Дневни центри и клубови“, *Геронтолошки центар Београд*,

Међутим, „корисник не може бити ментално измењена особа или особа са друштвеном негативним навикама у понашању.<sup>7</sup>

Након што потенцијални корисник испуни Захтев, социјални радник – координатор клуба, врши пријемну процену корисника. Приликом пријемне процене потенцијални корисник се информира о свим активностима и програмима који се спроводе у клубу, као и о прописима који се тичу корисника. Утврђује се психо–физичко стање корисника и његова мотивација за учествовање у организованим активностима клуба.

Након што се изврши процена по утврђеним процедурама, потенцијални корисник добија статус корисника уручивањем „клубске карте“.

## **2.1. Услуге које се пружају у оквиру услуге клуба за старе – услуге у ужем смислу**

Услуге које се пружају у оквиру клубова за старе могу се поделити у 6 група и то су:

### **2.1.1. Услуга реверзибилног дневног боравака**

Ова услуга подразумева да корисник у току једног дана може више пута доћи у клуб, отићи и поново се вратити. Исто тако, корисник може имати и прекид у доласцима током више недеља или месеци, али тиме не губи статус корисника. Они корисници који у оквиру клуба користе реверзибилни дневни боравак, најчешће не учествују у организованим активностима клуба, већ су опредељени за читање дневне штампе која им је на располагању, испијању топлих и освежавајућих напитака и миран боравак у вршњачкој групи. Евиденцију о реверзибилном дневном боравку на дневном нивоу води домаћица клуба.

---

2001, чл. 8.

7 Исто, чл. 9.

### **2.1.2. Услуга исхране**

Услуга исхране пружа се у седам клубова на територији Града Београда. Оброци се спремају у домовима за старе у оквиру Установе Георнтолошки центар Београд у чијем саставу се налазе клубови. Оброк се састоји од куваног јела и хлеба, а корисник има могућност да изабере да ли ће обедовати у трпезарији клуба или ће свој оброк понети кући у посуди коју сам донесе. На крају сваког месеца корисници исхране уплаћују број obroка који желе за наредни месец у висини од 75,00 динара по obroку. У 2017. години, укупан број корисника који су користили услугу исхране износио је 501.

### **2.1.3. Коришћење купатила**

Коришћење купатила је омогућено у четири клуба која су опремљена за ту потребу. Циљ је одржавање личне хигијене корисника који у свом дому немају адекватних услова за то. Ова услуга је бесплатна, а у 2017. години користило ју је 17 корисника.

### **2.1.4. Услуга прања и сушења веша**

Прање и сушење веша реализује се у осам клубова који поседују адекватну опрему за њено пружање. Током 2017. године ову услугу користило је 69 корисника.

### **2.1.5. Превентивна здравствена заштита**

Превентивна здравствена заштита спроводи се на основу посебног протокола о сарадњи закљученог између клуба и дома здравља из исте општине. Ова услуга обухвата долазак медицинске сестре и доктора у просторије клуба, у унапред одређеном термину, са циљем обављања превентивних прегледа. Ти прегледи обухватају мерење шећера у крви, мерење крвног притиска и савете лекара. Поред тога, по потреби се организују здравствена предавања, као и подела различитих здравствено–едукативних билтена.

### **2.1.6. Организовање слободног времена**

Слободно време се организује у више различитих области тако да се сваком кориснику пружа широк спектар активности у оквиру којих може да се укључи након што препозна своја интересовања и определи се за неку. То су област спорта и рекреације, област едукације, област радно креативних активности и област културно–забавних активности.

Организовање слободног времена у оквиру наведених области се реализује кроз разноврсне програме који се спроводе у клубовима за старе.

Програми се могу поделити у 4 различита сегмента:

1. Академија 65+ - програм неформалног образовања старијих
2. О'РУК- отворена радионица удружене креативности
3. ПАКУД - пензионерско аматерско културно уметничко друштво
4. Преферентни програми - манифстације које се традиционално реализују из године у годину.

### **3. УЛОГА ЗАПОСЛЕНИХ У ПРУЖАЊУ УСЛУГЕ КЛУБА**

Полазећи од премисе да услуге социјалне заштите пружа стручно особље обучено за рад са специфичном корисничком групом, сматра се да квалитет пружене услуге у великој мери зависи од њих. С тим у вези, важно поље у области социјалне заштите чини професионални развој особља.

Радном јединицом „Дневни центри и клубови“ управља руководилац дневних услуга у заједници, односно управник. Стручни тим сачињен од осам социјалних радника има једну од најважнијих улога у пружању ове услуге. Поред њих, запослена су и два радна терапеута, 39 домаћица и 17 помоћница домаћица.

У сваком објекту у коме се пружа услуга, стални тим запослених чине социјални радник, домаћица и помоћница домаћице.

Са друге стране, радни терапеути су ангажовани у више објеката, по терминима у оквиру којих се организују активности које су у домену њиховог ангажовања.

### **3.1. Руководилац дневних услуга у заједници**

Претпоставка је да су руководеће позиције често „само менаџерске“. Ипак, руководиоци су ти који креирају план рада и одређују начин функционисања запослених, због чега је њихова улога такође значајна. Са аспекта активности које се тичу корисника, руководилац дневних услуга у заједници, односно управник Р.Ј. „Дневни центри и клубови“, у обавези је да прими корисника на његов захтев, као и да одговори на његова питања и притужбе у предвиђеном року.

