

Elderly care in a postmodern environment

Nega starih ljudi u postmodernom okruženju

DOI: 10.59366/2831-1086.2025.3.6.45

Dušan Tojagić¹

1. JKP Zelenilo Beograd

Corresponding author

Email: dusan.tojagic@elektroizgradnja.rs

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-9933-5641>

Abstract: In order to gain insights into the challenges and difficulties faced by social workers in working with elderly individuals in nursing homes, a qualitative study was conducted involving nine social workers from nine nursing homes in Belgrade. The results indicate that the most significant problems and difficulties identified by social workers include the specific nature of services requiring individualized work with clients, lack of cooperation from family members, excessive administrative tasks, overly broad job descriptions prescribed by regulations, the low status of social workers within the system, and an insufficient number of social workers relative to the number of clients.

Keywords: social work, challenges, difficulties, elderly, nursing homes

Sažetak: U cilju sticanja saznanja o izazovima i poteškoćama socijalnih radnika u radu sa starim licima u domovima za stara i nemoćna lica, sprovedeno je kvalitativno istraživanje u kome je učestvovalo devet socijalnih radnika iz devet domova za stara i nemoćna lica Beograda. Dobijeni rezultati pokazuju da najznačajnije probleme/teškoće socijalni radnici identifikuju kao specifičnosti usluga koje zahtevaju individualni rad sa korisnicima, nesaradnju sa članovima porodice, preobimnu administraciju, preširok opis dužnosti socijalnog radnika propisan od strane propisi, loš položaj socijalnog radnika u sistemu, premalo socijalnih radnika u odnosu na broj korisnika.

Ključne reči: socijalni rad, izazovi, teškoće, stara lica, domovi za stara i nemoćna lica.

Uvod / Introduction

U poslednje vreme se mnogo govori o trendu starenja, o konceptu starosti kao specifičnosti našeg društva. Danas stariji ljudi postaju veći deo naše populacije. Upravo zbog toga su starost i starenje važne teme današnjeg društva, o čemu svedoči i Evropska unija, koja je 2012. proglasila Godinom aktivnog starenja i međugeneracijske solidarnosti.

Ciljevi koje je EU postavila za 2012. godinu bili su: podizanje svesti o vrednosti aktivnog starenja, isticanje doprinosa koji stariji ljudi mogu dati društvu i privredi, posebno mobilizacijom svog ukupnog potencijala; razmena ideja i primera dobre prakse o tome kako najbolje promovisati politike aktivnog starenja i solidarnost među generacijama; nude okvir za akciju kako bi se omogućilo državama članicama i zainteresovanim stranama da razviju politike i konkretne aktivnosti za podsticanje aktivnog starenja.

Cilj istraživanja / Objective of the research

Osnovni cilj istraživanja bio je da se stekne uvid u mogućnosti profesionalnog delovanja socijalnih radnika u domu u okviru sve većih radnih zahteva. Stoga su postavljena sledeća istraživačka pitanja:

1. Koji poslovi za socijalne radnike predstavljaju profesionalne izazove i poteškoće?
2. Kakav je položaj socijalnih radnika u domu?
3. Koje su potrebe za stručnim usavršavanjem?

Metode / Methods

Istraživanje je sprovedeno sa devet socijalnih radnika zaposlenih u domovima za stara i nemoćna lica, koji predstavljaju 9 domova u Gradu Beogradu (okružnim domovima).

To je zgodan uzorak. Učesnici su odabrani na način da su kontaktirani domovi za stara i nemoćna lica i jedan od socijalnih radnika koji je zaposlen u domu zamoljen da učestvuje u istraživanju.

Starost učesnika istraživanja kreće se od 43 do 59 godina. Staž u domu za stara i nemoćna lica varira od 7 do 30 godina. Svi ispitanici su žene i imaju fakultetsku diplomu.

Metod i postupak istraživanja / Research method and procedure

Istraživanje je sprovedeno u junu 2024. Podaci su prikupljeni polustrukturiranim intervjuom. Intervjui su snimani diktafonom, za šta je tražena saglasnost učesnika. Pre svakog intervjuja socijalnim radnicima je objašnjena svrha i cilj istraživanja. Intervjui su u proseku trajali 30 minuta. Poverljivost svih primljenih podataka je zagarantovana.

