

Usluge za osobe starije životne dobi na području Grada Zagreba

Sambolec, Irena

Master's thesis / Diplomski rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:199:842756>

Rights / Prava: [In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-05-20**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Irena Samolec

USLUGE ZA OSOBE STARIJE ŽIVOTNE DOBI NA
PODRUČJU GRADA ZAGREBA

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2023.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA
DIPLOMSKI STUDIJ SOCIJALNOG RADA

Irena Sambolec

USLUGE ZA OSOBE STARIJE ŽIVOTNE DOBI NA
PODRUČJU GRADA ZAGREBA

DIPLOMSKI RAD

Prof.dr.sc. Nino Žganec

Zagreb, 2023.

SADRŽAJ

1.	UVOD.....	1
2.	INSTITUCIONALNI I IZVANINSTITUCIONALNI OBLICI SKRBI.....	3
3.	USLUGE ZA STARIJE OSOBE U GRADU ZAGREBU	15
3.1.	Usluge u okviru Doma za starije osobe Sveta Ana	18
3.2.	Gerontološki centri Grada Zagreba	20
3.3.	Usluge u okviru organizacija civilnog društva	21
3.4.	Zaklada Zajednički put.....	25
4.	USLUGE ZA STARIJE OSOBE TIJEKOM COVID-19	27
5.	CILJ I ISTRAŽIVAČKA PITANJA	30
5.1.	Cilj istraživanja.....	30
5.2.	Istraživačka pitanja.....	30
6.	METODA ISTRAŽIVANJA	31
6.1.	Uzorak istraživanja	31
6.2.	Postupak istraživanja	34
6.3.	Mjerni instrumenti	36
6.4.	Obrada podataka.....	36
7.	REZULTATI ISTRAŽIVANJA	38
7.1.	Perspektiva o općem zadovoljstvu uslugama za osobe starije životne dobi	38
7.1.1.	Korisnici usluga.....	38
7.1.2.	Pružatelji usluga	41
7.1.3.	Predstavnic Gradskog ureda	42
7.2.	Perspektiva o dostupnosti uslugama za osobe starije životne dobi	43
7.2.1.	Korisnici usluga.....	43
7.2.2.	Pružatelji usluga	46
7.2.3.	Predstavnic Gradskog ureda	47
7.3.	Perspektiva o informiranosti uslugama za osobe starije životne dobi	49
7.3.1.	Korisnici usluga.....	49
7.3.2.	Pružatelji usluga	51
7.3.3.	Predstavnic Gradskog ureda	52
7.4.	Pogled na razvoj usluga za osobe starije životne dobi u budućnosti.....	53
7.4.1.	Korisnici usluga.....	53

7.4.2.	Pružatelji usluga	55
7.4.3.	Predstavnic Gradskog ureda	56
8.	RASPRAVA	57
8.1.	Ograničenja istraživanja	63
8.2.	Implikacije rezultata	64
8.2.1.	Teorijske implikacije	64
8.2.2.	Praktične implikacije	64
9.	ZAKLJUČAK	66
	POPIS TABLICA.....	70
	LITERATURA.....	71
	PRILOZI	78

USLUGE ZA OSOBE STARIJE ŽIVOTNE DOBI NA PODRUČJU GRADA ZAGREBA

Sažetak:

Kontinuirani trend starenja stanovništva prisutan je posljednjih godina ne samo u svijetu, već i u Hrvatskoj pa samim time i Gradu Zagrebu kao glavnom gradu. Takav negativan demografski trend zahtjeva dodatan fokus na usluge koje su potrebne starijim osobama unutar njihovih zajednica u kojima žive kako bi starost mogli provesti kvalitetno i dostojanstveno. Cilj ovog kvalitativnog istraživanja je dobiti uvid u pojedine aspekte usluga koje se pružaju osobama starije životne dobi na području Grada Zagreba s pozicije korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda. Pojedini aspekti usluga u koje se željelo dobiti uvid su: opće zadovoljstvo uslugama, dostupnost uslugama, informiranost o uslugama i razvoj usluga u budućnosti. Podaci su prikupljeni polustrukturiranim intervjuom te su se razgovori snimali mobitelom. Za obradu podataka koristila se metoda tematske analize. Istraživanje je pokazalo kako sve tri skupine sudionika izražavaju svoje nezadovoljstvo uslugama za osobe starije životne dobi kroz različite segmente, pri čemu sve iskazuju osjećaj nezadovoljstva. Unatoč nezadovoljstvu uslugama, kod korisnika i pružatelja usluga prevladava osjećaj zadovoljstva. Prema rezultatima sve tri skupine sudionika izjavljuju o problemima kod pristupa uslugama po pitanju kapaciteta i financija, ali i o dobrim stranama kod pristupa uslugama. Sve tri skupine sudionika izjavljuju o postojećim oblicima informiranja starijih osoba koji su raznoliki, ali također i iznose neke negativne strane informiranja starijih osoba koje se kod dijela korisnika i predstavnice Gradskog ureda vežu za nedostatno znanje o uslugama, u konačnici. Sudionici istraživanja se slažu kako je u budućnosti potreban razvoj usluga za starije osobe, prvenstveno izvaninstitucionalnih, ali i institucionalnih prema mišljenju korisnika i predstavnice Gradskog ureda. Dostupnost i informiranost o uslugama u glavnom gradu ima svojih dobrih i loših strana, što istovremeno dovodi do relativnog nezadovoljstva ispitanika, ali također i osjećaja zadovoljstva kod drugog dijela ispitanika te potrebe za daljnjim razvojem usluga. U svakom slučaju to nam je signal da se na uslugama za starije treba još dosta raditi i svakodnevno ih unaprijeđivati.

Ključne riječi: osobe starije životne dobi, usluge, Grad Zagreb

SERVICES FOR THE ELDERLY IN THE AREA OF THE CITY OF ZAGREB

Abstract:

The continuous trend of aging population has been present in recent years not only in the world, but also in Croatia and thus the City of Zagreb as the capital. Such a negative demographic trend requires an additional focus on the services that older people need within their communities in which they live in order to be able to spend old age with quality and dignity. The aim of this qualitative research is to gain insight into certain aspects of services provided to the elderly in the City of Zagreb from the position of users, service providers and representatives of the City Office. Some aspects of the services that were wanted to gain insight are: general satisfaction with services, availability of services, information about services and the development of services in the future. The data was collected through a semi-structured interview, and the conversations were recorded with a cell phone. The matical analysis method was used for data processing. The research showed that all three groups of participants express their dissatisfaction with services for the elderly through different segments, all expressing a sense of dissatisfaction. Despite dissatisfaction with services, a sense of satisfaction prevails among users and service providers. According to the results, all three groups of participants report problems in accessing services in terms of capacity and finances, but also about the good sides in accessing services. All three groups of participants declare about the existing forms of informing the elderly that are diverse, but also present some negative sides of informing the elderly, which are associated with insufficient knowledge of services in a part of the users and representatives of the City Office, ultimately. Participants of the research agree that in the future it is necessary to develop services for the elderly, primarily non-institutional, but also institutional according to the opinion of users and representatives of the City Office. Availability and information about services in the capital has its good and bad sides, which at the same time leads to relative dissatisfaction of respondents, but also a sense of satisfaction in the second part of respondents and the need for further development of services. In any case, this is a signal to us that services for the elderly still need a lot of work and improvement every day.

Key words: elderly people, services, City of Zagreb

Izjava o izvornosti

Ja, Irena Samolec pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Ime i prezime: Irena Samolec

Datum: 17.04.2023.

1. UVOD

Fenomen starenja stanovništva, kako u svijetu i Europi, tako i u Hrvatskoj nije nešto što nas više može iznenaditi i ostaviti nespremne u suočavanju s njegovim posljedicama. Sve je više literature koja upućuje na činjenicu kako broj starijih osoba iz godine u godinu raste. U tom pogledu i Havelka (2003.) u svom radu navodi kako je jedan od istaknutih demografskih trendova u svijetu zadnjih nekoliko desetljeća upravo taj stalan porast apsolutnog i relativnog broja starijih ljudi. Kao osnovne uzroke tih demografskih trendova odnosno porasta broja starijih osoba Despot Lučanin (1998.) spominje bolje ukupne uvjete života, bolju ishranu, smanjeni mortalitet u djetinjstvu, smanjeni natalitet, bolju zdravstvenu zaštitu, kontrolu zaraznih bolesti, prevenciju i liječenje kroničnih bolesti kao i migracijske procese. Svi ti uzroci, kako i sama autorica navodi imaju za posljedicu produženje prosječnog ljudskog vijeka te sve duže očekivano trajanje života ljudi u narednim desetljećima. No, kada govorimo o starijim osobama valja ipak spomenuti i kriterije prema kojima se određuje starost neke osobe. S obzirom na kriterije Svjetska zdravstvena organizacija starost dijeli na tri razdoblja, a to su: ranija starost od 65 do 74 godine, srednja starost od 75 do 84 godine te duboka starost od 85 i više godina, dok prema Ujedinjenim narodima starost nastupa iza 65. godine života.¹ S druge strane Mesec (2000., prema Žganec i sur., 2008.) starost dijeli na dva razdoblja, a to su do 75 i više od 75 godina odnosno sve stare na „mlađe“ i „starije“. Slijedeći dobnu granicu od 65 godina, smatra se da su narodi s udjelom osoba starijih od 65 godina većim od 10% u ukupnom stanovništvu vrlo stari narodi i to prema kriterijima Ujedinjenih naroda i Svjetske zdravstvene organizacije (Defilipis i Havelka, 1984., prema Despot Lučanin, 2022.). Obadić i Smolić (2008.) također navode kako je proces starenja stanovništva intenzivan i prisutan u većem dijelu svijeta, što potvrđuju i podaci UN-a za 2006. godinu u kojoj je broj starijih osoba u svijetu premašio 700 milijuna, dok se za 2050. godinu procjenjuje da će ta brojka narasti na oko 2 milijarde. No starenje stanovništva je ipak najviše izraženo u razvijenim europskim zemljama, čije se stanovništvo ujedno i smatra jednim od najstarijih u svijetu, pri čemu niti Hrvatska ne zaostaje u tom negativnom trendu

¹ Ujedinjeni narodi, 2002., prema Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

(Živić, 2003., prema Jedvaj i sur., 2014.). Takav negativan trend za Hrvatsku spominje i Zagrebačka strategija koja Republiku Hrvatsku svrstava u skupinu od deset europskih zemalja koje broje najveći udio starijih osoba u odnosu na ukupno stanovništvo.² Da stanovništvo u Europskoj uniji stari, pokazuju i podaci iz 2018. godine prema kojima je 19,7% stanovnika bilo starije od 65 godina (Despot Lučanin, 2022.). Prema podacima Eurostata (2022.) udio starijih osoba u dobi od 65 i više godina u Europskoj uniji je 2021. godine bio 21%, dok je 2001. iznosio tek 16%. Kada je pak riječ o Hrvatskoj podaci Državnog zavoda za statistiku (2018., 2021., prema Despot Lučanin, 2022.) prema zadnjem popisu stanovništva iz 2021. godine pokazuju kako je u Republici Hrvatskoj bilo 22,3 % osoba starijih od 65 godina, dok je prema popisu stanovništva iz 2011. godine taj postotak iznosio 17,7%, što upućuje na porast od 4,6% kroz razdoblje od 10 godina. Pažnju svakako treba obratiti i na porast udjela starijih osoba u dobi od 80 i više godina u gotovo svim državama članicama u razdoblju između 2001. i 2021. godine, a koji je za Hrvatsku 2001. godine iznosio 2% dok je 2021. godine porastao na 6% (Eurostat, 2022.).

Navedeni podaci su alarm za poteškoće koje proizlaze iz kontinuiranog trenda starenja stanovništva te nas potiču i usmjeravaju prema planu razvoja usluga potrebnih starijim osobama. Nekada su glavni izvor potpore i pomoći starijim osobama bili članovi njihovih obitelji, no danas su ulogu u većoj mjeri preuzele institucije i lokalne zajednice, uključujući državne i privatne ustanove, crkvena društva i organizacije te neprofitne udruge (Jedvaj i sur., 2014.). Lokalna zajednica u tom pogledu svakako igra značajnu ulogu jer u najvećoj mjeri može udovoljiti različitim potrebama pojedinih skupina starijih osoba koje se s vremenom sve više mijenjaju. U tom smislu i Havelka (2003.) navodi kako je upravo lokalna zajednica ta koja će poštujući načelo individualnog pristupa i ne zanemarujući obiteljsku potporu, stvoriti preduvjete za pružanjem pomoći i podrške starijim osobama, sukladno njihovim potrebama. Također, Despot Lučanin (1998.) napominje kako bi koordiniranje skrbi za starije osobe uglavnom trebala biti zadaća viših razina vlasti, a ona stvarna skrb namijenjena

² Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

lokalnoj zajednici, uvažavajući njezine posebnosti. Lokalna zajednica uvelike pridonosi kvaliteti života starijih osoba. Kvaliteta života starijih osoba prije svega će biti izražena u zajednicama sa dostatnim financijskim, institucionalnim, izvaninstitucionalnim, profesionalnim i volonterskim oblicima pomoći (Žganec i sur., 2008.).

2. INSTITUCIONALNI I IZVANINSTITUCIONALNI OBLICI SKRBI

Već sam uvodni dio rada ukazuje na porast broja osoba starije životne dobi u društvu kao i činjenicu produljenja životnog vijeka koji dovode do potrebe za pojačanim osiguranjem pomoći i skrbi za tu skupinu ljudi (Žganec i sur., 2007., prema Jedvaj i sur., 2014.). Međutim, kako navode Jedvaj i sur. (2014.) u tom smislu se sve više mijenjaju oblici i vrsta skrbi. Prema procjenama, različitim oblicima skrbi i usluga koje organiziraju i pružaju državne institucije i organizacije civilnog društva obuhvaćeno je tek 3 do 5% starijeg stanovništva Republike Hrvatske (Vlada Republike Hrvatske, 2007.). Budući da su sadašnje generacije osoba starije životne dobi naprednije po pitanju duljine životnog vijeka, zdravstvenog stanja, obrazovanja te postavljenom višom ljestvicom kvalitete života, može se očekivati širi raspon usluga skrbi unutar lokalne zajednice koji bi zadovoljio različite potrebe starijih osoba, neovisno o tome u kolikoj su mjeri (ne)ovisne o pomoći drugih (Havelka i sur., 2000.). Upravo takva sveobuhvatnost usluga skrbi, kako navode Havelka i sur. (2000.) trebala bi ići u korak s raznovrsnim i promjenjivim potrebama starijih osoba, a sve s ciljem pravovremenog i učinkovitog pružanja potrebne skrbi. Kako navodi Despot Lučanin (2022.) još uvijek većina starijih osoba živi kod kuće, bilo s obitelji ili sama. No, ipak u određenom trenutku života ponekad je starijoj osobi potrebna pomoć i skrb koju ona sama ili obitelj ne uspijevaju osigurati, stoga treba razmisliti o tome koji je oblik skrbi za nju najprimjereniji i najpotrebniji.

Kao osnovne oblike skrbi za starije osobe Despot Lučanin (2022.) navodi institucijske i izvaninstitucijske, no istovremeno ističe i njihovo međusobno preklapanje. To

preklapanje je vidljivo u tome što domovi za starije ne pružaju skrb samo svojim stanarima već je ona usmjerena i prema starijim osobama u lokalnoj zajednici, kao što je npr. dostavljanje obroka u kuću ili pristup programu tjelovježbe u domu (Despot Lučanin, 2022.). Također, pružatelji usluga iz lokalne zajednice s druge strane pružaju usluge skrbi osobama koje su trajno smještene u ustanovama i to kroz npr. programe tjelovježbe, kognitivne treninge, edukacije, savjetovanja, prijevoza i dr. (Despot Lučanin, 2022.). Takvo preklapanje između dvaju različitih oblika skrbi nam pokazuje kako jedno bez drugoga ne funkcionira odnosno njihovim međusobnim nadopunjavanjem se postiže veća vrijednost u pogledu ostvarenja veće kvalitete života starijih osoba i zadovoljenja dobrog dijela njihovih potreba. No razlike koje među njima postoje svakako treba uzeti u obzir jer kako je i navedeno u Strategiji socijalne skrbi za starije osobe u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2017.-2020. (2017.) u daljnjem razdoblju se očekuje da postojeća institucionalna skrb bude namijenjena prvenstveno najstarijim, kronično bolesnim i funkcionalno oslabljenim starijim osobama, dok se s druge strane naglasak stavlja na obitelj i lokalnu zajednicu koje predstavljaju oslonac izvaninstitucionalne mreže skrbi za starije. Prema Babić (2020.)³ u Hrvatskoj je manje od 3% stanovnika odnosno njih oko 23 000 od 838 000 starijih od 65 godina zbrinuto izvan obitelji u organiziranim oblicima institucionalne skrbi (državni i privatni domovi) te izvaninstitucionalne skrbi (obiteljski dom i udomiteljska obitelj). U nastavku teksta slijedi opis navedenih oblika skrbi i njihovo stanje na nacionalnoj razini.

Institucionalna skrb kao jedan od oblika skrbi vezana je uz ustanove za trajni smještaj i zbrinjavanje izvan vlastite obitelji, a to uključuje domove za starije osobe, ustanove za smještaj odraslih osoba s tjelesnim ili mentalnim oštećenjem te duševnih bolesnika (Despot Lučanin, 2022.). Središnji državni portal (2020., prema Despot Lučanin, 2022.) navodi kako u Hrvatskoj prema Zakonu o socijalnoj skrbi kao pružatelji usluge

³ Skrb za starije osobe treba postati nacionalni prioritet - Da ne budu »sretnici« samo korisnici državnih domova, posjećeno 23.08.2022. na mrežnoj stranici Glas Koncila: <https://www.glas-koncila.hr/skrb-za-starije-osobe-treba-postati-nacionalni-prioritet-da-ne-budu-sretnici-samo-korisnici-drzavnih-domova/>

smještaja starijim osobama mogu biti dom za starije osobe, centar za pružanje usluga u zajednici, udruga, vjerska zajednica, trgovačko društvo i druga domaća i strana pravna osoba kao i obrtnik, obiteljski dom te udomiteljska obitelj. Prema Strategiji socijalne skrbi za starije osobe u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2017.-2020. (2017.) usluga smještaja se može pružiti, osim kao institucionalni i kao izvaninstitucionalni smještaj u okviru obiteljskog doma, organiziranog stanovanja i udomiteljske obitelji. Kada govorimo o domu za starije osobe kao pružatelju usluge institucionalnog smještaja, sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi i Zakonu o ustanovama njega može osnovati država, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, vjerska zajednica, trgovačko društvo, udruga te druga domaća i strana pravna ili fizička osoba (Strategija socijalne skrbi za starije osobe u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2017.-2020., 2017.). Prema Babić (2020.) institucionalna skrb za starije osobe je 2001. godine izmjenama Zakona o socijalnoj skrbi decentralizirana na jedinice regionalne samouprave te su time osnivačka i upravljačka prava državnih domova za skrb o starijim osobama prenesena na županije. Dom za starije i nemoćne osobe kao osnova institucionalne skrbi namijenjene starijima pruža usluge izvan vlastite obitelji starijoj i nemoćnoj osobi u trenutku kada se njezino zdravstveno stanje trajno promijeni te postane nemoćna pa joj je stoga potrebna stalna pomoć i njega druge osobe (Lesički i sur., 2015.). Lesički i sur. (2015.) navode kako se u okviru usluge smještaja u dom za starije i nemoćne osobe korisnicima osigurava cjelovita skrb koja uključuje usluge kao što su: stanovanje i prehrana, briga o zdravlju, njega, održavanje osobne higijene i pomoć pri obavljanju svakodnevnih aktivnosti, usluge socijalnog rada, psihosocijalne rehabilitacije, radne aktivnosti, organiziranje slobodnog vremena, pratnje, organizirani prijevoz i savjetodavni rad.

Po pitanju smještaja u Republici Hrvatskoj postoje smještajni kapaciteti za 29 414 osoba odnosno za 3,68% osoba koje su u dobi od 65 i više godina, čime se Hrvatska nalazi znatno niže od prosjeka Europske unije koji iznosi 5% (Nacionalni plan razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine, 2021.). Problem smještajnih kapaciteta za starije osobe na razini Hrvatske vidljiv je i s obzirom na neravnomjernu rasprostranjenost smještajnih kapaciteta za starije osobe po županijama (Nacionalni

plan razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine, 2021.). Po pitanju usluge smještaja, Žganec i sur. (2008.) navode kako je u domovima za starije i nemoćne smješteno tek oko 2% populacije starije od 65 godina, a tome uglavnom pridonosi manjak kapaciteta u domovima te relativno visoka cijena domova koji postoje na tržištu. Kada govorimo o svim domovima za starije osobe na području Republike Hrvatske onda prema podacima Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike možemo vidjeti da u Hrvatskoj djeluju 3 državna doma, 45 decentraliziranih domova, 121 nedržavni dom i 379 obiteljskih domova (Izvešće pučke pravobraniteljice za 2021., 2022.). Među njima su još uvijek najtraženiji decentralizirani domovi, čiji se broj godinama nije mijenjao u odnosu na nedržavne i obiteljske domove (Izvešće pučke pravobraniteljice za 2021., 2022.). Tome u prilog ide vjerojatno činjenica da su za korisnike decentralizirani domovi jeftiniji, a s druge strane možda i pouzdaniji. Nižu cijenu decentraliziranih državnih domova socijalne skrbi za starije kao jednu od temeljnih razlika u odnosu na privatne domove navodi i Babić (2020.), naglašavajući da su cijene u privatnim domovima gotovo dvostruko više, ali i standardi za njihovo otvaranje su u pravilu dosta zahtjevni. Upravo ta velika razlika u cijenama je možebitan razlog što je prema podacima resornog ministarstva 2018. godine u decentraliziranim domovima bilo smješteno 10 917 osoba, u domovima privatnih osnivača oko 5 700 osoba, a u domovima ostalih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost skrbi o starijim osobama tek oko 1 240 starijih osoba (Babić, 2020.). Prema podacima domova socijalne skrbi za starije osobe kojih je osnivač Republika Hrvatska na dan 31.12.2021. u državnim je domovima sukladno s propisanim normativom, ukupni kapacitet smještaja bio 171 sa ukupno 168 korisnika od čega je kapacitet stambenog dijela bio 67, a broj korisnika 68, dok je za jedinice za pojačanu njegu kapacitet iznosio 104 te 100 korisnika (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2022.). Prema istim podacima je vidljivo kako je za smještaj u državni dom ostalo još ukupno 46 zainteresiranih osoba, temeljem rješenja CZSS te njih ukupno 84, temeljem ugovora (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2022.). U odnosu na podatke vezane za državne domove, prema podacima decentraliziranih domova socijalne skrbi za starije osobe kojih je osnivač jedinica područne (regionalne) samouprave odnosno županija, uključujući Grad Zagreb na dan 31.12.2021. u nedržavnim,

decentraliziranim domovima je sukladno s propisanim normativom, ukupni kapacitet smještaja iznosio 10 869 te su imali ukupno 10 336 korisnika od čega je kapacitet stambenog dijela bio 6 367 sa 6 090 korisnika, a kapacitet jedinica za pojačanu njegu 4 502 sa 4 246 korisnika (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2022.). Isti ti podaci pokazuju kako je još ukupno 255 osoba bilo zainteresirano za smještaj u decentralizirane domove temeljem rješenja CZSS te ukupno njih 6 140 temeljem ugovora (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2022.). Vezano uz financiranje usluge smještaja od ukupno 22 364 korisnika domova za starije i nemoćne, njih 1 252 ih zbog niskih primanja sudjeluje u plaćanju dijela troška smještaja, a ostatak troška podmiruje se iz državnog proračuna, dok se za 846 korisnika trošak smještaja u cijelosti podmiruje iz državnog proračuna (Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021., 2022.). Kao što navode Žganec i sur. (2008.) tržište socijalnih usluga u Hrvatskoj još uvijek nije u dovoljnoj mjeri razvijeno te je u tom smislu i usluga smještaja dugogodišnji problem s kojim se Hrvatska suočava. Taj problem s godinama bi mogao samo rasti, ako u obzir uzmemo sve lošiju demografsku situaciju o kojoj je bilo riječi u uvodnom dijelu kao i nedostatak interesa na višim i nižim razinama vlasti oko pitanja povećanja smještajnih kapaciteta za starije, ali ujedno i pitanja oko pomanjkanja stručnog kadra koji bi u tim domovima radio.

Institucionalna skrb, u ovom smislu odlazak iz vlastitog doma i poznatog okruženja u ustanove za starije osobe odnosno na institucionalni smještaj u domove za starije osobe za većinu starijih osoba predstavlja veliki problem, nelagodu i nedostatak. Despot Lučanin (2022.) kao jedan od prigovora koji se javljaju po pitanju ustanova za starije osobe navodi upravo odvajanje starijih ljudi iz prirodne strukture višegeneracijskih interakcija. Također, kao glavni objektivni problem odlaska u dom za starije navodi dugu listu čekanja na slobodno mjesto u javnim domovima, koji zna trajati i po nekoliko godina te visoku cijenu smještaja, naročito u privatnim domovima, koju većina starijih osoba u Republici Hrvatskoj nije u mogućnosti platiti (Despot Lučanin, 2022.). Kimondo (2012.) ističe nekoliko izazova povezanih sa životom u domovima za starije osobe, a to su: nedostatak autonomije, okolinski faktori, negativni odnosi i nedostatak svrhe u životu. Nedostatak autonomije, kao izazov s kojim se suočavaju

stariji u domu je povezan sa gubitkom njihove neovisnosti, kontrole, dostojanstva i integriteta, ali isto tako i neuključenosti u donošenje odluka, izbora oko vlastite skrbi i životnog uređenja te nedostatka fleksibilnosti u instituciji. Izazovi okolinskih faktora povezani su sa nedostatkom privatnosti i osobnim prostorom u domu, javljanjem osjećaja nemoći u odnosu na pogoršano zdravstveno stanje njihovih sustanara te nedostatak smislenih aktivnosti unutar institucije. Negativni odnosi koji se javljaju u domovima za starije povezani su sa iskustvom tjelesnog i psihičkog zlostavljanja, autoriteta od strane šefa osoblja, osjećaja napuštenosti od strane medicinskog osoblja zbog loše komunikacije i nedavanja informacija, grubog i ljutitog tretiranja od strane skbnika te nepovjerenja prema zaposlenima. Posljednji izazov s kojim se nose starije osobe smještene u domu, kako navodi Kimondo (2012.) je nedostatak svrhe u životu, koja se očituje kroz njihov osjećaj usamljenosti i besposlenosti te osjećaja dosade, izoliranosti, nezainteresiranosti za sudjelovanje u aktivnostima te osjećaja da nemaju s kime razgovarati. Usprkos izazovima i problemima života u domu, postoje i one pozitivne strane odnosno prednosti koje nudi takav život. Tu Kimondo (2012.) spominje kako je starijim osobama na institucionalnom smještaju uvijek dostupna potrebna skrb koju im osiguravaju medicinske sestre i njegovatelji u vidu pomoći pri obavljanju higijenskih i fizioloških potreba te odjevanju i hranjenju. Ujedno se kao prednost navode i aktivnosti koje se starijim osobama nude u domu, kako bi ih spasile od dosade i dodatno pridonijele smislu života (Kimondo, 2012.). Despot Lučanin (2022.) navodi kako preseljenje u dom za starije ne znači ujedno i izolacija osoba, s obzirom na činjenicu da su domovi potpuno otvoreni za kretanje i interakciju osoba s njihovom okolinom, a ujedno i organiziraju različite programe koji ih povezuju s ostalim generacijama u lokalnoj zajednici.

Kako navodi Nacionalni plan razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine (2021.) upravo razvoj izvaninstitucijskih usluga predstavlja prioritet za osobe starije životne dobi, kao jedne od osjetljivijih skupina. Izvaninstitucijske usluge kako navodi Lesički i sur. (2015.) omogućuju starijim osobama život u vlastitom domu, osobnom životnom okruženju uz osiguranje svih potrebnih usluga koje im pomažu u svakodnevnom normalnom funkcioniranju. Prema Despot Lučanin (2022.) izvaninstitucijska skrb je ona koja uključuje pružanje usluga u kući starije osobe, kao

što su npr. dostava obroka, nabavka hrane, pomoć u kući, liječenje i njega u kući, radno-terapijske, kulturne i rekreativne, pravne, obrazovne, vjerske i socijalne usluge te druge vrste usluga. Izvaninstitucijska skrb također obuhvaća i usluge smještaja u obiteljskom domu, organiziranom stanovanju i udomiteljskoj obitelji, što je prethodno već bilo spomenuto. Kako navodi Despot Lučanin (2022.) postoje i državno poticani programi koji uključuju dnevni boravak, pomoć u kući i dr., kojima se istovremeno pomaže ne samo starijim osobama već i nezaposlenim pojedincima koji su u statusu pomagača. Kao pružatelje usluga u pogledu izvaninstitucijske skrbi Despot Lučanin (2022.) navodi tijela državne uprave, centre za pomoć i njegu u kući, udruge, vjerske zajednice i druge pravne osobe. S obzirom da izvaninstitucijska skrb podrazumijeva zadržavanje starije osobe u vlastitom domu koliko je god to moguće duže, Despot Lučanin (1998.) navodi kako je upravo taj oblik skrbi usmjeren tome da se ojača sposobnost starijeg čovjeka da se brine o sebi i očuva svoju neovisnost, a ujedno da se i ojača uloga obitelji u skrbi o starijoj osobi kroz pružanje podrške od strane razvijenog sustava usluga za raznolike vrste pomoći u lokalnoj zajednici. Naime, život u vlastitom domu za stariju osobu ne znači ujedno i socijalnu izolaciju te osiromašenje sadržaja njihova života (Žganec i sur., 2008.)