Руководилац има једну обавезу која индиректно утиче на рад са корисницима, јер распоређује социјалне раднике по објектима у оквиру којих они координирају рад целог клуба.

За ове потребе је важно да руководилац добро процени различите потребе сваког клуба појединачно, корисничку групу, па и начин рада социјалног радника, на основу чега ће донети одлуку о томе који социјални радник ће координирати клубом, а у складу са најбољим интересом корисника.

### **3.2. Социјални радник**

У пружању услуге дневног клуба социјални радници имају изузетно значајну улогу. Сваки социјални радник координира радом три до четири клуба, те је оптимално да у току једне радне недеље социјални радник буде у клубу једном до два пута, у зависности од потреба. Њихова улога обухвата широк спектар активности и обавеза које се предузимају са циљем што квалитетнијег пружања услуге.

Она се може поделити у два сегмента и то: стручни рад и организовање слободног времена корисника.

У оквиру сегмента стручног рада социјални радници примењују методе социјалног рада са појединцем, групног социјалног рада и социјалног рада у зајединици. То обухвата следеће активности: пријем нових корисника посредством

утврђених процедура, пружање стручне помоћи корисницима у остваривању њихових права, утврђивање социо–економског и породичног статуса корисника, процењивање и праћење психо–физичке способности корисника, стручно усмеравање корисника путем ког се корисници опредељују за учешће у организованим активностима клуба, сарадња са стручним радницима центра за социјални рад у циљу адекватне заштите корисника, процена стања и ризика за кориснике, организација и праћење њихове заштите, праћење промене стања корисника услед којих долази до потребе за институционалном заштитом, учешће у утврђивању потреба за том врстом заштите, као и предузимање адекватних мера. Саветодавним радом они подстичу кориснике на социјалну укљученост и помоћ до самопомоћи.

У оквиру сегмента организовања слободног времена корисника, социјални радник предузима следеће активности: сходно структури корисничке групе процење које активности организовати у клубу којим координира, учествује у осмишљавању нових програма који се спроводе на нивоу Радне једнице и установе, сачињава годишње планове рада клубова, одговоран је за реализацију и евалуацију свих активности које се спроводе, информира кориснике о активностима, сарађује са партнерима из локалне заједнице на организацији заједничких активности и пружа стручну помоћ у едукацији домаћица и помоћница домаћица које такође раде са корисницима.

Оваквом улогом социјалног радника помаже се корисницима да развију афирмативне облике понашања који унапређују њихове односе са другим људима.

### **3.3. Радни терапеут**

Активност радне терапије се не спроводи у сваком објекту у коме се пружа услуга клуба. Разлог томе је што није у сваком клубу препозната потреба за њеним одржавањем, а са друге стране у неким клубовима не постоје адекватни услови за реализацију.

Радни терапеут упознаје кориснике о постојећим облицима радно-окупационих активности, врши процену

њихових способности и њихових афинитета и сходно томе им предлаже конкретне активности у које могу да се укључе, учествује у осмишљавању нових активности, едукација и курсева за кориснике, мотивише кориснике за укључивање у активности које се организују у оквиру радне терапије и учествује у организовању корисника по секцијама.

Сарађује са социјалним радником, домаћицом и помоћницом домаћице клуба.

### **3.4. Домаћица клуба**

Домаћица клуба је сваки радни дан присутна у клубу у који је распоређена од стране руководиоца, па је она лице које има највише контакта са корисницима, због чега никако не треба умањити или занемарити њену улогу. Она је најближи сарадник социјалном раднику – координатору клуба и са њим сарађује на свим пољима у пружању услуге клуба. У погледу оперативности у оквиру клуба, домаћица има значајну улогу.

Њена улога се такође може поделити у два сегмента и то: функционално одржавање клуба и предузимање активности које се тичу корисника.

Под функционалним одржавањем клуба се подразумева обезбеђивање услова за боравак корисника (одржавање хигијене и адекватне температуре просторије), старање о имовини клуба и правилној употреби електричних апарата, сервисирање и подела obroка и напитака корисницима.

Активности које домаћице предузимају у погледу корисника обухватају: старање о поштовању прописа које су корисници у обавези да поштују током свакодневног боравка у клубу, а који се тичу међуљудских односа, уважавања и поштовања сваке личности индивидуално и поштовања кућног реда. Поред тога, она прима захтеве за коришћење услуга клуба од стране грађана, односно потенцијалних корисника и ажурно води евиденцију о томе, издаје клупску карту кориснику након пријемне процене социјалног радника.

### 3.5. Помоћница домаћице клуба

Помоћница домаћице клуба је, као и домаћица, сваки радни дан присутна у клубу у који је распоређена од стране руководиоца. Она се стара о комплетној хигијени целог објекта, о прању и пеглању веша корисника и пружа помоћ корисницима при купању, у објектима у којима се наведене услуге пружају. Такође, помоћница домаћице је у целости надлежна за спровођење услуге исхране у смислу одржавања трпезарије и послуживања obroka корисницима. Сарађује са домаћицом и социјалним радником клуба.

Из свега наведеног можемо закључити да у пружању услуге клуба за старе учествују лица различитог образовног профила чиме се обезбеђује доследност у квалитету пружања.

Ипак, отежавајућа околност за професионални развој и унапређивање кадрова је недостатак финансијских и материјалних ресурса.