Obrada podataka / Data processing

U obradi podataka koristili smo kvalitativnu analizu, odnosno analizu sadržaja, a jedinica analize su bili intervjui. Empirijski materijal smo uređivali sumiranjem i parafraziranjem govornika, nakon toga odredili rečenicu kao jedinicu kodiranja, a zatim koristili otvoreno kodiranje koje sadrži tri koraka, i to:

- a) dodeljivanje kodova empirijskom materijalu;
- b) udruživanje srodnih kodova u kategorije i
- c) analizu značenja pojmova i kategorija.

Rezultati / Results

Kroz kvalitativnu analizu odgovora socijalnih radnika, odnosno procesa analize sadržaja navedenih istraživačkih pitanja, dobijene odgovore smo kategorisali u dve tematske oblasti:

- 1) po težini i
- 2) izazovi u radu sa starim licima.

Poteškoće u radu sa starijim osobama / Challenges in working with older adults

Analizirajući odgovore socijalnih radnika, identifikovali smo tri teme vezane za poteškoće u njihovom profesionalnom radu: difuzija posla, rad sa porodicom korisnika i položaj socijalnog radnika u ustanovi. U oblasti difuzije poslova definisane su četiri kategorije: zanemarivanje individualnog rada, akcenat na administraciji, preobiman obim posla i nestrukturisan stručni rad.

Zanemarivanje individualnog rada / Neglect of individual work

Zakon o socijalnoj zaštiti (Sl. 157/2013, čl. 11, st. 1), koji navodi principe socijalne zaštite, pominje, između ostalog, princip individualizacije, koji kaže da se prava iz sistema socijalne zaštite osiguravaju u skladu sa sa individualnim potrebama i okolnostima korisnika, uz njegovo aktivno učešće.

U ovom istraživanju socijalni radnici su se više puta osvrnuli na važnost individualnog rada sa korisnicima i napomenuli da je za njih korisnik kao ličnost pre svih papirologije: »Više volim rad sa korisnicima, ali ima mnogo nepotrebne administracije, evidencije, itd. Ako sada morate da zapisujete svaku rečenicu koju uradite, svaki kontakt sa stanarom, to je za mene gubljenje vremena.

Zato više volim da radim sa korisnicima, posećujem, razgovaram, rešavam njihove probleme, motivišem ih, pomažem im da se prilagode.“

Zauzimanje stava da je korisnik u centru profesije socijalnog rada, postavlja korisnika u „vrh“ od prioriteta same profesije sadrži. Pojedinač i njegove potrebe kao najveća vrednost u profesiji socijalnog rada doprinose ostvarivanju cilja delatnosti socijalne zaštite, koja je usmerena na unapređenje kvaliteta života i osnaživanje korisnika za samostalno zadovoljavanje osnovnih životnih potreba i njihovo aktivno uključivanje u životnu sredinu. društva (Zakon o socijalnoj zaštiti, Sl. 33/2012., čl. 3.

Naglašena administracija / Overemphasis on administration

Poslednjih nekoliko godina sve je više administracije u radu socijalnog radnika u domu, a često je, kako navode socijalni radnici, to najveći problem njihovog posla: „U stvarnosti moramo da se posvetimo više se bavimo administrativnim poslovima i trošimo daleko više vremena na to (...) jedan veliki problem je dvostruko vođenje evidencije, s jedne strane imamo kompjuterizaciju, s druge strane moramo sve da vodimo peške.«; "Nepotrebna administracija je problem po mom mišljenju."; „Nažalost, možete da radite sa čovekom ceo dan i da mu pomognete i obavestite porodicu, ali ne možete da stignete da napišete da ste to uradili (...) u suštini niste uradili ništa.

»Mislim da je to najveći problem našeg posla, administrativni zadaci koji opisuju šta treba da radimo sa korisnikom, šta smo uradili, kada planiramo nešto da uradimo, a zbog sve ove velike buke nemamo vremena da budi uz korisnika i sve to zajedno provedi.«. Administracija je postala neizostavni deo posla socijalnog radnika.

