



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

Београд
414-48/2024



Заштитник грађана
Zaštitnik građana



ODBOR
ZA LJUDSKA PRAVA
VALJEVO



дел. бр. 6696 датум: 13. март 2025. год.

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ
МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ДОМСКОГ ТИПА

**Извештај о посети
Дому за децу и омладину "Јефимија"**

Београд, март 2025. године

САДРЖАЈ

1.	УВОД	3
1.1.	МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ	3
1.2.	ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ПОСЕТИ	4
1.2.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ	4
1.2.2.	ТОК ПОСЕТЕ	4
1.2.3.	САРАДЊА СА ТИМОМ НПМ	5
1.3.	ПОДАЦИ О ДОМУ	5
1.3.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ	5
1.3.2.	ПОСЕБНИ ПОДАЦИ (стање на дан посете)	6
1.3.3.	ЛОКАЦИЈА И АРХИТЕКТУРА	6
2.	УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ	7
2.1.	МАТЕРИЈАЛНИ И ДРУГИ ЖИВОТНИ УСЛОВИ	7
2.1.1.	СМЕШТАЈ	7
2.1.2.	ИСХРАНА	11
2.2.	ПРАВНА ЗАШТИТА, БЕЗБЕДНОСТ И КОНТРОЛА	12
2.2.1.	ПРАВНА ЗАШТИТА	12
2.2.2.	БЕЗБЕДНОСТ	19
2.2.3.	КОНТРОЛА	20
2.3.	ТРЕТМАН И ПОЛОЖАЈ КОРИСНИКА	21
2.3.1.	ВАСПИТНИ РАД	21
2.3.2.	ОБРАЗОВАЊЕ И СТРУЧНО ОСПОСОБЉАВАЊЕ	27
2.3.3.	СЛОБОДНО ВРЕМЕ	27
2.3.4.	КОНТАКТ СА СПОЉНИМ СВЕТОМ	32
2.3.5.	ПОСТУПАЊЕ ПРЕМА ПОСЕБНО РАЊИВИМ ГРУПАМА	32
2.4.	ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА	33
2.4.1.	ЛЕЧЕЊЕ	33
2.4.2.	ПОСЕБНИ АСПЕКТИ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ	33
2.5.	НАВОДИ О ЗЛОСТАВЉАЊУ	35

1. УВОД

1.1. МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

Законом о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни или поступака¹ прописано је да Национални механизам за превенцију тортуре (НПМ) обавља посете установама у којима се налазе или се могу налазити лица лишена слободе, у циљу одвраћања државних органа и службених лица од било каквог облика мучења или било ког другог облика злостављања, као и ради усмеравања државних органа ка стварању смештајних и осталих животних услова у установама у којима се смештају лица лишена слободе у складу са важећим прописима и стандардима.

НПМ има право: на несметан, ненајављен и свакодобан приступ свим установама и свим просторијама у којима се налазе или се могу налазити лица лишена слободе; да насамо разговара са тим лицима и са службеним лицима, која су обавезна да сарађују тим поводом, као и са свим осталим лицима која могу имати информације значајне за поступање према лицима лишеним слободе; на приступ свој документацији која се односи на та лица; да надлежним органима даје препоруке у циљу побољшања начина поступања према лицима лишеним слободе и унапређења услова у којима се она задржавају или затварају. По обављеним посетама, НПМ сачињава извештаје које доставља посећеним установама. Након тога, НПМ одржава стални дијалог са посећеном установом, као и органом у чијем је саставу та установа, у циљу отклањања утврђених недостатака који могу довести до појаве тортуре, нељудског или понижавајућег поступања.

У члану 2а Закона одређено је да Заштитник грађана обавља послове НПМ и да у обављању тих послова сарађује са омбудсменима аутономних покрајина и удружењима чијим је статутом предвиђени циљ удруживања унапређење и заштита људских права и слобода, у складу са законом.

У институцији Заштитника грађана формирана је посебна организациона јединица Одељење националног механизма за превенцију тортуре, која обавља стручне послове НПМ.

Заштитник грађана и Покрајински омбудсман АП Војводине су потписали Меморандум о сарадњи у обављању послова НПМ,² којим је предвиђено је да ће Покрајински омбудсман активно учествовати у посетама мониторинг тима НПМ установама у којима су смештена лица лишена слободе, а које се налазе на територији АП Војводине.

На основу спроведеног јавног позива,³ Заштитник грађана је изабрао удружења са којима ће остваривати сарадњу у обављању послова НПМ и то: Комитет правника за људска права, Виктимолошко друштво Србије, Центар за интеграцију младих, Хелсиншки одбор за људска права у Србији, Одбор за људска права Ваљево, Кликаktiv – Центар за развој социјалних политика и Групу 484.