## 4. ПРИКАЗ И АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

Емпиријско истраживање обухватило је узорак од 100 испитаника који користе услугу клуба за старе на територији Града Београда.

Примењена је техника анкетирања путем анонимног упитника који се састојао од 20 питања и то: 19 питања затвореног типа и 1 питање отвореног типа.

Добијени подаци обрађени су у СПСС програму. Резултати добијени истраживањем су статистички обрађени уз адекватан одабир статистичких метода, а у зависности од типа и расподеле података, како би се обезбедио оптималан модел сагледавања утицаја, зависности и разлика између анализираних података добијених у истраживању.

Поред дескриптивне статистике, за описивање везе између варијабли коришћен је Пирсонов коефицијент корелације, док је за тестирање истраживачких питања коришћен Студентов т-тест, јер варијанса основног скупа није позната.

За одређивање разлике међу групама је коришћен Студентов т-тест за независне узорке.

## **4.1. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА – ПРИКАЗ И АНАЛИЗА**

### **4.1.1. Социо-демографске карактеристике**

Укупан број испитаника је 100. Од тога, њих 46 (46%) је мушког пола, а 54 (54%) женског пола.

Старосна структура испитаника показује да 23 (23%) испитаника има између 55 и 65 година, 47 (47%) испитаника између 66 и 75 година, 24 (24%) испитаника између 76 и 85 година, док 6 (6%) испитаника има 85 и више година. Највише испитаника има између 55 и 65 година, односно припада групи млађих пензионера. Ипак, не треба занемарити ни чињеницу да постоје корисници који припадају групи особа четвртог животног доба, односно који имају 85 и више година.

Од укупног броја испитаника, њих 9 има основно образовање, 49 средње, а 42 вишу/високу школу, факултет, магистар, докторски. Из наведеног видимо да је доминантно заступљена средња стручна спрема, али да је готово исти проценат испитаника са високом стручном спремом, док је убедљиво најнижи проценат испитаника са основном школом.

На питање са ким живе, половина испитаника је навело да живе сами, 21 (21%) живи са партнером, 27 (27%) живи са члановима породице, а 2 (2%) није одговорило на ово питање.

### **4.1.2. Социо - економски подаци**

На питање о изворима прихода чак 98 испитаника као основни извор прихода има пензију, 1 користи приходе других чланова породице, док 1 основне изворе прихода остварује из других извора којих нема међу понуђеним одговорима.

Када је у питању висина пензије, највећи број испитаника – 35 има пензију у висини од 23.545 до 35.000 динара.

Два испитаника имају пензију нижу од 10.000 динара, три имају од 10.000 до 14.920 динара, 21 њих имају од 14.920 до 23.545, 25 имају од 35.000 до 45.000, а 14 имају пензију преко 45.000 динара.

#### **4.1.3. Период и учесталост коришћења услуге клуба**

На питање колико дуго користе услугу клуба, 42 (42%) испитаника одговорило је да користи услугу 2 до 5 година, 12 (12%) 6 до 10 година, 32 (32%) 10 и више година, док 14 (14%) испитаника користи услугу клуба мање од 2 године. Највећи број испитаника услугу клуба користи 2 до 5 година, нешто мањи број њих 10 и више година, следе они који је користе мање од 2 године, док најмањи број испитаника услугу користи 6 до 10 година.

Када је у питању учесталост доласка у клуб, од укупног броја испитаника, 21 (21%) долази у клуб једном недељно, 27 (27%) долази два пута недељно, док више од половине (52%) у клуб долази три и више пута недељно.

На питање са ким проводе време док су у клубу, испитаници су одговорили следеће: мање од 10% њих проводи време само, незнатно мањи број - 9 (9%) са партнером, чак 64 (64%) са пријатељима које су упознали у клубу, док петина испитаника проводи време са пријатељима које познаје од раније, односно пре почетка коришћења услуге клуба.

Питање о услугама које корисници користе у оквиру клуба, оставило је могућност избора више од једног одговора. Услугу боравка користи 74 (74%) испитаника, услугу организовање слободног времена чак 91 (91%), услугу исхране 3 (3%), услугу превентивне здравствене заштите 9 (9%), док услуге коришћења купатила и прања и сушења веша не користи ниједан испитаник обухваћен овим истраживањем. Услуге боравка и организовање слободног времена представљају упориште концепције рада клубова, што је доказано овим истраживањем, али и свакодневним радом у пракси.

ТАБЕЛА 4.1.3.1. –Подаци о коришћењу услуге клуба

<b>Дужина коришћења услуге клуба (f/%)</b>	1. 2 до 5 година 2. 6 до 10 година 3. 10 и више година 4. Испод 2 године	42 (42%) 12 (12%) 32 (32%) 14 (14%)
<b>Учесталост доласка у клуб (f/%)</b>	1. Једном недељно 2. Два пута недељно 3. Три и више пута недељно	21 (21%) 27 (27%) 52 (52%)
<b>Са ким корисници проводе време у клубу (f/%)</b>	1. Сами 2. Са партнером 3. Са пријатељима које су упознали у клубу 4. Са пријатељима које познају пре почетка коришћења услуге клуба	7 (7%) 9 (9%) 64 (64%) 20 (20%)
<b>Услуге које корисници користе у оквиру клуба</b>	1. Услуга боравка (f/%) 2. Организовање слободног времена (f/%) 3. Услуга исхране (f/%) 4. Коришћење купатила (купање) (f/%) 5. Услуга прања и сушења веша (f/%) 6. Превентивна здравствена заштита (f/%)	74 (74%) 91 (91%) 3 (3%) 0 0 9 (9%)

Испитивањем степена учешћа у активностима у оквиру услуге организовање слободног времена, испитаници су имали могућност да заокруже више од једног одговора. Дошли смо до податка да највећи број испитаника, чак њих 90 (90%) учествује у активностима едукације, односно време у клубу проводи похађајући један од понуђених едукативних курсева. Следе спортско-рекреативне активности у којима учествује 74 (74%) испитаника, на трећем месту су културно-забавне активности у којима учествује 55 (55%) испитаника, док најмањи број испитаника – 14 (14%) учествује у радно-креативним активностима.