Kako je prethodno već bilo spomenuto, jedan od oblika izvaninstitucijske skrbi se odnosi na uslugu pomoći u kući. Ta usluga je izrazito potrebna starijim i teško bolesnim osobama koje unutar vlastitog doma ostvaruju potrebnu skrb uz istovremeno preveniranje osjećaja usamljenosti i institucionalizacije.⁴ O potrebi starijih osoba za uslugom pomoći u kući govori i podatak da je čak 50,9% njih u provedenom istraživanju iskazalo potrebu za pružanjem takve vrste usluge koja im omogućava ostanak u vlastitom domu (Nacionalni plan razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine, 2021.). Usluga pomoći u kući je pravo koje centar za socijalnu skrb može odobriti osobi kojoj je zbog tjelesnog, mentalnog, intelektualnog ili osjetilnog oštećenja ili zbog privremenih ili trajnih promjena u zdravstvenom stanju ili starosti prijeko potrebna pomoć druge osobe, a koju joj ne mogu omogućiti članovi

⁴ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

obitelji i djeca ili osoba nema sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju te ukoliko prihod samca ili prihod po članu obitelji ne prelazi iznos od 1 500kn (Vodič za starije građane grada Zagreba, 2017.). Pomoć u kući prema Vodiču za starije građane grada Zagreba (2017.) obuhvaća: organiziranje prehrane (nabava i dostava gotovih obroka u kuću, nabava živežnih namirnica, pomoć u pripremanju obroka, pranje posuđa i dr.), obavljanje kućnih poslova (pospremanje stana, donošenje vode, ogrjeva, organiziranje pranja i glačanja rublja, nabava lijekova i drugih potrepština), održavanje osobne higijene (pomoć u oblačenju i svlačenju, kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba) te zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba. Pružatelji ovih usluga su dom socijalne skrbi, centar za pomoć u kući, udruga, vjerska zajednica i druga pravna osoba, fizička osoba koja djelatnost socijalne skrbi obavlja kao profesionalnu djelatnost ili kao obrtnik.⁵ Kada govorimo o pokrivenosti ovom uslugom na području Republike Hrvatske prema nešto starijim podacima prikupljenim od pružatelja usluga za starije osobe za praćenje provedbe Strategije socijalne skrbi za razdoblje 2014.-2016. na dan 31.12.2015. bilo je ukupno 170 pružatelja pomoći u kući koji su pružali jednu ili više aktivnosti iz navedene usluge i to za 9 595 starijih osoba (Strategija socijalne skrbi za starije osobe u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2017.-2020., 2017.). Statistički podaci Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku govore o 3 328 osoba starih 65 i više godina koje su dobivale uslugu pomoći u kući, temeljem rješenja centra za socijalnu skrb i to na dan 31.12.2015. (Strategija socijalne skrbi za starije osobe u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2017.-2020., 2017.).

Usluga boravka je također jedan od oblika izvaninstitucijske skrbi koja se osigurava osobama starije životne dobi. Kako navodi Grupacija Svjetske banke (2019.) usluga boravak doprinosi prevenciji nepotrebne institucionalizacije, s obzirom da omogućuje korisnicima da nastave živjeti u svojim domovima i sa svojom obitelji, dok potrebne usluge ostvaruju tijekom dnevnog boravka. Vodič za starije građane grada Zagreba (2017.) navodi kako starija osoba može koristiti uslugu boravka u obliku cjelodnevnog, poludnevnog i povremenog boravka kod pružatelja socijalnih usluga u

⁵ E-građani, preuzeto s <https://gov.hr/hr/pomoc-u-kuci/734> dana 11.10.2022.

zajednici. Cjelodnevni boravak uključuje boravak u trajanju od šest do deset sati, dok poludnevni od četiri do šest sati dnevno tijekom kojega se osobi osigurava zadovoljavanje životnih potreba pružanjem usluge prehrane, održavanja osobne higijene, brige o zdravlju, njege, radnih aktivnosti, psihosocijalne rehabilitacije, organiziranja slobodnog vremena i organiziranog prijevoza, sukladno potrebama i izboru osobe.⁶ Povremeni boravak s druge strane može trajati najviše do dvanaest sati tjedno uz pružanje psihosocijalne rehabilitacije osobi (Vodič za starije građane grada Zagreba, 2017.). Unatoč tome što je usluga boravka važna za prevenciju institucionalizacije, još uvijek je uglavnom pružaju domovi socijalne skrbi, iako smo svjedoci sve veće uključenosti od strane udruga i obiteljskih domova (Grupacija Svjetske banke, 2019.). Prema podacima decentraliziranih domova socijalne skrbi za starije osobe kojih je osnivač jedinica područne (regionalne) samouprave odnosno županija, uključujući Grad Zagreb u nedržavnim, decentraliziranim domovima socijalne skrbi je na dan 31.12.2021. ukupni kapacitet za boravak iznosio 192 mjesta sa 131 korisnikom od čega ih je na cjelodnevnom boravku bilo 102, a na poludnevnom 29 (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2022.). Prema istom izvoru u tom je razdoblju ostalo još ukupno 8 nerealiziranih zahtjeva.

Kao što je prethodno već bilo spomenuto, jedan od oblika izvaninstitucijske skrbi je također usluga smještaja u obiteljski dom. Kako navode Lesički i sur. (2015.) obiteljski dom pruža uslugu skrbi izvan vlastite obitelji za starije i nemoćne osobe na način da se te usluge ostvaruju kao stalni, tjedni i privremeni smještaj te cjelodnevni i poludnevni boravak, a u okviru tih usluga se pružaju usluge prehrane, njege i brige o zdravlju, radne aktivnosti i korištenje slobodnog vremena. Naime, kroz godine broj obiteljskih domova za starije osobe raste kao odgovor na rastuću potražnju zbog nedostatnih kapaciteta u državnim decentraliziranim domovima i dugogodišnjih neulaganja središnje države i županija u iste (Babić, 2020.). Tom porastu u prilog idu i podaci o broju aktivnih obiteljskih domova za starije i teško bolesne odrasle osobe u Hrvatskoj na dan 31.12.2017. koji je iznosio 361 sa ukupnim kapacitetom od 5 843 te

⁶ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

ukupno 5 146 korisnika, 2018. godine broj aktivnih je bio 378 sa ukupnim kapacitetom od 6 174 te ukupno 5 513 korisnika, a 2019. godine je taj broj narastao na 400 aktivnih sa ukupnim kapacitetom od 6 608 i ukupno 5 989 korisnika (Manojlović, 2020.). Manojlović (2020.) također navodi kako su obiteljski domovi nakon udomiteljskih obitelji najbrojniji kada je riječ o pružateljima usluga te čine čak 18,9% od ukupnog broja smještenih starijih i nemoćnih osoba.

Kao još jedan oblik izvaninstitucijske skrbi koji se pruža starijim osobama su i udomiteljske obitelji. Grupacija Svjetske banke (2019.) smještaj starije osobe u udomiteljsku obitelj navodi kao poželjnu alternativu institucijskoj skrbi. Prema Zakonu o udomiteljstvu (NN, 115/18, 18/22, čl.9, st.1) udomiteljstvo je oblik pružanja socijalne usluge smještaja djetetu ili odrasloj osobi koju pruža udomitelj sa svojom obitelji ili udomitelj koji živi sam, pod uvjetima propisanim zakonom. Udomitelj i udomiteljska obitelj pružaju korisniku smještaja (djetetu ili odrasloj osobi): prihvata, stanovanje, prehranu, odjeću i obuću, održavanje osobne higijene, njegu i brigu o zdravlju, čuvanje i odgoj, podršku u obrazovanju, organiziranje slobodnog vremena, prijevoz te druge usluge ovisno o potrebama korisnika (Zakon o udomiteljstvu, NN 115/18, 18/22, čl.50, st.1). A kada je u pitanju broj osoba smještenih u udomiteljsku obitelj, Zakon o udomiteljstvu (NN, 115/18, 18/22, čl.22, st.1, 2 i 4) navodi kako u udomiteljskoj obitelji mogu biti smješteni najviše četiri odrasla korisnika uz iznimku petog odraslog korisnika kada je riječ o kriznoj situaciji, dok kod udomitelja samca mogu biti smješteni najviše dva odrasla korisnika. Žganec i sur. (2008.) navode kako u Hrvatskoj dolazi do porasta broja osoba starijih od 65 godina koje su smještene u udomiteljske obitelji. Prema podacima MDOMSP (2017., prema Manojlović, 2020.) na dan 31.12.2016. je bilo 1 544 pružatelja usluga smještaja za starije osobe odnosno udomitelja sa kapacitetom od 3 478 odnosno 11,82%. Ti se podaci odnose na smještene starije osobe.

Kao još jedan vid izvaninstitucijske skrbi u okviru usluge smještaja valja spomenuti i uslugu organiziranog stanovanja. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN, 18/22, 46/22, 119/22, čl.106, st.1) organizirano stanovanje je socijalna usluga kojom se osobama, u

ovom slučaju funkcionalno ovisnoj osobi starije životne dobi koja ne može samostalno zadovoljiti svoje potrebe, osigurava stanovanje u stambenoj jedinici uz stalnu ili povremenu stručnu i drugu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih životnih potreba te socijalnih, radnih, kulturnih, obrazovnih, rekreacijskih i drugih potreba radi uspostavljanja i održavanja njihovih socijalnih uloga, izjednačavanja njihovih mogućnosti, poboljšanja kvalitete života, poticanja aktivnog i samostalnog življenja te socijalnog uključivanja, ovisno o potrebama korisnika. Stambena jedinica uključuje obiteljsku kuću ili stan u obiteljskoj kući ili zgradi u lokalnoj zajednici, a u jednoj od njih se može pružiti usluga za najviše osam korisnika (Zakon o socijalnoj skrbi, NN, 18/22, 46/22, 119/22, čl.106, st. 2 i 3). Pružatelji usluga organiziranog stanovanja su dom socijalne skrbi, udruga, vjerska zajednica i druga pravna osoba.⁷ Prema podacima decentraliziranih domova socijalne skrbi za starije osobe kojih je osnivač jedinica područne (regionalne) samouprave odnosno županija, uključujući Grad Zagreb u nedržavnim, decentraliziranim domovima socijalne skrbi je na dan 31.12.2021. ukupni kapacitet organiziranog stanovanja iznosio 2 mjesta sa 2 korisnika (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2022.). Podaci nam također pokazuju kako je broj stambenih jedinica za organizirano stanovanje na području Zagreba, u okviru Zaklade Zajednički put iznosio 4 stambene jedinice apartmanskog tipa s mogućnošću smještaja do 8 osoba.⁸ No o samoj Zakladi će biti više riječi u nastavku ovoga rada.

Kao što je prethodno već bilo navedeno, izvaninstitucijska skrb u svojoj osnovi uključuje pružanje usluga u kući starije osobe, a takav način skrbi također ima neke prednosti u odnosu na institucionalnu skrb. Despot Lučanin (2022.:291) ističe da

skrb u kući starije osobe ima neke prednosti nad skrbi izvan kuće, u ustanovi. To su:

- ❖ *Omogućuje zadovoljavanje potreba najvećeg broja starijih osoba – podsjećamo, oko 97% starijih osoba u populaciji Hrvatske živi kod kuće sa svojim obiteljima ili samo.*

⁷ E-građani, preuzeto s <https://gov.hr/hr/organizirano-stanovanje/742> dana 31.10.2022.

⁸ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

- ❖ *Starijoj osobi koja prima skrb omogućuje da čim duže ostane živjeti kod kuće, što ih većina želi.*
- ❖ *Povećava zadovoljstvo starijih osoba jer se odvija u osobi poznatoj okolini pa su im usluge skrbi prihvatljivije.*
- ❖ *Usluge skrbi brže se prilagođavaju potrebama pojedinaca, uključivanjem više lokalnih izvora pomoći i podrške, po potrebi.*
- ❖ *Zahtjevaju manje ulaganje novca jer se temelje u izvjesnoj mjeri na dobrovoljnom radu, podršci članova obitelji i dobrosusjedskoj pomoći.*“

S druge strane i Vlada Republike Hrvatske (2007.) kao temeljnu prednost izvaninstitucijske skrbi navodi da se njome za manje sredstava postižu bolji dugoročni učinci, a ujedno se utječe i na aktivnost samih korisnika i njihovih obitelji. Havelka (2003.) kao izravnu društvenu korist primjene izvaninstitucijskog oblika skrbi za starije navodi poboljšanje kvalitete njihova života te značajne financijske uštede u sustavima socijalne i zdravstvene skrbi, dok se neizravna korist može ostvariti u vidu većeg zapošljavanja nezaposlenih osoba za pružanje sve potrebnije skrbi starijim osobama. Kako bi se što više produžila neovisnost starije osobe u svakodnevnom življenju uz održavanje njegove kvalitete, u suvremenim sustavima skrbi za starije osobe se posebna pažnja pridaje pružanju skrbi starijoj osobi u vlastitom domu (Despot Lučanin i sur., 2006.). Kada je riječ o pružanju servisnih i drugih usluga starijoj osobi u njenom vlastitom domu, to ne znači da je ono nužno jeftinije od institucionalne skrbi, iako u pravilu i jest, no u svakom slučaju ono se smatra humanijim oblikom skrbi, omogućava osobi dulji i kvalitetniji boravak u vlastitom domu te osobi ostavlja mogućnost izbora o načinu i sredini življenja (Vlada Republike Hrvatske, 2007.). Unatoč svim prethodno navedenim prednostima izvaninstitucijske skrbi, postoje ipak momenti u kojima ona ne uspijeva zadovoljiti pojedine potrebe starijih pojedinaca. U tom smislu Despot Lučanin (2022.) navodi kako izvaninstitucijska skrb za starijeg pojedinca postaje nedostatna i preskupa u trenutku kada njegove potrebe za skrbi postanu presložene i zahtjevaju 24-satnu pomoć te u tom slučaju na važnosti dobiva institucionalni oblik skrbi.

3. USLUGE ZA STARIJE OSOBE U GRADU ZAGREBU

Kao što je u uvodnom dijelu rada već bilo spomenuto, starosna struktura stanovništva u Hrvatskoj svakom godinom sve više raste. Starije osobe uglavnom žive u gradskim sredinama i to čak njih 51% s naznakama da će ta brojka do 2025. godine narasti na 62% (Havelka, 2003.). Podaci nam govore kako je Zagreb, glavni grad Republike Hrvatske ipak u nešto boljoj situaciji po pitanju broja osoba starije životne dobi u odnosu na ostatak zemlje, ali i u njemu ta brojka neminovno raste.⁹ Tome u prilog idu procjene Državnog zavoda za statistiku za 2018. godinu prema kojima je u Zagrebu živjelo 154 053 starih 65 i više godina, od čega je bilo 60 067 muškaraca i 93 986 žena, što je činilo 19,2% stanovništva Grada Zagreba dok je taj udio 2011. godine iznosio 17,3%.¹⁰ Također, podaci iz 2001. godine govore tek o 14,89% starijeg stanovništva u glavnom gradu, s najstarijom četvrti Donjim gradom i 23,23% starijih i najmlađom četvrti Stenjevcem i 8,71% starijih (Gerontološki zdravstveno-statistički ljetopis za Hrvatsku 2001./2002., 2002., prema Havelka, 2003.). Posebno treba istaknuti osobe u dubokoj starosti, 85 i više godina, kojih je prema podacima Državnog zavoda za statistiku u 2019. godini bilo 11,4% u ukupnoj populaciji starih.¹¹ Da Zagrepčani žive dugo, pokazuje i podatak da je 2020. godine u Zagrebu bilo 299 osoba starih 100 i više godina, od toga 80 muškaraca i 219 žena, s time da je njih 116 navršilo sto godina u toj godini (35 muškaraca i 81 žena).¹² Upravo takva starosna struktura građana u glavnom gradu Republike Hrvatske ide u prilog važnosti isticanja teme vezane uz usluge za osobe starije životne dobi. Otkrivanje što sve Grad Zagreb nudi starijim osobama, koliko ulaže u njih i pomaže da dostojanstveno stare, smjer je u kojem treba ići i koji treba nadograđivati novim uslugama sukladno potrebama starijih osoba. Sukladno tome, Grad Zagreb je izradio Strategiju s ciljem stvaranja pozitivnog okruženja u čijem su fokusu potrebe i prava starijih osoba usmjerene prema njihovom

⁹ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

¹⁰ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

¹¹ Program podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centri Grada Zagreba“, 2021.

¹² Program podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centri Grada Zagreba“, 2021.

dostojanstvu i sudjelovanju u aktivnom životu zajednice.¹³ Grad Zagreb u odnosu na ostatak Hrvatske doista uživa nadstandard kada su u pitanju osobe starije životne dobi odnosno usluge i aktivnosti koje su usmjerene na njih. Kako i navode Knezić i Opačić (2021.) veliki broj usluga za starije osobe se svojom dostupnošću razlikuje se od regije do regije, dok je najveća dostupnost ipak zabilježena u jedinicama lokalne samouprave u Sjevernoj Hrvatskoj i Gradu Zagrebu. Podaci o dobroj pokrivenosti odnosno dostupnosti uslugama za starije osobe u Gradu Zagrebu djelomično se i očekuju, budući da se radi o glavnom gradu koji broji najviše stanovnika kao i potreba koje se trebaju zadovoljiti. Grad Zagreb nastoji svojim starijim građanima osigurati dovoljan broj usluga i onih institucionalnih i onih izvaninstitucionalnih. U vidu institucionalne skrbi Zagreb raspolaže s najvećim brojem smještajnih kapaciteta.¹⁴ Na to ukazuju i podaci kako je Grad Zagreb krajem 2019. godine raspolagao s ukupno 6 441 smještajnim kapacitetom za starije osobe u okviru domova za starije osobe u nadležnosti Grada Zagreba i privatnih domova te drugih pružatelja usluga (pravne osobe i obiteljski domovi), dok su ipak nositelji najvećeg broja kapaciteta za pružanje usluga smještaja starijim osobama, domovi u nadležnosti Grada Zagreba sa 62%.¹⁵ Vodič za starije građane grada Zagreba (2017.) navodi kako je Grad Zagreb osnivač jednog doma za starije osobe (Park), dok su od 1. siječnja 2002. godine na Grad Zagreb prenesena osnivačka prava nad 10 domova za starije osobe (Centar, Dubrava, Ksaver, Maksimir, Medveščak, Peščenica, Sveta Ana, Sveti Josip, Trešnjevka i Trnje). Vezano za usluge koje se nude unutar domova za starije osobe, u tri gradska doma (Medveščak, Sveta Ana i Sveti Josip) uz usluge smještaja pružaju se i usluge dnevnog boravka (Vodič za starije građane grada Zagreba, 2017.). Grad Zagreb također posebnu pažnju pridaje i osobama oboljelima od demencije, uključujući i Alzheimerovu bolest, budući da broj oboljelih od nekog tipa demencije u Hrvatskoj iznosi oko 90 000 osoba, dok

¹³ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

¹⁴ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

¹⁵ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

se u Gradu Zagrebu procjenjuje da je riječ od oko 17 000 oboljelih osoba.¹⁶ S obzirom na sve veći broj oboljelih od različitih tipova demencije, Grad Zagreb je osigurao primjerenu skrb za oboljele i članove njihove obitelji pa je tako 2015. godine započeo sa adaptacijom prostora postojećih gradskih domova kojima je cilj osigurati specijalizirane odjele za smještaj oboljelih.¹⁷ Svoja vrata u tu svrhu su otvorili Dom za starije osobe Maksimir za 10 korisnika, Dom za starije osobe Medveščak za 12 korisnika te Dom za starije osobe Park za 24 korisnika, a planiraju se i dodatna otvaranja specijaliziranih odjela.¹⁸ Grad Zagreb također raspolaže sa značajnim brojem domova za starije osobe drugih osnivača odnosno privatnih domova. Prema podacima Grada Zagreba službene stranice (2017.)¹⁹, privatnih domova u Gradu Zagrebu je 28. Kada je riječ o izvaninstitucionalnim uslugama smještaja, Grad Zagreb službene stranice (2017.) navodi da je obiteljskih domova u Gradu Zagrebu 27, dok noviji podaci pak ukazuju da je u Gradu Zagrebu 39 obiteljskih domova za starije osobe.²⁰ Vodič za starije građane grada Zagreba (2017.) ukazuje na podatak kako je u Zagrebu od ukupno 46 udomiteljskih obitelji koje skrbe o odraslim osobama, tek njih 24 skrbi o starijim osobama. Izvaninstitucionalna usluga pomoći u kući je također u Zagrebu poprilično zastupljena, na što upućuje podatak da tu uslugu samo preko gradskih domova za starije osobe godišnje koristi 2 000 starijih osoba.²¹ Ono što posebno valja istaknuti kao dobar primjer prakse u Gradu Zagrebu, ali i kao nadstandard u skrbi za starije osobe je izvaninstitucionalna usluga odnosno socijalna usluga u okviru Programa podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centri Grada Zagreba“ u kojima se provode različite aktivnosti na velikom broju lokacija u gradu i

¹⁶ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

¹⁷ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

¹⁸ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

¹⁹ Osobe starije životne dobi, posjećeno 17.11.2022. na mrežnoj stranici Grad Zagreb službene stranice: <https://www.zagreb.hr/osobe-starije-zivotne-dobi/22>

²⁰ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

²¹ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

za veliki broj korisnika. Radi svoje važnosti za zajednicu, u nastavku rada će biti detaljnije opisani.

3.1. Usluge u okviru Doma za starije osobe Sveta Ana

Dom za starije osobe Sveta Ana je javna ustanova socijalne skrbi u Zagrebu i jedan je od gradskih domova odnosno domova čija su osnivačka prava prenesena na Grad Zagreb. Misija toga Doma je pružiti kvalitetne socijalne usluge osobama starije životne dobi i to ne samo kroz institucionalni oblik skrbi već i izvaninstitucionalni uvažavajući pritom individualni pristupu u radu, sukladno potrebama korisnika.²² Unutar Doma postoji nekoliko organizacijskih jedinica, a to su: Odjel socijalnog rada, boravka i pomoći u kući, Odjel za zdravstvenu skrb, njegu i rehabilitaciju, Odjel tehničkih i pomoćnih poslova, Odjel pripremanja jela i njihove distribucije, Odjel zaštite na radu i higijene, Odjel računovodstvenih i općih poslova i Odjel za osobe oboljele od Alzheimerove i drugih demencija.²³ Prema dostupnim podacima s mrežnog izvora u Domu je smješteno ukupno 305 starijih osoba, koje u sklopu usluge smještaja koriste širok raspon usluga, kao što su: stanovanje, prehrana, održavanje osobne higijene, briga o zdravlju i njega, pomoć pri obavljanju svakodnevnih aktivnosti, usluga socijalnog rada, psihosocijalna rehabilitacija, fizikalna terapija, radne aktivnosti i organiziranje slobodnog vremena te savjetodavni rad.²⁴ Dom također provodi aktivnosti pomoći u kući kao i program podrške u lokalnoj zajednici za starije osobe (Gerontološki centar) na području Gradske četvrti Novi Zagreb.²⁵ Vezano uz uslugu smještaja točnije dugotrajnog smještaja, Dom raspolaže sa jednokrevetnim, dvokrevetnim i trokrevetnim sobama te je u organizacijskom smislu podijeljen na

²² Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Doma za starije osobe Sveta Ana: <https://www.sv-ana.hr/o-nama/>

²³ Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Doma za starije osobe Sveta Ana: <https://www.sv-ana.hr/o-nama/>

²⁴ Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Doma za starije osobe Sveta Ana: <https://www.sv-ana.hr/o-nama/>

²⁵ Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Doma za starije osobe Sveta Ana: <https://www.sv-ana.hr/o-nama/>

stambeni i stacionarni dio u kojima se usluge pružaju prema četiri stupnja intenziteta.²⁶ Uslugu dnevnog boravka Dom pruža od 2006. godine u prilagođenom prostoru, za maksimalno 10 osoba u vremenu od 6 do 16 sati, a u čiji su rad uključeni socijalna radnica, medicinska sestra, njegovateljica i fizioterapeut - radni terapeut.²⁷ Uz osnovnu uslugu, uslugu smještaja i svega onoga što uz njega ide, Dom svojim korisnicima omogućuje niz aktivnosti unutar svojih prostorija, kako bi starijim osobama osigurao što kvalitetnije starenje, sukladno njihovim sposobnostima i interesima. Sukladno tome svojim korisnicima nudi radne aktivnosti koje uključuju keramičke radionice, pjevački zbor Sveta Ana, radionicu ručnih radova, informatičku radionicu, učenje stranih jezika, vrtlarstvo i ostale radne aktivnosti (npr. dramska grupa, kreativne radionice, psihodrama i druge).²⁸ Tu su također i kulturno-zabavne aktivnosti koje se odnose na igranje različitih društvenih igara, knjižnicu, posjete muzejima, kazalištima i koncertima, predavanja, obilježavanja državnih praznika i blagdana i drugo.²⁹ Dom svojim korisnicima nudi i rekreativne aktivnosti kao što su primjerice boćanje i medicinska gimnastika, kao i vjerski život u okviru molitvenih grupa.³⁰ Kao što je prethodno već bilo spomenuto Dom nudi i izvaninstitucionalnu uslugu u okviru Programa podrške u lokalnoj zajednici – Gerontološki centar, koji djeluje zahvaljujući socijalnoj radnici, fizioterapeutkinji i gerontodomaćici, a po potrebi i drugih stručnjaka

²⁶ Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana:

<https://www.sv-ana.hr/dugotrajni-smjestaj/>

²⁷ Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana:

<https://www.sv-ana.hr/dnevni-boravak/>

²⁸ Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana:

<https://www.sv-ana.hr/aktivnosti/>

²⁹ Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana:

<https://www.sv-ana.hr/aktivnosti/>

³⁰ Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana:

<https://www.sv-ana.hr/aktivnosti/>

te nudi usluge pomoći u kući, posudionice ortopedskih pomagala i savjetovališnog rada te niz aktivnosti koje doprinose fizičkom i mentalnom zdravlju starijih osoba.³¹

3.2. Gerontološki centri Grada Zagreba

Kao primjer dobre prakse za starije osobe u Gradu Zagrebu svakako treba istaknuti već prethodno spomenut Projekt Gerontološki centri Grada Zagreba. Naime, kako bi poboljšao kvalitetu života svojih starijih sugrađana, Grad Zagreb je već 2004. godine započeo sa financiranjem istoimenog centra, čiji su idejni tvorci bili tadašnji Gradski ured za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje uz stručno-metodološku pomoć Centra za gerontologiju Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Dr. Andrija Štampar (Vodič za starije građane grada Zagreba, 2017.). Prema Bobić i sur. (2015.) projekt je namijenjen populaciji starije životne dobi od 65 godina i više kojoj su potrebne usluge izvaninstitucijske skrbi, a s ciljem prilagodbe lokalne zajednice potrebama osoba starije životne dobi i njihovom povezivanju sa zajednicom, kako bi se time spriječila njihova ovisnost o drugima i socijalna izolacija, a ujedno i osigurao što duži boravak u obiteljskoj sredini. Kako navodi Vodič za starije građane grada Zagreba (2017.) nositelji Projekta su domovi za starije osobe u nadležnosti Grada Zagreba, ali također u realizaciji sudjeluju i vijeća gradskih četvrti, centri za kulturu, organizacije civilnog društva (prvenstveno udruge umirovljenika), Crveni križ, Caritas, vjerske zajednice i župe. Prvi Gerontološki centri u Zagrebu javljaju se 2004. godine unutar Doma za starije osobe Maksimir, Medveščak i Trnje, zatim ih 2005. godine slijede Domovi za starije osobe Peščenica, Sveta Ana, Sveti Josip i Trešnjevka te su im se 2006. godine pridružili još Domovi za starije osobe Centar i Dubrava.³² Isti izvor navodi kako se aktivnosti i usluge Gerontoloških centara Grada Zagreba provode u svih 17 gradskih četvrti na 50-tak lokacija te broje 7 000 korisnika godišnje kojima sve aktivnosti i usluge besplatno osigurava 62 djelatnika i suradnika te 118 volontera.³³ S ciljem unapređenja zdravlja i funkcionalnih sposobnosti Gerontološki centri Grada Zagreba svojim starijima osiguravaju širok spektar socijalnih usluga te im kroz različite

³¹ Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana: <https://www.sv-ana.hr/gerontoloski-centar/>

³² Program podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centri Grada Zagreba“, 2021.

³³ Program podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centri Grada Zagreba“, 2021.

besplatne sadržaje unutar lokalne zajednice omogućuju kvalitetno provođenje slobodnog vremena.³⁴

Projekt Gerontološki centri Grada Zagreba provodi se kroz:

- **Pomoć u zadovoljavanju egzistencijalnih potreba** (pomoć u kući u okviru obavljanja kućanskih poslova i održavanja osobne higijene te posudionica ortopedskih pomagala)
- **Savjetovališni rad i zdravstvenu preventivu** (socijalno, psihološko, zdravstveno i pravno savjetovanje te organizacija tribina i predavanja na različite teme)
- **Sportsko-rekreativne aktivnosti** (medicinska gimnastika te aerobne vježbe)
- **Kulturno-zabavne i radno-kreativne aktivnosti** (pjevački zbor, plesne večeri, dan poezije, dramsko-recitatorske grupe te likovne i keramičke radionice)
- **Informativnu djelatnost** (novinarska radionica, tečajevi korištenja osobnog računala i izdavanje glasila)
- **Akcije i manifestacije** (obilježavanje državnih i međunarodnih blagdana i događaja) (Vodič za starije građane grada Zagreba, 2017.).