¹ "Сл. лист СЦГ – Међ. уговори", бр. 16/05 и 2/06 и "Сл. гласник РС – Међ. уговори", бр. 7/11.

² Потписан 12. децембра 2011. год.

³ Објављен на интернет страници Заштитника грађана 02. септембра 2024. год.

1.2. ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

1.2.1. ОПШТИ ПОДАЦИ

УСТАНОВА	Дому за децу и омладину "Јефимија"
ВРЕМЕ ПОСЕТЕ	17. октобар 2024. године
ОСНОВ ПОСЕТЕ	Послови НПМ, у складу са чланом 2а Закона о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака
ВРСТА ПОСЕТЕ	Редовна посета
НАЈАВА ПОСЕТЕ	Ненајављена посета
ПОСЕТУ ОБАВИО	Заштитник грађана, у сарадњи са удружењима Центар за интеграцију младих и Одбор за људска права Ваљево
САСТАВ ТИМА	Вођа тима: Марко Анојчић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i> Чланови тима: Лазар Милошевић, <i>Центар за интеграцију младих</i> Александра Спасојевић, <i>Одбор за људска права Ваљево</i>

1.2.2. ТОК ПОСЕТЕ

НПМ посете установама обавља у складу са усвојеном методологијом, по којој посета садржи пет фаза.

Фаза I: Разговор са руководством

Посета тима НПМ започета је разговором са секретаром Дома. Вођа тима указао је на мандат НПМ, опште циљеве који се желе постићи, принципе поступања и план посете. Секретар је представио Дом у општим цртама и стање на дан посете.

Фаза II: Обилазак установе

НПМ је обишао смештајне капацитете у Дому: собе за смештај корисника, просторе за спортске активности, просторије за заједничке активности, трпезарију и друге.

Фаза III: Утврђивање стања у појединим областима

У оквиру ове фазе посета је обухватила разговоре са руководством и службеницима Дома о стању у релевантним областима као што су безбедност и инциденти, права корисника и њихов третман, здравствена заштита и друго. Службеници су чланове тима НПМ информисали о стању у Дому и проблемима са којима се суочавају у раду. Током разговора извршен је увид у и фотокопирање документације релевантне за утврђивање стања и поштовања права корисника.

Фаза IV: Интервјуи са корисницима

Током обиласка спаваоница и других просторија обављени су разговори са затеченим корисницима, без присуства службеника.

Фаза V: Завршни разговор са руководством

Посета Дому окончана је разговором тима НПМ са руководством. Тим је указао на основне утиске о посети, пре свега о поштовању права корисника, уоченој атмосфери, односу запослених према тиму НПМ, о примедбама које су истакли корисници, као и о другим најважнијим чињеницама које су утврђене.

1.2.3. САРАДЊА СА ТИМОМ НПМ

Службеници Дома су остварили пуну сарадњу са тимом НПМ, омогућивши му да обави посету у складу са својим мандатом.

Тиму НПМ су пружене све тражене информације, омогућен приступ свим просторијама и инсталацијама, фотографисање свих делова Дома, преглед и фотокопирање затражене документације и ненадзирани разговори са корисницима по избору чланова тима.

1.3. ПОДАЦИ О ДОМУ

1.3.1. ОПШТИ ПОДАЦИ

НАЗИВ	Дом за децу и омладину "Јефимија"
ВРСТА	деца и млади без родитељског старања деца и млади са сметњама у развоју
АДРЕСА	Ул. Веселина Николића бр. 51, 37000 Крушевац
КОНТАКТ	телефон: 037/421027 електронска пошта: direktor@zjefimija.org.rs
РУКОВОДСТВО	Наташа Максимовић, директорка Урош Димић, секретар
КАПАЦИТЕТ	48 корисника
ПРЕДВИЂЕНО ЗАПОСЛЕНИХ	Укупно 25, и то: - 1 у управи - 5 у служби за опште послове - 9 у васпитној служби - 10 у техничкој служби

1.3.2. ПОСЕБНИ ПОДАЦИ (стање на дан посете)

СТРУКТУРА КОРИСНИКА	Укупно 26, сви на стандардном смештају, од тога:	
	- 11 <u>дечака</u> - 15 <u>девојчица</u>	4 7 – 14 година 10 14 – 16 година 7 16 – 18 година 3 18 – 21 година 2 више од 21 године
СТРУКТУРА ЗАПОСЛЕНИХ	Укупно 25, и то: - 1 у управи - 5 у служби за опште послове, од тога: 1 <i>правник</i> - 9 у васпитној служби, од тога: 1 <i>психолог</i> и 1 <i>социјални радник</i> - 10 у техничкој служби, од тога: 2 <i>кувара</i> и 2 <i>спремача</i>	

1.3.3. ЛОКАЦИЈА И АРХИТЕКТУРА

Дом се налази у насељеном месту града Крушевца, у ужем центру града и има добру везу са важнијим локацијама, као што су школе и здравствене установе. Простире се на око 3400 m² и састоји се од једног објекта површине око 700 m². На два спрата су спаваонице и просторије за заједничке активности корисника, а кухиња са трпезаријом и службене канцеларије у приземљу. У сутерену су помоћне просторије и теретана. Око објекта је уређен простор са зеленилом, као и садржаји за спорт и рекреацију. Двориште је ограђено.