Такође, испитивани су и ставови корисника о томе да ли чешће долазе у клуб уколико учествују у организованим

активностима клуба, односно да ли учешће у активностима поспешује њихову жељу/потребу за доласком у клуб. С тим у вези, 3 (3%) испитаника се уопште не слаже да је то повезано, 10 (10%) се углавном не слаже, 13 (13%) се нити слажу нити не слажу, 35 (35%) њих се углавном слаже да су разлози због којих долазе у клуб повезани са њиховим учешћем у организованим активностима, 34 (34%) се у потпуности слаже, а 5 (5%) испитаника се није изјаснило.

Последње питање из Табеле 4.1.3.2. тиче се ставова корисника о томе да ли сматрају да је њихово време боље организовано/искоришћено од када користе услугу клуба. Шест (6%) испитаника се не слаже са овом тврдњом (било уопште или углавном), 14 (14%) је неопредељено (нити се слаже нити се не слаже) док се највећи број слаже - 48 (48%) испитаника се углавном слаже, а 24 (24%) се у потпуности слаже. Осам (8%) испитаника се није изјаснило.

**ТАБЕЛА 4.1.3.2.** – Степен учешћа у активностима и степен слагања са наведеним тврдњама

<b>Степен учешћа у активностима у оквиру услуге „организовање слободног времена“ (f/%)</b>	1. Спортско – рекреативне активности (f/%)	74 (74%)
	2. Едукативни курсеви (f/%)	90 (90%)
	3. Радно-креативне активности (f/%)	14 (14%)
	4. Културно–забавне активности (f/%)	55 (55%)
<b>Степен слагања корисника са тврдњом да су разлози због којих долазе у клуб повезани са њиховим учешћем у организованим активностима (f/%)</b>	1. Уопштесене слажу	3 (3%)
	2. Углавномсене слажу	10 (10%)
	3. Нити се слажу нити се не слажу	13 (13%)
	4. Углавном се слажу	35 (35%)
	5. У потпуности се слажу	34 (34%)
	6. Није одговорило	5 (5%)
<b>Степен слагања корисника са тврдњом да је њихово време боље организовано / искоришћено од када користе услугу (f/%)</b>	1. Уопште се не слажу	2 (2%)
	2. Углавном се не слажу	4 (4%)
	3. Нити се слажу нити се не слажу	14 (14%)
	4. Углавном се слажу	48 (48%)
	5. У потпуности се слажу	24 (24%)
	6. Није одговорило	8 (8%)

#### **4.1.4. Оцена задовољства испитаника услугама у оквиру клуба - услугама у ужем смислу**

У оквиру Табеле 4.1.4. је испитивано **задовољство корисника услугама** које се пружају у оквиру услуге клуба, односно услугама у ужем смислу, системом оцењивања, при чему је оцена 5 најбоља, а оцена 1 најлошија.

Када је у питању услуга боравка, 76 (100%) испитаника је оценило ову услугу и то: 50 (65,8%) је услугу боравка оценило оценом 5, по 10 (13,16%) оценом 4, односно 3, 4 (5,26%) оценом 2 и 2 (2,63%) оценом 1. Средња оцена за услугу боравка је 4,34.

Услугу организовање слободног времена је оценило 67 (100%) испитаника. 46 (68,66%) је ову услугу оценило оценом 5, 7 (10,45%) оценом 4, 10 (14,52%) оценом 3, 3 (4,48%) оценом 2 и 1 (1,49%) оценом 1. Средња оцена за услугу организовање слободног времена износи 4,34.

Услугу исхране оценило је 2 (100%) испитаника и то 1 (50%) оценом 2 и 1 (50%) оценом 3. Средња оцена за услугу исхране је 2,50.

Услуге коришћења купатила и прања и сушења веша не користи ниједан испитаник обухваћен овим истраживњем, те због тога нису оцењене.

Услуга превентивне здравствене заштите је оцењена од стране 6 (100%) испитаника. 3 (50%) испитаника је услугу оценило оценом 5, 1 (16,67%) оценом 3 и 2 (33,33%) оценом 1. Средња оцена за услугу превентивне здравствене заштите је 3,33.