U okviru Gerontološkog centra Doma za starije osobe Sveti Josip od 2016. godine djeluje također Savjetovalište za neformalne njegovatelje NJEGOS koje funkcionira kao savjetovalište za članove obitelji osoba oboljelih od Alzheimerove bolesti i drugih demencija.³⁵

3.3. Usluge u okviru organizacija civilnog društva

Broj osoba starije životne dobi iz godine u godinu raste, i dok jedan dio njih koristi institucionalne usluge, drugi dio njih još uvijek ostaje u vlastitim domovima i poznatom okruženju svoje lokalne zajednice, bilo da im je institucionalni smještaj

³⁴ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

³⁵ Program podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centri Grada Zagreba“, 2021.

preskup ili im u odnosu na njihove fizičke i mentalne sposobnosti još uvijek nije potreban. Važnost razvoja i ulaganja u izvaninstitucionalne usluge za starije osobe sve više dobiva na važnosti, ali isto tako i organizacije civilnog društva koje postaju sve važnije u pružanju tih usluga. Havelka (2003.) navodi kako je osnovni smjer strategije jačanja i širenja izvaninstitucionalne skrbi za starije osobe, jačanje društvene uloge lokalnih zajednica u cjelini te prije svega jačanje neprofitnog sektora nevladinih udruga na razini lokalnih zajednica u suradnji sa državnim sustavima. Civilni sektor postupno preuzima sve veću odgovornost u skrbi za starije osobe, stoga je i Grad Zagreb prepoznao važnost civilnog društva kao vrijednog i važnog partnera u skrbi za osobe starije životne dobi, čemu svjedoči djelovanje stotinjak udruga namijenjenih starijim osobama na području Grada Zagreba unazad dva desetljeća.³⁶ Naime, broj organizacija obično upućuje na aktivnosti građana, njihovu uključenost u društvene procese, premreženosti društva i razinu socijalnog kapitala (Putnam, 2000., prema Deakin, 2001., prema Bežovan, 2002.) što znači da je i u Gradu Zagrebu, s obzirom na porast broja udruga namijenjenih starijim osobama tijekom godina, vidljiv sve veći interes građana i društva općenito da uloži svoja znanja, sposobnosti, sredstva i vrijeme u kreiranje različitih usluga i aktivnosti koje će starijima omogućiti kvalitetniju i dostojanstveniju starost, a ujedno i rasteretiti državni sustav. Civilno društvo predstavlja most između građana i države, lokalne zajednice, stoga je važno razvijati to partnerstvo i međusobnu suradnju, a to vidimo i u primjeru Grada Zagreba koji već desetljećima razvija tu suradnju s organizacijama civilnog društva kroz zajedničke projekte, razvoj mjera i aktivnosti te izradu strateških dokumenata (Petrović, 2021.).³⁷ Prema Vodiču za starije građane grada Zagreba (2017.) od organizacija civilnog društva za pomoć starijim osobama izdvojeno je 25 udruga za pomoć starijim osobama, a neke od njih su Društvo za socijalnu podršku, Katolička udruga „Kap dobrote“, Klub umirovljenika Zagreb, Otvorena računalna radionica „Svi smo protiv“, Prisutnost, Udruga za stare i nemoćne Rome Hrvatske, Udruga za zaštitu i promicanje

³⁶ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

³⁷ Intervju s mr.sc. Iva Prpić, dipl. soc. radnica, viša stručna savjetnica pročelnice Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 25. studeni, 2021., posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Treća dob Hrvatska: <https://trecadobhrvatska.com/u-zagrebu-ima-mjesta-za-sve-stare/>

prava ljudi treće životne dobi i druge, zatim su tu još Udruge umirovljenika koje uključuju Maticu umirovljenika grada Zagreba te Sindikat umirovljenika Hrvatske, Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Caritas Zagrebačke nadbiskupije te nekoliko Zaklada (Zaklada Zajednički put, Zaklada „Marija De Mattias“, Zaklada „Biskup Josip Lang“ te Zaklada Simbex).

S obzirom na navedene organizacije civilnog društva koje djeluju na području Grada Zagreba, moglo bi se reći da grad odnosno lokalna zajednica vodi brigu o svojim starijim sugrađanima te im nastoji osigurati kvalitetno starenje. Da bi se to još više potvrdilo, u nastavku slijedi prikaz pojedinih udruga u Gradu Zagrebu koje svojim aktivnostima i uslugama doprinose kvaliteti života osoba starije životne dobi, iako time nije napravljen sveobuhvatan prikaz svih pružatelja usluga i aktivnosti za starije osobe u Gradu Zagrebu.

Kao jedna od organizacija civilnog društva u okviru udruge za starije osobe na području Grada Zagreba je Udruga Senior osnovana 2013. godine s ciljem unapređenja kvalitete života osoba starije životne dobi kroz psihosocijalni rad odnosno rad sa starijima je obuhvaćao individualnu podršku te vođenje psihoedukativnih grupa kao i grupa podrške.³⁸ Općeniti ciljevi udruge su uz unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi također vezani uz aktualiziranje područja starenja kroz znanstveno-istraživački i praktični rad, razvoj intergeneracijske suradnje i intrageneracijske suradnje među osobama starije životne dobi, upoznavanje osoba starije životne dobi s njihovim posebnim pravima i postupcima zaštite tih prava, zalaganje za smanjenje predrasuda i promicanje participativnog starenja, poticanje osoba starije životne dobi na aktivnu participaciju u lokalnoj zajednici, promicanje interdisciplinarnog pristupa u području starenja, osnaživanje osoba starije životne dobi kroz rad na psihološkoj dobrobiti, promicanje aktivnog starenja i cjeloživotnog učenja te promicanje volonterstva.³⁹ Udruga Senior je u partnerstvu s Udrugom Pragma i uz financijsku

³⁸ Udruga Senior, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Udruge Senior: <http://udrugasenior.hr/kontakt/primjer-stranice/>

³⁹ Udruga Senior, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Udruge Senior: <http://udrugasenior.hr/kontakt/misija-i-vizija/>

potporu Grada Zagreba provodila projekt Mozaik – kombinirani pristup osnaživanju kognitivnih rezervi čije su aktivnosti bile usmjerene na očuvanje i osnaživanje kognitivnih rezervi starijih osoba i to kroz provedbu ciklusa radionica te objavu edukativnih i praktičnih članaka vezanih za mentalno zdravlje starijih osoba na internetskim stranicama i društvenim mrežama Udruge.⁴⁰

Drugi primjer organizacije civilnog društva u okviru udruge za starije osobe u Gradu Zagrebu je Udruga za promicanje međugeneracijske solidarnosti (Udruga Promeza) koja je kao neprofitna organizacija osnovana 2015. godine s ciljem promicanja kvalitete života osoba starije životne dobi te je djelujući na volonterskoj bazi organizirala tribine i informirala starije osobe o pravima i institucionalnim podrškama na nacionalnoj i lokalnoj razini u Gradu Zagrebu.⁴¹ Udruga nudi i usluge psihološkog savjetovanja svim generacijama, što uključuje i starije osobe te posudionicu ortopedskih pomagala.

Treći primjer organizacije civilnog društva u Gradu Zagrebu predstavlja Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga koja je interes za starije osobe iskazala kroz provedbu svog trogodišnjeg projekta „Razvoj socijalnih usluga za osobe starije životne dobi“. Projekt se održava u vremenskom razdoblju od 1.lipnja 2020. do 31.svibnja 2023. godine, a aktivnosti koje se provode u okviru njega vezane su uz pružanje besplatne pravne pomoći, psihološke pomoći i podrške starijim osobama, uslugu pomoći u kući koja obuhvaća odlazak u ljekarnu i trgovinu, organizaciju dostave kuhanog toplog obroka, organizaciju pranja rublja i manje kućne popravke te kao zadnja aktivnost koja će doprinijeti širenju mreže socijalnih usluga u zajednici vezana

⁴⁰ Udruga Senior, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Udruge Senior: <http://udruga-senior.hr/category/o-udruzi/>

⁴¹ Udruga za promicanje međugeneracijske solidarnosti (Udruga Promeza), posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Udruge za promicanje međugeneracijske solidarnosti (Udruga Promeza): <https://udruga-promeza.hr/>

je uz okupljanje mobilnog tima koji će pružati različite socijalne usluge starijim osobama u njihovim domovima.⁴²

Kao četvrti izdvojeni primjer organizacije civilnog društva koja svojim programima doprinosi kvaliteti života starijih osoba u Gradu Zagrebu je Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce. Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce provodi program Seniorske aktivnosti, naziva „Seniorski aktivizam u zajednici uz inovativne usluge“ čija je svrha kreirati mrežu usluga u lokalnoj zajednici za osobe starije životne dobi kroz koje će se osnažiti za veći aktivizam, neovisno o zdravstvenom stanju, socijalnoj mreži i slično.⁴³ Centar starijim građanima pruža različite besplatne aktivnosti, kao što su: tečaj stranih jezika (engleski i njemački); individualni tečaj osnova kompjutera/pametnih telefona; kreativne grupe; aktivnost „Fotka nekad i sad“; aktivnost „Agroteka“; aktivnosti „Škola zdravlja“ koja uključuje radionice mentalnog fitnessa, šetnje/hodanje u prirodi, treninge u Domu za starije i nemoćne osobe, organizirane šetnje s vježbanjem na Jarunu ili u zagrebačkim parkovima i radionice iz programa „Škola zdravlja za seniore“; usluge „Volonterskog servisa za osobe starije životne dobi - juniori za seniore“ i aktivnost „Pismo putuje“; predavanja iz područja pravne zaštite osoba starije životne dobi „Moja prava u zlatnoj dobi“; radionice „U mirovini sam i što sad?“; psihosocijalno savjetovanje te sportsko kreativno natjecanje osoba starije životne dobi „Seniorijada“.⁴⁴

3.4. Zaklada Zajednički put

Kao još jedan izdvojen primjer dobre prakse za starije osobe na području Grada Zagreba u okviru organizacije civilnog društva za pomoć starijim osobama potrebno je posebno istaknuti Zakladu Zajednički put. Zaklada Zajednički put djeluje kao neprofitna organizacija usmjerena razvoju, zagovaranju i provedbi dostojanstvenog,

⁴² Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga (Udruga mobbing), posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Udruge za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga (Udruga mobbing): <https://mobbing.hr/projekti-u-tijeku/razvoj-socijalnih-usluga-za-osobe-starije-zivotne-dobi/>

⁴³ Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Centra za edukaciju i savjetovanje Sunce: <https://www.ti-si-sunce.hr/aktualno-3/>

⁴⁴ Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Centra za edukaciju i savjetovanje Sunce: <https://www.ti-si-sunce.hr/aktualno-3/>

kvalitetnog, sigurnog i aktivnog starenja sukladno potrebama i sposobnostima starijih osoba.⁴⁵ Kako navodi Vodič za starije građane grada Zagreba (2017.) Zaklada je osnovana 2005. godine odlukom Skupštine Grada Zagreba te je preduvjete za rad stekla tek 2009. godine. Osnivanjem Zaklade, Skupština je kao svrhu njezina djelovanja odredila nekoliko aktivnosti kao što su: sprečavanje zloupotrebe korištenja imovine osoba starije životne dobi, osiguranje i financiranje uslužnih i socijalnih servisa, kulturna i socijalna skrb o starijima te izgradnja objekata za smještaj i stanovanje osoba starije životne dobi.⁴⁶ Zaklada kroz svoj rad promovira vrijednosti usmjerene dobrotvornom darivanju, volonterstvu i filantropiji te uz pomoć donatora pridonosi kvalitetnijem životu korisnika, a ujedno podupire i projekte vezane uz starije osobe u potrebi te je aktivna u pogledu socijalnih promjena povezanih sa skrbi o starijima (Vodič za starije građane grada Zagreba, 2017.). Sa željom da osobama starije životne dobi osigura kvalitetan život, Zaklada je usmjerena na aktivnosti vezane uz prikupljanje sredstava i imovine za pružanje konkretne pomoći u vidu institucionalne i izvaninstitucionalne podrške.⁴⁷ Rad Zaklade uključuje i provedbu kontinuiranih istraživanja putem kojih dolazi do razvoja programa koji prate potrebe i interese starijih osoba.⁴⁸ Zaklada za svoje starije sugrađane organizira također psihoedukativne radionice u suradnji sa Domovima za starije i nemoćne Grada Zagreba, besplatne usluge pravnog savjetovanja te mogućnost uključivanja u sportske, kreativne i socijalizacijske radionice u Senior centru koji se nalazi na jednoj od lokacija Zaklade Zajednički put.⁴⁹ Kako bi osobe starije životne dobi zadržale samostalnost i nezavisnost u svom životu, Zaklada Zajednički put je za njih razvila model Zajednica stambenih jedinica, unutar kojih starije osobe žive samostalno uz pomoć organiziranih uslužnih servisa i podršku stručnih djelatnika (Vodič za starije građane grada Zagreba, 2017.).

⁴⁵ Zaklada Zajednički put, posjećeno 23.11.2022. na mrežnoj stranici Zaklade Zajednički put: <https://www.zajednickiput.hr/index.php>

⁴⁶ Volonterski centar Zagreb, posjećeno 23.11.2022. na mrežnoj stranici Volonteka-Volonterski centar Zagreb: <https://volonteka.vcz.hr/organizatori-volontiranja/266-zaklada-zajednicki-put>

⁴⁷ Volonterski centar Zagreb, posjećeno 23.11.2022. na mrežnoj stranici Volonteka-Volonterski centar Zagreb: <https://volonteka.vcz.hr/organizatori-volontiranja/266-zaklada-zajednicki-put>

⁴⁸ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

⁴⁹ Volonterski centar Zagreb, posjećeno 23.11.2022. na mrežnoj stranici Volonteka-Volonterski centar Zagreb: <https://volonteka.vcz.hr/organizatori-volontiranja/266-zaklada-zajednicki-put>

4. USLUGE ZA STARIJE OSOBE TIJEKOM COVID-19

Pandemija Covid-19 krajem 2019. godine krenula je zahvaćati cijeli svijet, da bi se početkom 2020. godine proširila i na Hrvatsku te uzrokovala niz poteškoća u životu ljudi. Nepovoljna situacija po pitanju pandemije je velikim dijelom utjecala i na osobe starije životne dobi kao ranjivu skupinu, čija je smrtnost kao posljedica Covida-19 bila izrazito velika. Podaci govore kako su primjerice u Italiji osobe u dobi od 60 i više godina činile 96,5% od ukupnog broja smrtnih slučajeva u odnosu na Kinu gdje je taj broj iznosio oko 80,8% (Onder i sur., 2020., prema Petretto i Pili, 2020.). Na visoku stopu smrtnosti među starijim osobama u vrijeme pandemije ukazuje i podatak Svjetske zdravstvene organizacije prema kojem je najveća stopa smrtnosti zabilježena kod pacijenata s Covid-19 u dobi od 80 godina i više i to s postotkom od 22% (Wishnubrata, 2020., prema Tuwu, 2022.). Osobe starije životne dobi su prema tome posebno osjetljive na Covid-19, a posebno osobe koje žive u ustanovama za dugotrajnu skrb (Gardner i sur., 2020., prema Béland i Marier, 2020.), prije svega u domovima za starije i nemoćne. Kako bi se smanjila njihova ugroza te kako bi ih se zaštitilo od zaraze, a u konačnici i smrtnog ishoda, propisane su mjere i dane upute od strane država kojih su se trebali pridržavati svi ljudi, a naročito osobe starije životne dobi. Odluke povezane sa sprečavanjem zaraze i zaštite od iste nepovoljno su utjecale na živote starijih osoba u smislu još većeg osiromašenja njihovih socijalnih mreža i pristupa potrebnim uslugama.

Tuwu (2020., prema Tuwu, 2022.) ističe kako su Vladine politike povezane s pandemijom Covid-19 ograničavale kretanje i aktivnosti starijih osoba da komuniciraju s drugim ljudima kroz fizičko distanciranje, socijalno distanciranje i ostanak kod kuće. D'cruz i Banerjee (2020.) navode kako su društveni angažmani i okupljanja u zajednici, koji predstavljaju najvažniji izvor integracije starijih u zajednicu za vrijeme pandemije bili obustavljeni. Kao posljedica socijalnog distanciranja bile su prekinute i mnoge društvene usluge za starije osobe (Graham, 2020., prema Liu i sur., 2022.). Liu i sur. (2022.) također navode da su za vrijeme pandemije obustavljene sve usluge u kući te su se usluge i komunikacija prvenstveno odvijale putem telefona ili pošte. Tijekom Covida-19 izostala je i podrška zajednice u

smislu dnevnih centara koji su zatvorili svoja vrata u zemljama kao što su Irska, Ujedinjeno Kraljevstvo i Finska (Pentaris i sur., 2020.). Također isti izvor spominje kako su mnoge starije osobe koje su se oslanjale na formalne socijalne usluge u vrijeme pandemije Covid-19 doživjele nagle promjene, smanjenje ili otkazivanje svojih usluga (Pentaris i sur., 2020.). D'cruz i Banerjee (2020.) navode kako su službe za pružanje pomoći zajednici kao što su službe za zaštitu odraslih, centri za dnevnu skrb, društveni centri te kućne posjete zdravstvenih i socijalnih radnika prekinute u nekoliko regija. Logar (2020., prema Chen, 2020.) ukazuje na to kako su sve starije osobe koje su primale neku od usluga dugotrajne skrbi bile pod snažnim utjecajem pandemije Covid-19, s obzirom da su usluge u kući te u zajednici bile obustavljene, a domovi za starije osobe su predstavljali žarišta infekcija. Također i Miller (2020.) govori o strogom ograničenju usluga u domu i zajednici tijekom pandemije Covid-19. Kao odgovor na pandemiju Covid-19, a u svrhu zaštite od širenja zaraze, oboljenja ili smrti, starije osobe su bile prisiljene ostati unutar svojih domova ili ustanova u kojima su boravile te na taj način i ograničene u pristupu brojnim uslugama koje su do tada koristile. Pristup dotadašnjim uslugama u jednom dijelu slučajeva nastojao se ipak nadomjestiti i to pomoću *online* tehnologije. Upravo *online* tehnologija, posebno društveni mediji, odigrali su ključnu ulogu u pružanju socijalne podrške i osjećaju pripadnosti tijekom prisilne izolacije (Radwan i sur., 2021.). D'cruz i Banerjee (2020.) isto tako navode kako je virtualna interakcija putem telefonskih poziva, video konferencija i službenih medija predstavljala alternativni oblik društvenog angažmana, iako ističući kako je pristup pametnim uređajima kod starijih osoba loš i to posebno u zemljama u razvoju. U tom se smislu postavlja pitanje koliko je starijih osoba doista imalo priliku za korištenjem usluga koje su se u vrijeme pandemije nastojale osigurati *online* putem. S druge strane, nedavna istraživanja pokazala su kako u zemljama poput SAD-a, Kanade i zapadne Europe više od 60% starijih osoba koristi internet (Schumacher i Kent, 2020., prema Son i sur., 2021.). Taj podatak ipak daje nadu da je veći broj starijih osoba mogao ostvariti dio usluga *online* putem.

Nažalost, domaćih radova na ovu temu nedostaje, a shodno tome ne raspoložemo niti dovoljnim brojem podataka o uslugama za starije osobe u Hrvatskoj odnosno Gradu Zagrebu. Tadašnji Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom tijekom

pandemijskog razdoblja vodio je računa o starijima i to prvenstveno u pogledu borbe za zaštitu njihovih prava, ali i kvalitete socijalnih usluga koje su im se pružale u sklopu različitih aktivnosti (Socijalna slika Grada Zagreba, 2021.). Upravo su prava starijih osoba i dostupnost usluga za starije osobe predstavljale problem i izazov, s obzirom da su starije osobe uslijed pandemije Covid-19 bile prisilno, fizički i socijalno distancirane od svoje okoline. Domovi za starije osobe obustavili su posjete dok je starijim osobama istovremeno bilo onemogućeno napustiti prostorije doma u kojem su boravili, a sve u interesu zaštite zdravlja i života starijih osoba. Kako bi se ublažile posljedice socijalne izolacije, na koju su starije osobe bile prisiljene, kao i reakcija na potres koji je u to vrijeme zadesio Grad Zagreb, u domovima za starije je bila osigurana psihosocijalna pomoć i pojačan individualni rad s korisnicima dok su se uobičajne aktivnosti nastavile izvoditi u prilagođenom obliku na način da se smanjio broj korisnika koji je dotad sudjelovao u pojedinim aktivnostima (Socijalna slika Grada Zagreba, 2021.). Po pitanju izvaninstitucionalnih usluga također je došlo do prilagodbe pružanja istih, novonastalim uvjetima uzrokovanim pandemijom dok su pojedine zahtjevale i obustvu njihova izvođenja. Socijalna slika Grada Zagreba (2021.) navodi kako je za korisnike organizirane prehrane organizirana dostava obroka u kuću, umjesto osobnog dolaska po obrok u dom za starije osobe dok su se usluge pomoći u kući nastavile pružati poštujući propisane mjere odnosno uz izbjegavanje bliskih kontakata s korisnikom. Dobri dom (2022.) navodi kako je tijekom trajanja pandemije Covid-19, uključujući i dan potresa u Zagrebu, usluga dostave toplog obroka u domove starijim i nemoćnim osobama s njihove strane funkcionirala besprijeckorno. Za vrijeme pandemije obustavljene su usluge boravka, kao i sve aktivnosti koje su uključivale veći broj korisnika (Socijalna slika Grada Zagreb, 2021.). O informiranosti i korištenju usluga za starije osobe tijekom pandemije govori podatak dobiven u istraživanja o kvaliteti života osoba starije životne dobi prema kojem su starije osobe u velikoj mjeri bile informirane o uslugama tijekom pandemije, iako su ih rijetko koristile na što ukazuje podatak od 5% onih koji su koristili dostavu hrane, lijekova ili drugih potrepština od strane Crvenog križa ili drugih udruga i volontera, a manji dio

telefonske informacije o epidemiji koronavirusa i telefonsku psihološku pomoć (Grad Rijeka, 2020.).⁵⁰

Budući da broj osoba starije životne dobi iz godine u godinu raste te nas u budućnosti očekuje pojačana skrb i briga za tu populaciju, potrebno je već sada istražiti kakvo je stvarno stanje po pitanju usluga i aktivnosti za starije osobe koje im stoje na raspolaganju. Od Grada Zagreba kao glavnog grada Hrvatske se očekuje da svojim starijim sugrađanima nudi široku paletu usluga koje bi zadovoljile barem većinu njihovih potreba. No u nedostatku provedenih domaćih istraživanja koja bi se bavila ovom važnom tematikom, ovim se radom pokušao dobiti uvid u pojedine aspekte usluga koje se pružaju osobama starije životne dobi na području Grada Zagreba.

5. CILJ I ISTRAŽIVAČKA PITANJA

5.1. Cilj istraživanja

Cilj istraživanja je dobiti uvid u pojedine aspekte usluga koje se pružaju osobama starije životne dobi na području Grada Zagreba s pozicije korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda.

5.2. Istraživačka pitanja

U skladu s ciljem istraživanja postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kakvo je opće zadovoljstvo uslugama za osobe starije životne dobi iz perspektive korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda?

⁵⁰ Rezultati istraživanja o kvaliteti života osoba starije životne dobi u vrijeme lockdowna, posjećeno 15.12.2022. na mrežnoj stranici Grada Rijeke: <https://www.rijeka.hr/rezultati-istrazivanja-o-kvaliteti-zivota-osoba-starije-zivotne-dobi-u-vrijeme-lockdowna/>

2. Kakva je dostupnost uslugama za osobe starije životne dobi iz perspektive korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda?
3. Kakva je informiranost o uslugama za osobe starije životne dobi iz perspektive korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda?
4. Kako razvoj usluga za osobe starije životne dobi u budućnosti vide korisnici, pružatelji usluga i predstavnica Gradskog ureda?

6. METODA ISTRAŽIVANJA

6.1. Uzorak istraživanja

U provedenom istraživanju su sudjelovale tri skupine sudionika sa različitim obilježjima i to: korisnici usluga, pružatelji usluga i predstavnica Gradskog ureda.

Zajedničko obilježje svih sudionika koji su bili dio istraživanja odnosio se prvenstveno na to da se svi nalaze na području Grada Zagreba odnosno da žive u Gradu Zagrebu te koriste ili pružaju usluge za starije osobe na području Grada Zagreba. Kriterij pri odabiru korisnika usluga bio je da su to osobe stare 65 i više godina te koriste neke od usluga i aktivnosti koje se nude za starije osobe na području Grada Zagreba. Naime, stjecanjem okolnosti te zbog otežane dostupnosti korisnika, prilikom njihova odabira dogodila se situacija u kojoj je dvoje korisnika bilo mlađe od spomenutog kriterija odnosno staro 64 godine. Dio korisnika, točnije njih petero, bilo je iz Doma za starije osobe Sveta Ana odnosno dvoje ih je bilo u dnevnom boravku dok su preostali bili na smještaju u Domu. Drugi dio korisnika, također njih petero, bilo je iz Zaklade Zajednički put. Kao pružatelji usluga za osobe starije životne dobi odabrali su se jedni institucionalni pružatelji usluga (Dom za starije osobe Sveta Ana) te tri izvaninstitucionalna pružatelja usluga (Zaklada Zajednički put, Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga i Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce). Kao sudionik u ovome istraživanju bila je i predstavnica Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, točnije Sektora za socijalnu zaštitu.

Kada je riječ o korisnicima usluga provedeno je ukupno 10 intervjua s 10 korisnika usluga, od čega je njih pet bilo iz Doma za starije osobe Sveta Ana, a preostalih pet iz Zaklade Zajednički put koji se nalaze na području Grada Zagreba.

Tablica 6.1.

Struktura sudionika istraživanja – korisnici usluga

SPOL	DOB	STRUČNA SPREMA	KORISNIK USTANOVE	VRSTE KORIŠTENIH USLUGA	DULJINA KORIŠTENIH USLUGA
M	64	VSS	Dom za starije osobe Sveta Ana	Dnevni boravak (radionice – dramska sekcija, igranje bele)	3 mjeseca
Ž	75	VSS	Dom za starije osobe Sveta Ana	Dnevni boravak	6 mjeseci
Ž	83	SSS	Dom za starije osobe Sveta Ana	Usluga smještaja	2 godine
M	83	SSS	Dom za starije osobe Sveta Ana	Usluga smještaja	6 godina
M	87	SSS	Dom za starije osobe Sveta Ana	Usluga smještaja	7 godina
Ž	80	SSS	Zaklada Zajednički put	Dostava obroka, Zajednica stambenih jedinica, prije usluga smještaja	5/6 godina 10 godina 5 godina
Ž	79	SSS	Zaklada Zajednički put	Likovna i literarna radionica (na dvije lokacije), Zajednica stambenih jedinica	9 godina 5 godina
Ž	69	VŠS	Zaklada Zajednički put	Likovne i psihološke radionice, predavanja, usluga	2 godine

				savjetovanja pri žalovanju Izvan Zaklade – sport, crtanje, kreativno izražavanje, zborovi	
Ž	75	SSS	Zaklada Zajednički put	Likovna radionica i strani jezici, predavanja	10 godina
Ž	64	VŠS	Zaklada Zajednički put	Sportske aktivnosti (gimnastika na dvije lokacije i joga), predavanja, igre pamćenja	3 godine

Provedeni su intervjui s ukupno 4 pružatelja usluga za osobe starije životne dobi na području Grada Zagreba i to jedan pružatelj institucionalnih usluga i tri pružatelja izvaninstitucionalnih usluga.

Tablica 6.2.

Struktura sudionika istraživanja – pružatelji usluga

SPOL	ZANIMANJE	USTANOVA
Ž	Socijalna radnica	Dom za starije osobe Sveta Ana
Ž	Socijalna radnica	Zaklada Zajednički put
Ž	Socijalna radnica	Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga
Ž	Socijalni pedagog, certificirani NLP praktičar, certificirani savjetovatelj realitetne psihoterapije	Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce

Proveden je intervju s predstavnicom Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, točnije Sektora za socijalnu zaštitu.

Tablica 6.3.

Struktura sudionika istraživanja – predstavnicu Gradskog ureda

SPOL	ZANIMANJE	USTANOVA
Ž	Socijalna radnica	Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom (Sektor za socijalnu zaštitu)

6.2. Postupak istraživanja

U početnoj fazi provedbe istraživanja autorica ovog istraživanja osobno se putem elektronske pošte obratila i pozvala na sudjelovanje u intervjuu potrebnom za izradu diplomskog rada, predstavnicu Gradskog ureda, Zakladu Zajednički put, Udrugu za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga te Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce. Na prvi poslani *e-mail* odgovorila je samo predstavnicu Gradskog ureda s kojom je u kratkom vremenu dogovoren susret. Nakon provedenog intervjua s predstavnicom Gradskog ureda, voditeljica istraživanja odnosno autorica ovoga rada usmeno je dogovorila s predstavnicom da će ona stupiti u kontakt sa Zakladom Zajednički put, Udrugom za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga te Domom za starije osobe Sveta Ana, kao pružateljem institucionalnih usluga te im najaviti da će ih voditeljica istraživanja kontaktirati vezano za provedbu intervjua. Kontakte prethodno spomenutih, predstavnicu ureda u kratkom je roku prosljedila voditeljici istraživanja te ih je ona osobno kontaktirala *e-mailom*, dok je Zakladu telefonskim putem. Ovoga puta su se javili svi pružatelji usluga, s time da se ravnateljici Doma ponavljalo slanje *e-maila*, s obzirom da na prvi nije odgovorila. Autorica ovoga rada im je navela osnovne informacije te se na kraju i ugovorilo mjesto i vrijeme susreta. Ravnateljica Doma za starije osobe Sveta Ana te socijalna radnica Zaklade Zajednički put su bile dodatno zamoljene, ukoliko mogu osigurati po pet korisnika koji koriste njihove usluge i koji bi također bili voljni sudjelovati u intervjuu. Nakon dva tjedna od poslanog prvog *e-maila*, voditeljici istraživanja se javio i Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce te je i s njima dogovoren susret te provedba intervjua. Dolaskom u Dom za starije osobe Sveta Ana, voditeljica istraživanja bila je preusmjerena na socijalnu radnicu koja je na položaju koordinatorice programa podrške u lokalnoj

zajednici Gerontološki centar, budući da su ravnateljicu spriječile izvanredne okolnosti. S obzirom da se u tom trenutku nisu mogli osigurati korisnici s kojima bi se obavili intervjui, voditeljica istraživanja dobila je novi termin za ponovni dolazak u Dom i susret s njima. Ponovnim dolaskom u Dom, socijalna radnica osigurala je dvoje korisnika iz dnevnog boravka za provedbu intervjua dok je preostalo troje korisnika usluge smještaja osigurala druga socijalna radnica iz Doma. Korisnici Zaklade Zajednički put kontaktirani su telefonski od strane socijalne radnice te prethodno upoznati sa istraživanjem i intervjuem. S obzirom da korisnici Zaklade nisu svakodnevno u njezinim prostorijama, već ovisno o terminima radionica i predavanja, intervjui s njima provodili su se u dva termina. U prvom terminu su sudjelovale dvije korisnice, a u drugom tri.