До 2019. године у употреби су били и трећи спрат и поткровље који су се користили за смештај деце која су на редовном школовању у Крушевцу.

2. УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ

2.1. МАТЕРИЈАЛНИ И ДРУГИ ЖИВОТНИ УСЛОВИ

2.1.1. СМЕШТАЈ

На оба спрата је смештена по једна мушка и једна женска група. Корисници женског и мушког пола подељени су у одвојене собе лево и десно од ходника, физички сваку групу одвајају врата а између је канцеларија васпитача.

Свака група има 4 собе тако да је у функцији укупно 16 соба. На сваком спрату постоје одвојена купатила посебно за дечаке и девојчице. Поред тога, простор који користе групе обухвата још ходник, терасу и дневни боравак са мини-кухињом.

Собе су трокреветне и у њима се налазе и ноћне полице, ормари, радни столови и столице, полице за књиге и играчке. Прозори у собама су од ПВЦ, подови су прекривени ламинатом, који је на неким местима видно дотрајао. Простор је осветљен адекватно дневном светлошћу. Постоји и одговарајуће вештачко осветљење. Корисницима је дозвољено да према сопственим жељама ситним детаљима естетски оплемењене своје собе (играчке, постери, украсни јастучићи и сл.), као и да поседују сопствену постељину иако већина користи постељину установе. С обзиром на попуњеност капацитета установе, у собама тренутно борави један до два корисника, собе се не закључавају а корисници имају могућност да уколико желе закључају собу и држе кључ код себе. Сваки корисник има свој кревет и ормарић за личне ствари који се не закључава. Неколико душека за спавање је дотрајало.



спаваће собе

1.

УТВРЂЕНО

Корисници Дома "Јефимија" немају могућност да закључавају ормариће за личне ствари.

РАЗЛОЗИ

Сви одрасли који су одговорни за децу треба да поштују и подстичу право на приватност, укључујући и одговарајуће услове за хигијену и санитарне потребе који уважавају родне разлике и интеракцију, а такође и одговарајући сигуран и приступачан простор за чување приватних ствари.⁴

Установе социјалног старања требају да пруже домаће, индивидуализовано окружење које нуди одређен степен приватности. Сваки корисник треба да има лични ормарић са кључем у којем може чувати своје личне ствари и мора се моћи обући и свући, опрати, истуширати и купати у условима који поштују његову приватност. Посебну пажњу треба посветити специфичним потребама старијих и/или корисника са физичким инвалидитетом. Кориснике треба охрабрити да персонализују своје собе.⁵

Корисник има право на поштовање приватности приликом пружања услуга социјалне заштите.⁶

Корисник смештаја има право на приватност приликом пружања услуге смештаја, у складу са најбољим интересом детета, односно вољом пунолетне особе.⁷

Активности помоћи и подршке усмерене су ка задовољавању основних потреба и осигурању безбедног и пријатног окружења корисника, и у складу са проценом потреба корисника, обухватају обезбеђивање довољно простора и опреме који кориснику омогућавају приватност.⁸

ПРЕПОРУКА

Дом "Јефимија" ће корисницима омогућити да закључавају ормариће за личне ствари.

У собама за дневни боравак се налазе телевизори, мала кухиња, сто са столицама и каучи који су неретко сломљени и дотрајали. Дневне собе користе у просеку по четири корисника, у њима нема клима уређаја.



дневна соба

⁴ Смернице Уједињених нација за алтернативно старање о деци, А/НRC/11/L.13, (Смернице УН), смерн. 89.

⁵ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, ЦПТ/Инф (2020) 41, пар. 10.

⁶ Закон о социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 24/11 и 117/22 – одлука УС), чл. 38. ст. 1.

⁷ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 126/21), чл. 27. ст. 1.

⁸ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Сл. гласник РС", бр. 42/13, 89/18 и 73/19), чл. 30. т. 14.

Купатила се састоје од 1 кабине са туш-кадом и 2 кабине са ВЦ шољама, два умиваоника, са топлем и хладном водом и огледалима. Купатила су уредна, добро осветљена и проветрена, не уочава се влага.