ТАБЕЛА 4.1.4. – Оцена задовољства услугама у ужем смислу

		ОЦЕНЕ					
Услуга	ОДГОВОРИЛО	1	2	3	4	5	M±SD
	Услуга боравка	76/100	2 (2,63%)	4 (5,26%)	10 (13,16%)	10 (13,16%)	50 (65,8%)
Услуга организовање слободног времена	67/100	1 (1,49%)	3 (4,48%)	10 (14,52%)	7 (10,45%)	46 (68,66%)	4,34±1,13
Услуга исхране	2/100	/	1 (50%)	1 (50%)	/	/	2,5±0,71
Услуга коришћења купатила	0	/	/	/	/	/	0
Услуга прања и сушења веша	0	/	/	/	/	/	0
Превентивна здравствена заштита	6/100	2 (33,33%)	/	1 (16,67%)	/	3 (50%)	3,33±1,97

M-средња вредност оцена, SD-стандардна девијација

Из наведених података видимо да су корисници најзадовољнији услугом боравка и услугом организовање слободног времена које су оценили оценама 4,34/5. Мање су задовољни услугом превентивне здравствене заштите коју су оценили оценом 3,33/5, док су најмање задовољни услугом исхране коју је оцењена оценом 2,5/5.

#### 4.1.5. Оцена задовољства испитаника активностима у оквиру клуба

У оквиру Табеле 4.1.5. испитивано је **задовољство корисника активностима** које се пружају у оквиру услуге организовање слободног времена, такође системом оцењивања, при чему је оцена 5 најбоља, а оцена 1 најлошија.

Када је у питању спортско-рекреативна активност, 42 (100%) испитаника је оценило ову активности, и то 28 (66,67%) је оценило оценом 5, 6 (14,29%) оценом 4, 5 (11,90%) оценом

3, 2 (4,76%) оценом 2 и 1 (2,38%) оценом 1. Средња оцена за спортско-рекреативне активности је 4,41.

Едукативне курсеве је оценило 18 (100%) испитаника и то 10 (55,56%) оценом 5, 3 (16,67%) оценом 4, 2 (11,11%) оценом 3, 2 (11,11%) оценом 2 и 1 (5,56%) оценом 1. Средња оцена за едукативне курсеве износи 3,84.

Радно-креативне активности оценило је 17 (100%) испитаника, од чега је највише њих - 12 (70,59%) оценом 5, 2 (11,76%) оценом 4, 3 (17,65%) оценом 3, док нико није оценио са 1 или 2. Средња оцена за радно-креативне активности је 4,53.

Када су у питању културно-забавне активности, 52 (100%) испитаника је оценило ову услугу и то: 40 (76,92%) оценом 5, 3 (5,77%) оценом 4, 6 (11,54%) оценом 3, 1 (1,92%) оценом 2 и 2 (3,85%) оценом 1. Средња оцена за културно-забавне активности је 4,50.

**ТАБЕЛА 4.1.5.** – Оцена задовољства активностима у оквиру клуба

		ОЦЕНЕ						
Спортско-рекреативне активности	ОДГОВОРИЛО	1	2	3	4	5	M±SD	
		42/100	1 (2,38%)	2 (4,76%)	5 (11,90%)	6 (14,29%)	28 (66,67%)	4,41±1,02
Едукативни курсеви	18/100	1 (5,56%)	2 (11,11%)	2 (11,11%)	3 (16,67%)	10 (55,56%)	3,84±1,57	
Радно-креативне активности	17/100	0	0	3 (17,65%)	2 (11,76%)	12 (70,59%)	4,53±0,8	
Културно-забавне активности	52/100	2 (3,85%)	1 (1,92%)	6 (11,54%)	3 (5,77%)	40 (76,92%)	4,5±1,04	

**M**-средња вредност оцена, **SD**-стандардна девијација

Из наведеног видимо да су најбоље оцењене радно-креативне активности оценом 4,53, затим културно-забавне оценом 4,5, спортско-рекреативне 4,41, док су најлошије оцењени едукативни курсеви оценом 3,84.

#### **4.1.6. Ставови испитаника о унапређењу услуга и активности**

У првом делу Табеле 4.1.6. представљени су ставови корисника о томе да ли је услуге у ужем смислу потребно унапредити или не.

За услугу боравка се изјаснило 65 (100%), од чега је 32 (49,23%) означило да услугу треба унапредити, а 33 (50,77%) да је не треба унапредити.

За услугу организовање слободног времена се изјаснило 57 (100%) испитаника, од чега је 30 (52,63%) означило да услугу треба унапредити, а 27 (47,37%) да је не треба унапредити.

Када је у питању услуга исхране, 3 (100%) испитаника се изјаснило да услугу треба унапредити.

Услуге коришћења купатила и прања и сушења веша не користи ниједан испитаник обухваћен овим истраживњем, те се због тога испитаници нису изјашњавали.

За услугу превентивне здравствене заштите се изјаснило 10 (100%) испитаника и то 7 (70%) њих сматра да услугу треба унапредити, а 3 (30%) да је не треба унапредити.

У другом делу Табеле 4.1.6. представљени су ставови корисника о томе да ли је активности у оквиру услуге организовање слободног времена потребно унапредити или не.

За спортско-рекреативне активности се изјаснило 31 (100%) испитаника, од чега 18 (58,6%) сматра да активност треба унапредити, а 13 (41,94%) да не треба унапредити.

За едукативне курсеве се изјаснило 19 (100%) испитаника. Од тога, 10 (52,63%) сматра да активност треба унапредити док њих 9 (47,37%) да не треба унапредити.

Када су у питању радно -креативне активности за њих се изјаснило 17 (100%) испитаника од којих 8 (47,06%) сматра да активност треба унапредити, а 9 (52,94%) сматра да ову активност не треба унапредити.