Prikupljanje podataka provedeno je u razdoblju od 01.07.2022. do 13.07. 2022. godine na različitim lokacijama u Gradu Zagrebu odnosno u prostorijama ustanova iz kojih su dolazili sudionici istraživanja. Jedino su intervjui sa socijalnom radnicom i dvije korisnice Zaklade Zajednički put obavljeni na javnoj površini, ispred same Zaklade. Intervjue je provodila autorica istraživanja, samostalno. Za provedbu pojedinih intervjua osigurana je privatnost u smislu osiguranja prostorija koje su bile neometane, dok se za druge nije uspjela osigurati takva vrsta privatnosti.

Kao način prikupljanja podataka koristio se polustrukturirani intervju i to sa svakim sudionikom ponaosob. Postavljanjem pojedinih pitanja postojala je potreba da autorica istraživanja određeno pitanje dodatno pojašni, naročito korisnicima koji su starije životne dobi.

6.3. Mjerni instrumenti

Za provedbu ovog istraživanja kreirana su tri protokola s pitanjima, budući da se radilo o tri različite skupine sudionika, a to su: korisnici, pružatelji usluga te predstavnicima Gradskog ureda. Prvi dio pitanja kod svake skupine se odnosio na sociodemografska obilježja, s time da je broj tih pitanja kod korisnika bio najveći. Pitanja vezana uz sociodemografska obilježja koristila su opisu uzorka. Drugi dio pitanja iz svakog pojedinog protokola bio je vezan uz istraživačka pitanja koja su se odnosila na: zadovoljstvo uslugama, dostupnost uslugama, informiranost o uslugama te razvoj usluga u budućnosti. Protokol s pitanjima za korisnike je bio striktno podijeljen prema redoslijedu istraživačkih pitanja, s time da je bio različit broj pitanja koji se odnosio na svako od njih. Kod protokola s pitanjima za pružatelje usluga i za predstavnicu Gradskog ureda pitanja nisu u potpunosti slijedila redoslijed istraživačkih pitanja, već su bila izmješana. Protokoli s pitanjima se nalaze u nastavku rada pod Prilog 1, Prilog 2 te Prilog 3.

Prije početka svakog intervjua, autorica istraživanja predstavila se sudionicima istraživanja, upoznala ih sa temom diplomskog rada u svrhu kojega se i provodi intervju te ih upoznala sa činjenicom da će razgovor biti sniman, radi jednostavnosti provedbe i kasnije obrade podataka. Sudionici su također bili upoznati s okvirnim pitanjima koja ih očekuju, trajanjem provedbe intervjua (predviđeno oko 45min do 1h) te su također bili upoznati sa zajamčenom povjerljivošću podataka odnosno da će svi podaci dobiveni tijekom provedbe intervjua, biti korišteni isključivo za potrebe istraživanja odnosno pisanje diplomskog rada te da osim autorice istraživanja nitko drugi neće imati pristup istima, kako ih ne bi doveli u vezu s njima.

6.4. Obrada podataka

Nakon obavljenih intervjua koji su snimani mobitelom, intervjui su preslušani te su izrađeni transkripti razgovora odnosno pisani zapisi. Tom prilikom svaki od sudionika je dobio kodnu oznaku, kojom se željela sačuvati anonimnost svakog pojedinog

sudionika, uz istovremeno prepoznavanje njihovih izjava. Za svakog sudionika su korišteni slijedeći kodovi: KD ILI KZ – korisnik usluge, ovisno radi li se o korisniku Doma ili Zaklade, P – pružatelj usluge te S – sudionik (odnosilo se na predstavnicu Gradskog ureda), a uz njih je išao i pripadajući broj ovisno o broju sudionika iz svake skupine (1-10). Transkripti su nekoliko puta detaljno pročitani kako bi se iz njih izdvojile izjave koje bi davale odgovore na pojedina istraživačka pitanja.

Za obradu podataka odnosno njihovu analizu u ovom kvalitativnom istraživanju koristila se tematska analiza. Prema Braun i Clarke (2006.) tematska analiza predstavlja metodu za prepoznavanje, analiziranje i izvještavanje obrazaca odnosno tema unutar podataka te minimalno organizira i opisuje skup podataka u bogatim detaljima.

Kako bi se podaci analizirali, bilo je potrebno provesti određene korake, koji su u konačnici doveli do rezultata ovog istraživanja. Prvi korak u obradi podataka odnosio se na upoznavanje s prikupljenom građom. Kao što je prethodno već bilo spomenuto, intervjui su bili prethodno snimani mobitelom te su na temelju njih izrađeni transkripti razgovora, koji su se iščitavali u nekoliko navrata. Na temelju postavljenih istraživačkih pitanja izuzimale su se izjave sudionika koje su predstavljale odgovor na svako pojedino pitanje. Drugi korak se odnosio na davanje pojmova odnosno kodova sličnim izjavama koje su bile izdvojene odnosno kratko opisivanje sadržaja empirijske građe na apstraktnoj razini. Treći korak je definiranje kategorija/tema koje su dobivene na temelju prethodno utvrđenih pojmova/kodova odnosno pridruživanjem srodnih pojmova u kategorije. Na temelju izjava sudionika, određivanja pojmova odnosno kodova te definiranja kategorija prikazani su rezultati istraživanja i napisana rasprava na temelju istih.

Tablični prikaz s navedenim podacima nalazi se u Prilogu 4, formiran za svako istraživačko pitanje zasebno kao i za svaku skupinu sudionika unutar pojedinog pitanja.

7. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Za potrebe provedbe ovog istraživanja postavljena su 4 istraživačka pitanja na koja se želio dobiti odgovor iz perspektive: korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda. Dobiveni rezultati prikazani su za svako istraživačko pitanje zasebno kao i za svaku skupinu sudionika unutar pojedinog pitanja.

Radi bolje preglednosti dobivenih rezultata, kategorije su podcrtane te pisane podebljanim slovima kao i pojmovi, dok su izjave sudionika pisane kosim slovima. Obradom podataka dobivena je ukupno 51 kategorija kao odgovori na 4 istraživačka pitanja, stoga u nastavku rada slijedi prikaz dobivenih rezultata.

7.1. Perspektiva o općem zadovoljstvu uslugama za osobe starije životne dobi

7.1.1. Korisnici usluga

Prvim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kakvo je opće zadovoljstvo uslugama za osobe starije životne dobi u ovom slučaju iz perspektive korisnika usluga. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 1 te su iz odgovora na njih dobivene ukupno 3 kategorije: nezadovoljstvo uslugama za starije osobe, zadovoljstvo uslugama za starije osobe te osobni angažman.

Kao jedan od odgovora na prvo istraživačko pitanje o općem zadovoljstvu uslugama za osobe starije životne dobi korisnici navode **nezadovoljstvo uslugama za starije osobe**. Kao pojmove koji idu pod navedenu kategoriju navode: **nepotpune usluge** „...ja bi htjela da je možda neke stvari drugačije (...) Ne da nisam bila zadovoljna, ali gledaj nisu imali ništa na pad, na udarac.“ (KZ1), „...moglo je tu još biti recimo ta dostava hrane (...) ...da negdje pričate da treba domova staračkih ili da, ne znam prenamijenite neke ...ili da subvencionira se ovi privatni domovi malo, obiteljski...“ (KZ3), „Možda bi velim trebalo biti ovaj malo više nekih aktivnosti (...) ...možda bi trebale se više angažirati o nama koji smo donekle pokretni, mobilni...koji smo na stambenom.“ (KD9); **nedostatni kapaciteti** „...smještaj u dom to je jako teško sigurno doći do toga (...) Kad su liste čekanja takve kakve jesu...“ (KZ3); **zapušten sustav** „To

je bilo na vrlo niskim granama i svagdje sam na zid tih usluga naišla, na Alzhaimer...“ (KZ3), „...to je zapušteno skroz (...) Sustav je nula...usluge su nikakve.“ (KD6), „...mislim da je to sve...lošije nego što je bilo prije.“ (KD9); **potreba za napretkom usluga** „...to je prije korone bilo kud i kamo ovaj bolje...“ (KZ4), „...moglo je biti puno bolje...“ (KD7); **osjećaj nezadovoljstva** „...ljudi su uvijek nezadovoljni...kamoli ne starci.“ (KZ1), „...ono što čujem...uglavnom su ljudi nezadovoljni.“ (KZ4), „Ne, nisam bila zadovoljna...uskraćeno smo se svi osjećali.“ (KZ5); **problem oko formiranja grupa** „...u mnogim grupama nema mjesta i tu sam nezadovoljna (...) ...ove druge grupe su male, jako malo je voditelja...baš sam to jedna što se toga tiče (...) ...vidjela sam popis, ima ih jako, jako puno, ali mislim da su grupe izuzetno male, stalno se ili odgađaju ili nema voditelja...“ (KZ5); **visoki financijski iznosi** „...a i u druge domove su cijene bile astronomske i to ne može (...) ...Obiteljski dom gdje je cijena bila za taj profil oboljeloga upola manja, nego u državnom domu (...)... svi smo osuđeni na privatne domove koje ćemo plaćati.“ (KZ3), „Nema para, nema usluga.“ (KD7); **nedostatak aktivnosti** „...falilo mi je sve, nedostajalo mi je jako toga puno.“ (KZ5), „Dosta toga nedostaje.“ (KD7), „Nisu bile nikakve aktivnosti.“ (KD9); **nepoznavanje dostupnih usluga** „...pružanje ovih socijalnih usluga...još do toga nisam došla...onda bi Vam znala reći, a ovak ne znam sad (...) ...ne mogu ja sad govoriti iz toga jer nemam iskustva ta.“ (KZ3), „...ja ne mogu reći da baš puno o tom znam...“ (KZ4), „...ne znam kako to funkcionira.“ (KD6), „...nisam ni obraćao pažnju šta Zagreb nudi...“ (KD10). Druga kategorija kao odgovor na prvo istraživačko pitanje je **zadovoljstvo uslugama za starije osobe**. Unutar te kategorije korisnici navode sljedeće pojmove: **ispunjenje svih potreba** „...nemam Vam stvarno kaj reći di sam zapela, nisam nigdje zapela (...) ...meni apsolutno nije ništa falilo.“ (KZ1); **osjećaj zadovoljstva** „Usluga obroka, ma jako dobra je, da zadovoljna...“ (KZ1), „Ovdje sam prezadovoljna...jako dobro osoblje, predavači (...) ...mislim nešto prekasno (...) Ne mogu ne biti zadovoljna.“ (KZ2), „Pa ja sam prezadovoljna (...) Radionice isto u pozitivnom smislu sve...ja bi ocijenila kao vrlo zadovoljavajuće (...) Sve potrebe svoje sam pronašla i zadovoljila (...) ...što sam ja koristila, ja sam zadovoljna bila...“ (KZ3), „Pa zapravo sam zadovoljna (...) Pa ja sam zapravo bila zadovoljna...tijekom pandemije sam mogla online...“ (KZ4), „Što se tiče sporta, apsolutno da, tu uvijek ima mjesta (...) Voditelji su kvalitetni što se tiče sporta, savršeno sam zadovoljna (...) ...što

se tiče sporta, organizacije...super, od jedan do pet, ja bi dala deset.“ (KZ5), „Ocjena 5, što se tiče sestara i mene kao pacijenta i socijalne radnice (...) Zadovoljavajuća ovdje.“ (KD6), „Nemam primjedbe, što trebam tražim (...) ...ovo kaj koristim, dobro je. Zadovoljavajuće ovdje u domu (...) ...ja sam zadovoljna...“ (KD7), „Jako dobro, za pet (...) Sve usluge i socijalni radnici, oni su tako dobri (...) Jako dobro, jako dobro, ljudi su jako zainteresirani (...) Jako je dobro bilo organizirano, jako dobro.“ (KD8), „Pa zadovoljan sam...ovo što se pruža, zadovoljan sam s tim.“ (KD9), „...ovdje u domu čisto zadovoljavajuće (...) Odlično...“ (KD10); **prihvatljive usluge** „Pa mislim da je normalno...“ (KZ1), „Pa zavisi kak di. Negdje je dobro, negdi ni (...) Pa dobro je, nije tak loše.“ (KD8), „...ni ono hiper dobro, izvanredno, ali dobro je.“ (KD10); **dobra ponuda usluga** „...u stanu imamo uređaj za zvat u pomoć (...) ...Prisutnost alarm...to bi pritislula da mi pozlije, čak i to imamo (...) Mislim da je sve u redu, imaju se gdje zabavljati (...) ...ovo je Zaklada, ima tu svašta, šta sve nude starijim osobama, ali isto to imate i u svim Mjesnim zajednicama, di god je prazan prostor bio ljudi su nešto napravili.“ (KZ1), „Pa Grad Zagreb općenito dosta usluga ovaj nudi (...) ...tu nudi se dosta toga u gradu (...) ...nemam nikakvih problema što se usluga tiče, ovaj gdje god dođem (...) ...ja sam dobila možda i preko ovaj mjere drugih što dobe, zahvaljujući Zakladi (...) ...mislim imam, ne ja nego i tu naši korisnici, više mogućnosti ne samo ovdje, više mogućnosti i Grad Zagreb nam je pružio i priredbe u gradu, ovaj kazalište jedanput godišnje (...) ...nisam išla na te radionice, ali mi je pruženo, mislim mogućnost je pružena (...) ...stvarno dobivam od grada jako puno...“ (KZ2), „...svatko može pronaći za sebe ja bi rekla ono što ga zanima i ima hrpa toga i velik je izbor svega.“ (KZ3), „...ja sam jedino čula da ima dosta u gradu tih Zaklada, udruga i da ljudi mogu dolaziti...“ (KZ4), „Mislim da se nudi izuzetno dovoljno (...) Nudi se izuzetno puno (...) Ja ni ne stignem na sve koje bi htjela ić...“ (KZ5), „Zajednica je jako organizirana...“ (KD6), „Pa tu mi smo sve imali...“ (KD8). Treća kategorija kao odgovor na pitanje je **osobni angažman**. Unutar te kategorije korisnici navode pojam: **vlastiti interes za uslugama** „...koliko god čovjek može reć da nešto i nije dobro, toliko se može reć...i o ljudima ovisi (...) A takvih ima puno, mislim očekuje nešto da joj se donese na taci, a moraš nekaj i ti sam napraviti.“ (KZ4), „...kak se postavite, tako vam je.“ (KD10).

7.1.2. Pružatelji usluga

Prvim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kakvo je opće zadovoljstvo uslugama za osobe starije životne dobi u ovom slučaju i iz perspektive pružatelja usluga. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 2 te su iz odgovora na njih dobivene ukupno 2 kategorije: nezadovoljstvo uslugama za starije osobe te zadovoljstvo uslugama za starije osobe.

Kao jedan od odgovora na prvo istraživačko pitanje o općem zadovoljstvu uslugama za osobe starije životne dobi pružatelji usluga navode **nezadovoljstvo uslugama za starije osobe**. Kao pojmove koji idu pod navedenu kategoriju navode: **nepotpune usluge** „Pa mislim da ne u potpunosti.“ (P1), „...što se tiče područja Grada Zagreba mislim da bi da, djelomično evo, ja bi rekla djelomično.“ (P3); **potreba za napretkom usluga** „...ja mislim da uvijek može bolje (...) ...te njihove egzistencijalne potrebe, ne bi rekla da su u krizi, ali mogle bi biti i bolje zadovoljene.“ (P1), „...mogli bi i bolje (...) ...ali uvijek će reći bilo bi super da je toga još, jel.“ (P2); **nedostatak izvaninstitucionalnih usluga** „...ono što smo mi primijetili je nedostatak te možda pomoći u kući...“ (P1), „...mislim da bi se te izvaninstitucijske usluge trebale proširiti.“ (P2), „Ono što znam da fali...i šta oni traže, to je nekakva besplatna pravna pomoć.“ (P3), „...da se osigura protočnost tih natječaja na način da su oni učestali...“ (P4); **nedostatni kapaciteti** „...imamo listu čekanja...to je možda malo (...) ...međutim, mi ne možemo sami adekvatno odgovoriti u potpunosti jer gledam našu listu čekanja recimo...“ (P1), „...ne možemo udovoljiti broju zahtjeva, udovoljiti broju zahtjeva koji primamo (...) ...znači imamo liste čekanja...“ (P2); **nemogućnost ispunjavanja svih potreba** „...potreba je stvarno velika, mi ne možemo, mi smo mala udruga (...) ...zajednički se trudimo evo odgovoriti na te potrebe, ali i dalje ne uspijevamo u potpunosti.“ (P1); **nedostatna financijska sredstva za usluge** „...ti naši korisnici pomoći u kući, koji su uglavnom ti sa niskim mirovinama, koji si ne mogu priuštiti platiti tu neku uslugu.“ (P1), „...ovim mlađima je puno veći problem izdvojiti 50kn za platiti bus, nego ovima koji su prije otišli u mirovinu.“ (P3), „...ono što definitivno nedostaje starijim osobama su financijska sredstva (...) ...da ima dovoljno novaca za kvalitetne programe...“ (P4); **osjećaj nezadovoljstva** „Nisu zadovoljni sa prestankom

usluge.“ (P1). Druga kategorija kao odgovor na prvo istraživačko pitanje je **zadovoljstvo uslugama za starije osobe**. Unutar te kategorije pružatelji usluga navode sljedeće pojmove: **financijska dostupnost** „...*financiramo se isključivo iz projekata, ništa, niti jedne naše usluge ne naplaćujemo (...)* Većinom su te aktivnosti besplatne, tako da im je to dobra stvar.“ (P1); **osjećaj zadovoljstva** „*Kako za koju uslugu naravno, mislim većinom jesu zadovoljni (...)* Ako pričamo o ovim uslugama socijalnim, pravno savjetovanje, psihosocijalna podrška, ti razgovori s psihologom, gerontodomačica koja im dolaze, s tim su stvarno jako zadovoljni.“ (P1), „*Smatram da ih zadovoljavaju itekako...potražnja je jako velika (...)* „Pa naši su poprilično zadovoljni...“ (P2), „*A da li naše potrebe zadovoljavaju, koliko mi imamo povratnu informaciju, da. (...)* Pa jako su zadovoljni. Zadovoljni su, sretni, preporučuju nas...“ (P4); **dostupne aktivnosti** „...*oni svaki dan mogu biti angažirani na nekoj aktivnosti.*“ (P4).

7.1.3. Predstavница Gradskog ureda

Prvim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kakvo je opće zadovoljstvo uslugama za osobe starije životne dobi u ovom slučaju iz perspektive predstavnice Gradskog ureda. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 3 te je iz odgovora na njih dobivena 1 kategorija: nezadovoljstvo uslugama za starije osobe.

Kao odgovor na prvo istraživačko pitanje o općem zadovoljstvu uslugama za osobe starije životne dobi predstavnica Gradskog ureda navodi **nezadovoljstvo uslugama za starije osobe**. Unutar te kategorije navode se sljedeći pojmovi: **neispunjavanje potreba** „*Zapravo smo već zaključili da ne prati potrebe (...)* ...*nažalost ne odgovara se dovoljno na potrebe...jer vi nemate osobe koje će tu uslugu pružiti. (...)* ...*potreba je daleko veća od onoga što se u ovom trenutku može pružiti.*“ (S1); **nedostatak stručnog osoblja** „...*nedostatak zdravstvenog kadra, ali i njegovateljskog. (...)* U domu za starije osobe vi nemate liječnika (...) ...*mi to ne možemo nadomjestiti, tu radnu snagu (...)* ...*ono što nama u ovom trenutku nedostaje je radne snage. (...)* ...*ono što nama nedostaje da su to njegovateljice, gerontodomačice. (...)* Ima ljudi koji bi to

platili, ali vi nemate kome uputiti.“ (S1); **osjećaj nezadovoljstva** „Ne, ne zadovoljava sigurno. (...) Ne zadovoljava jer mi nemamo čak niti zainteresirane pružatelje usluga.“ (S1).

7.2. Perspektiva o dostupnosti uslugama za osobe starije životne dobi

7.2.1. Korisnici usluga

Drugim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kakva je dostupnost uslugama za osobe starije životne dobi u ovom slučaju iz perspektive korisnika usluga. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 1 te je iz odgovora na njih dobiveno 6 kategorija: problemi kod pristupa uslugama, ljudski resursi, problemi kod pristupa uslugama za vrijeme pandemije, osobni angažman, dobre strane kod pristupa uslugama te postojeći oblici dostupnosti uslugama u vrijeme pandemije.

Kao jedan od odgovora na drugo istraživačko pitanje o dostupnosti uslugama za osobe starije životne dobi korisnici usluga navode **probleme kod pristupa uslugama**. Unutar te kategorije navode se sljedeći pojmovi: **nedostatni kapaciteti** „Znači da nema tih, velim na čekanju sam...gerontološka nisu imali, kaj bi se reklo ni rezervu, imali su puno težih slučajeva...“ (KZ1), „...ima vidim tih domova dosta po kvartovima, samo opet nedovoljno, kad kaže deset godina čekanja. (...) Da ne možeš čekat onda kud bi djeca s tobom, onda nemaš tu uslugu...koristiš privatnika. (...) ...ima tih usluga, samo nema na državnoj razini dovoljno.“ (KZ3); **nedostatna financijska sredstva** „...mogu se usluge dobiti, ali nemaju, ne mogu platiti. (...) ...ne znam dal su svi mogli koristiti jer ovi koji su socijala oni si ne mogu ni pametne telefone priuštiti, prema tome ni ne mogu niti dobivat to sve što smo mi.“ (KZ2), „...i na internetu ima tih radionica za treću dob, ali se plaća. (...) To vjerojatno će biti jako malo ljudi koji će si to moći priuštiti. (...) ...za novce je sve dostupno i starima i mladima.“ (KZ4), „Ništa nije priuštivo. (...) Svak svira koliko ima muzike...“ (KD6), „...koji su u slabijoj financijskoj situaciji da su u grdim problemima. (...) ...oni koji će moći platiti neku uslugu pa i zdravstvenu ti će donekle dobro živjeti, a oni koji neće će umrijeti pod nekim od mostova.“ (KD9); **izostanak usluga** „...tu sam se nadala da ću više moći

dobiti nekih usluga (...) ...tada te usluge meni ništa nisu pomagale, ja sam sama sebi pomagala (...) ...ovi drugi su me svi otkantali.“ (KZ3), „...znam jedino da se žale recimo obitelji da možda nemaju adekvatnu pomoć ili liječenje za te dementne osobe.“ (KZ4), „Ovo drugo nije definitivno tako dostupno kao tjelesni (...) ...ostala sam bez grupe.“ (KZ5), „Pristupa uopće nema (...) Ništa nije dostupno.“ (KD6), „Ja mislim da nije, da nitko ne nudi...“ (KD9); **izostanak zdravstvenih usluga** „Pa recimo po meni je jedino lječnička kopnula (...) Zamislite za vrijeme covida dobiti doktoricu...niste mogli ni ući ni niš...“ (KZ1); **neprepoznavanje informacija o dostupnosti uslugama** „...kod starijih osoba je to slaba informiranost, ali ne slaba informiranost da ona nije postojala, nego da je ljudi nisu baš ono doživjeli te informacije.“ (KZ4); **nepoznavanje dostupnih usluga** „Pa možda ima, ja ne znam sad iskreno iz ove perspektive i situacije.“ (KZ3), „...nisam puno upoznata baš s ovim bolesnima...“ (KZ4), „Ostale usluge po domovima u Gradu Zagrebu ne poznam (...) Pa ne znam, nisam toliko upućen...“ (KD6), „...ni ne znam što Grad Zagreb nudi...“ (KD9); **nefunkcioniranje usluga** „...ovo ostalo je ništa. (...) ...koliko pratim iz tiska, iz televizije su mi ništavne. (...) ...mislim da je to u osnovi zasnovano nikako. (...) Slabo to sve funkcionira, sve je na nivou predratnih stanja...“ (KD6). Druga kategorija kao odgovor korisnika na drugo istraživačko pitanje su **ljudski resursi**. Unutar te kategorije navodi se sljedeći pojam: **nedostatnost stručnjaka** „Premalo je bilo predavača.“ (KZ5). Treća kategorija kao odgovor na pitanje su **problemi kod pristupa uslugama za vrijeme pandemije**. Unutar te kategorije navode se pojmovi: **ukidanje usluga za vrijeme pandemije** „...ustvari je sve bilo zatvoreno. (...) Ništa to nije funkcioniralo ni radilo kad je bila pandemija, svi su bili zatvoreni...“ (KZ3), „Nisu bile jer trebalo je što manje grupirati (...) ...nije bilo aktivnosti jer se jednostavno reklo ne, ne možete biti grupirani...“ (KD9), „Držali smo se propisa, nema van iz sobe (...) ...problem kaj sam bio zatvoren, ne smijem van, nesmeš ven, nesmeš iz doma (...) Ništa nije bilo...zamrlo i do 100% zamrlo...kad je bila pandemija, ničeg nije bilo, a baš ničeg...“ (KD10); **smanjen broj članova** „...ograničen broj pod maskama...“ (KZ4), „...bile su reducirane grupe, bilo je manje grupa...“ (KZ5). Četvrta kategorija kao odgovor na istraživačko pitanje odnosi se na **osobni angažman**. Unutar te kategorije navode se pojmovi: **nezainteresiranost za dostupne usluge** „...ima, nudi se i može, ali mnogi ljudi neće.“ (KZ2), „...meni je dostupno recimo od ove Zaklade...meni je to

dostupno, imam tramvaj, imam autobus i mogu doć do tamo, ali meni se to neda. (...) ...meni se neda sad ići na Trg bana Josipa Jelačića...i da tam postoje nekakve radionice, meni se to neda ići. (...) ...lijena sam, neda mi se. Ali zato neću reći da nema...“ (KZ4); **vlastiti interes za uslugama** „...ovisi koliko ta osoba starija ima volje i ima energije si to nešto priuštiti. (...) ...ovisi o čovjeku.“ (KZ4), „Pa dostupni su, ako se potrudimo (...) A ovisi koliko se ko potruđi, koliko traži. (...) ...moglo se koristiti ko je htio.“ (KD7). Peta kategorija kao odgovor na pitanje su **dobre strane kod pristupa uslugama**. Unutar te kategorije navedeni su sljedeći pojmovi: **neopterećenost blizinom usluga** „Iz Gorice...su tu dolazile...nije ljudima problem daljina...“ (KZ1); **financijska dostupnost** „Pa većinom je sve besplatno prema tome ne može niko reć...“ (KZ1), „...onaj ko hoće taj može dobiti uslugu besplatno u gradu. (...) ...ovi koji su socijalno ugroženi i tako, oni imaju i besplatne karte, prijevoz besplatni.“ (KZ2), „Mene ovo ništa ne košta...“ (KZ5); **zadovoljstvo dostupnošću uslugama** „Meni je bilo zadovoljavajuće jer sam u Zakladi bila.“ (KZ1), „Ja nisam imala nekih problema, nego baš koristi.“ (KZ2), „Ustupnost usluga...u dnevnom boravku Sveta Ana je za 5.“ (KD6), „Pa dosta dobro, trudili su se sa svih strana.“ (KD7), „Sve je bilo organizirano kak treba. (...) Dobro je bilo, nije bilo nikakvih problema.“ (KD8), „...za naš dom znam i za onoliko koliko plaćamo, čisto solidno.“ (KD10); **briga grada o uslugama** „...grad daje, daje. (...) Ja sam imala puno toga što sam dobivala, opet od grada.“ (KZ2), „...Zagreb je zaista mislio.“ (KZ5); **dostupnost uslugama** „...ako dođe do toga oni će se pobrinuti (...) Mi smo imali, velim najnormalnije su cure uskočile...“ (KZ1), „Pa za sad mogu platiti pa i sve šta si želim pristupno mi je...“ (KZ2), „Tu bih rekla da je sto posto dostupno...dostupne su osobe koje rade, dostupne su te radionice iz svih profila (...) Može se pronaći sve što je financirano iz Europske unije pa je onda dostupno svima i onima koji imaju i onima koji nemaju...“ (KZ3), „Meni je osobno izuzetno blizu...“ (KZ5), „...vidim da jako dobro te usluge tu djeluju i da ljudima voziću hranu i neki dođu i ovdje i da ima tu taj smještaj, dnevni boravak. (...) Sve su bile aktivnosti dostupne, sve, ali pod maskama.“ (KD8), „...i sad se nosi hrana van, isto dostava u kuću...“ (KD9). Posljednju šestu kategoriju kao odgovor na drugo istraživačko pitanje korisnici navode **postojeće oblike dostupnosti uslugama u vrijeme pandemije**. Unutar te kategorije prepoznat je sljedeći pojam: **online usluge** „Jedino to online što je radilo...“ (KZ3), „Pa jedino online.“ (KZ4).

7.2.2. Pružatelji usluga

Drugim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kakva je dostupnost uslugama za osobe starije životne dobi u ovom slučaju iz perspektive pružatelja usluga. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 2 te je iz odgovora na njih dobiveno ukupno 4 kategorija: angažman lokalne zajednice, problemi kod pristupa uslugama, postojeći oblici dostupnosti uslugama u vrijeme pandemije te dobre strane kod pristupa uslugama.