купатила

У ходницима се налазе ормари за одлагање обуће и јакни.

Нису све собе, туш кабине и тоалети у функцији, међутим, с обзиром на попуњеност капацитета, ово не представља проблем у свакодневном функционисању корисника. Прозори се не могу отворити у неколико просторија, а као разлог се наводи безбедност корисника.

Објекат се загрева преко градског централног грејања. Топла вода је стално доступна.

Корисници су задужени за личну и за хигијену соба у којима бораве и тоалета које користе, као и за замену постељине. Хигијена соба је на задовољавајућем нивоу и варира. За одржавање хигијене у заједничким просторијама, која је такође на задовољавајућем нивоу, задужене су спремачице.

Тоалети се чисте барем једном у току недеље. Корисници добијају средства за одржавање личне и хигијене простора од установе, а могу их и сами купити. Веш машина им је на располагању по два дана недељно за дечаке и девојчице. Корисници користе своју гардеробу, а установа добија донације или ваучере за ове потребе.

Пушење је забрањено у оквиру објекта, корисници наводе да пуше на терасама, које су ограђене решеткама, као и у дворишту.



тераса

2.

УТВРЂЕНО

У Дому "Јефимија" поједини делови намештаја и постељине су дотрајали и оштећени.

РАЗЛОЗИ

Да би се обезбедило спровођење ових принципа и права, следеће смернице и стандарди би требало да буду узети у обзир:

...

требало би предвидети унутрашњу организацију установе на основу:

– квалитета и стабилност стамбених јединица;...⁹

Малолетници су смештени у собама за једну до три особе, површине 12 до 16 m². Собе су добро осветљене, проветрене и загрејане, и свака соба има терасу. Собе и ходнике је потребно преуредити а **намештај (кревети, радни столови, столице, полице, ормарићи за закључавање, полице, итд.) је био прилично стар**, али малолетници су своје собе уредили у покушају да створе топлију атмосферу. Делегација је била сведок да је реновирање у току (замена старе дрвенарије и врата).

ЦПТ позива органе Србије да наставе са програмом реновирања у Васпитном заводу за малолетнике Ниш.¹⁰

Услуге смештаја остварују се кроз програмске активности, којима се у складу са проценом потреба корисника, обезбеђује задовољавање основних животних потреба и осигурање безбедног и пријатног окружења.¹¹

ПРЕПОРУКА

Дом "Јефимија" ће заменити и поправити дотрајале и оштећене делове намештаја и постељине и у будућем раду ће обезбедити њихову редовну замену и поправку.

⁹ Препорука Рец (2005) 5 Комитета министара Савета Европе државама чланицама о правима деце у резиденцијалним установама (Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама), Смернице и стандарди квалитета.

¹⁰ Србија: Посета ЦПТ 2011. год, ЦПТ/Инф (2012) 17, пар. 146.

¹¹ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 1.

У дворишту установе се налази спортски терен који се може користити за играње фудбала и кошарке, а у сутерену теретана која се не користи. У дворишту се још налази и летња учионица, која се не користи, као и клупе и мобилијар за разоноду (клацкалице, љуљашке и сл.).



двориште

2.1.2. ИСХРАНА

Корисници имају три оброка и две ужине дневно. У исхрани су свеже месо, воће, поврће и млечни производи на дневном нивоу. Сваког дана им се сервира једно кувано јело, а у погледу ужине једног дана добијају воће а следећег колаче. Посебно се обраћа пажња на прилагођену исхрану из здравствених, верских или других разлога. У установи је такође могућа вегетаријанска исхрана. Уколико неки корисници нису присутни у тренутку поделе оброка, порције им се одвајају и чувају.

Вода за пиће је корисницима доступна у сваком тренутку. Дозвољава им се самостално припремање хране у групама до пет особа, из практичних разлога. Корисници могу припремати храну потпуно самостално или уз помоћ запослених у кухињи (фарбање јаја, кифлице, палачинке...) од производа који се налазе у установи или које сами купе. Лакше оброке (нудле, супе...) могу самостално припремати у дневним боравцима.

Запослени воде евиденцију о провери квалитета хране, коју обавља Завод за јавно здравље Крушевац једном у 15 дана.

У Дому не постоји кантина већ корисници производе купују у продавницама у граду.

У кухињи су запослена два куvara, две особе на помоћним пословима као и једна магационерка и у смени је увек присутан макар један главни кувар. Оброци се сервирају у трпезарији, поред које је и тоалет. Јеловници се мењају и истичу у трпезарији на недељном нивоу. Корисници учествују у прављењу јеловника самостално или са својим васпитачима.