За културно - забавне активности се изјаснило 44 (100%) испитаника, од којих 20 (45,45%) сматра да активност треба

унапредити, док њих 24 (55,55%) сматра да је не треба унапредити.

ТАБЕЛА 4.1.6. – Ставови испитаника о унапређењу услуга и активности

	ОДГОВОРИЛО	ТРЕБА УНАПРЕДИТИ	НЕ ТРЕБА УНАПРЕДИТИ
Услуга боравка	65/100	32 (49,23%)	33 (50,77%)
Услуга организовање слободног времена	57/100	30 (52,63%)	27 (47,37%)
Услуга исхране	3/100	3 (100%)	/
Услуга коришћења купатила	0	0	0
Услуга прања и сушења веша	0	0	0
Превентивна здравствена заштита	10/100	7 (70%)	3 (30%)
Спортско рекреативне активности	31/100	18 (58,6%)	13 (41,94%)
Едукативни курсеви	19/100	10 (52,63%)	9 (47,37%)
Радно-креативне активности	17/100	8 (47,06%)	9 (52,94%)
Културно – забавне активности	44/100	20 (45,45%)	24 (55,55%)

#### **4.1.7. Ставови испитаника о унапређењу услуга и активности**

У оквиру питања отвореног типа од испитаника се тражило да се изјасне о томе шта би требало унапредити у Клубу како би квалитет услуга био још бољи?

Више од половине испитаника се није изјаснило по овом питању. Ипак, од оних који су се изјаснили, 2/3 сматра да би квалитет услуга у клубу био бољи када би било организовано више излета, док 1/3 њих предлаже увођење додатних/нових програма, курсева итд.

#### **4.1.8. Задовољство радом запослених**

Када је у питању задовољство радом запослених, у потпуности је задовољно 68 (68%) испитаника, углавном је задовољно 26 (26%) испитаника, 4 (4%) је нити задовољно нити незадовољно, 1 (1%) је углавном незадовољно, док 1 (1%) уопште није задовољно.

#### **4.1.9. Подаци о квалитету живота**

На питање о ставовима испитаника у погледу побољшања квалитета живота у корелацији са почетком коришћења услуге клуба, више од пола њих – 52 (52%) је одговорило да је квалитет њиховог живота углавном бољи од када користе услугу клуба, 29 (29%) сматра да је изузетно бољи, 15 (15%) да нема промена у квалитету живота, 3 (3%) да уопште није бољи и 1 (1%) да углавном није бољи.

Испитивањем ставова испитаника о осећају мање усамљености од када користе услугу клуба, 43 (43%) испитаника је означило да се углавном слажу са тврдњом да се осећају мање усамљено од када користе услугу клуба, 41 (41%) се у потпуности слаже, 13 (13%) се нити слаже нити не слаже, 3 (3%) се уопште не слаже, а не постоји испитаник који се углавном не слаже.

#### 4.1.10. Коришћење осталих услуга социјалне заштите

Када су у питању остале услуге социјалне заштите које користе корисници услуге клуба, чак 92 (92%) испитаника не користи ниједну другу услугу. Право на новчану социјалну помоћ и на увећану новчану социјалну помоћ користи по 1 (1%) испитаник, помоћ у кући, услуге персоналне асистенције и услуге центра за социјални рад користе по 2 испитаника (укупно 6% узорка), док додаток за помоћ и негу другог лица не користи ниједан испитаник обухваћен овим истраживањем. Два (2%) испитаника је навело да користи друге услуге социјалне заштите, али без навођења које услуге су у питању.

ТАБЕЛА 4.1.10. - Остале услуге социјалне заштите

<b>Услуге социјалне заштите које користе корисници услуге клуба (f/%)</b>	1. Новчана социјална помоћ	1 (1%)
	2. Увећана новчана социјална помоћ	1 (1%)
	3. Додатак за помоћ и негу другог лица	0
	4. Помоћ у кући	2 (2%)
	5. Персонална асистенција	2 (2%)
	6. Услуге Центра за социјални рад	2 (2%)
	7. Друго	2 (2%)
	8. Не користе	92 (92%)

## 5. УПОРЕДНА И КОРЕЛАЦИОНА АНАЛИЗА СТАТИСТИЧКИХ ПОДАТАКА

### 5.1. Однос степена образовања испитаника са степеном задовољства радом запослених, степеном побољшања квалитета живота, степеном осећаја усамљености и висином пензије

Постоји статистички значајна повезаност између степена образовања и висине пензије испитаника. Корелација је статистички значајана на нивоу 0,05. Корелација указује на то да већи степен образовања указује и на већу висину пензије. Степен образовања није утицао на степен задовољства радом запослених, степен побољшања квалитета живота као ни на

степен осећаја усамљености. Коefицијент  $r$  је испод границе од 0,05.