Kao jedan od odgovora na drugo istraživačko pitanje o dostupnosti uslugama za osobe starije životne dobi pružatelji usluga navode **angažman lokalne zajednice**. Unutar te kategorije prepoznat je sljedeći pojam: **aktivnost lokalne zajednice** „Kako gdje, kako u kojem kvartu. Sve ovisi o aktivnosti lokalne zajednice...koliko je sama lokalna zajednica aktivna. (...) Ovisi sve o lokalnoj zajednici, mislim da nisu svugdje. (...) U nekima je bolje, u nekima je super, u nekima je baš loše.“ (P1). Druga kategorija kao odgovor pružatelja usluga na istraživačko pitanje su **problemi kod pristupa uslugama**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **izostanak potpore** „...kad su sami, sami bez igdje ikoga. Kak će se oni prijaviti u dom?...iz te perspektive nisu baš jako, jako dostupne socijalne usluge.“ (P1); **online (ne)znanje** „...ako je online to je malo teže jer je onda dostupnost ograničena njihovim znanjem ili prisutnošću mlađe osobe...“ (P4); **izostanak s društvenih mreža** „...razina dostupnosti je ustvari na koji način mi uspijevamo ili neuspijevamo proslijediti informaciju seniorima jer oni nisu na društvenim mrežama.“ (P4); **financijski troškovi** „Kada je online, naravno to iziskuje neke troškove...“ (P4); **nedostatni kapaciteti** „...interes postoji, ali kapaciteti su za sada nedovoljni.“ (P2); **smanjen broj aktivnosti** „Ono što se moglo prilagođeno, to se odvijalo.“ (P1), „Sve je bilo prorjeđeno. (...) A aktivnosti su bile skroz prorjeđene, nisu se mogle održavati...“ (P2); **zatvorene ustanove** „...jedan kraći period nam je dnevni boravak bio zatvoren...“ (P2), „...nismo se sastajali uživo, sve smo zatvorili.“ (P4). Treća kategorija kao odgovor na drugo istraživačko pitanje pružatelja usluga su **postojeći oblici dostupnosti uslugama u vrijeme pandemije**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **telefonski susreti** „Mi smo u to vrijeme pružali pomoć najviše telefonom bez osobnih dolazaka.“ (P1); **online susreti** „I uveli smo taj Zoom...“ (P1),

„...dosta je toga bilo online i uglavnom online.“ (P3), „...radili smo online.“ (P4); **osobni susreti** „...organizirali smo nekakve individualne susrete jer su tražili kontakt...“ (P3). Četvrta kategorija kao odgovor na pitanje su **dobre strane kod pristupa uslugama**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **olakšana dostupnost uslugama** „Mislim da ne, mislim da je grad maksimalno tu, daje šta može.“ (P3), „...dostupnost u smislu da se mi nalazimo tamo i da oni mogu doći kad hoće. (...) Njima je Mjesni odbor Knežija u kvartu, oni mogu doći, vrata su otvorena, sve je besplatno i mogu sudjelovati. (...) ...ako su šetnje po Jarunu uz trenera naravno...to je stvarno maksimalno dostupno.“ (P4); **prednost glavnog grada** „U Zagrebu je općenito sve najbolje, najrazvijenije...“ (P1).

7.2.3. Predstavnic Gradskog ureda

Drugim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kakva je dostupnost uslugama za osobe starije životne dobi u ovom slučaju iz perspektive predstavnice Gradskog ureda. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 3 te je iz odgovora na njih dobiveno ukupno 6 kategorija: postojeći oblici usluga za starije osobe, postojeći pravni propisi, problemi kod pristupa uslugama, financijski resursi, dobre strane kod pristupa uslugama te osobni angažman.

Kao jedan od odgovora na drugo istraživačko pitanje o dostupnosti uslugama za osobe starije životne dobi predstavnica Gradskog ureda navodi **postojeće oblike usluga za starije osobe**. Unutar te kategorije prepoznat je sljedeći pojam: **institucionalne i izvaninstitucionalne usluge** „...dom pruža uslugu smještaja, tu institucionalnu uslugu, ali pruža i izvaninstitucionalnu uslugu pomoći u kući kroz organiziranu prehranu, uslugu gerontodomaćica odnosno njegovateljice i dodatno kroz naše Gerontološke centre imamo tu uslugu pomoći u kući, posudionicu ortopedskih pomagala i zapravo sve ove aktivnosti koje doprinose korisnicima (...) ...u naša tri doma su organizirani boravci za starije osobe (...) Kada je u svom domu ima taj suport, pomoć u kući, uslugu boravka ili naše Gerontološke centre...“ (S1). Druga kategorija kao odgovor na pitanje je **postojeći pravni propisi**. Unutar te kategorije prepoznat je

pojam: **propisi za ostvarivanje prava na uslugu** „Vi imate mogućnost ostvarivanja prava na uslugu pomoći u kući temeljem Zakona o socijalnoj skrbi (...) ...mi smo tada također uveli uslugu pomoći u kući temeljem rješenja Gradskog ureda. (...) ...na više načina se može ostvariti to pravo.“ (S1). Treća kategorija kao odgovor na drugo istraživačko pitanje su **problemi kod pristupa uslugama**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **visoke cijene usluga** „...za stariju osobu taj dnevni boravak...njima je 2 000kn puno. (...) ...detektiramo da su ljudi slabo zainteresirani zbog te cijene. (...) ...mi smo zapravo dizali u tri navrata cijene usluge smještaja (...) ...nismo ponosni s cijenom. To je vrlo skupa usluga i ona je sufinancirana.“ (S1); **nedostatni kapaciteti** „...stvaraju se liste čekanja. (...) ...u gradske domove vi nemate šanse ući...“ (S1); **nedostatak usluga** „Nemamo toliko koliko bismo htjeli i kolika je potreba.“ (S1). Četvrta kategorija kao odgovor na pitanje su **financijski resursi**. Unutar te kategorije je pojam: **ulaganje u usluge za starije** „...30% financijskog plana odnosno proračuna našeg ureda otpadalo samo na starije osobe.“ (S1). Peta kategorija kao odgovor na pitanje su **dobre strane kod pristupa uslugama**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **razvoj novih usluga za starije** „...specijaliziranih domova za oboljele od demencije...to je usluga koju do 2015. godine uopće nismo imali. (...) Mi se pomalo širimo i razvijamo s tim uslugama.“ (S1); **dostatni kapaciteti** „...mi smo krenuli u adaptaciju da u svakom domu određen broj kapaciteta osiguramo za oboljele od demencije. (...) ...imamo po dva kreveta za one korisnike koji bi bili smješteni temeljem rješenja centra.“ (S1); **dobra pokrivenost uslugama** „...vi imate pokrivenne gradske četvrti (...) ...ove gerontološke usluge odnosno Gerontološki centri...oni ulaze u Mjesne odbore odnosno u objekte Mjesne samouprave, u župe, već u prostore koje su oni uspjeli u svojoj mikrolokalnoj zajednici dogovoriti. (...) ... usluge pomoći u kući idu iz tih domova, ali idu u dom korisnika. (...) ...organizirana prehrana i ta usluga gerontodomačice uvijek ide iz doma koji je u toj gradskoj četvrti. (...) ...ovo drugo što mi imamo kreativne, rekreativne radionice, to je naravno njima dostupnije jer je ne znam, u prostoru Mjesne samouprave ili u njihovoj župi...“ (S1). Posljednja šesta kategorija kao odgovor na drugo istraživačko pitanje je **osobni angažman**. Unutar te kategorije je pojam: **vlastiti interes za uslugama** „...onaj ko je zainteresiran doći će na kraj svijeta.“ (S1).

7.3. Perspektiva o informiranosti uslugama za osobe starije životne dobi

7.3.1. Korisnici usluga

Trećim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kakva je informiranost o uslugama za osobe starije životne dobi u ovom slučaju iz perspektive korisnika usluga. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 1 te je iz odgovora na njih dobiveno 5 kategorija: postojeći oblici informiranja starijih osoba, negativne strane informiranja starijih osoba, osobni angažman, informiranost starijih osoba te prijedlozi pružanja informacija.

Kao jedan od odgovora na treće istraživačko pitanje o informiranosti uslugama za osobe starije životne dobi korisnici usluga navode **postojeće oblike informiranja starijih osoba**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **online informiranje** „...preko interneta kad nešto saznam pa se sama informiram...“ (KZ2), „Saznala sam preko portala.“ (KZ3), „...prvo sam išla jer sam čula jer sam pročitala na internetu da ima (...) ...uglavnom preko interneta sam to čula (...) ...pročitala sam na internetu (...) ...ja malo na internetu...“ (KZ4); **informiranje putem mobitela** „...svi ostali imaju ove pametne telefone i naši putem telefona sve živo kaj se događa im javljaju.“ (KZ1), „...ja se informiram najviše preko mobitela i tako (...) Ono što je najvažnije pročitam si na mobitelu...“ (KZ2); **informiranje putem TV-a i radija** „Preko radija i preko televizije.“ (KD7), „Ono kaj čujem na televiziji i to je to. Preko televizije, drugo ništa...“ (KD10); **informiranje lecima** „...naišla na letak i tu se dogodilo.“ (KZ2); **informiranje putem oglasne ploče** „...ovdje uvijek piše na zidovima i poruke.“ (KZ1), „...davno sam vidjela tu da piše...“ (KZ5), „...sve imamo na oglasnoj ploči (...) ...velim sve je na oglasnoj ploči...“ (KD8); **informiranje od strane stručnjaka** „Pa Zaklada me obavještava kaj se događa...“ (KZ1), „Saznala sam tako što sam s Trešnjevke u CKT-u ...kod te slikarice...onda mi je ona rekla da će ona voditi...u Zapruđu...“ (KZ3), „Za usluge sam saznao sasvim slučajno. Zahvaljujući jednoj staroj umirovljenoj socijalnoj radnici...“ (KD6), „...s obzirom da stanujem tu, onda je brat išao pitat...“ (KD7), „Za uslugu smještaja...socijalna radnica nam je objasnila šta možemo i šta ne možemo.“ (KD10); **usmena predaja informacija** „...kad imate toliko korisnika pa razgovarate pa tu na kavi pa ovo pa ono, onda

saznajete sve više (...) I opet saznanja drugih...“ (KZ2), „...i onda sam čula od jedne gospođe (...) ...to je bila usmena nekakva predaja (...) ...ovako među ljudima znale su kolat te neke priče (...) ...družim se s ljudima...i onda jedna zapravo nešto čuje i kaže ovim drugima. Ja nešto čujem pa kažem drugima, nešto pročitam. (...) ...može se doći do informacija, samo ovaj trebaš biti u društvu pravih ljudi. (...) ...meni za sada skoro najviše pomaže ta usmena predaja (...) ...malo usmeno i doznam.“ (KZ4), „...kolegica mi je jedna rekla dođi ovdje. (...) ...ono verbalno jedno, drugim...“ (KZ5), „...ovdje mi je bio moj nećak domar i onda mi je on rekao...“ (KD8). Druga kategorija kao odgovor na istraživačko pitanje su **negativne strane informiranja starijih osoba**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **nedostatno informiranje** „...mislim da bih još mogla bolje...“ (KZ3); **nedostatno znanje o uslugama** „...ima ljudi koji se družu s ljudima koji se ne bave ničim ili ne zanima ih internet i to i onda zapravo niti ne znaju.“ (KZ4), „Ne bi znala (...) ...kad sam vidjela koje sve usluge su dostupne, ni ja sama nisam znala.“ (KZ5), „A ostalo ne znam. (...) Pa nisam puno informiran. U osnovi ni malo.“ (KD6), „Pa to ne bi znala reći za van. (...) Ko hoće čitati oglasnu ploču, a ima takvih koji se uvučeju u sebe i onda oni stvarno ne znaju...“ (KD8), „Ja to ne znam koga bi tražio...“ (KD9); **nezadovoljavajući pristup informacijama** „Kod nas to na panou nigdje nije izloženo.“ (KZ5), „Pa nije baš zadovoljavajuće.“ (KD7), „...nitko ne nudi previše.“ (KD9). Treća kategorija kao odgovor na istraživačko pitanje je **osobni angažman**. Unutar te kategorije prepoznat je sljedeći pojam: **vlastiti interes za informiranjem** „...nisam neinformirana, sve što me zanima ja i sama saznam.“ (KZ1), „...to je opet stvar pojedinca (...) ...to je opet individualno...“ (KZ4), „Pa neke se informiraju, a neke i ne.“ (KD8), „Ako se sam ne interesiram, nitko vam neće reći. (...) Koliko se sam pobrinem za nju, to imam. (...) ...što mi treba, to si pokušam sam organizirati...“ (KD9), „...ko hoće da se informira neka čita, ko neće njegov problem.“ (KD10). Četvrta kategorija kao odgovor na pitanje je **informiranost starijih osoba**. Unutar te kategorije prepoznat je pojam: **dobra informiranost o uslugama** „Jesam informirana...dobro sam informirana...“ (KZ3), „...uglavnom se može doznati...“ (KZ4), „...informiranost je dobra.“ (KD7), „...potpuno smo ono informirani...“ (KD8), „...dobili smo sve Božje informacije.“ (KD10). Posljednja peta kategorija kao odgovor korisnika na treće istraživačko pitanje su **prijedlozi pružanja informacija**. Unutar te kategorije prepoznat je sljedeći pojam:

poželjni putevi informiranja o uslugama „Mislim da usmena predaja...najviše ovdje funkcionira.“ (KZ2), „...ovo je sasvim dovoljno da možeš na portalima, da možeš ukucati recimo što te zanima...“ (KZ3), „...u svakoj možda Mjesnoj zajednici ili di se ljudi skupljaju, trebalo bi biti izloženo šta se sve nudi. (...) ...na svakom panou mogućem da budu. Pisani oblik je ipak pisani oblik.“ (KZ5), „...potrebno bi bilo osnovat jednu javnu, temeljnu organizaciju ili udrugu...“ (KD6), „Televizija i radio (...) ...kod svakog doktora opće medicine...“ (KD7), „Po meni je osobno, osobno mi je to.“ (KD8), „...Vaše kolegice bi trebale biti posvećene...“ (KD9), „Evo, preko oglasne ploče.“ (KD10).

7.3.2. Pružatelji usluga

Trećim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kakva je informiranost o uslugama za osobe starije životne dobi u ovom slučaju iz perspektive pružatelja usluga. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 2 te su iz odgovora na njih dobivene 3 kategorije: postojeći oblici informiranja starijih osoba, negativne strane informiranja starijih osoba te informiranost starijih osoba.

Prva kategorija dobivena iz odgovora pružatelja usluga su **postojeći oblici informiranja starijih osoba**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **online informiranje** „Putem internetskih stranica, putem društvenih mreža...“ (P1), „...preko našeg weba...“ (P2), „Putem interneta, putem naše facebook stranice.“ (P3), „...objavljujemo na mrežnim stranicama, na facebooku, imamo youtube kanal, imamo twiter.“ (P4); **informiranje putem institucija** „...putem ovako različitih suradnji sa institucijama u lokalnoj zajednici...“ (P1), „...pomoću Gradskog ureda, tih udruga...“ (P2); **informiranje promo materijalima** „...letkića razno raznih. (...) ...Grad Zagreb često izdaje te neke promo materijale i te knjižice...jednu sa svim tim uslugama na području Grada Zagreba.“ (P2), „Plakate smo isto bili lijepili...“ (P3), „Lijepimo i ostavljamo letke u samom prostoru udruge...Mjesnog odbora, po cijelom kvartu, po cijelom gradu.“ (P4); **informiranje od strane zdravstvenih djelatnika** „...za nas znaju i lokalni doktori pa vam i oni nešto predlože. (...) Pa ta patronaža i tako.“ (P2);

informiranje putem TV-a i radija „Dosta je upraviteljica znala gostovati u emisiji Treća dob...dosta su nas onda nakon tih gostovanja zvali.“ (P3), „Prisutni smo u Dobro jutro Hrvatska, na radio Sljemenu. Šaljemo obavijest svim portalima, svim radio emisijama, svim televizijama.“ (P4); **usmena predaja informacija** „...znači ljudi nas nekako nađu, nazovu, čuli smo za vas. (...) ...pročuje se preko nekog. (...) Čujem da imate pomoć u kući pa čujemo da imate ove gerontodomačice (...) Uvijek vam netko nekome kaže, tako da. (...) ...zovu, čuo sam od susjede, čuo sam u domu Sveti Josip, u centru su me kod vas preusmjerili...“ (P1), „...ono što se pokazalo najbolje je usmena predaja, znači prijatelj, prijateljica...“ (P4). Druga kategorija kao odgovor na treće istraživačko pitanje su **negativne strane informiranja starijih osoba**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **izostanak informacija** „A problem je ovih koji nisu jer informacije najviše tako kolaju (...) ...problem je ovih koji su usamljeni, koji neće dobiti informaciju...a mislim da je to problem tih starijih, usamljenih pa postoje, samo da do njih informacije ne dolaze.“ (P3), „S obzirom na recimo odaziv na naše aktivnosti, rekla bih ne.“ (P4); **informiranost uvjetovana informatičkim znanjem** „...da li su dovoljno informirani, sve vam to ovisi. (...) ...ko je obrazovaniji, ko je više informatički pismen, definitivno je dosta dobro informiran.“ (P1), „Pa vidim da su sve više, kako postaju tehnički pismeni tako imaju informaciju.“ (P3). Treća kategorija kao odgovor na istraživačko pitanje je **informiranost starijih osoba**. Unutar te kategorije prepoznat je sljedeći pojam: **dobra informiranost o uslugama** „...dobiju oni informaciju.“ (P1), „...ja radim s ovima koji su informirani zapravo (...) Definitivno više nego u nekim okolnim selima i gradovima.“ (P2).

7.3.3. Predstavnic Gradskog ureda

Trećim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kakva je informiranost o uslugama za osobe starije životne dobi u ovom slučaju iz perspektive predstavnice Gradskog ureda. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 3 te su iz odgovora na njih dobivene 3 kategorije: postojeći oblici informiranja starijih osoba, negativne strane informiranja starijih osoba te osobni angažman.

Prva kategorija dobivena iz odgovora predstavnice Gradskog ureda su **postojeći oblici informiranja starijih osoba**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi:

informiranje putem publikacija „...mi smo izdali...Vodič za starije građane“ (S1); **informiranje putem ustanova** „Naši informatori su Domovi za starije...“ (S1). Druga kategorija kao odgovor na treće istraživačko pitanje su **negativne strane informiranja starijih osoba**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **nedostatnost informacija** „...opet je to nedovoljno.“ (S1); **nedostatno znanje o uslugama** „Shvatite u jednom trenutku da ne znaju svi i da su ljudi iznenađeni. (...) ...gdje su mahom stari umirovljenici članovi i ja sam se iznenadila da oni nemaju pojma. (...) ...oni čak i znaju, ali ne znaju tko to pruža.“ (S1); **nedostatno znanje stručnjaka o uslugama** „Da čak ne znaju stručnjaci, da ne zna sustav koji je nama blizak.“ (S1). Treća kategorija kao odgovor na treće istraživačko pitanje je **osobni angažman**. Unutar te kategorije prepoznat je pojam: **vlastiti interes za informiranjem** „...ljudi koji su zainteresirani će doći do informacije.“ (S1).

7.4. Pogled na razvoj usluga za osobe starije životne dobi u budućnosti

7.4.1. Korisnici usluga

Četvrtim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kako razvoj usluga za osobe starije životne dobi u budućnosti vide u ovom slučaju korisnici usluga. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 1 te je iz odgovora na njih dobiveno 9 kategorija: razvoj usluga za starije osobe, razvoj aktivnosti za starije osobe, ljudski resursi, razvoj nove okoline za starije osobe, financijski resursi, skrb za najranjivije, uslužni resursi, zadovoljstvo postojećim uslugama te nepovjerenje u razvoj usluga.

Prva kategorija dobivena iz odgovora korisnika je **razvoj usluga za starije osobe**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **usluga pomoći u kući** „Pa velim vam to, gerontodomaćicu...“ (KZ1), „...to bi bilo dobro, pomoć u kući. (KD7); **veći broj smještajnih kapaciteta** „I osobito ti domovi, to je veliki problem...premalo je svega toga. (...) Poboljšala bi jedino te smještajne kapacitete...“ (KZ3). Druga kategorija dobivena iz odgovora je **razvoj aktivnosti za starije osobe**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **veći broj predavanja** „...tipa tih više bi bilo tih predavanja i socijalne iz vaše struke...kad biste neka predavanja nama seniorima došli raditi vezano uz to, kako i što...“ (KZ3); **kulturno-zabavne aktivnosti**

„Da se i za buduće umirovljenike organiziraju ili neka kraća putovanja ili razgledavanje nečega...“ (KZ3), „...možda na neke aktivnosti di slušam, a ne di gledam (...) ...kad su neke priredbe pa ponuditi.“ (KD9), „...dom je prije korone imao jako lijepi zbor...eto jedino reko da se aktivira (...) ...prije je znala ona organizirati posjete izložbama. (...) ...išlo se i u kazališta.“ (KD10). Treća kategorija dobivena iz odgovora su **ljudski resursi**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **angažman obitelji** „...da obitelj malo više brine za svoje starije osobe...“ (KD8); **zapošljavanje stručnog kadra** „Pa ono predavač za sve moguće grupe, pronaći predavače...“ (KZ5), „Sveobuhvatnu pomoć i stručnu da se popravi. To bi trebalo popravljat temeljno.“ (KD6), „...više uposlenih stručnih radnika ili djelatnika. (...) ...za ove tu koji su u stacionaru, treba ljudi koji su zaposleni...“ (KD9), „...iza sredstva odmah dolazi u pitanje ljudi.“ (KD10); **angažman starijih osoba** „...da se mi umirovljenici telefonski povežemo...tako da se svi povežemo, da usluge pružimo jedni drugima kako možemo. (...) ...da se ljudi povežu i da se pomoć pruži u svakom momentu...“ (KZ2). Četvrta kategorija dobivena iz odgovora je **razvoj nove okoline za starije osobe**. Unutar te kategorije prepoznat je pojam: **naselja za starije osobe** „...prizemne kućice sa vrtovima...recimo to bi bilo divno...recimo takva naselja.“ (KZ1). Peta kategorija dobivena iz odgovora korisnika su **financijski resursi**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **potreba za financijskim sredstvima** „...svagdje se te usluge svode na financije.“ (KZ4), „Prvo sredstva...“ (KD10); **potreba za višim mirovinama** „...dajte ljudima veće penzije pa će si oni sami poboljšati na svoj način...“ (KZ5). Šesta kategorija dobivena iz odgovora je **skrb za najranjivije**. Unutar te kategorije prepoznat je pojam: **bolji socijalni status za socijalno ugrožene** „...oni koji su socijalno ugroženi...da se njima poboljša socijalni status...“ (KZ5). Sedma kategorija dobivena iz odgovora korisnika su **uslužni resursi**. Unutar te kategorije prepoznat je pojam: **veći pristup uslugama** „...omogućiti nam da više...da je više to dostupno, većem broju umirovljenika...“ (KZ3), „U prvom redu bi ih trebalo biti više...“ (KD9). Osmu kategoriju dobivena iz odgovora je **zadovoljstvo postojećim uslugama**. Unutar te kategorije prepoznat je sljedeći pojam: **nepostojanje potrebe za promjenom usluga** „Ne znam, ne bi ništa mijenjala ja osobno.“ (KZ1), „...jednostavno, ništa mi momentalno ne fali i imam sve sređeno...“ (KZ2), „...ovo što ja koristim, potpuno dovoljno...“ (KZ4), „Meni osobno ništa ne nedostaje...“ (KD6).

„Pa ima tu sve šta bi ja koristila...“ (KD7), „Ne bi ništa navela...jer ne bi mogla ni koristiti možda šta bi navela (...) Ima svega, ima svega, samo se treba uključiti (...) ...ima puno tih aktivnosti i svega ima...“ (KD8). Posljednja deveta kategorija dobivena iz odgovora korisnika je **nepovjerenje u razvoj usluga**. Unutar te kategorije prepoznat je sljedeći pojam: **nesigurna budućnost** „...nema baš nekakve lijepe misli za budućnost. (...) Možda će ih biti, ali dal će oni imati volje koristiti ih (...) Sve je tako neizvjesno...“ (KZ4), „Joj ne znam što mogu očekivati. (...) ...nadam se da će se popraviti.“ (KZ5), „Pa bojim se da se neće puno promijeniti. (...) ...polako to ide...“ (KD7).

7.4.2. Pružatelji usluga

Četvrtim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kako razvoj usluga za osobe starije životne dobi u budućnosti vide u ovom slučaju pružatelji usluga. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 2 te su iz odgovora na njih dobivene 2 kategorije: razvoj usluga za starije osobe te ljudski resursi.

Prva kategorija dobivena iz odgovora pružatelja usluga je **razvoj usluga za starije osobe**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **socijalno mentorstvo** „...ta usluga socijalnog mentorstva mogla bi biti nekakav smjer u kojem će se sad to kretat.“ (P1); **izvaninstitucionalne usluge** „...mislim da bi se i dalje trebalo i moglo ulagat u možda u tu pomoć u kući.“ (P1), „...radit ćemo na širenju izvaninstitucijskih usluga i Gerontološkog centra. (...) Proširit ćemo i kapacitete kuhinje da im se omogući svima koji god trebaju, ta dostava ručka (...) I taj dnevni boravak...bilo bi super kad bi se i to moglo malo proširiti...“ (P2), „...možda više uđemo u domove umirovljenika...“ (P4); **online usluge** „...ovaj online gdje smo se sad osposobili...tu možemo napraviti obuhvat na način da obuhvatimo ljude koji nisu fizički, zdravstveno u stanju biti uživo. (...) ...da uđemo recimo u kuće ljudi koji su teško pokretni na način da im budemo prisutni online.“ (P4); **usluge savjetovanja** „...mislim da bi se trebalo razviti pravno savjetovanje, pravno i ekonomsko...“ (P3). Druga kategorija dobivena iz odgovora pružatelja usluga su **ljudski resursi**. Unutar te kategorije prepoznat je

sljedeći pojam: **zapošljavanje dodatnog kadra** „...planiramo i zapošljavanje novih takozvanih gerontodomaćica...“ (P2).

7.4.3. Predstavnic Gradskog ureda

Četvrtim istraživačkim pitanjem htjeli smo saznati kako razvoj usluga za osobe starije životne dobi u budućnosti vidi u ovom slučaju predstavnic Gradskog ureda. To pitanje je operacionalizirano kroz pitanja vidljiva u Prilogu 3 te je iz odgovora na njih dobiveno 7 kategorija: razvoj usluga za starije osobe, razvoj novih tehnologija, ulaganje u ljudske resurse, poboljšanja u osiguravanju usluga, razvoj usluga za negovatelje starijih osoba, poticanje izvaninstitucionalnih usluga, financijska uloga korisnika usluga.

Prva kategorija dobivena iz odgovora predstavnice Gradskog ureda je **razvoj usluga za starije osobe**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **potreba za institucionalnim i izvaninstitucionalnim uslugama** „...moglo bi se reći da je potreba jednako i za smještajem i za pomoći u kući, znači da je to nešto što je najbitnije.“ (S1); **izvaninstitucionalne usluge** „...raditi intenzivnije na ovim izvaninstitucijskim uslugama.“ (S1). Druga kategorija dobivena iz odgovora predstavnice je **razvoj novih tehnologija**. Unutar te kategorije prepoznat je sljedeći pojam: **suvremena tehnologija** „...nedostaje zapravo ova suvremena tehnologija (...) ...to je onak nešto što bi bilo idealno zajednici, da imate tu pametnu kuću...“ (S1). Treća kategorija dobivena iz odgovora predstavnice je **ulaganje u ljudske resurse**. Unutar te kategorije prepoznat je pojam: **edukacija pružatelja usluga** „...treba raditi na edukaciji privatnih pružatelja...“ (S1). Četvrta kategorija dobivena iz odgovora predstavnice Gradskog ureda su **poboljšanja u osiguravanju usluga**. Unutar te kategorije prepoznati su sljedeći pojmovi: **jedinstven pristup informacijama** „...da imamo na jednom mjestu da osoba na jednom mjestu može dobiti informacije...“ (S1); **integrirana skrb** „...da imamo tu integriranu skrb.“ (S1). Peta kategorija dobivena iz odgovora predstavnice je **razvoj usluga za negovatelje starijih osoba**. Unutar te kategorije prepoznat je pojam: **usluga skrbi za negovatelje** „...da ćemo imati jednu snažniju podršku prema

neformalnim njegovateljima (...) Njih osnažiti, znači moći pružiti tu povremenu uslugu skrbi za njegovatelje, kroz predah njegovatelja...“ (S1). Šesta kategorija dobivena iz odgovora predstavnice je **poticanje izvaninstitucionalnih usluga**. Unutar te kategorije dobiven je pojam: **proširivanje stacionarnih odjela** „...imamo tu jednu ideju da ima sve manje stambenih kapaciteta, onda ćemo zapravo imati za ove u stacionaru.“ (S1). Posljednja sedma kategorija dobivena iz odgovora predstavnice Gradskog ureda je **financijska uloga korisnika usluga**. Unutar te kategorije dobiven je sljedeći pojam: **plaćanje usluga** „Ne mora sve biti besplatno, ne mora sve biti sufinancirano.“ (S1).