Nesumnjivo je neophodno i ima svoje prednosti ako je dobro strukturisano. Međutim, problem nastaje ako je stručnjak više zaokupljen njom nego osobom koja stoji ispred njega i traži njegovu pomoć. Iz navedenih konstatacija možemo zaključiti da je potrebna bolja organizacija rada u pogledu odnosa rada sa korisnicima i vođenja administrativnih poslova.

Previše obiman obim posla / Excessive workload

Socijalni radnici navode da imaju širok obim posla, kao i da često obavljaju poslove koji nisu prvenstveno njihovi, a sve u cilju pružanja što bolje nege korisniku: „Jasno je da su socijalni radnici usklađeni sa potrebe korisnika, ali ponekad i socijalni radnik radi poslove koji nisu naši.“; „Mislim da je opis posla dosta obiman i raznovrstan, te bi ga bilo potrebno strukturirati da se tačno zna šta je opis posla profesionalnog socijalnog radnika...“.

Ove izjave pokazuju potrebu za većim brojem stručnjaka u domovima za stara i nemoćna lica, te uspostavljanje jasnije distinkcije između poslova socijalnih radnika i ostalih zaposlenih u domovima. Čačinović Vogrinčić i dr. (2007) ističu važnost odnosa saradnje u rešavanju problema sa kojima korisnik dolazi. Specijalisti, svako u svojoj oblasti rada, treba da čuju i vide korisnika. Takođe, iz odgovora možemo zaključiti da je potrebno upoznati druge stručnjake sa specifičnom ulogom socijalnog

radnika i razviti bolju komunikaciju i saradnju između stručnjaka različitih profila koji rade u ustanovi.

Nestrukturisan stručni rad / Unstructured professional work

Dotičući se profesionalnih poslova socijalnog rada, ispitanici opisuju profesionalni rad kao nestrukturiran i ističu disparitet između potreba korisnika i administracije: „Mislim da se uklapa, ali možda ne u potpunosti jer smatram da se premalo značaja pridaje radu sa korisnika u opisu posla.“ na neki način se trudimo i stručni smo da prepoznamo potrebe korisnika, starijih ljudi, a sada kada je to usaglašeno, trudimo se.“ Kada govorimo o socijalnom radu sa starim licima u ustanovi, treba uzeti u obzir nekoliko faktora: način i vreme komunikacije sa korisnicima, individualizovan pristup, te poznavanje specifičnih promena u vezi sa godinama i starenjem, posebno promenama izazvanim različitim bolestima.

Takođe treba napomenuti da se u poslednjoj deceniji struktura zdravih i bolesnih korisnika u domovima promenila u korist bolesnih. Vučevac (2006) navodi da se 60%-80% korisnika u domovima otežano kreće ili je nepokretno i da je takođe visoka stopa mortaliteta. Uzimajući u obzir navedeno, treba uzeti u obzir broj stručnih radnika (zdravstveni i nezdravstveni profil), njihovu obrazovanost o populaciji sa kojom rade i bolju organizaciju rada u ustanovi, što je navedeno i u kasnijim izjavama dr. učesnici istraživanja. U oblasti rada sa članovima porodice korisnika iskristalisale su se dve kategorije: nezainteresovanost porodice korisnika za saradnju i pomoć i nepoverenje porodice korisnika u osoblje doma.

Nezainteresovanost porodice korisnika za saradnju i pomoć / Lack of family engagement in collaboration and support

Socijalni radnici su tokom ovog istraživanja više puta naveli da porodica korisnika često pogrešno percipira svoju ulogu nakon smeštanja člana u instituciju, što im kao stručnim radnicima stvara velike poteškoće: »Najčešće odbijaju da sarađuju, čak i ako uspete da pobedite njih preko za posao, vrlo retko možete da nastavite dalju saradnju su najveći problemi sa pratinjom.