**ТАБЕЛА 5.1.**-Однос степена образовања испитаника са степеном задовољства радом запослених, побољшања квалитета живота, осећаја усамљености и висином пензије

СТЕПЕН ОБРАЗОВАЊА		
СТЕПЕН ЗАДОВОЉСТВА РАДОМ ЗАПОСЛЕНИХ	<b>r</b>	0,014
	<b>P</b>	0,892
	<b>N</b>	100
СТЕПЕН ПОБОЉШАЊА КВАЛИТЕТА ЖИВОТА	<b>r</b>	0,036
	<b>P</b>	0,725
	<b>N</b>	100
СТЕПЕН ОСЕЋАЈА УСАМЉЕНОСТИ	<b>r</b>	0,088
	<b>P</b>	0,384
	<b>N</b>	100
ВИСИНА ПЕНЗИЈЕ	<b>r</b>	0,250*
	<b>P</b>	0,012
	<b>N</b>	100

$r$ -коefицијент корелације,  $p$ -статистичка значајност,  $N$ -број испитаника

## 5.2. Однос степена задовољства радом запослених, са степеном побољшања квалитета живота и степеном осећаја усамљености

Постоји статистички значајна повезаност између степена задовољства радом запослених и степена побољшања квалитета живота. Корелација је статистички значајана на нивоу 0,05. Позитивна корелација указује на то да што је корисник задовољнији радом запослених у клубу да му је то квалитет живота бољи. Не постоји статистички значајна повезаност између степена задовољства радом запослених и степена смањења осећаја усамљености. Коefицијент  $r$  је испод границе од 0,05.

**ТАБЕЛА 5.2.**-Однос степена задовољства радом запослених, са степеном побољшања квалитета живота и осећаја усамљености

<b>СТЕПЕН ЗАДОВОЉСТВА РАДОМ ЗАПОСЛЕНИХ</b>			
<b>СТЕПЕН ПОБОЉШАЊА КВАЛИТЕТА ЖИВОТА</b>	<b>r</b>		0,251*
	<b>P</b>		0,012
	<b>N</b>		100
<b>СТЕПЕН ОСЕЋАЈА УСАМЉЕНОСТИ</b>	<b>r</b>		0,162
	<b>P</b>		0,107
	<b>N</b>		100

r-коэффициент корелације, p-статистичка значајност, N-број испитаника

### 5.3. Однос степена осећаја усамљености са степеном побољшања квалитета живота и висином пензије

Постоји позитиван степен корелације између степена смањености осећаја усамљености и параметара побољшања квалитета живота и висине пензије код испитаника. Корелација је статистички значајна на нивоу 0,01. Позитивна корелација указује на то да се са повећањем степена квалитета живота смањује и осећај усамљености.

Особе са већом пензијом такође се осећају мање усамљено.

**ТАБЕЛА 5.3.**-Однос степена осећаја усамљености са степеном побољшања квалитета живота и висином пензије

<b>СТЕПЕН ОСЕЋАЈА УСАМЉЕНОСТИ</b>			
<b>СТЕПЕН ПОБОЉШАЊА КВАЛИТЕТА ЖИВОТА</b>	<b>r</b>		0,475**
	<b>P</b>		0,000
	<b>N</b>		100
<b>ВИСИНА ПЕНЗИЈЕ</b>	<b>r</b>		0,300**
	<b>P</b>		0,002
	<b>N</b>		100

r-коэффициент корелације, p-статистичка значајност, N-број испитаника

#### 5.4. Процена корелације између висине пензије и стручноспреме и пола

Постоји статистичка значајност где је **висина пензије већа што је већи степен** образовања. Корелација је на висини  $p < 0,05$ .

Поред наведених резултата, између којих постоји статистички значајна повезаност, за потребе рада упоређено је још податак, али је анализа показала да међу њима не постоји статистичка значајна повезаност међу њима.

**ТАБЕЛА 5.4.**-Процена корелације између висине пензије и стручне спреме и пола

ВИСИНА ПЕНЗИЈЕ			
СТРУЧНА СПРЕМА	r		0,250*
	P		0,012
	N		100
ПОЛ	r		-0,176
	P		0,079
	N		100

r-коэффициент корелације, p-статистичка значајност, N-број испитаника

### ЗАКЉУЧАК

Рад је настао из потребе да се представи облик ванинституционалне бриге о старима, кроз пружање услуге клуба за старе. Наиме, услуга клуба, иако се успешно пружа за више хиљада корисника, са научног аспекта није довољно истражена. Поред тога, концепт ове услуге је за многе стручњаке неразјашњен или непознат. Емпиријским истраживањем које је спроведено у оквиру рада испитано је задовољство корисника услугом, услугама у ужем смислу, али и ставови корисника о квалитету живота у односу на коришћење услуге.

Социодемографски подаци о испитаницима показују да су корисници услуге клуба особе различитих карактеристика у погледу полне, старосне, образовне структуре и података о домаћинству. Међу корисницима су заступљене особе оба пола подједнако, са навршених од 55 до 86 и више година живота, различитог образовног профила (од оних који су завршили основну школу до оних који су завршили факултет), које живе саме, са партнером или више чланова породице. Овакви подаци упућују на то да су услуге клуба и активности које се спроводе у оквиру ње прилагођене свакоме ко се налази у стању потребе за њеним коришћењем.

Подаци да више од половине испитаника долази у клуб три и више пута недељно и време у клубу проводи са пријатељима које су упознали у клубу су показатељ да клубови представљају пријатно окружење за боравак и дружење чиме се превазилазе стереотипи о пасивном начину живота у старости.

Такође, из добијених података видимо да скоро сви испитаници учествују у неким од активностима које се организују у клубу, чиме се оправдава епитет „клубови за активно старење“.

Нешто мање од укупног броја испитаника се у оквиру услуге организовање слободног времена опредељује за учешће у едукативним активностима (курсевима ручних радова, језика, рачунара). На овај начин, клубови за старе поспешују концепт целоживотног учења. Свакако да нису једини у томе, али са сигурношћу се може рећи да имају највећи потенцијал и ресурсе за његово пуно остварење.