8. RASPRAVA

Kao što je prethodno već bilo navedeno, prvim istraživačkim pitanjem željelo se saznati kakvo je opće zadovoljstvo uslugama za osobe starije životne dobi iz perspektive korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda. Sve tri skupine sudionika izrazile su svoje nezadovoljstvo uslugama koje se pružaju starijim osobama. U tom smislu svi su sudionici istakli sam osjećaj nezadovoljstva uslugama koje se pružaju starijim osobama, iako je tu odgovor pružatelja usluga bio vezan više uz nezadovoljstvo prestankom određenih usluga koje su uglavnom vremenski ograničene trajanjem programa. Nezadovoljstvo uslugama za korisnike i pružatelje usluga proizlazi i iz mišljenja da su usluge nepotpune, da postoje nedostatni kapaciteti odnosno prevelik broj korisnika, a premalo slobodnih mjesta zbog čega se stvaraju liste čekanja te da postoji potreba za napretkom usluga odnosno da se usluge poboljšaju i njihov broj poveća. Također, pružatelji usluga kao i predstavnica Gradskog ureda svoje nezadovoljstvo izražavaju i izjavama koje upućuju na neispunjavanje potreba odnosno nemogućnost ispunjavanja svih potreba starijih osoba. Naime, usluge koje se pružaju starijim osobama nažalost ne uspijevaju u potpunosti zadovoljiti njihove potrebe jer su one ponekad prevelike, obuhvaćaju veliki broj potencijalnih korisnika, a s druge strane premali broj adekvatnih pružatelja usluga koji nude usluge potrebne starijim osobama. Za sve pružatelje usluga nezadovoljstvo uslugama za starije osobe proizlazi iz nedostatka izvaninstitucionalnih usluga. Važnost

izvaninstitucionalnih usluga je prethodno u radu već bila spomenuta, a nje su itekako svjesni i pružatelji usluga koji u radu sa starijim osobama vide nedostatke i potrebe za različitim oblicima izvaninstitucionalnih usluga. Izvaninstitucionalne usluge nerijetko ovise o kontinuitetu izvođenja određenih programa namjenjenih starijim osobama u okviru pojedinih udruga, a upravo je taj (ne)kontinuitet kamen spoticanja koji dovodi do nezadovoljstva. Ono što dobrom broju korisnika usluga uzrokuje nezadovoljstvo uslugama, vezano je uz njihovo nepoznavanje dostupnih usluga. Teško je znati da li je osoba zadovoljna odnosno nezadovoljna uslugama koje se u njezinom gradu nude, ukoliko nema saznanja o istim. S druge strane, rezultati su ukazali i na zadovoljstvo uslugama za starije osobe i to iz perspektive korisnika i pružatelja usluga. U tom smislu svi su korisnici iskazali osjećaj zadovoljstva, kao i većina pružatelja usluga. Korisnici su svoj osjećaj iskazivali uglavnom kroz konkretne usluge koje su koristili ili koriste. Unatoč izraženom nezadovoljstvu od strane svih sudionika kroz različite segmente, dalo bi se zaključiti kako je ipak prevladao osjećaj zadovoljstva, vidljiv kroz najveći broj izjava korisnika, ali i pružatelja usluga koji također u velikom broju dijele to mišljenje. Prema istraživanju koje je provela Tursan (1996., prema Lovreković i Leutar, 2010.) u jednom zagrebačkom domu umirovljenika po pitanju općenitog zadovoljstva boravkom u domu, tek je 1,5% ispitanika iskazalo nezadovoljstvo, dok je njih 94% bilo vrlo zadovoljno ili zadovoljno, a tek njih 5,5% nije moglo procijeniti svoje zadovoljstvo tom uslugom. Za razliku od tog istraživanja, nekoliko godina kasnije Štambuk (1999., 2001., prema Lovreković i Leutar, 2010.) je dobila nešto nepovoljnije rezultate na isto pitanje. Izjave korisnika i pružatelja usluga rezultiraju zadovoljstvom usluga s jedne strane i nezadovoljstvom usluga s druge strane, a to bi se možda moglo pripisati činjenici da su korisnici načelno zadovoljni uslugama koje koriste i koje su im poznate, a s druge strane imaju određene razloga za nezadovoljstvom. Pružatelji usluga iskazuju zadovoljstvo uslugama u pogledu usluga koje oni pružaju starijima, ali istovremeno vide i manjkavosti usluga općenito i potrebu za njihovim poboljšanjem. U ovom slučaju je jedino izostalo zadovoljstvo uslugama za starije osobe iz perspektive predstavnice Gradskog ureda, ali to bi mogli pripisati činjenici da je ta sudionica promatrala usluge iz jedne šire perspektive, a ne iz perspektive korištenja odnosno pružanja konkretnih usluga te je samim time i dala općenitiji odgovor.

Drugim istraživačkim pitanjem željelo se ispitati kakva je dostupnost uslugama za osobe starije životne dobi iz perspektive korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda. Sve tri skupine sudionika kao odgovor na pitanje o dostupnosti usluga istakle su probleme kod pristupa uslugama, ali i dobre strane kod pristupa uslugama. Vezano za probleme kod pristupa uslugama za starije osobe sve tri skupine sudionika, iako u malom broju, spomenule su nedostatak kapaciteta. S njihovim izjavama kosi se već spomenuti podatak kako Grad Zagreb raspolaže s najvećim brojem smještajnih kapaciteta.⁵¹ No, kao i kod prethodnog pitanja o zadovoljstvu uslugama i po pitanju dostupnosti, problem predstavljaju duge liste čekanja posebno za smještaje u gradske domove, ali i usluge Gerontoloških centara (npr. pomoć u kući). Unatoč velikom interesu i potrebama starijih osoba za navedenim uslugama, nedostaje prostornih kapaciteta, ali moglo bi se reći i pružatelja tih usluga u odnosu na broj starijih osoba u potrebi. Također, pitanje financija predstavlja problem u dostupnosti uslugama. Svi sudionici su u većem ili manjem broju istakli činjenicu kako određene usluge za starije iziskuju i određene troškove koje si dio umirovljenika ne može priuštiti te im je time teže pristupiti uslugama. Za polovinu korisnika usluga, problem predstavlja izostanak pojedinih usluga, dok s druge strane dobar dio korisnika svojim izjavama daje do znanja da ne poznaje dostupne usluge u svom gradu. Nepoznavanje dostupnih usluga od strane korisnika bilo je vidljivo i kroz prvo istraživačko pitanje, što na neki način dovodi u pitanje rezultate dobivene ovim istraživanjem. Naime, korisnici usluga u tom slučaju mogu dati odgovore iz jedne sužene perspektive odnosno samo o uslugama koje su im dobro poznate zbog njihova korištenja, dok preostali dio ostaje zanemaren. Za polovinu pružatelja usluga problem kod pristupa uslugama je predstavljao smanjen broj aktivnosti, kao i zatvorene ustanove u vrijeme pandemije Covid-19, ali s druge strane izjavljuju o postojećim oblicima dostupnosti uslugama u vrijeme pandemije, koji su ipak omogućavali telefonske, online i u pojedinim slučajevima osobne susrete. Pojedini korisnici su također izjavili kako su im u vrijeme pandemije bile dostupne online usluge, unatoč određenim problemima kod pristupa uslugama za vrijeme pandemije koje su istakli. Kao što je prethodno već bilo spomenuto, sve tri skupine sudionika istakle su i dobre strane kod pristupa uslugama. U tom smislu najveći je broj

⁵¹ Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024., 2020.

korisnika izrazio svoje zadovoljstvo dostupnošću uslugama koje su primali, ali i izjavio da su usluge za starije osobe doista dostupne. Iz njihovih izjava može se zaključiti da je dostupnost uslugama koje oni koriste i za koje znaju, dobra i pozitivna. Za razliku od izjava korisnika, Grupacija Svjetske banke (2019.) ističe kako su socijalne usluge za starije nedovoljno dostupne u odnosu na potrebe, a protekom vremena biti će sve potrebnije. Kao dobru stranu kod pristupa uslugama jedan od pružatelja usluga je istaknuo prednost glavnog grada. Svakako da je Zagreb kao glavni grad u prednosti po pitanju pružanja usluga u odnosu na ostatak Hrvatske, a tome u prilog ide i istraživanje Petrak i sur. (2006.) čiji rezultati pokazuju kako unatoč činjenici što se dostupnost usluga skrbi u Istri ne razlikuje bitno od Slavonije i Dalmacije, ipak se ta tri područja bitno razlikuju od Zagreba, u kojem je dostupnost različitim uslugama skrbi puno veća. Ono što predstavnik Gradskog ureda navodi kao dobre strane kod pristupa uslugama, između ostalog vezano je uz dobru pokrivenost uslugama. Prema njezinoj izjavi sve su gradske četvrti pokrivene, te je na taj način starijim osobama lakše ostvariti neku uslugu, bilo usluge gerontodomaćica, dostave obroka ili raznih vrsta radionica. Iz rezultata dobivenih od korisnika i predstavnice Gradskog ureda vidi se da je za dostupnost uslugama bitan osobni angažman samih starijih osoba. Naime, vlastiti interes za uslugama kako obje skupine navode na neki je način presudan da osoba uopće pristupi određenim uslugama. Kakva će biti dostupnost uslugama ovisi puno o svakom pojedincu ponaosob odnosno koliko je spreman uložiti svoga vremena, truda, volje i interesa da pristupi određenim uslugama. Bez osobnog angažmana, teško da možemo biti realni po pitanju dostupnosti uslugama. S druge strane iz rezultata dobivenih od pružatelja usluga vidi se važnost angažmana lokalne zajednice. Koliko će pojedine usluge biti dostupne starijim osobama ovisi o aktivnosti lokalne zajednice odnosno njezinoj spremnosti da potakne akcije usmjerene prema starijim osobama.

Treće istraživačko pitanje odnosilo se na informiranost o uslugama za osobe starije životne dobi iz perspektive korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda. Rezultati dobiveni od strane svih sudionika istraživanja otkrili su postojeće oblike informiranja starijih osoba, ali i negativne strane informiranja starijih osoba. Izjave o dostupnim oblicima informiranja razlikuju se među sudionicima. I dok predstavnik

Gradskog ureda navodi informiranje putem publikacija koje izdaju te putem ustanova, najčešće domova za starije, korisnici i pružatelji usluga u svojim izjavama slažu se oko toga da se starije osobe uglavnom informiraju *online*, putem TV-a i radija, promo materijalima te često usmenom predajom. Polovina korisnika izjavljuje da do informacija dolazi preko stručnih osoba. Ti rezultati pokazuju da postoje različiti oblici prijenosa informacija do starijih osoba koji osiguravaju da veliki broj njih doista i sazna koje se usluge nude. Međutim, unatoč postojećim oblicima informiranja i dalje postoje određene negativne strane informiranja o kojima izjavljuju sudionici. Dobar broj korisnika kao i predstavnica Gradskog ureda navode, između ostalog, kako je znanje o uslugama za starije osobe nedostatno. Stiplošek Horvat (2017.) u svom istraživanju ukazuje na podatak od 84% starijih osoba koje nisu upoznate sa uslugom gerontodomaćica, dok njih 68% ne zna za uslugu dostave obroka. Zašto je to tako usprkos dostupnim oblicima informiranja, teško je reći, ali postoji mogućnost da određen broj starijih nema interesa ili potrebu da ostvari neku uslugu, nema informatičkog znanja, ne prati medije ili ipak nešto treće pa je time možda informiranost slabija. Iako s druge strane polovina korisnika i pružatelja usluga ukazuje na rezultate o informiranosti starijih osoba odnosno svojim izjavama daju do znanja kako su po pitanju usluga dobro informirani. Pružatelji usluga negativne strane informiranja povezuju sa činjenicom da je informiranost uvjetovana informatičkim znanjem. Naime, ukoliko osoba ima određena informatička znanja velika je vjerojatnost da će joj informacije o dostupnim uslugama u gradu biti bliže i time lakše ostvarive, budući da se danas sve informacije više ili manje uglavnom šire putem interneta. No, podaci pokazuju da čak i među starijima koji su na mreži, dobar dio njih, točnije 73% izjavljuje da im je potrebna pomoć pri postavljanju i korištenju elektroničkih uređaja (Xie i sur., 2020.). Kao i u prethodnom pitanju i ovdje je prema izjavama korisnika i predstavnice Gradskog ureda bitan osobni angažman starijih. Bez vlastitog truda i interesa teško je očekivati da će informacija doći do osobe, neovisno o načinu njezina prijenosa. Osoba koja je zainteresirana i ima potrebu za određenom uslugom do nje će i doći, a možda i otvoriti put onim uslugama koje su potrebne, a nisu još prepoznate kao takve.

Četvrtim istraživačkim pitanjem želio se dobiti uvid u razvoj usluga za osobe starije životne dobi u budućnosti iz perspektive korisnika, pružatelja usluga i predstavnice

Gradskog ureda. Rezultati povezani s tim pitanjem pokazali su kako svi sudionici smatraju da je u budućnosti potreban razvoj usluga za starije osobe, kako dijelom institucionalnih tako i izvaninstitucionalnih. Korisnici vide važnost u uslugama pomoći u kući, ali i povećanju smještajnih kapaciteta u domovima, s čime se slaže i predstavnica Gradskog ureda. Također, veliki dio pružatelja usluga dijeli mišljenje o povećanoj potrebi za uslugama pomoći u kući, ali i usluzi dnevnog boravka i dostave obroka starijim osobama. Neminovna je činjenica da će dobar dio starijih osoba u jednom trenutku zatrebati institucionalni oblik skrbi, stoga treba misliti unaprijed na širenje njezinih kapaciteta koji će biti dostupni starijima, ali s obzirom na sve veći broj starijih osoba u društvu treba obratiti veću pažnju i na razvoj izvaninstitucionalnih usluga, osigurati dovoljan broj pružatelja istih kako bismo starije osobe zadržali u njihovim domovima, omogućili im dostojanstvenu i aktivnu starost, a pritom i smanjili troškove koje iziskuje institucionalni oblik skrbi. Rezultati dobiveni odgovorima korisnika i pružatelja usluga upućuju i na važnost ljudskih resursa kako bi usluge za starije imale budućnost. Pružatelji usluga vide potrebu za dodatnim zapošljavanjem novoga kadra, točnije gerontodomaćica, s obzirom da se potreba za tom uslugom iz godine u godinu povećava. S druge strane korisnici izjavljuju prije svega o potrebi zapošljavanja stručnoga kadra jer je bez njih nezamislivo provesti bilo kakvu vrstu usluge, unatoč dobrim idejama, financijama ili zainteresiranim stranama. Neki korisnici vide doprinos u pružanju pomoći starijim osobama i u članovima obitelji, ali i samih starijih osoba koji dobrom povezanošću i suradnjom mogu napraviti puno. Iz rezultata dobivenih od predstavnice Gradskog ureda, između ostalog, vidimo potrebu za razvojem usluga za njegovatelje starijih osoba. Predstavnica Gradskog ureda svojom izjavom ističe važnost pružanja podrške i skrbi za neformalne njegovatelje starijih, koji na sebe preuzimaju izuzetno važan i veliki teret brige o svojim starijim članovima pri čemu ujedno i rasterećuju državne i gradske institucije, ali i proračun u toj skrbi. Naime, Dobrotić (2016., prema Štambuk i sur., 2019.) navodi kako upravo u Hrvatskoj, ali i većini zemalja srednje i južne Europe, briga o starijim osobama uglavnom je prepuštena članovima obitelji, temeljem obiteljske solidarnosti ili radi obaveza obitelji prema starijim članovima. Ukoliko idemo u smjeru da starije osobe što duže zadržimo u vlastitim domovima, moramo početi razmišljati i o skrbi njegovatelja koji brinu o starijima i koji im osiguravaju kvalitetnu skrb pružanjem

svojih usluga pa i u neformalnom smislu. Prema istraživanju o dostupnosti socijalnih usluga za formalne i neformalne njegovatelje koje su provele Knezić i Opačić (2021.) mišljenje ispitanika pokazalo je kako su te usluge potrebne, iako su slabo prisutne i to u samo 10% lokalnih zajednica u Hrvatskoj. U tom smislu Knezić i Opačić (2021.) navode da 76% ispitanika uslugu psihološke pomoći članovima obitelji nemoćnih i dementnih starijih osoba smatra potrebnom. Upravo taj visok postotak je doveo do potrebe za isticanjem rezultata dobivenog od predstavnice Gradskog ureda.

8.1. Ograničenja istraživanja

Potencijalna ograničenja u ovom istraživanju vezana su uz sam uzorak i to prije svega uz korisnike usluga. Naime, budući da su sudjelovali samo korisnici Doma za starije osobe Sveta Ana i Zaklade Zajednički put, smanjena je mogućnost da dobijemo vjerodostojne podatke kakve bi možda dobili da smo krug ispitanika proširili i na korisnike udruga u čijem su fokusu stariji, ali i one koji nisu uključeni u djelovanje niti jedne ustanove.

Također, ograničenje u istraživanju jednim dijelom predstavlja i neiskustvo istraživačice vidljivo u postavljenim pitanjima u intervju, koja su djelomično zatvorena, u nekim dijelovima preslična pa čak i ispitanicima pomalo nejasna. Iako su pojedina pitanja nekim ispitanicima bila nejasna, autorica istraživanja nastojala ih je ispitanicima objasniti i pojednostaviti. Nedovoljna kompetentnost istraživačice po pitanju provedbe istraživanja i njegove interpretacije odrazila se i na samu analizu rezultata.

8.2. Implikacije rezultata

8.2.1. Teorijske implikacije

Tema koja je odabrana za ovaj diplomski rad, iz perspektive autorice istraživanja od velikog je značenja za društvo i zajednicu u kojoj živimo. Budući da je broj osoba starije životne dobi u stalnom porastu kao i broj usluga potrebnih toj populaciji, postoji velika potreba za stalnim proučavanjem, istraživanjem i preispitivanjem usluga koje su potrebne toj populaciji, ali svakako i onih koje su već u ponudi unutar grada ili lokalne zajednice. Istraživanja provedena na ovu temu, a koja se odnose na glavni grad Hrvatske iz perspektive autorice istraživanja su nedostatna. U tom smislu je postojala potreba da se otvore pitanja vezana uz usluge za osobe starije životne dobi i to iz perspektive onih koji su uz njih usko vezani. Istraživanjem koje se provodilo željelo se dati odgovore na pitanja o tome koliko su ispitanici zadovoljni uslugama, koliko su im one dostupne te koliko su informirani o njima, ali i kako vide razvoj tih usluga u budućnosti. Sva ta pitanja nam daju odgovor koliko su usluge za osobe starije životne dobi koje se u gradu nude dobre i koliko su blizu onima kojima su namijenjene. To istraživanje može biti jedan korak prema problematiziranju pitanja o poboljšanju i razvitku tih usluga i njihovoj pristupačnosti, ali i poziv na dodatna istraživanja. Uz kvalitativna istraživanja poželjno bi bilo provesti i kvantitativna istraživanja koja bi obuhvaćala veći uzorak temeljen na podjednako zastupljenosti muških i ženskih ispitanika, ali također i većem broju ustanova koje su pružatelji usluga, lokalnih i državnih predstavnika te korisnika koji koriste različite vrste usluga kao i one koji ne koriste niti jednu vrstu usluga.

8.2.2. Praktične implikacije

Dobiveni rezultati od strane pružatelja usluga ukazali su na činjenicu kako su starije osobe uglavnom nezadovoljne prestankom neke usluge. Do prestanka pružanja određene usluge od strane udruga najčešće dolazi iz razloga jer su vremenski ograničene odnosno financirane su samo za određeno razdoblje. Za određene usluge važan je njihov kontinuitet izvođenja, ali i dobit koja je ostvarena njihovim pružanjem. Od velike je važnosti preispitati koje usluge su se pokazale kao izrazito kvalitetne i potrebne te na svaki način osigurati njihov kontinuitet i sredstva potrebna za to.

Rezultati su pokazali kako na nezadovoljstvo uslugama, ali i probleme kod pristupa uslugama utječu nedostatni kapaciteti odnosno stvaranje liste čekanja prilikom pokušaja da se ostvari usluga smještaja u dom ili neka od usluga u sklopu Gerontoloških centara. Svjesni broja starijih osoba u društvu, potrebno je svakodnevno raditi na povećanju prostornih kapaciteta u koje ćemo moći smjestiti osobe koje zahtijevaju takvu vrstu usluge, ali isto tako i osigurati dovoljan broj pružatelja usluga odnosno stručnog kadra jer uzaludno je širiti prostorne kapacitete, ako u njima neće imati tko raditi odnosno pružati uslugu. Ti rezultati važni su prije svega za donositelje odluka na državnoj, ali i lokalnoj razini. Rezultati pokazuju da nedostaje i izvaninstitucionalnih usluga koje su sve više poželjni oblik skrbi za starije osobe. U pogledu pružanja izvaninstitucionalnih usluga trebalo bi čim više uključiti socijalne radnike koji bi kordinirali i vodili te usluge, zalagali se za njihovo kontinuirano izvođenje i financiranje u sklopu nevladinog sektora odnosno lokalne zajednice, ali osigurati i ostali kadar koji je potreban za izvođenje tih usluga. Budući da se pojavljuje pitanje financijskih troškova koji predstavljaju problem u dostupnosti uslugama, potrebno je smanjiti troškove usluga, naročito kada je riječ o uslugama smještaja koji predstavlja veliki teret za starije osobe, ali i njihove obitelji. Posebna pažnja treba se obratiti na starije osobe koje su socijalno ugrožene te s malim primanjima pa su za njih određene usluge i aktivnosti koje se nude nedostižne. U tom smislu treba prevladati pravednost pri plaćanju cijene usluga, ukoliko ona već nije besplatna. Rezultati su pokazali kako starije osobe nemaju dovoljno znanja o svim uslugama koje im se nude u gradu, što je prvi i osnovni problem da uopće uslugu ostvare. Tu nastupaju lokalne zajednice koje u svom krugu moraju aktivno djelovati i u svakodnevnom kontaktu sa starijima prezentirati usluge i aktivnosti koje se nude za starije unutar njihovih gradskih četvrti, ali i na razini čitavoga grada. U to se trebaju uključiti volonteri, ali i stručnjaci kao što su socijalni radnici koji će se približiti starijim osobama, održavati tribine i predavanja gdje će starijima približiti te usluge. Također, zdravstveni djelatnici odnosno obiteljski liječnici koji su u kontaktu sa starijima trebali bi prenositi takve informacije. Budući da se danas dobar dio informacija prenosi *online* putem potrebno je osposobiti starije osobe za takav način prijenosa informacija, ali isto tako inzistirati na drugim oblicima informiranja jer dobar dio starijih iz različitih razloga ipak nije spreman prihvatiti nove tehnologije. Iz rezultata je vidljivo da je za pristup

uslugama, ali i za informiranje o njima od velike važnosti osobni angažman. Da bi starije osobe pokazale interes za neku uslugu mora ih se motivirati, na pozitivan način približiti određenu uslugu te ukazati na dobrobit i blagodat usluga koje se nude. Usluge svakako trebaju pratiti i potrebe i interese starijih osoba. Osim vrijednih rezultata dobivenih kao odgovore na prva tri istraživačka pitanja, također i četvrto istraživačko pitanje je dalo rezultate koji se mogu implicirati u praksu koja ide u smjeru poboljšanja kvalitete života starijih osoba. Rezultati su tu pokazali da ispitanici vide budućnost u razvoju usluga za starije, kako institucionalnih tako i izvaninstitucionalnih. Struka socijalnog rada se u tom smislu treba zalagati i promicati širenje prostornih kapaciteta za smještaj starijih kojih je još uvijek nedovoljno, kao i poticati razvoj nevladinih organizacija u čijem će fokusu biti stariji i njihove potrebe koje se u potpunosti ne mogu zadovoljiti kroz djelovanje primjerice Gerontoloških centara. S obzirom da se u budućnosti vidi potreba za ljudskim resursima, tu su svakako neizostavni socijalni radnici kao dio stručnog kadra. Svojim znanjima, vještinama i sposobnostima mogu pomoći starijim osobama u zadovoljavanju potreba i pružanju socijalnih usluga, ali i ostalih aktivnosti koje će im omogućiti kvalitetan i dostojanstven život.

9. ZAKLJUČAK

Kao što je bilo spomenuto do sada, broj starijih osoba iz godinu u godinu raste te shodno tome raste i potreba za adekvatnom brigom i skrbi o njima. Ta ista briga i skrb iskazane su uglavnom kroz usluge koje im se pružaju kako u institucionalnom, tako i izvaninstitucionalnom obliku koji postaje sve važniji. Sam odraz dobre države ili lokalne zajednice, između ostalog, najbolje je vidljiv u tome kako skrbe za svoje starije. Grad Zagreb kao glavni grad Hrvatske u mnogočemu uživa nadstandard pa tako i po pitanju usluga za osobe starije životne dobi. No funkcionira li u tom pogledu sve kako treba, djelomično nam je prikazano kroz rezultate ovoga istraživanja.

Kada je riječ o općem zadovoljstvu uslugama koje se pružaju osobama starije životne dobi rezultati pokazuju da svi ispitanici dijele mišljenje o nezadovoljstvu uslugama

koje se pružaju starijima i to iz različitih razloga. No svi ti razlozi za nezadovoljstvom, iako obuhvaćaju puno više segmenata koji utječu na nezadovoljstvo uslugama, ipak možda padaju u drugi plan kada pogledamo broj izjava koje govore o općem zadovoljstvu uslugama za starije iz pozicije većeg broja ispitanika i to izraženo kroz sam osjećaj zadovoljstva. Mišljenja su svakako podijeljena te se iz njih vide manjkavosti koje utječu na opće zadovoljstvo i potrebu da se mnoge stvari po pitanju usluga poboljšaju. Ali općenito gledano imamo razloga za pozitivizam jer konkretnim izjavama uviđamo razinu zadovoljstva koja kod ispitanika postoji po pitanju usluga koje stariji koriste. Dalo bi se zaključiti kako nepoznavanje dostupnih usluga od strane dijela ispitanika, točnije korisnika može uvelike utjecati na negativan stav prema uslugama odnosno zadovoljstvo njihovim pružanjem.

Po pitanju dostupnosti uslugama za starije osobe javlja se niz problema koji su djelomično vezani uz nedostatak kapaciteta, kako smještajnih tako i onih vezanih za izvaninstitucionalne usluge, što ne začeđuje s obzirom na sve veći broj starijih osoba u Gradu Zagrebu. Unatoč potrebama i nastojanjima da se usluga osigura svakoj starijoj osobi, kapaciteti su još uvijek nedovoljni odnosno ne uspijevaju pratiti trend starenja stanovništva. Također, problemi su kod dijela ispitanika vidljivi i u obliku financijskih sredstava. Troškovi usluga odnosno visoke cijene pojedinih usluga onemogućuju jednaku dostupnost usluga svim korisnicima. Dostupnost uslugama bila je znatno smanjena i u vrijeme izvanredne situacije koju je izazvala pandemija Covid-19, kada se dio usluga odnosno aktivnosti za starije ukinuo ili smanjio kao i broj članova, ali uz istovremeno održavanje uglavnom *online* usluga odnosno susreta. Iako postoje određeni problemi s kojima se ispitanici suočavaju u dostupnosti uslugama, postoji i niz prednosti odnosno dobrih strana koje svaka skupina prepoznaje iz svoje perspektive. Činjenica da je Zagreb glavni grad, samim time svojim starijim sugrađanima pruža najviše mogućnosti da ostvare dobar dio usluga koje su im potrebne. Iz perspektive korisnika je vidljivo zadovoljstvo dostupnošću usluga koje koriste i općenito dobar dio njih smatra usluge i aktivnosti dostupnima, čak i u financijskom smislu jer su usluge odnosno aktivnosti koje oni koriste besplatne i svima dostupne. Dostupnost uslugama na razini lokalne zajednice je dobra, s obzirom da su prema navodima predstavnice Gradskog ureda sve gradske četvrti pokrivene

pružanjem gerontoloških usluga koje izlaze iz domova za starije, ali i aktivnostima koje se mogu ostvariti u sklopu Mjesnih odbora. Rezultati pokazuju kako dostupnost uslugama jednim dijelom ovisi i o starijim osobama odnosno o njihovom interesu da ostvare i pristupe određenoj usluzi.

Rezultati pokazuju da postoje različiti oblici informiranja starijih osoba o uslugama koje su im na rasplaganju. Uglavnom prevladava *online* informiranje, putem radija i TV-a, usmenom predajom, informiranje od strane stručnjaka, ali i putem promo materijala ili ustanova. Iako su putevi prijenosa informacija raznovrsni još uvijek se događa da informacija ne stigne do onih kojima je namijenjena. Iz tog razloga dio ispitanika izjavljuje da starije osobe ne raspolažu dovoljnim znanjem o uslugama koje im se nude. Slaba informiranost u tom smislu može opet biti potaknuta lošim osobnim angažmanom o kojem govore korisnici i predstavnica Gradskog ureda ili lošim informatičkim znanjem koje spominje dio pružatelja usluga. Naime, onaj tko je zainteresiran i ima volju i želju ostvariti određenu uslugu ili sudjelovati u određenim aktivnostima kao i potrebu za uslugom, naći će način da dođe do informacija. Također, svjesni činjenice da se radi o starijim osobama koje nisu toliko informatički pismene u odnosu na mlade, za očekivati je da informacije u *online* obliku neće uvijek polučiti najbolje rezultate.

Ono što je ključno za posljednje istraživačko pitanje je činjenica da sve tri skupine sudionika vide potrebu za razvojem usluga za starije u budućnosti i to prije svega izvaninstitucionalnih, ali i institucionalnih kojih je s obzirom na veliki porast starijih osoba i dalje nedovoljno. Potrebu za napretkom vide i u nizu drugih stvari, među ostalim i u zapošljavanju stručnoga kadra bez kojih je nemoguće planirati daljnji razvoj bilo kakvih usluga.

Slijedom navedenog može se zaključiti da dobiveni rezultati nisu jednolični iz razloga što smo za svako istraživačko pitanje dobili podijeljena mišljenja. Svako od njih nam daje do znanja da, kada su u pitanju usluge za starije osobe nije sve crno ili bijelo, već

paralelno postoje dobre i pozitivne strane, ali također i one negativne strane na kojima bi trebalo poraditi. Ujedno, dobiven je dojam da na te negativne strane jednim dijelom utječe osobni angažman onih kojima je usluga namijenjena, ali i nedostatak znanja o uslugama koji je utjecao na odgovore za pojedina istraživačka pitanja.