2.2. ПРАВНА ЗАШТИТА, БЕЗБЕДНОСТ И КОНТРОЛА

2.2.1. ПРАВНА ЗАШТИТА

2.2.1.1. Информисање о правима и обавезама



Дом има кућни ред којим су прописана општа правила понашања корисника у вези са одржавањем чистоће и коришћењем имовине Дома, поштовањем одлука и извршавањем обавеза, изласцима из Дома, посетама и сличним. Њиме је прописан и режим дана. Кући ред је истакнут у ходницима и другим просторијама, а уочена су и друга упутства, као што су распоред прања веша и обедовања и забрана корисницима и запосленима да улазе у кухињу.

дневни ред Дома

Приликом пријема корисници се усмено упознају са правилима боравка и њиховим правима и обавезама, а стручни радници их на то и континуирано подсећају. О правилима се обавештавају и центри за социјални рад. Прописи који уређују боравак корисника су доступни на интернету и код службеника.

Корисници са којима је тим НПМ разговарао су навели да су упознати са кућним редом и дневним режимом.

НПМ сматра да би се информисање корисника могло унапредити уколико би Дом израдио свеобухватни писмени информатор који би био уручен сваком кориснику по пријему, у ком би били наведени контакт и друге основне информације о Дому, информације о васпитном раду, здравственој заштити, о расположивим активностима током слободног времена (библиотека, рачунари, спортске и културне активности, излети и друго), начину остваривања контаката са члановима породице, начину подношења притужби, као и сва друга питања која су неопходна како би могли да се прилагоде боравку у Дому.

3.

ПРЕПОРУКА

Дом "Јефимија" ће приликом пријема корисницима уручивати и омогућити им да задрже код себе писмени информатор, састављен на језику и на начин који могу да разумеју, у којем ће бити наведене све битне информације о боравку у Дому, рачунајући и њихова права и обавезе и начин на који могу заштити своја права и добити правну помоћ.

Овај информатор ће се, у складу са околностима, уручивати и законском заступнику, изабраној особи од поверења и члановима уже породице корисника.

РАЗЛОЗИ

У свакој држави меродавне власти морају припремити документ који утврђује права деце у систему алтернативне бриге, с обзиром на усклађеност с овим Смерницама. Треба осигурати да деца којој се пружа алтернативна брига у потпуности разумеју правила, прописе и сврху окружења у којем им се пружа брига, а такође и своја права и обавезе у том окружењу.¹²

Да би се обезбедило поштовање ових основних принципа и основних права детета, следећа посебна права деце која живе установама би требало признати:

...

право да буду информисани о дечијим правима и правилима установе на начин прилагођен деци;

...¹³

Информативну брошуру у којој су објашњени свакодневни начин рада установе и права корисника – укључујући информације о процедурама за улагање притужби и телима којима је могуће уложити притужбе – треба сачинити и на систематичан начин поделити корисницима (и њиховим старатељима/породицама) током пријема. Сви корисници који нису у стању разумети ову брошуру требају добити одговарајућу помоћ.¹⁴

Корисник има право да у складу са својим потребама и способностима буде информисан о свим подацима који су значајни за утврђивање његових социјалних потреба, као и о томе како те потреба могу бити задовољене.¹⁵

Установа, односно пружалац услуге обезбеђује кориснику, законском заступнику малолетног корисника, изабраној особи од поверења која кориснику обезбеђује подршку, као и члановима уже породице корисника информације о делокругу рада, услугама које обезбеђује, кућном реду и правилима понашања запослених, као и о правима и обавезама корисника током трајања услуге смештаја, укључујући и могућност свакодневне, несметане комуникације са спољним светом и слободног подношења приговора и/или притужбе на услугу смештаја или жалбе на одлуку о смештају.

Установа, односно пружалац услуге је дужан да кориснику пренесе информације из става 1. овог члана на разумљив и приступачан начин, што осим прилагођавања текста може подразумевати и друге начине информативне приступачности.¹⁶

Пружалац услуге обезбеђује кориснику, законском заступнику корисника и трећим лицима, информације у писменој форми о делокругу рада, услугама које обезбеђује, кућном реду и правилима понашања запослених.¹⁷

2.2.1.2. Процедура смештаја

У Дому се налазе деца и млади без родитељског старања, а највећи број њих је дошао из хранитељских породица (15) и из других установа (9), док су из биолошких породица дошла 2 корисника.

¹² Смернице УН, смерн. 72.

¹³ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у установама.

¹⁴ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 31.

¹⁵ Закон о социјалној заштити, чл. 34. ст. 1.

¹⁶ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 9.

¹⁷ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 5. т. 7.