Recimo, kada je korisnik primljen u dom, onda nam, na primer, problem prave rođaci kada moraju da prate korisnika. Pa, porodica uglavnom misli kada nekoga smesti u dom, da su rešili sve probleme i da sve ostalo treba da urade socijalni radnici. Promene u današnjem društvu, na ekonomskom i socijalnom planu, odražavaju se i na sistem socijalne zaštite na način da je sadašnja ravnoteža u podeli odgovornosti u pogledu toga šta je odgovornost države, lokalne zajednice, a šta odgovornost, tj. porodična dužnost (Urbanc, 2001).

Prilikom smeštaja korisnika u ustanovu važno je upoznati porodicu i dodatno razjasniti njihovu ulogu, tj. da njihova briga i odgovornost ne prestaju, već poprimaju drugačiji oblik. Međutim, treba napomenuti da mnogi stariji kao razlog dolaska u dom navode poremećene odnose u porodici, koji predstavljaju veliki stres za stariju osobu, kao i samo preseljenje (Štambuk, 1998). Stoga bi rad na izgradnji porodičnih odnosa trebalo da bude važna oblast profesionalnog socijalnog rada, uzimajući u obzir da konflikti i nesrećni odnosi sa odraslom decom doprinose lošem fizičkom i mentalnom zdravlju (Silverstein i Bengston, 1991).

Pošto se društvena mreža smanjuje u starosti, odnosi sa odraslom decom postaju važan izvor uključenosti u porodicu (Johnson i Troll, 1994).

Nedostatak poverenja porodice korisnika u osoblje doma / Lack of trust of the user's family in the nursing home staff

Poverenje, kao osnova svakog odnosa, doprinosi stvaranju kvalitetnih međuljudskih odnosa i od neprocenjivog je značaja za socijalne radnike kada im porodica korisnika veruje da je sve što rade usmereno na dobrobit njihovog člana porodice. Nedostatak poverenja stvara dodatne poteškoće u radu, a to je vidljivo

iz sledećih izjava učesnika istraživanja: da nam ne veruju – to je najveći problem, i ne žive sa njima. Ne poštuju stručno mišljenje socijalnih radnika. Nisu obilazili, nisu kontaktirali majku, oca i traže da sve uradimo kako treba.

Davorka Matić (2000: 185) navodi da je poverenje veoma lako opravdati: u gotovo trivijalnom smislu, obavljanje osnovnih, svakodnevnih životnih aktivnosti zasniva se na poverenju među učesnicima ovih aktivnosti. Kao što je već pomenuto, rad sa porodicom korisnika u vidu informisanja, savetovanja i uključivanja u novi život njegovog člana porodice je izuzetno važan.

Dobra saradnja stručnog osoblja sa članovima porodice korisnika, koja se zasniva na poverenju i razgovoru, pozitivno će uticati na zdravlje novog korisnika i njegovo prilagođavanje.

Istraživanja pokazuju da su interakcije sa ljudima iz spoljašnjeg sveta (pre svega članovima porodice) povezane sa zadovoljstvom u instituciji, dok interakcije unutar institucije nisu (Baltes, Vahl i Reichert, 1992). Opisujući položaj socijalnog radnika u domu za stara i nemoćna lica dobijene su dve kategorije: loš položaj socijalnog radnika u odnosu na druga zanimanja i nedovoljan broj socijalnih radnika.

Loš položaj socijalnog radnika u odnosu na druge profesije / Poor status of social workers compared to other professions

Socijalni radnici navode da su u poređenju sa drugim profesijama koje rade u domu potcenjeni, napominjući više puta da rade u ustanovi socijalne zaštite: To je profesija koja je, da tako kažem, uvek poslednja na lestvici.

Mi smo suštinski Katica za sve jer bez nas sestre ne bi mogle ništa, važan je timski rad, mi smo tu dosta ključna osoba... Imamo najniži koeficijent koji možemo da imamo po stručnom obrazovanju.

Nisam zadovoljan položajem i položajem socijalnog radnika u okviru socijalne ustanove, jer je ovo ipak socijalna ustanova i logično bi bilo da ključno mesto ima socijalna služba, socijalni radnici u domu. Iskustvo sopstvene profesije kao manje važne, odnosno nedovoljno cenjene, svakako loše utiče kako na same socijalne radnike, tako i na timski rad.