POPIS TABLICA

Tablica 6.1. Struktura sudionika istraživanja – korisnici usluga

Stranica 32

Tablica 6.2. Struktura sudionika istraživanja – pružatelji usluga

Stranica 33

Tablica 6.3. Struktura sudionika istraživanja – predstavnica Gradskog ureda

Stranica 34

LITERATURA

1. Babić, Z. (2020.). *Skrb za starije osobe treba postati nacionalni prioritet - Da ne budu „sretnici“ samo korisnici državnih domova*. Posjećeno 23.08.2022. na mrežnoj stranici Glas Koncila: <https://www.glas-koncila.hr/skrb-za-starije-osobe-treba-postati-nacionalni-prioritet-da-ne-budu-sretnici-samo-korisnici-drzavnih-domova/>
2. Béland, D. & Marier, P. (2020.). COVID-19 and long-term care policy for older people in Canada. *Journal of aging & social policy*, 32(4-5), 358-364.
3. Bežovan, G. (2002.). Struktura civilnog društva u Hrvatskoj. *Politička misao: časopis za politologiju*, 39(1), 63-87.
4. Bobić, A., Tomek Roksandić, S., Puljak, N., i Tomasović Mrčela, N. (2015.). Projekt Gerontološki centri Grada Zagreba. *Epoha zdravlja: glasilo Hrvatske mreže zdravih gradova*, 8(1), 30-30.
5. Braun, V. i Clarke, V. (2006.). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
6. Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Centra za edukaciju i savjetovanje Sunce: <https://www.ti-si-sunce.hr/aktualno-3/>
7. Chen, L.K. (2020.) Older adults and COVID-19 pandemic: resilience matters. *Archives of gerontology and geriatrics*, 89, 1-3.
8. D'cruz, M. i Banerjee, D. (2020.). „An invisible human rights crisis’ : The marginalization of older adults during the COVID-19 pandemic - An advocacy review. *Psychiatry research*, 292, 1-9.
9. Despot Lučanin, J. (1998.). Socijalna skrb o starijima u Hrvatskoj: prošlost, sadašnjost, budućnost. U: Bežovan, G., Coury, J.M. i Despot Lučanin, J. (ur.), *Neprofitni sektor i pružanje usluga starijima*, (str. 28-37). Zagreb: Centar za razvoj neprofitnih organizacija.
10. Despot Lučanin, J., Lučanin, D. i Havelka, M. (2006.). Kvaliteta starenja - samoprocjena zdravlja i potrebe za uslugama skrbi. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, 15, 4-5 (84-85), 801-817.

11. Despot Lučanić, J. (2022.). *Psihologija starenja: izazovi i prilagodba*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
12. Dobri dom (2022.). *Dobri dom i covid-19/potres – Sposobnost funkcioniranja u kriznim situacijama 2020-2022*. Posjećeno 1.12.2022. na mrežnoj stranici: https://www.dobri-dom.hr/download/documents/read/dobri-dom-i-covid-19-potres_364
13. Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana: <https://www.sv-ana.hr/o-nama/>
14. Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećena 18.11.2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana: <https://www.sv-ana.hr/dugotrajni-smjestaj/>
15. Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana: <https://www.sv-ana.hr/dnevni-boravak/>
16. Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11. 2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana: <https://www.sv-ana.hr/aktivnosti/>
17. Dom za starije osobe Sveta Ana, posjećeno 18.11.2022. na mrežnoj stranici Dom za starije osobe Sveta Ana: <https://www.sv-ana.hr/gerontoloski-centar/>
18. E-građani, posjećeno 11.10.2022. na mrežnoj stranici e-građani: <https://gov.hr/hr/pomoc-u-kuci/734>
19. E-građani, posjećeno 31.10.2022. na mrežnoj stranici e-građani: <https://gov.hr/hr/organizirano-stanovanje/742>
20. Eurostat (2022.). *An ageing population*. Posjećeno 29.08.2022. na mrežnoj stranici Eurostata: <https://ec.europa.eu/eurostat/cache/digpub/demography/bloc-1c.html?lang=en>
21. Grad Rijeka (2020.). *Rezultati istraživanja o kvaliteti života osoba starije životne dobi u vrijeme lockdowna*. Posjećeno 15.12.2022. na mrežnoj stranici Grada Rijeke: <https://www.rijeka.hr/rezultati-istrazivanja-o-kvaliteti-zivota-osoba-starije-zivotne-dobi-u-vrijeme-lockdowna/>

22. Grad Zagreb službene stranice (2017.). *Osobe starije životne dobi*. Posjećeno 17.11.2022. na mrežnoj stranici Grad Zagreb službene stranice: <https://www.zagreb.hr/osobe-starije-zivotne-dobi/22>
23. Grupacija Svjetske banke (2019.). *Analitička podloga za nacionalnu razvojnu strategiju Republike Hrvatske do 2030.: Regionalna dostupnost socijalnih usluga u Hrvatskoj*. Posjećeno 16.08.2022. na mrežnoj stranici: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/276741604615006394-0080022020/original/13Regionalnadostupnostsocijalnihusluga.pdf>
24. Havelka, M., Despot Lučanin, J. i Lučanin, D. (2000.). Potrebe starijih osoba za cjelovitim uslugama skrbi u lokalnoj zajednici. *Revija za socijalnu politiku*, 7(1), 19-27
25. Havelka, M. (2003.). Skrb za starije ljude u Hrvatskoj – Potreba uvođenja novih modela. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, 12, 1-2 (63-64), 225-245.
26. Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021. (2022.). *Analiza stanja ljudskih prava i jednakosti u Hrvatskoj*. Zagreb: Pučka pravobraniteljica, Republika Hrvatska.
27. Jedvaj, S., Štambuk, A. i Rusac, S. (2014.). Demografsko starenje stanovništva i skrb za starije osobe u Hrvatskoj. *Socijalne teme: časopis za pitanja socijalnog rada i srodnih znanosti*, 1(1), 135-154.
28. Kimondo, J.W. (2012.). Benefits and challenges encountered by elderly living in nursing homes. *Arcada*. Posjećeno 05.10.2022. na mrežnoj stranici: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51343/Kimondo%20Juliah.pdf?sequence>
29. Knezić, D. i Opačić, A. (2021.). *Dostupnost socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Rehabilitacijski centar za stres i traumu, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
30. Lesički, J., Mrdalj, K. i Lesički, G. (2015.). *Vodič usluga za starije na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije*. Zagreb: Društvo za socijalnu podršku.

Posjećeno 18.08.2022. na mrežnoj stranici: <http://www.drustvo-podrska.hr/wp-content/uploads/2014/06/Vodi%C4%8D-usluga-za-starije-2015-1.pdf>

31. Liu, J., Ji, B. i Lou, Y. (2022.). Impact of the Covid-19 pandemic on community services for homebound older adults in New York City. *Health & social care in the community*, 30(5), 1743-1753.

32. Lovreković, M. i Leutar, Z. (2010.). Kvaliteta života osoba u domovima za starije i nemoćne osobe u Zagrebu. *Socijalna ekologija*, 19(1), 55-79.

33. Manojlović, N. (2020.). Obiteljski domovi kao rastući vid obiteljskog poduzetništva i otvaranja novih radnih mjesta. *Obrazovanje za poduzetništvo – E4E: znanstveno stručni časopis o obrazovanju za poduzetništvo*, 10(2), 107-125.

34. Miller, E.A. (2020.). Protecting and improving the lives of older adults in the COVID-19 era. *Journal of aging & social policy*, 32(4-5), 297-309.

35. Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2022.). *Godišnje statističko izvješće o domovima i korisnicima socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj u 2021. godini* [datoteka s podacima]. Dostupno na mrežnoj stranici ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Socijalna%20politika/Odluke/Godi%C5%A1nje%20statisti%C4%8Dko%20izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20domovima%20i%20korisnicima%20socijalne%20skrbi%20u%202021.%20godini.pdf>

36. *Nacionalni plan razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine* (2021.). Zagreb: Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike.

37. Obadić, A. i Smolić, Š. (2008.). Ekonomske i socijalne posljedice procesa starenja stanovništva. *Ekonomski istraživanja*, 21(2), 86-98.

38. Pentaris, P., Willis, P., Ray, M., Deusdad, B., Lonbay, S., Niemi, M. i Donnelly, S. (2020.). Older people in the context of COVID-19: A European perspective. *Journal of gerontological social work*, 63(8), 736-742.

39. Petrak, O., Despot Lučanin, J. i Lučanin, D. (2006.). Kvaliteta starenja - neka obilježja starijeg stanovništva Istre i usporedba s drugim područjima Hrvatske. *Revija za socijalnu politiku*, 13(1), 37-51.
40. Petretto, D.R. i Pili, R. (2020.). Ageing and COVID-19: What is the role for elderly people? *Geriatrics*, 5(25), 1-4.
41. Petrović, J.A. (2021.). *U Zagrebu ima mjesta za sve stare*. Posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Treća dob Hrvatska: <https://trecadobhrvatska.com/u-zagrebu-ima-mjesta-za-sve-stare/>
42. Program podrške u lokalnoj zajednici - Gerontološki centri Grada Zagreba (2021.). *17 nam je godina tek*. Zagreb: Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
43. Radwan, E., Radwan, A. i Radwan, W. (2021.). Challenges facing older adults during the COVID-19 outbreak. *European journal of environment and public health*, 5(1), 1-6.
44. Socijalna slika Grada Zagreb (2021.). *Izazovi nošenja sa socijalnim učinkom COVID-19 krize i potresa u Gradu Zagrebu*. Zagreb: CERANEO – Centar za razvoj neprofitnih organizacija, Socijalno vijeće Grada Zagreba.
45. Son, J.S., Nimrod, G., West, S.T., Janke, M.C., Liechty, T. i Naar, J.J. (2021.). Promoting older adults' physical activity and social well-being during COVID-19. *Leisure sciences, an interdisciplinary journal*, 43(1-2), 287-294.
46. Stiplošek Horvat, B. (2017.). *Kvaliteta života starijih osoba i korištenje usluga skrbi u zajednici*. Završni rad. Varaždin: Sveučilišni centar Varaždin, Sveučilište Sjever.
47. *Strategija socijalne skrbi za starije osobe u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2017.-2020.* (2017.). Zagreb: Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku.
48. Štambuk, A., Rusac, S. i Skokandić, L. (2019.). Profil neformalnih njegovatelja starijih osoba u gradu Zagrebu. *Revija za socijalnu politiku*, 26(2), 189-205.

49. Tuwu, D. (2022.). Social services for the elderly in the era of the COVID-19 pandemic. *Indonesian journal of social work*, 5(2), 102-110.
50. Udruga Senior, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Udruga Senior: <http://udruga-senior.hr/kontakt/primjer-stranice/>
51. Udruga Senior, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Udruga Senior: <http://udruga-senior.hr/kontakt/misija-i-vizija/>
52. Udruga Senior, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Udruga Senior: <http://udruga-senior.hr/category/o-udruzi/>
53. Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga: <https://mobbing.hr/projekti-utijeku/razvoj-socijalnih-usluga-za-osobe-starije-zivotne-dobi/>
54. Udruga za promicanje međugeneracijske solidarnosti, posjećeno 29.11.2022. na mrežnoj stranici Udruga za promicanje međugeneracijske solidarnosti: <https://udruga-promeza.hr/>
55. Vlada Republike Hrvatske (2007.). *Program razvoja usluga za starije osobe u sustavu međugeneracijske solidarnosti od 2008. do 2011. godine* (NN 090/2007) [datoteka s podacima]. Dostupno na mrežnoj stranici Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva: <https://sredisnjikatalogrh.gov.hr/>
56. *Vodič za starije građane Grada Zagreba* (2017.). Zagreb: Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
57. Volonterski centar Zagreb, posjećeno 23.11.2022. na mrežnoj stranici Volonteka-Volonterski centar Zagreb: <https://volonteka.vcz.hr/organizatori-volontiranja/266-zaklada-zajednicki-put>
58. *Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024.* (2020.). Zagreb: Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
59. Zaklada Zajednički put, posjećeno 23.11.2022. na mrežnoj stranici Zaklada Zajednički put: <https://www.zajednickiput.hr/index.php>
60. Zakon o socijalnoj skrbi, *Narodne novine*, 18/22, 46/22, 119/22
61. Zakon o udomiteljstvu. *Narodne novine*, 115/18, 18/22

62. Žganec N., Rusac, S. i Laklija, M. (2008.). Trendovi u skrbi za osobe starije životne dobi u Republici Hrvatskoj i u zemljama Europske Unije. *Revija za socijalnu politiku*, 15(2), 171-188.

63. Xie, B., Charness, N., Fingerman, K., Kaye, J., Kim, M.T. i Khurshid, A. (2020.). When going digital becomes a necessity: Ensuring older adults' needs for information, services, and social inclusion during COVID-19. *Journal of aging & social policy*, 32(4-5), 460-470.

PRILOZI

Prilog 1

PROTOKOL S PITANJIMA – KORISNICI:

Socio-demografska pitanja:

1. Spol
2. Dob
3. Stručna sprema
4. Vrsta korištene usluge
5. Duljina korištene usluge

Korisnici:

KZ – korisnik Zaklade Zajednički put

KD – korisnik Doma za starije osobe Sveta Ana

I. Opće zadovoljstvo uslugama

1. Kako biste procijenili zadovoljavanje vaših trenutačnih potreba u odnosu na usluge koje koristite?
2. Možete li ukratko opisati kako ste zadovoljni s uslugama koje vam se pružaju?
3. Kako gledate na usluge za starije osobe koje se nude u vašem gradu (zajednici)?
4. Možete li ukratko opisati vaše zadovoljstvo s pruženim uslugama tijekom pandemije Covid-19?

II. Dostupnost i pristup uslugama

1. Kako općenito procijenjujete pristup i dostupnost uslugama za starije (u pogledu priuštivosti, blizine)?

2. Kako procijenjujete sadašnje usluge u odnosu na potrebe različitih skupina starijih osoba? (osobe s većim/manjim financijskim sredstvima, aktivne i zdrave starije osobe, starije i nemoćne osobe)?

3. Što biste ukratko rekli o dostupnosti usluga tijekom pandemije Covid-19?

4. Što biste po pitanju dostupnosti uslugama naveli kao najveći problem, poteškoću ili izazov za vas kao osobu starije životne dobi u vrijeme pandemije Covid-19?

III. Informiranost uslugama

1. Kako ste saznali za usluge koje koristite?

2. Što biste rekli o vašoj informiranosti o postojećim uslugama za starije osobe u vašem gradu/zajednici/domu?

3. Koji način smatrate najprikladnijim za što bolje informiranje o uslugama odnosno aktivnostima i programima za starije osobe?

IV. Razvoj usluga u budućnosti

1. Koje Vam usluge ili aktivnosti u zajednici (domu) nedostaju, a da bi ih i sami rado koristili?

2. Kakva su Vaša očekivanja za budućnost po pitanju usluga za osobe starije životne dobi?

3. Što bi mijenjali ili poboljšali po pitanju usluga za osobe starije životne dobi u Gradu Zagrebu?

Prilog 2

PROTOKOL S PITANJIMA – PRUŽATELJI USLUGA:

Socio-demografska pitanja:

1. Spol

2. Zanimanje

Ustanove:

Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga

Dom za starije osobe Sveta Ana

Zaklada Zajednički put

Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce

1. Smatrate li da usluge koje pružate zadovoljavaju potrebe starijih osoba?

2. Uspijeva li udruga/dom adekvatno odgovoriti na zahtjeve starijih osoba?

3. Smatrate li da starije osobe s obzirom na svoju materijalnu situaciju (visinu mirovine) mogu zadovoljiti svoje potrebe te postići kvalitetu života u toj dobi (ostvariti aktivno starenje)?

4. Kakve su povratne informacije starijih osoba o zadovoljstvu uslugama te provedenim aktivnostima i programima u zajednici?

5. Kako u budućnosti vidite razvoj usluga za starije osobe te koji su planovi?

6. Smatrate li da su usluge namijenjene starijim osobama u dovoljnoj mjeri dostupne toj populaciji?

7. Smatrate li da su starije osobe dovoljno informirane o uslugama koje se nude u njihovom gradu?

8. Na koji način informirate starije osobe o uslugama i aktivnostima koje su njima namijenjene?

9. Kakva je bila organizacija usluga i aktivnosti tijekom pandemije?

Prilog 3

PROTOKOL S PITANJIMA – PREDSTAVNICA GRADSKOG UREDA:

Socio-demografska pitanja:

1. Spol

2. Zanimanje

Ustanova:

Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom (sektor za socijalnu zaštitu)

1. Mislite li da se radi dovoljno na izvaninstitucionalnim uslugama u skrbi za starije osobe te prate li potrebe?

2. Kakav je način organiziranja i pružanja skrbi za osobe starije životne dobi u Gradu Zagrebu?

3. Koliko na godišnjoj razini grad financijski izdvaja za potrebe starijih osoba i u što se najviše ulaže?

4. Koliko se i kako radi na tome da usluge budu dostupne svakoj starijoj osobi, neovisno o njezinim financijskim mogućnostima?

5. Vodite li računa o tome da svim starijim osobama na području Grada Zagreba usluge budu jednako dostupne, neovisno u kojem dijelu grada žive odnosno da su lokacijski ravnomjerno raspoređene?
6. Koliko je općenito Grad Zagreb pokriven uslugama za starije osobe?
7. Smatrate li da ta pokrivenost uslugama zadovoljava potrebe starijih osoba?
8. Koje su usluge za starije osobe najzastupljenije, a koje prema Vašoj procjeni još nedostaju?
9. Kako biste procijenili dostupnost usluga za starije osobe u Gradu Zagrebu u odnosu na ostatak Hrvatske?
10. Koji su Vam neki od idućih planova u razvoju usluga za starije osobe?
11. Kakva je informiranost starijih osoba o uslugama koje su njima namijenjene?

Prilog 4

ISTRAŽIVAČKO PITANJE 1 – Kakvo je opće zadovoljstvo uslugama za osobe starije životne dobi iz perspektive korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda?

Rezultati za istraživačko pitanje 1: **KORISNICI USLUGA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
...ja bi htjela da je možda neke stvari drugačije (...) Ne da nisam bila zadovoljna, ali gledaj nisu imali ništa na pad, na udarac. (KZ1) ...moglo je tu još biti recimo ta dostava hrane (...) ...da negdje pričate da treba domova staračkih ili da, ne znam prenamijenite neke ...ili da subvencionira se ovi privatni domovi malo, obiteljski... (KZ3) Možda bi velim trebalo biti ovaj malo više nekih aktivnosti (...) ...možda bi trebale se više angažirati o nama koji smo donekle pokretni, mobilni...koji smo na stambenom. (KD9)	Nepotpune usluge	Nezadovoljstvo uslugama za starije osobe
...smještaj u dom to je jako teško sigurno doći do toga (...) Kad su liste čekanja takve kakve jesu... (KZ3)	Nedostatni kapaciteti	
To je bilo na vrlo niskim granama i svagdje sam na zid tih usluga naišla, na Alzheimer... (KZ3) ...to je zapušteno skroz (...) Sustav je nula...usluge su nikakve. (KD6) ...mislim da je to sve...lošije nego što je bilo prije. (KD9)	Zapušten sustav	
...to je prije korone bilo kud i kamo ovaj bolje... (KZ4) ...moglo je biti puno bolje... (KD7)	Potreba za napretkom usluga	
...ljudi su uvijek nezadovoljni...kamoli ne starci. (KZ1) ...ono što čujem...uglavnom su ljudi nezadovoljni. (KZ4) Ne, nisam bila zadovoljna...uskraćeno smo se svi osjećali. (KZ5)	Osjećaj nezadovoljstva	
...u mnogim grupama nema mjesta i tu sam nezadovoljna (...) ...ove druge grupe su male, jako malo je voditelja...baš sam to jedna što se toga tiče	Problem oko formiranja grupa	

(...) ...vidjela sam popis, ima ih jako, jako puno, ali mislim da su grupe izuzetno male, stalno se ili odgađaju ili nema vođitelja...(KZ5) ...a i u druge domove su cijene bile astronomske i to ne može (...) ...Obiteljski dom gdje je cijena bila za taj profil oboljeloga upola manja, nego u državnom domu (...)... svi smo osuđeni na privatne domove koje ćemo plaćati. (KZ3) Nema para, nema usluga. (KD7) ...falilo mi je sve, nedostajalo mi je jako toga puno. (KZ5) Dosta toga nedostaje. (KD7) Nisu bile nikakve aktivnosti. (KD9) ...pružanje ovih socijalnih usluga...još do toga nisam došla...onda bi Vam znala reći, a ovak ne znam sad (...) ...ne mogu ja sad govoriti iz toga jer nemam iskustva ta. (KZ3) ...ja ne mogu reći da baš puno o tom znam... (KZ4) ...ne znam kako to funkcionira. (KD6) ...nisam ni obraćao pažnju šta Zagreb nudi... (KD10) ...nemam Vam stvarno kaj reći di sam zapela, nisam nigdje zapela (...) ...meni apsolutno nije ništa falilo. (KZ1) Usluga obroka, ma jako dobra je, da zadovoljna... (KZ1) Ovdje sam prezadovoljna...jako dobro osoblje, predavači (...) ...mislim nešto prekasno (...) Ne mogu ne biti zadovoljna. (KZ2) Pa ja sam prezadovoljna (...) Radionice isto u pozitivnom smislu sve...ja bi ocijenila kao vrlo zadovoljavajuće (...) Sve potrebe svoje sam pronašla i zadovoljila (...) ...što sam ja koristila, ja sam zadovoljna bila... (KZ3) Pa zapravo sam zadovoljna (...) Pa ja sam zapravo bila zadovoljna...tijekom pandemije sam mogla online...(KZ4) Što se tiče sporta, apsolutno da, tu uvijek ima mjesta (...) Vođitelji su kvalitetni što se tiče sporta, savršeno sam zadovoljna (...) ...što se tiče sporta, organizacije...super, od jedan do pet, ja bi dala deset. (KZ5)	Visoki financijski iznosi Nedostatak aktivnosti Nepoznavanje dostupnih usluga Ispunjenje svih potreba Osjećaj zadovoljstva	Zadovoljstvo uslugama za starije osobe
---	---	---

Ocjena 5, što se tiče sestara i mene kao pacijenta i socijalne radnice (...) Zadovoljavajuća ovdje. (KD6) Nemam primjedbe, što trebam tražim (...) ...ovo kaj koristim, dobro je. Zadovoljavajuće ovdje u domu (...) ...ja sam zadovoljna...(KD7) Jako dobro, za pet (...) Sve usluge i socijalni radnici, oni su tako dobri (...) Jako dobro, jako dobro, ljudi su jako zainteresirani (...) Jako je dobro bilo organizirano, jako dobro. (KD8) Pa zadovoljan sam...ovo što se pruža, zadovoljan sam s tim. (KD9) ...ovdje u domu čisto zadovoljavajuće (...) Odlično... (KD10) Pa mislim da je normalno... (KZ1) Pa zavisi kak di. Negdje je dobro, negdi ni (...) Pa dobro je, nije tak loše. (KD8) ...ni ono hiper dobro, izvanredno, ali dobro je. (KD10) ...u stanu imamo uređaj za zvat u pomoć (...) ...Prisutnost alarm...to bi pritisnula da mi pozlije, čak i to imamo (...) Mislim da je sve u redu, imaju se gdje zabavljati (...) ...ovo je Zaklada, ima tu svašta, šta sve nude starijim osobama, ali isto to imate i u svim Mjesnim zajednicama, di god je prazan prostor bio ljudi su nešto napravili. (KZ1) Pa Grad Zagreb općenito dosta usluga ovaj nudi (...) ...tu nudi se dosta toga u gradu (...) ...nemam nikakvih problema što se usluga tiče, ovaj gdje god dođem (...) ...ja sam dobila možda i preko ovaj mjere drugih što dobe, zahvaljujući Zakladi (...) ...mislim imam, ne ja nego i tu naši korisnici, više mogućnosti ne samo ovdje, više mogućnosti i Grad Zagreb nam je pružio i priredbe u gradu, ovaj kazalište jedanput godišnje (...) ...nisam išla na te radionice, ali mi je pruženo, mislim mogućnost je pružena (...) ...stvarno dobivam od grada jako puno... (KZ2) ...svatko može pronaći za sebe ja bi rekla ono što ga zanima i ima hrpa toga i velik je izbor svega. (KZ3) ...ja sam jedino čula da ima dosta u gradu tih Zaklada, udruga i da ljudi mogu dolaziti... (KZ4) Mislim da se nudi izuzetno dovoljno (...) Nudi se izuzetno puno (...) Ja ni ne stignem na sve koje bi htjela ić... (KZ5) Zajednica je jako organizirana... (KD6) Pa tu mi smo sve imali... (KD8) ...koliko god čovjek može reć da nešto i nije dobro, toliko se može reć...i o ljudima ovisi (...) A takvih	Prihvatljive usluge Dobra ponuda usluga Vlastiti interes za uslugama	Osobni angažman
---	---	------------------------

ima puno, mislim očekuje nešto da joj se donese na taci, a moraš nekaj i ti sam napraviti. (KZ4) ...kak se postavite, tako vam je. (KD10)		
--	--	--

Rezultati za istraživačko pitanje 1: **PRUŽATELJI USLUGA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
Pa mislim da ne u potpunosti. (P1) ...što se tiče područja Grada Zagreba mislim da bi da, djelomično evo, ja bi rekla djelomično. (P3) ...ja mislim da uvijek može bolje (...) ...te njihove egzistencijalne potrebe, ne bi rekla da su u krizi, ali mogle bi biti i bolje zadovoljene. (P1) ...mogli bi i bolje (...) ...ali uvijek će reći bilo bi super da je toga još, jel. (P2) ...ono što smo mi primijetili je nedostatak te možda pomoći u kući... (P1) ...mislim da bi se te izvaninstitucijske usluge trebale proširiti. (P2) Ono što znam da fali...i šta oni traže, to je nekakva besplatna pravna pomoć. (P3) ...da se osigura protočnost tih natječaja na način da su oni učestali... (P4) ...imamo listu čekanja...to je možda malo (...) ...međutim, mi ne možemo sami adekvatno odgovoriti u potpunosti jer gledam našu listu čekanja recimo... (P1) ...ne možemo udovoljiti broju zahtjeva, udovoljiti broju zahtjeva koji primamo (...) ...znači imamo liste čekanja... (P2) ...potreba je stvarno velika, mi ne možemo, mi smo mala udruga (...) ...zajednički se trudimo evo odgovoriti na te potrebe, ali i dalje ne uspijevamo u potpunosti. (P1) ...ti naši korisnici pomoći u kući, koji su uglavnom ti sa niskim mirovinama, koji si ne mogu priuštiti platiti tu neku uslugu. (P1) ...ovim mlađima je puno veći problem izdvojiti 50kn za platiti bus, nego ovima koji su prije otišli u mirovinu. (P3) ...ono što definitivno nedostaje starijim osobama su financijska sredstva (...) ...da ima dovoljno novaca za kvalitetne programe... (P4)	Nepotpune usluge Potreba za napretkom usluga Nedostatak izvaninstitucionalnih usluga Nedostatni kapaciteti Nemogućnost ispunjavanja svih potreba Nedostatna financijska sredstva za usluge	Nezadovoljstvo uslugama za starije osobe

Nisu zadovoljni sa prestankom usluge. (P1) ...financiramo se isključivo iz projekata, ništa, niti jedne naše usluge ne naplaćujemo (...) Većinom su te aktivnosti besplatne, tako da im je to dobra stvar. (P1) Kako za koju uslugu naravno, mislim većinom jesu zadovoljni (...) Ako pričamo o ovim uslugama socijalnim, pravno savjetovanje, psihosocijalna podrška, ti razgovori s psihologom, gerontodomaćica koja im dolaze, s tim su stvarno jako zadovoljni. (P1) Smatram da ih zadovoljavaju itekako...potražnja je jako velika (...) Pa naši su poprilično zadovoljni... (P2) A da li naše potrebe zadovoljavaju, koliko mi imamo povratnu informaciju, da. (...) Pa jako su zadovoljni. Zadovoljni su, sretni, preporučuju nas... (P4) ...oni svaki dan mogu biti angažirani na nekoj aktivnosti. (P4)	Osjećaj nezadovoljstva Financijska dostupnost Osjećaj zadovoljstva Dostupne aktivnosti	Zadovoljstvo uslugama za starije osobe
--	--	---

Rezultati za istraživačko pitanje 1: **PREDSTAVNICA GRADSKOG UREDA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
Zapravo smo već zaključili da ne prati potrebe (...) ...nažalost ne odgovara se dovoljno na potrebe...jer vi nemate osobe koje će tu uslugu pružiti. (...) ...potreba je daleko veća od onoga što se u ovom trenutku može pružiti. (S1) ...nedostatak zdravstvenog kadra, ali i njegovateljskog. (...) U domu za starije osobe vi nemate liječnika (...) ...mi to ne možemo nadomijestiti, tu radnu snagu (...) ...ono što nama u ovom trenutku nedostaje je radne snage. (...) ...ono što nama nedostaje da su to njegovateljice, gerontodomaćice. (...) Ima ljudi koji bi to platili, ali vi nemate kome uputiti. (S1)	Neispunjavanje potreba Nedostatak stručnog osoblja	Nezadovoljstvo uslugama za starije osobe

Ne, ne zadovoljava sigurno. (...) Ne zadovoljava jer mi nemamo čak niti zainteresirane pružatelje usluga. (S1)	Osjećaj nezadovoljstva	
--	------------------------	--

ISTRAŽIVAČKO PITANJE 2 – Kakva je dostupnost uslugama za osobe starije životne dobi iz perspektive korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda?