Од укупног броја, 19 корисника су малолетни и сви су под старатељством центара за социјални рад. Такође, ову врсту старатељства имају и 2 пунолетна корисника којима је одузета пословна способност. У протеклих годину дана, за једног корисника је преиспитивана одлука о лишавању пословне способности и способност није враћена. Преосталих 5 корисника су пунолетни и пословно способни и они се овде налазе на основу свог пристанка. Они овај пристанак могу повући и у вези са тиме се обраћају упутном центру за социјални рад који потом прекида смештај. Ово се већ раније догађало и непосредно је повезано са могућностима осамостаљивања.

21 корисник је у установи дуже од 1 године, а 4 њих и дуже од 5 година. Ради преиспитивања одлуке о смештају, Дом доставља редовне извештаје центрима за социјални рад на сваких 6 месеци, у коме се наводе социјални контакти, понашање корисника, активности које су имали у претходном периоду и друго. Од 12 корисника колико је од почетка 2023. године до дана посете напустило Дом, њих 6 се осамосталило, 2 је враћено у биолошку породицу, 3 је прешло у другу установу социјалне заштите домског типа и 1 је прешао у неки облик заштитеног становања. Када су у питању друге установе, корисници прелазе у оне намењене одраслим и старијим јер су напунили потребан број година (26) или је због њиховог психо-физичког стања потребан смештај у установе које имају здравствено особље и друге услове за бригу о њима. Неки су упућивани и на извршење кривичне санкције у заводе за васпитање деце и омладине.

Представници центара недовољно посећују своје кориснике. Дом је у редовној комуникацији са центрима у вези са питањима за које је потребна сагласност старатеља, као што су одсуства, лечење, школовање и слично.

Питање избора особе од поверења се такође решава у центру за социјални рад, а Дом нема информацију да се ико од корисника који су тренутно овде изјашњавао о особи од поверења.

2.2.1.3. Притужбе

Иако Дом има процедуру поступања по притужбама корисника, корисници не подносе формалне притужбе. Они се усмено обраћају службеницима указујући на проблеме, најчешће се жале на квалитет хране, на могућност изласка у град и на недостатак новчаних средстава које имају на располагању. О оваквим примедбама и захтевима се не води посебна евиденција.

Притужби које би биле упућене ван Дома, надлежном министарству или Заштитнику грађана, према сазнањима стручних радника није било.

НПМ сматра да процедуре притуживања умногоме доприносе поштовању права лица која се налазе у установама и делују као основна заштита од лошег поступања, али и да у исто време граде поверење у систем и конкретно у установу у којој се налазе. Од овог поверења корист имају сви у систему, и лица и службеници. **Најефикаснији начин је да особље развије позитивне односе са лицима, који ће се осећати слободним да им неформално приступе у вези са евентуалним проблемима, у ком смислу је позитиван приступ Дома да на овај начин приступи појединачним незадовољствима корисника.**

Међутим, могу се десити и проблеми који се не могу решити на овом нивоу. Стога је важно да у установи постоји поступак који омогућава корисницима да поднесу

формалне притужбе у вези са било којим аспектом поступања према њима или условима у Дому. Такви поступци могу помоћи у подстицању поверења у систем, осигурати поштовање правила и права и спречити да спорна питања постану извор већих проблема у Дому. Поступци такође могу одвраћати од евентуалних злоупотреба. Када се примењују на правичан и транспарентан начин, процедуре притуживања могу користити корисницима, особљу и управи установе.

Тakoђе, имајући у виду да се у Дому налазе деца и млади, поступак притуживања има и едукативни карактер, прво у погледу начина састављања поднесака, а потом и учествовања у разним поступцима и подношења поднесака, захтева и сличних писмених обраћања органима државне управе и другим органима, предузећима и установама касније, када корисници напусте Дом. Имајући у виду да су притужбени механизми често развијени према одраслим особама и не прилагођавају се узрасту, капацитету и рањивости малолетника, требало би уложити напоре да се развију притужбене процедуре прилагођене малолетницима, које дају приоритет њиховом најбољем интересу и узимају у обзир њихове ставове при решавању њихових притужби.

4.

УТВРЂЕНО

У Дому "Јефимија" није успостављена делотворна процедура притуживања корисника.

РАЗЛОЗИ

Деца смештена у систем заштите треба да имају могућност коришћења познатог, делотворног и непристрасног механизма помоћу којег могу уложити жалбу или извести о проблемима везаним за понашање према њима или за услове смештаја. Такви механизми треба да укључују иницијалне консултације, повратне информације, спровођење и додатне консултације. У тај поступак треба да буду укључени млади са претходним искуством смештаја у систем заштите, при чему њиховим мишљењима треба придавати одговарајућу тежину. Овај поступак треба да воде стручне особе оспособљене за рад с децом и младима.¹⁸

ЦПТ жели нагласити значај ефикасних процедура за улагање притужби и инспекцију; оне су основни механизми за заштиту корисника од злостављања.