Више од 2/3 испитаника се слаже да је њихово време боље искоришћено, односно организовано од када користе услугу, што имплицира да клубови успешно спроводе своју мисију опревазилажењу патолошких облика старења праћених осећајем усамљености, непотребности и депресијом са којима се старе особе често суочавају.

Када је у питању задовољство услугама у ужем смислу, испитаници су најзадовољнији услугама боравак и организовања слободног времена.

Са друге стране, оцењивањем активности које се спроводе у оквиру услуге организовање слободног времена, испитаници су најбоље оценили радно – креативне и културно – забавне активности, док су најлошије оценили едукативне активности.

Када је реч о запосленима, скоро сви испитаници су се изјаснили да су у потпуности или углавном задовољни њиховим радом, док је обрада података показала да што је корисник задовољнији радом запослених, то је квалитет његовог живота бољи. Обзиром да је један од индикатора квалитета пружене услуге управо начин на који запослени обављају своје дужности, када су у питању клубови, са сигурношћу можемо рећи да запослени доприносе квалитету пружања услуге, али и побољшању квалитета живота својих корисника.

Један од најважнијих показатеља потребе за оваквим видом заштите огледа се у чињеници да преко 80% испитаника сматра да је квалитет њиховог живота бољи, те да се осећају мање усамљено од када користе услугу клуба.

Социоекономски статус испитаника указује да је корисничка група врло хетерогена по том питању. Примања корисника се крећу од испод 10.000 до преко 45.000 динара, што је показатељ да је један од циљева услуге клубаквалитетно провођење времена са вршњачком групом, те да кориснике разлике у социјалном статусу ни на који начин не одређују.

Корисници услуге клуба за старе задовољни су квалитетом пружене услуге и оним што њено коришћење за њих значи. Ипак, издвајају се сегменти који захтевају преиспитивање ради унапређења и подизања квалитета услуге на виши ниво. То се пре свега односи на унапређење услуге исхране и преиспитивање активности у правцу унапређења постојећих и увођења нових. Поред тога, неопходно је урадити ревизију важећих прописа са циљем да се омогући адекватан регулаторни оквир којим би се унапредио квалитет пружања услуге клуба.

## ЛИТЕРАТУРА

Закон о социјалној заштити, *Службени гласник РС*, бр. 24/2011

Правилник о раду П.Ј. „Дневни центри и клубови“, *Геронтолошки центар Београд*, 2001.

Одлука о правима и услугама социјалне заштите, *Службени лист Града Београда*, бр.55-02, 2011.

Правилник о коришћењу дневних услуга у заједници, *Геронтолошки центар Београд*, 2013.

Закон о социјалној заштити и обезбеђивању социјалне сигурности корисника, *Службени гласник РС*, бр. 36/91, 79/91, 33/93, 53/93, 67/93, 46/94, 48/94, 52/96, 29/2001, 84/2004, 101/2005 - др. закон и 115/2005.

Dirk Jarre, *making Choices for a Society of All Ages – A White Paper with Recommendations for Decision Makers*, European Commission, Brussels, 2016.

Rori Linč, *Praksa socijalnog rada sa starima – pozitivni pristup centriran ka osobi*, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2016.

**Jelena Vukovic**

## **SATISFACTION OF USERS WITH SERVICES OF ELDERLY CLUBS IN THE TERRITORY OF THE CITY OF BELGRADE**

### **Resume**

Elderly clubs are an example of non-residential type of social protection of seniors, which are aimed to prevent negative aspects of ageing process and also to support integration of elderly into wider social community. So far, in Serbia scientific research into the provision of services of elderly clubs was very scarce and insufficient for the further development and improvement of the service. This field of elderly care has not been sufficiently explored, so there are not enough relevant sources on it, which makes this research important for this topic. The paper presented potential for licensing the service of the elderly clubs *MENI nije jasno sta znaci ova recenica dovde* with an idea to improve existing knowledge in the system of social protection by bringing new insights into the way of work with users in old age.

The empirical research examined user satisfaction with the overall service in the clubs, satisfaction with specific services, as well as the user's views on the room for improvement and the influence of these services on the quality of their lives.

From the results of the research, data showed that users of the service differ by gender, age, education and household model. General conclusion is that clubs are pleasant environment for seniors gathering and their joint activities. In addition, almost all survey participants were engaged in some of the activities organized by the clubs, which contributed to overcoming the stereotypes about passive lifestyle in old age.

When it comes to the specific services, the participants were the most satisfied with the service of organizing their free time and daily activities in the clubs. Almost all respondents were engaged in some of the organized activities, from which creatively occu-

pational and activities related to culture and entertainment were recognized as the best. On the other side, educational activities had the lowest ranking.

Elderly clubs represent a pleasant environment for staying and socializing elderly people, as it was evidenced by the fact that more than half of the respondents come to the club three or more times a week. One of the most important findings is that elderly club service was recognized by more than 80% of the respondents as something which improved the quality of their lives and that they feel less lonely than before due to using the clubs' service. Also, the research illustrated work of the employees who provide the clubs services, while almost all respondents stated that they are satisfied with the work of the employees.

Based on the analysis of the results of the research, it can be concluded that the users of the elderly clubs service are satisfied with the quality of the provided service and significance of its using for them.

Keywords: elderly clubs, Belgrade, elderly.