Knežević (2003) navodi da je socijalni rad zbog društvene uloge koju je preuzeo postao profesija sa većim ugledom nego pre deceniju ili više.

Profesionalni stres kojem su u velikoj meri izložene pomagačke profesije takođe može doprineti lošoj samopercepciji profesije.

Treba imati u vidu da svi učesnici istraživanja imaju veoma dugo radno iskustvo u ustanovi (7-30 godina).

Nedavna studija Rusca (2011) ukazuje na potrebu nadzora socijalnih radnika u domovima za stara i nemoćna lica i navodi smrt korisnika, nesaradnju i optužbe porodice korisnika, te neprijatna osećanja vezana za rad kao razlozima. Uzajamno poštovanje svih profesija doprinosi kvalitetnijem pružanju usluga u ustanovi, a samim tim i boljoj samopercepciji i zadovoljstvu na poslu.

Zaključak / Conclusion

Starost i starenje treba posmatrati uzimajući u obzir nekoliko aspekata: pripremu za starost na mikro- i makro nivou, promenu uloga starijih u porodici i promene u strukturi same porodice, demografske trendove i njihove implikacije na velike socijalni sistemi kao što su zdravstvo i penzije, prava starijih, kvalitet života, uspešno i aktivno starenje, odnosno dostojanstven život i smrt.

Navedeni aspekti starosti postaju zabrinjavajuća i veoma aktuelna globalna pitanja današnjice, na koja delimično moraju da odgovore socijalni radnici koji rade u domovima za stara i nemoćna lica. Polazna osnova ovog istraživanja bila je potreba da se objedine iskustva stručnjaka, socijalnih radnika u radu sa starim licima koji su smešteni u domovima za stara i nemoćna lica grada Beograda (okružni domovi). Stoga, treba napomenuti da se zaključci ovog istraživanja ne mogu primeniti na celu Srbiju, odnosno na sve tipove domova za stara i nemoćna lica.

Dobijeni rezultati pokazuju da su najznačajniji problemi koje identifikuju socijalni radnici specifičnosti usluga koje zahtevaju individualan rad sa korisnicima, preobimna administracija, preširoki opis poslova socijalnog radnika propisanih propisima, loš položaj socijalnog radnika u sistema, premalo socijalnih radnika u odnosu na broj korisnika. Takođe, potreba, odnosno izazov za profesiju kroz kreiranje standarda za rad socijalnih radnika u ustanovama, kao i kategorizaciju ustanova i potrebu za specifičnim obrazovanjem iz oblasti palijativnog zbrinjavanja, kao i za rad sa ljudima koji boluju od psiho-organskih bolesti.

Istraživanje pokazuje da je uloga socijalnog radnika u ustanovama za stara i nemoćna lica veoma složena, odnosno podrazumeva veoma zahtevan rad u više oblasti (individualna, grupna, porodična, timska), ali i rešavanje različitih problema (administrativnih, među- i unutarorganizacioni), poznavanje komunikacijskih veština specifičnih za starije osobe (kroz savetovanje, pregovaranje, osnaživanje) i mogućnost ličnog i profesionalnog razvoja i usavršavanja kroz obrazovanje.

Neophodno je istaći postojeću dilemu u socijalnom radu, težnju ka profesionalizaciji koja ponekad dovodi do veće birokratizacije i rada sa ljudima koji svakodnevno donosi nove specifične izazove. Jedan od konkretnih primera težnje ka profesionalizaciji odnosi se na dvostruku karakteristiku standarda. S jedne strane ih vidimo kao merljive standarde kvaliteta rada, a sa druge kao norme obima posla.

U osnovi dobijenih rezultata je prepoznavanje potrebe stručnjaka da se više vremena provodi u direktnom radu sa korisnicima. Univerzalizacija usluga često može biti na štetu korisnika, pa je upravo zbog toga za kvalitetan rad potrebna

jasna uloga stručnjaka i poznavanje metoda, ali se moraju predvideti specifične situacije i individualne potrebe korisnika (npr: nekome je potrebno nekoliko sastanke dok ne stekne poverenje u osobu kojoj treba da poveri sopstveni problem).