Rezultati za istraživačko pitanje 2: **KORISNICI USLUGA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
Znači da nema tih, velim na čekanju sam...gerontološka nisu imali, kaj bi se reklo ni rezervu, imali su puno težih slučajeva... (KZ1) ...ima vidim tih domova dosta po kvartovima, samo opet nedovoljno, kad kaže deset godina čekanja. (...) Da ne možeš čekat onda kud bi djeca s tobom, onda nemaš tu uslugu...koristiš privatnika. (...) ...ima tih usluga, samo nema na državnoj razini dovoljno. (KZ3) ...mogu se usluge dobiti, ali nemaju, ne mogu platiti. (...) ...ne znam dal su svi mogli koristiti jer ovi koji su socijala oni si ne mogu ni pametne telefone priuštiti, prema tome ni ne mogu niti dobivat to sve što smo mi. (KZ2) ...i na internetu ima tih radionica za treću dob, ali se plaća. (...) To vjerojatno će biti jako malo ljudi koji će si to moći priuštiti. (...) ...za novce je sve dostupno i starima i mladima. (KZ4) Ništa nije priuštivo. (...) Svak svira koliko ima muzike...(KD6) ...koji su u slabijoj financijskoj situaciji da su u grdim problemima. (...) ...oni koji će moći platiti neku uslugu pa i zdravstvenu ti će donekle dobro živjeti, a oni koji neće će umrijeti pod nekim od mostova. (KD9) ...tu sam se nadala da ću više moći dobiti nekih usluga (...) ...tada te usluge meni ništa nisu pomagale, ja sam sama sebi pomagala (...) ...ovi drugi su me svi otkantali. (KZ3) ...znam jedino da se žale recimo obitelji da možda nemaju adekvatnu pomoć ili liječenje za te dementne osobe. (KZ4) Ovo drugo nije definitivno tako dostupno kao tjelesni (...) ...ostala sam bez grupe. (KZ5) Pristupa uopće nema (...) Ništa nije dostupno. (KD6) Ja mislim da nije, da nitko ne nudi... (KD9) Pa recimo po meni je jedino lječnička kopnula (...) Zamislite za vrijeme covida dobiti doktoricu...niste mogli ni ući ni niš... (KZ1)	Nedostatni kapaciteti Nedostatna financijska sredstva Izostanak usluga Izostanak zdravstvenih usluga	Problemi kod pristupa uslugama

...kod starijih osoba je to slaba informiranost, ali ne slaba informiranost da ona nije postojala, nego da je ljudi nisu baš ono doživjeli te informacije. (KZ4) Pa možda ima, ja ne znam sad iskreno iz ove perspektive i situacije. (KZ3) ...nisam puno upoznata baš s ovim bolesnima... (KZ4) Ostale usluge po domovima u Gradu Zagrebu ne poznam (...) Pa ne znam, nisam toliko upućen... (KD6) ...ni ne znam što Grad Zagreb nudi... (KD9) ...ovo ostalo je ništa. (...) ...koliko pratim iz tiska, iz televizije su mi ništavne. (...) ...mislim da je to u osnovi zasnovano nikako. (...) Slabo to sve funkcionira, sve je na nivou predratnih stanja... (KD6) Premalo je bilo predavača. (KZ5) ...ustvari je sve bilo zatvoreno. (...) Ništa to nije funkcioniralo ni radilo kad je bila pandemija, svi su bili zatvoreni... (KZ3) Nisu bile jer trebalo je što manje grupirati (...) ...nije bilo aktivnosti jer se jednostavno reklo ne, ne možete biti grupirani... (KD9) Držali smo se propisa, nema van iz sobe (...) ...problem kaj sam bio zatvoren, ne smijem van, nesmeš ven, nesmeš iz doma (...) Ništa nije bilo...zamrlo i do 100% zamrlo...kad je bila pandemija, ničeg nije bilo, a baš ničeg... (KD10) ...ograničen broj pod maskama... (KZ4) ...bile su reducirane grupe, bilo je manje grupa... (KZ5) ...ima, nudi se i može, ali mnogi ljudi neće. (KZ2) ...meni je dostupno recimo od ove Zaklade...meni je to dostupno, imam tramvaj, imam autobus i mogu doć do tamo, ali meni se to neda. (...) ...meni se neda sad ići na Trg bana Josipa Jelačića...i da tam postoje nekakve radionice, meni se to neda ići. (...) ...lijena sam, neda mi se. Ali zato neću reći da nema... (KZ4) ...ovisi koliko ta osoba starija ima volje i ima energije si to nešto priuštiti. (...) ...ovisi o čovjeku. (KZ4) Pa dostupni su, ako se potrudimo (...) A ovisi koliko se ko potruđi, koliko traži. (...) ...moglo se koristiti ko je htio. (KD7)	Neprepoznava- nje informacija o dostupnosti uslugama Nepoznavanje dostupnih usluga Nefunkcionira- nje usluga Nedostatnost stručnjaka Ukidanje usluga za vrijeme pandemije Smanjen broj članova Nezainteresira- nost za dostupne usluge Vlastiti interes za uslugama	Ljudski resursi Problemi kod pristupa uslugama za vrijeme pandemije Osobni angažman
--	---	--

Iz Gorice...su tu dolazile...nije ljudima problem daljina... (KZ1) Pa većinom je sve besplatno prema tome ne može niko reć...(KZ1) ...onaj ko hoće taj može dobiti uslugu besplatno u gradu. (...) ...ovi koji su socijalno ugroženi i tako, oni imaju i besplatne karte, prijevoz besplatni. (KZ2) Mene ovo ništa ne košta... (KZ5) Meni je bilo zadovoljavajuće jer sam u Zakladi bila. (KZ1) Ja nisam imala nekih problema, nego baš koristi. (KZ2) Ustupnost usluga...u dnevnom boravku Sveta Ana je za 5. (KD6) Pa dosta dobro, trudili su se sa svih strana. (KD7) Sve je bilo organizirano kak treba. (...) Dobro je bilo, nije bilo nikakvih problema. (KD8) ...za naš dom znam i za onoliko koliko plaćamo, čisto solidno. (KD10) ...grad daje, daje. (...) Ja sam imala puno toga što sam dobivala, opet od grada. (KZ2) ...Zagreb je zaista mislio. (KZ5) ...ako dođe do toga oni će se pobrinuti (...) Mi smo imali, velim najnormalnije su cure uskočile... (KZ1) Pa za sad mogu platiti pa i sve šta si želim pristupno mi je... (KZ2) Tu bih rekla da je sto posto dostupno...dostupne su osobe koje rade, dostupne su te radionice iz svih profila (...) Može se pronaći sve što je financirano iz Europske unije pa je onda dostupno svima i onima koji imaju i onima koji nemaju... (KZ3) Meni je osobno izuzetno blizu... (KZ5) ...vidim da jako dobro te usluge tu djeluju i da ljudima voze hranu i neki dođu i ovdje i da ima tu taj smještaj, dnevni boravak. (...) Sve su bile aktivnosti dostupne, sve, ali pod maskama. (KD8) ...i sad se nosi hrana van, isto dostava u kuću... (KD9) Jedino to online što je radilo... (KZ3) Pa jedino online. (KZ4)	Neopterećenost blizinom usluga Financijska dostupnost Zadovoljstvo dostupnošću usluga Briga grada o uslugama Dostupnost uslugama Online usluge	Dobre strane kod pristupa uslugama Postojeći oblici dostupnosti uslugama u vrijeme pandemije
---	--	--

Rezultati za istraživačko pitanje 2: **PRUŽATELJI USLUGA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
Kako gdje, kako u kojem kvartu. Sve ovisi o aktivnosti lokalne zajednice...koliko je sama lokalna zajednica aktivna. (...) Ovisi sve o lokalnoj zajednici, mislim da nisu svugdje. (...) U nekima je bolje, u nekima je super, u nekima je baš loše. (P1)	Aktivnost lokalne zajednice	Angažman lokalne zajednice
...kad su sami, sami bez igdje ikoga. Kak će se oni prijaviti u dom?...iz te perspektive nisu baš jako, jako dostupne socijalne usluge. (P1)	Izostanak potpore	Problemi kod pristupa uslugama
...ako je online to je malo teže jer je onda dostupnost ograničena njihovim znanjem ili prisutnošću mlađe osobe... (P4)	Online (ne)znanje	
...razina dostupnosti je ustvari na koji način mi uspijevamo ili neuspjevamo proslijediti informaciju seniorima jer oni nisu na društvenim mrežama. (P4)	Izostanak s društvenih mreža	
Kada je online, naravno to iziskuje neke troškove... (P4)	Financijski troškovi	
...interes postoji, ali kapaciteti su za sada nedovoljni. (P2)	Nedostatni kapaciteti	
Ono što se moglo prilagođeno, to se odvijalo. (P1) Sve je bilo prorjeđeno. (...) A aktivnosti su bile skroz prorjeđene, nisu se mogle održavati... (P2)	Smanjen broj aktivnosti	
...jedan kraći period nam je dnevni boravak bio zatvoren... (P2) ...nismo se sastajali uživo, sve smo zatvorili. (P4)	Zatvorene ustanove	
Mi smo u to vrijeme pružali pomoć najviše telefonom bez osobnih dolazaka. (P1)	Telefonski susreti	Postojeći oblici dostupnosti uslugama u vrijeme pandemije
I uveli smo taj Zoom... (P1) ...dosta je toga bilo online i uglavnom online. (P3) ...radili smo online. (P4)	Online susreti	
...organizirali smo nekakve individualne susrete jer su tražili kontakt... (P3)	Osobni susreti	
Mislim da ne, mislim da je grad maksimalno tu, daje šta može. (P3)	Olakšana dostupnost uslugama	Dobre strane kod pristupa

...dostupnost u smislu da se mi nalazimo tamo i da oni mogu doći kad hoće. (...) Njima je Mjesni odbor Knežija u kvartu, oni mogu doći, vrata su otvorena, sve je besplatno i mogu sudjelovati. (...) ...ako su šetnje po Jarunu uz trenera naravno...to je stvarno maksimalno dostupno. (P4) U Zagrebu je općenito sve najbolje, najrazvijenije... (P1)	Prednost glavnog grada	uslugama
--	-------------------------------	-----------------

Rezultati za istraživačko pitanje 2: **PREDSTAVNICA GRADSKOG UREDA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
...dom pruža uslugu smještaja, tu institucionalnu uslugu, ali pruža i izvaninstitucionalnu uslugu pomoći u kući kroz organiziranu prehranu, uslugu gerontodomaćica odnosno njegovateljice i dodatno kroz naše Gerontološke centre imamo tu uslugu pomoći u kući, posudionicu ortopedskih pomagala i zapravo sve ove aktivnosti koje doprinose korisnicima (...) ...u naša tri doma su organizirani boravci za starije osobe (...) Kada je u svom domu ima taj suport, pomoć u kući, uslugu boravka ili naše Gerontološke centre... (S1)	Institucionalne i izvaninstitucionalne usluge	Postojeći oblici usluga za starije osobe
Vi imate mogućnost ostvarivanja prava na uslugu pomoći u kući temeljem Zakona o socijalnoj skrbi (...) ...mi smo tada također uveli uslugu pomoći u kući temeljem rješenja Gradskog ureda. (...) ...na više načina se može ostvariti to pravo. (S1)	Propisi za ostvarivanje prava na uslugu	Postojeći pravni propisi
...za stariju osobu taj dnevni boravak...njima je 2 000kn puno. (...) ...detektiramo da su ljudi slabo zainteresirani zbog te cijene. (...) ...mi smo zapravo dizali u tri navrata cijene usluge smještaja (...) ...nismo ponosni s cijenom. To je vrlo skupa usluga i ona je sufinancirana. (S1)	Visoke cijene usluga	Problemi kod pristupa uslugama
...stvaraju se liste čekanja. (...) ...u gradske domove vi nemate šanse ući... (S1)	Nedostatni kapaciteti	
Nemamo toliko koliko bismo htjeli i kolika je potreba. (S1)	Nedostatak usluga	
...30% financijskog plana odnosno proračuna našeg ureda otpadalo samo na starije osobe. (S1)	Ulaganje u usluge za starije	Financijski resursi
...specijaliziranih domova za oboljele od demencije...to je usluga koju do 2015. godine uopće nismo imali. (...) Mi se pomalo širimo i razvijamo s tim uslugama. (S1)	Razvoj novih usluga za starije	Dobre strane kod pristupa

...mi smo krenuli u adaptaciju da u svakom domu određen broj kapaciteta osiguramo za oboljele od demencije. (...) ...imamo po dva kreveta za one korisnike koji bi bili smješteni temeljem rješenja centra. (S1)	Dostatni kapaciteti	uslugama
...vi imate pokrivene gradske četvrti (...) ...ove gerontološke usluge odnosno Gerontološki centri...oni ulaze u Mjesne odbore odnosno u objekte Mjesne samouprave, u župe, već u prostore koje su oni uspjeli u svojoj mikrolokalnoj zajednici dogovoriti. (...) ... usluge pomoći u kući idu iz tih domova, ali idu u dom korisnika. (...) ...organizirana prehrana i ta usluga gerontodomačice uvijek ide iz doma koji je u toj gradskoj četvrti. (...) ...ovo drugo što mi imamo kreativne, rekreativne radionice, to je naravno njima dostupnije jer je ne znam, u prostoru Mjesne samouprave ili u njihovoj župi... (S1)	Dobra pokrivenost usluga	
...onaj ko je zainteresiran doći će na kraj svijeta. (S1)	Vlastiti interes za uslugama	Osobni angažman

ISTRAŽIVAČKO PITANJE 3 – Kakva je informiranost o uslugama za osobe starije životne dobi iz perspektive korisnika, pružatelja usluga i predstavnice Gradskog ureda?

Rezultati za istraživačko pitanje 3: **KORISNICI USLUGA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
...preko interneta kad nešto saznam pa se sama informiram... (KZ2) Saznala sam preko portala. (KZ3) ...prvo sam išla jer sam čula jer sam pročitala na internetu da ima (...) ...uglavnom preko interneta sam to čula (...) ...pročitala sam na internetu (...) ...ja malo na internetu... (KZ4) ...svi ostali imaju ove pametne telefone i naši putem telefona sve živo kaj se događa im javljaju. (KZ1) ...ja se informiram najviše preko mobitela i tako (...) Ono što je najvažnije pročitam si na mobitelu... (KZ2) Preko radija i preko televizije. (KD7) Ono kaj čujem na televiziji i to je to. Preko televizije, drugo ništa... (KD10) ...naišla na letak i tu se dogodilo. (KZ2)	Online informiranje Informiranje putem mobitela Informiranje putem TV-a i radija Informiranje lecima	Postojeći oblici informiranja starijih osoba

...ovdje uvijek piše na zidovima i poruke. (KZ1) ...davno sam vidjela tu da piše... (KZ5) ...sve imamo na oglasnoj ploči (...) ...velim sve je na oglasnoj ploči... (KD8) Pa Zaklada me obavještava kaj se događa... (KZ1) Saznala sam tako što sam s Trešnjevke u CKT-u ...kod te slikarice...onda mi je ona rekla da će ona voditi...u Zaprudu... (KZ3) Za usluge sam saznao sasvim slučajno. Zahvaljujući jednoj staroj umirovljenoj socijalnoj radnici... (KD6) ...s obzirom da stanujem tu, onda je brat išao pitat... (KD7) Za uslugu smještaja...socijalna radnica nam je objasnila šta možemo i šta ne možemo. (KD10) ...kad imate toliko korisnika pa razgovarate pa tu na kavi pa ovo pa ono, onda saznajete sve više (...) I opet saznanja drugih... (KZ2) ...i onda sam čula od jedne gospođe (...) ...to je bila usmena nekakva predaja (...) ...ovako među ljudima znale su kolat te neke priče (...) ...družim se s ljudima...i onda jedna zapravo nešto čuje i kaže ovim drugima. Ja nešto čujem pa kažem drugima, nešto pročitam. (...) ...može se doći do informacija, samo ovaj trebaš biti u društvu pravih ljudi. (...) ...meni za sada skoro najviše pomaže ta usmena predaja (...) ...malo usmeno i doznam. (KZ4) ...kolegica mi je jedna rekla doći ovdje. (...) ...ono verbalno jedno, drugim... (KZ5) ...ovdje mi je bio moj nećak domar i onda mi je on rekao... (KD8) ...mislim da bih još mogla bolje... (KZ3) ...ima ljudi koji se druže s ljudima koji se ne bave ničim ili ne zanima ih internet i to i onda zapravo niti ne znaju. (KZ4) Ne bi znala (...) ...kad sam vidjela koje sve usluge su dostupne, ni ja sama nisam znala. (KZ5) A ostalo ne znam. (...) Pa nisam puno informiran. U osnovi ni malo. (KD6) Pa to ne bi znala reći za van. (...) Ko hoće čitati oglasnu ploču, a ima takvih koji se uvučeju u sebe i onda oni stvarno ne znaju...(KD8) Ja to ne znam koga bi tražio... (KD9) Kod nas to na panou nigdje nije izloženo. (KZ5) Pa nije baš zadovoljavajuće. (KD7) ...nitko ne nudi previše. (KD9)	Informiranje putem oglasne ploče Informiranje od strane stručnjaka Usmena predaja informacija Nedostatno informiranje Nedostatno znanje o uslugama Nezadovoljavajući pristup informacijama	Negativne strane informiranja starijih osoba
--	--	---

...nisam neinformirana, sve što me zanima ja i sama saznam. (KZ1) ...to je opet stvar pojedinca (...) ...to je opet individualno... (KZ4) Pa neke se informiraju, a neke i ne. (KD8) Ako se sam ne interesiram, nitko vam neće reći. (...) Koliko se sam pobrinem za nju, to imam. (...) ...što mi treba, to si pokušam sam organizirati... (KD9) ...ko hoće da se informira neka čita, ko neće njegov problem. (KD10)	Vlastiti interes za informiranjem	Osobni angažman
Jesam informirana...dobro sam informirana... (KZ3) ...uglavnom se može doznati... (KZ4) ...informiranost je dobra. (KD7) ...potpuno smo ono informirani... (KD8) ...dobili smo sve Božje informacije. (KD10)	Dobra informiranost o uslugama	Informiranost starijih osoba
Mislim da usmena predaja...najviše ovdje funkcionira. (KZ2) ...ovo je sasvim dovoljno da možeš na portalima, da možeš ukucati recimo što te zanima... (KZ3) ...u svakoj možda Mjesnoj zajednici ili di se ljudi skupljaju, trebalo bi biti izloženo šta se sve nudi. (...) ...na svakom panou mogućem da budu. Pisani oblik je ipak pisani oblik. (KZ5) ...potrebno bi bilo osnovat jednu javnu, temeljnu organizaciju ili udrugu... (KD6) Televizija i radio (...) ...kod svakog doktora opće medicine... (KD7) Po meni je osobno, osobno mi je to. (KD8) ...Vaše kolegice bi trebale biti posvećene... (KD9) Evo, preko oglasne ploče. (KD10)	Poželjni putevi informiranja o uslugama	Prijedlozi pružanja informacija

Rezultati za istraživačko pitanje 3: **PRUŽATELJI USLUGA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
Putem internetskih stranica, putem društvenih mreža... (P1) ...preko našeg weba... (P2) Putem interneta, putem naše facebook stranice. (P3) ...objavljujemo na mrežnim stranicama, na facebooku, imamo youtube kanal, imamo twitter. (P4)	Online informiranje	Postojeći oblici informiranja starijih osoba
...putem ovako različitih suradnji sa institucijama u lokalnoj zajednici... (P1) ...pomoću Gradskog ureda, tih udruga... (P2)	Informiranje putem institucija	

...letkića razno raznih. (...) ...Grad Zagreb često izdaje te neke promo materijale i te knjižice...jednu sa svim tim uslugama na području Grada Zagreba. (P2) Plakate smo isto bili lijepili... (P3) Lijepimo i ostavljamo letke u samom prostoru udruge...Mjesnog odbora, po cijelom kvartu, po cijelom gradu. (P4)	Informiranje promo materijalima	
...za nas znaju i lokalni doktori pa vam i oni nešto predlože. (...) Pa ta patronaža i tako. (P2)	Informiranje od strane zdravstvenih djelatnika	
Dosta je upraviteljica znala gostovati u emisiji Treća dob...dosta su nas onda nakon tih gostovanja zvali. (P3) Prisutni smo u Dobro jutro Hrvatska, na radio Sljemenu. Šaljemo obavijest svim portalima, svim radio emisijama, svim televizijama. (P4)	Informiranje putem TV-a i radija	
...znači ljudi nas nekako nađu, nazovu, čuli smo za vas. (...) ...pročuje se preko nekog. (...) Čujem da imate pomoć u kući pa čujemo da imate ove gerontodomačice (...) Uvijek vam netko nekome kaže, tako da. (...) ...zovu, čuo sam od susjede, čuo sam u domu Sveti Josip, u centru su me kod vas preusmjerili... (P1) ...ono što se pokazalo najbolje je usmena predaja, znači prijatelj, prijateljica... (P4)	Usmena predaja informacija	
A problem je ovih koji nisu jer informacije najviše tako kolaju (...) ...problem je ovih koji su usamljeni, koji neće dobiti informaciju...a mislim da je to problem tih starijih, usamljenih pa postoje, samo da do njih informacije ne dolaze. (P3) S obzirom na recimo odaziv na naše aktivnosti, rekla bih ne. (P4)	Izostanak informacija	Negativne strane informiranja starijih osoba
...da li su dovoljno informirani, sve vam to ovisi. (...) ...ko je obrazovaniji, ko je više informatički pismen, definitivno je dosta dobro informiran. (P1) Pa vidim da su sve više, kako postaju tehnički pismeni tako imaju infomaciju. (P3)	Informiranost uvjetovana informatičkim znanjem	
....dobiju oni informaciju. (P1) ...ja radim s ovima koji su informirani zapravo (...) Definitivno više nego u nekim okolnim selima i gradovima. (P2)	Dobra informiranost o uslugama	Informiranost starijih osoba

Rezultati za istraživačko pitanje 3: **PREDSTAVNICA GRADSKOG UREDA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
...mi smo izdali...Vodič za starije građane (S1)	Informiranje putem publikacija	Postojeći oblici informiranja starijih osoba
Naši informatori su Domovi za starije... (S1)	Informiranje putem ustanova	
...opet je to nedovoljno. (S1)	Nedostatnost informacija	Negativne strane informiranja starijih osoba
Shvatite u jednom trenutku da ne znaju svi i da su ljudi iznenađeni. (...) ...gdje su mahom stari umirovljenici članovi i ja sam se iznenadila da oni nemaju pojma. (...) ...oni čak i znaju, ali ne znaju tko to pruža. (S1)	Nedostatno znanje o uslugama	
Da čak ne znaju stručnjaci, da ne zna sustav koji je nama blizak. (S1)	Nedostatno znanje stručnjaka o uslugama	
...ljudi koji su zainteresirani će doći do informacije. (S1)	Vlastiti interes za informiranjem	Osobni angažman

ISTRAŽIVAČKO PITANJE 4 - Kako razvoj usluga za osobe starije životne dobi u budućnosti vide korisnici, pružatelji usluga i predstavnica Gradskog ureda?

Rezultati za istraživačko pitanje 4: **KORISNICI USLUGA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
Pa velim vam to, gerontodomaćicu... (KZ1) ...to bi bilo dobro, pomoć u kući. (KD7)	Usluga pomoći u kući	Razvoj usluga za starije osobe
I osobito ti domovi, to je veliki problem...premalo je svega toga. (...) Poboljšala bi jedino te smještajne kapacitete... (KZ3)	Veći broj smještajnih kapaciteta	
...tipa tih više bi bilo tih predavanja i socijalne iz vaše struke...kad biste neka predavanja nama seniorima došli raditi vezano uz to, kako i što... (KZ3)	Veći broj predavanja	Razvoj aktivnosti za starije osobe

Da se i za buduće umirovljenike organiziraju ili neka kraća putovanja ili razgledavanje nečega... (KZ3) ...možda na neke aktivnosti di slušam, a ne di gledam (...) ...kad su neke priredbe pa ponuditi. (KD9) ...dom je prije korone imao jako lijepi zbor...eto jedino reko da se aktivira (...) ...prije je znala ona organizirati posjete izložbama. (...) ...išlo se i u kazališta. (KD10)	Kulturno-zabavne aktivnosti	
...da obitelj malo više brine za svoje starije osobe... (KD8)	Angažman obitelji	Ljudski resursi
Pa ono predavač za sve moguće grupe, pronaći predavače... (KZ5) Sveobuhvatnu pomoć i stručnu da se popravi. To bi trebalo popravljat temeljno. (KD6) ...više uposlenih stručnih radnika ili djelatnika. (...) ...za ove tu koji su u stacionaru, treba ljudi koji su zaposleni... (KD9) ...iza sredstva odmah dolazi u pitanje ljudi. (KD10)	Zapošljavanje stručnog kadra	
...da se mi umirovljenici telefonski povežemo...tako da se svi povežemo, da usluge pružimo jedni drugima kako možemo. (...) ...da se ljudi povežu i da se pomoć pruži u svakom momentu... (KZ2)	Angažman starijih osoba	
...prizemne kućice sa vrtovima...recimo to bi bilo divno...recimo takva naselja. (KZ1)	Naselja za starije osobe	Razvoj nove okoline za starije osobe
...svagdje se te usluge svode na financije. (KZ4) Prvo sredstva... (KD10)	Potreba za financijskim sredstvima	Financijski resursi
...dajte ljudima veće penzije pa će si oni sami poboljšati na svoj način... (KZ5)	Potreba za višim mirovinama	
...oni koji su socijalno ugroženi...da se njima poboljša socijalni status... (KZ5)	Bolji socijalni status za socijalno ugrožene	Skrb za najranjivije

...omogućiti nam da više...da je više to dostupno, većem broju umirovljenika... (KZ3) U prvom redu bi ih trebalo biti više... (KD9) Ne znam, ne bi ništa mijenjala ja osobno. (KZ1) ...jednostavno, ništa mi momentalno ne fali i imam sve sređeno... (KZ2) ...ovo što ja koristim, potpuno dovoljno... (KZ4) Meni osobno ništa ne nedostaje... (KD6) Pa ima tu sve šta bi ja koristila... (KD7) Ne bi ništa navela...jer ne bi mogla ni koristiti možda šta bi navela (...) Ima svega, ima svega, samo se treba uključiti (...) ...ima puno tih aktivnosti i svega ima... (KD8) ...nema baš nekakve lijepe misli za budućnost. (...) Možda će ih biti, ali dal će oni imati volje koristiti ih (...) Sve je tako neizvjesno... (KZ4) Joj ne znam što mogu očekivati. (...) ...nadam se da će se popraviti. (KZ5) Pa bojim se da se neće puno promijeniti. (...) ...polako to ide... (KD7)	Veći pristup uslugama Nepostojanje potrebe za promjenom usluga Nesigurna budućnost	Uslužni resursi Zadovoljstvo postojećim uslugama Nepovjerenje u razvoj usluga
---	---	--

Rezutati za istraživačko pitanje 4: **PRUŽATELJI USLUGA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
...ta usluga socijalnog mentorstva mogla bi biti nekakav smjer u kojem će se sad to kretat. (P1) ...mislim da bi se i dalje trebalo i moglo ulagat u možda u tu pomoć u kući. (P1) ...radit ćemo na širenju izvaninstitucijskih usluga i Gerontološkog centra. (...) Proširit ćemo i kapacitete kuhinje da im se omogući svima koji god trebaju, ta dostava ručka (...) I taj dnevni boravak...bilo bi super kad bi se i to moglo malo proširiti... (P2) ...možda više uđemo u domove umirovljenika... (P4) ...ovaj online gdje smo se sad osposobili...tu možemo napraviti obuhvat na način da obuhvatimo ljude koji nisu fizički, zdravstveno u stanju biti uživo. (...) ...da uđemo recimo u kuće ljudi koji su teško pokretni na način da im budemo prisutni online. (P4) ...mislim da bi se trebalo razviti pravno savjetovanje, pravno i ekonomsko... (P3) ...planiramo i zapošljavanje novih takozvanih gerontodomaćica... (P2)	Socijalno mentorstvo Izvaninstitucionalne usluge Online usluge Usluge savjetovanja Zapošljavanje dodatnog kadra	Razvoj usluga za starije soobe Ljudski resursi

Rezultati za istraživačko pitanje 4: **PREDSTAVNICA GRADSKOG UREDA**

IZJAVE	POJMOVI	KATEGORIJE
...moglo bi se reći da je potreba jednako i za smještajem i za pomoći u kući, znači da je to nešto što je najbitnije. (S1)	Potreba za institucionalnim i izvaninstitucionalnim uslugama	Razvoj usluga za starije osobe
...raditi intenzivnije na ovim izvaninstitucijskim uslugama. (S1)	Izvaninstitucionalne usluge	
...nedostaje zapravo ova suvremena tehnologija (...) ...to je onak nešto što bi bilo idealno zajednici, da imate tu pametnu kuću... (S1)	Suvremena tehnologija	Razvoj novih tehnologija
...treba raditi na edukaciji privatnih pružatelja... (S1)	Edukacija pružatelja usluga	Ulaganje u ljudske resurse
...da imamo na jednom mjestu da osoba na jednom mjestu može dobiti informacije... (S1)	Jedinstven pristup informacijama	Poboljšanja u osiguravanju usluga
...da imamo tu integriranu skrb. (S1)	Integrirana skrb	
...da ćemo imati jednu snažniju podršku prema neformalnim njegovateljima (...) Njih osnažiti, znači moći pružiti tu povremenu uslugu skrbi za njegovatelje, kroz predah njegovatelja... (S1)	Usluga skrbi za njegovatelje	Razvoj usluga za njegovatelje starijih osoba
...imamo tu jednu ideju da ima sve manje stambenih kapaciteta, onda ćemo zapravo imati za ove u stacionaru. (S1)	Proširivanje stacionarnih odjela	Poticanje izvaninstitucionalnih usluga
Ne mora sve biti besplatno, ne mora sve biti sufinancirano. (S1)	Plaćanje usluga	Financijska uloga korisnika usluga