У свим установама социјалног старања треба постојати ефикасан интерни механизам за улагање притужби, а корисници би такође требали имати могућност улагања притужби независном спољном телу, овлашћеном да директно прима поверљиве притужбе и да даје све потребне препоруке. Притужбе упућене управи установе треба забележити у посебном регистру.¹⁹

Посебно треба обратити пажњу на старост, пол, здравствено стање, било какву инвалидност или било које околности које одређене особе лишене слободе чине посебно рањивим.

Ово имплицира да би требало предузети посебне мере како би се притужбени механизми учинили доступнијим особама са посебним потребама, као што су малолетници, особе са психосоцијалним и/или сметњама у учењу, или особе које имају проблема са разумевањем, говором, читањем или писањем службеног језика дотичне земље, укључујући странце.

¹⁸ Смернице УН, смерн. 99.

¹⁹ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 33. и 34.

Такође треба нагласити да приступ телима за притужбе не би требало да зависи од пословне способности. На пример, чињеница да неко лице има користи од правног заступања не би требало да утиче на његово или њено право на подношење притужби. Као и сваки други подносилац притужбе, он или она би требало да буду саслушани лично. Такође је важно да се, кад год је потребно, пружи одговарајућа подршка. Посебно је препоручљиво да малолетници, особе са инвалидитетом, укључујући психосоцијалне и/или сметње у учењу, или странци лишени слободе имају могућност да им помогне лице или тело које им може помоћи да разумеју и остваре своја права. Поред тога, важно је да дотични професионалци прођу специјализовану обуку о поступању са таквим притужбама.²⁰

Корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може поднети притужбу надлежном органу.²¹

Корисник, особа од поверења или члан његове уже породице који сматра да пружалац услуге крши права корисника, односно није задовољан квалитетом пружања услуге, поступком или понашањем пружаоца услуге или другог лица, може поднети притужбу одговорном лицу у установи, односно код пружаоца услуге, надлежном центру за социјални рад и другим надлежним органима, у складу са законом и прописима донетим на основу закона.

Притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад установе, односно пружаоца услуге или на поступање запослених у установи, односно код пружаоца услуге, чак и ако није насловљен као притужба.

Притужба не мора да има посебну форму, али треба да садржи најмање: кратак опис поступања на које се односи, име и презиме и контакт подносиоца притужбе.

Установа, односно пружалац услуге нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

Притужба се може поднети у писменој форми или усмено у просторијама установе, односно пружаоца услуге, о чему је запослени који је примио притужбу дужан да сачини записник.

Притужбе разматра руководилац основне организационе јединице на чији се рад притужба односи, руководилац уже организационе јединице или други запослени кога он овласти.

Ако се притужба односи на поступање руководилаца, примениће се правила о изузећу службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

Притужба се не може одбацити као неблаговремена.

Корисник који поднесе притужбу биће заштићен од било каквих негативних последица услед подношења притужбе у складу са законом.

У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања установе, односно пружаоца услуге или понашања запосленог.

Ако је утврђено да постоји повреда, у одлуци се наводи појединачна мера која ће бити предузета ради њеног исправљања у конкретном случају који се односи на подносиоца притужбе.

Одговор на притужбу доставља се најкасније 30 дана од подношења, на разумљив и приступачан начин, што, осим прилагођавања текста, може подразумевати и друге начине информативне приступачности.

У одговору на притужбу подносилац се поучава која правна средства и којим органима може поднети у случају незадовољства одговором на притужбу.

Корисник, особа од поверења, члан његове уже породице или законски заступник малолетног корисника могу, ако нису задовољни одговором на притужбу, односно информацијом о планираним и предузетим мерама поводом притужбе, поднети приговор органу надлежном за вршење инспекцијског надзора, у року прописаном законом којим се уређује општи управни поступак.

²⁰ Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, ЦПТ/Инф (2018) 4, пар. 83.

²¹ Закон о социјалној заштити, чл. 39.

Ако приликом испитивања притужбе, одговорно лице установи постојање елемената одговорности за кривична дела, дужан је да предузме радње на које је обавезан и овлашћен у складу са важећим прописима.

Пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, особа од поверења, члан његове уже породице или законски заступник малолетног корисника могу да изјаве приговор због начина пружања услуга смештаја, ако не може да се изјави друго правно средство у управном поступку.

Приговор се изјављује одговорном лицу установе, односно пружаоца услуге на чије се поступање односи, који и одлучује о приговору.

Приговор се изјављује у року од 15 дана од када се услуга смештаја не пружа тако да обезбеди уредно и квалитетно, под једнаким условима, остваривање права и задовољавање потреба корисника.