Dilema između univerzalnog i specifičnog u socijalnom radu je konstanta o kojoj treba razmišljati, posebno u kontekstu socijalnog rada sa starijima. Dobijeni rezultati za socijalne radnike, ali i za nadležne u sistemu socijalne zaštite, visokoškolsko obrazovanje i strukovna udruženja, postavljaju zahtev za ulaganje dodatnih napora u izgradnju identiteta profesije socijalnog rada u cilju unapređenja usluga namenjenih korisnicima.

Očigledna je potreba za permanentnim obrazovanjem kao i restrukturiranjem postojećih ustanova u cilju što boljeg zadovoljavanja potreba korisnika, kao i jasnijom ulogom socijalnog radnika kroz razvoj kompetencija, veština i znanja iz oblasti socijalne zaštite. rad sa starijima.

Literatura / References

1. Hsieh, H.-F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*.
2. Čaćinović Vogrinčić, G., Kobal, L., Mešl, N., i Možina, M. (2007). Uspostavljanje kooperativnog odnosa i ličnog kontakta u socijalnom radu. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar za socijalni rad, Zavod za socijalni rad.
3. Vučevac, V. (2006). Reforma strukture domova za stara nemoćna lica i obuka zaposlenih: Perspektiva stvaranja odeljenja za palijativno zbrinjavanje u okviru domova za stara i nemoćna lica. U A. Jušić (ur.), *Palijativna skrb u Hrvatskoj i svijetu* (str. 238-241). Zagreb: Hrvatsko društvo za palijativnu skrb/Hospis HLZ.

4. Urbanc, K. (2001). Etika i vrednosti u socijalnom radu. *Anali socijalnog rada*, 8(2), 153-164.
5. Johnson, C. L., & Troll, L. E. (1994). Constraints and facilitators to friendships in late life. *The Gerontologist*.
6. Baltes, M. M., Vahl, H.-V., & Reichert, M. (1991). Uspešno starenje u ustanovama za dugotrajnu negu. *Godišnji pregled gerontologije i gerijatrije*, 11, 311-337.
7. Knežević, M. (2003). Neka razmišljanja o identitetu profesije socijalnog radnika. *Ljetopis socijalnog rada*, 10(1), 45-60.
8. Mali, J. (2010). Socijalni rad u razvoju institucionalne brige za starije osobe u Sloveniji. *Evropski časopis za socijalni rad*.
9. Povazki, R. D., & Valsh, D. (1999). Palijativna medicina akutne nege: Psihosocijalna procena pacijenata i palijativna medicina primarne nege.
10. Parker, J., & Penhale, B. (1998). *Forgotten people: Positive approaches to dementia care*. Aldershot: Ashgate.
11. Marshall, M., & Tibbs, M. (2006). *Social work and people with dementia: Partnerships, practice and persistence* (2nd revised ed.). Bristol: Policy Press.
12. Chapman, D. G., & Toseland, R. W. (2007). Effectiveness of advanced illness care teams for nursing home residents with dementia. *Social Work*, 52(4), 321-329. doi: 10.1093/sw/52.4.321
13. Ferri, C. P., Prince, M., Brayne, C., Brodaty, H., Fratiglioni, L., Ganguli, M., Sczufca, M. (2005).
14. Global prevalence of dementia: A Delphi consensus study. *Lancet*, 366(9503), 2112-2117. doi: 10.1016/S0140-6736(05)67889-0
15. Koren, C., & Doron, I. (2005). Being a social worker in homes for the aged: The real, the ideal, and the gaps between. *Journal of Gerontological Social Work*, 44(3-4), 95-114. doi: 10.1300/J083v44n03_07
16. Kelchner, E. S. (2001). Social work with older adults in health care and residential settings in the new millennium: A return to the past. *Journal of Gerontological Social Work*, 36(3-4), 115-125. doi: 10.1300/J083v36n03_09
17. Milovanović, M. (1995). *Socijalni rad u ustanovama socijalne zaštite*. Beograd: Udruženje stručnih radnika socijalne zaštite, Savez društva socijalnih Radnika Republike Srbije.