О приговору се одлучује решењем, које се издаје у року од 30 дана од пријема приговора.

Директор, односно руководиоца одбацује приговор који није благовремен или дозвољен, који је изјавило неовлашћено лице, а одбија приговор ако није основан или усваја приговор ако је основан.

Решењем којим се усваја приговор налаже се предузимање законом одређених мера ради отклањања недостатака у пружању услуга смештаја, ако је приговор изјављен због начина пружања услуга смештаја.

Орган надлежан за вршење инспекцијског надзора дужан је да спроведе поступак по приговору, у складу са законом.

На питања која нису регулисана овим законом, примењују се одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.²²

ПРЕПОРУКА

Дом "Јефимија" ће успоставити делотворну процедуру притуживања корисника.

НПМ указује и на потребу и значај уредног вођења евиденција, јер оно доприноси добром управљању институцијом, представља једну од гаранција заштите основних права лица и помаже у оптимизацији управљања подацима у циљу индивидуализације програма поступања.

5.

УТВРЂЕНО

Дом "Јефимија" не води евиденцију притужби и приговора.

РАЗЛОЗИ

Да би се обезбедило спровођење ових принципа и права, следеће смернице и стандарди би требало да буду узети у обзир:

...

релевантне статистичке податке би требало прикупљати и анализирати и требало би подржати истраживања за потребе ефикасног мониторинга;

...²³

У свим установама социјалног старања треба постојати ефикасан интерни механизам за улагање притужби, а корисници би такође требали имати могућност улагања притужби независном спољном телу, овлашћеном да директно прима поверљиве притужбе и да даје све

²² Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 32. и 33.

²³ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

потребне препоруке. Притужбе упућене управи установе треба забележити у посебном регистру.²⁴

Свака установа би требало да води евиденцију притужби у посебном регистру, узимајући у обзир горе поменуте принципе поверљивости и безбедности. Такав регистар би требало да садржи имена подносилаца притужби, врсту и предмет притужбе, исход притужбеног и жалбеног поступка, накнадне радње предузете да се отклоне недостаци на које се притужба односи и свака врста одштете коју су добили притужници. Ове евиденције би требало да послуже као алат за управљање институцијом; на пример, може се догодити да се многе притужбе односе на исте чланове особља или да одређене категорије лица лишених слободе ретко подносе формалне притужбе.²⁵

ПРЕПОРУКА

Дом "Јефимија" ће успоставити и водити евиденцију притужби и приговора.

Корисницима би требало јасно објаснити процедуру притуживања и пружити им заштиту, подршку и помоћ у вези са подношењем притужби, посебно ако указују на било који облик злостављања. Помоћ у састављању притужбе би могли да им пруже запослени. Ипак, према службеним наводима, корисници се ретко обраћају за правне савете, а за пружање правне заштите их упућују на центре за социјални рад. Корисници имају адвокате уколико их заступају у кривичном поступцима који се евентуално против њих воде, по правилу се ради о браниоцима постављеним по службеној дужности и они не долазе у Дом већ се састају са њима на суду пре рочишта. Истовремено, Закон о бесплатној правној помоћи препознаје кориснике Дома као кориснике ове помоћи, а, према службеним наводима, корисници нису до сада користили бесплатну правну помоћ.

6.

ПРЕПОРУКА

Дом "Јефимија" ће предузети активности у циљу информисања корисника о праву на бесплатну правну помоћ прописану Законом о бесплатној правној помоћи, обезбедити обрасце за подношење захтева за бесплатну правну помоћ и пружити подршку корисницима којима је то потребно или желе да остваре ово право.

РАЗЛОЗИ

Држављанину Републике Србије, лицу без држављанства, страном држављанину са сталним настањем у Републици Србији и другом лицу које има право на бесплатну правну помоћ према другом закону или потврђеном међународном уговору бесплатна правна помоћ може да се пружи и ако је реч о детету о чијем се праву, обавези или интересу заснованом на закону одлучује у поступку пред судом, другим државним органом односно органом јавне власти; лицу према коме се извршава мера безбедности обавезног психијатријског лечења и чувања у здравственој установи или заштитна мера обавезног психијатријског лечења; лицу према коме се води поступак делимичног или потпуног лишења или враћања пословне способности; лицу које остварује правну заштиту од насиља у породици; лицу које остварује правну заштиту од тортуре, нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања или трговине људима; лицу које тражи азил у Републици Србији; избеглици, лицу под

²⁴ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 34.

²⁵ Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, пар. 90.

супсидијарном заштитом или интерно расељеном лицу; особи са инвалидитетом; детету које је заштићено услугом смештаја у систему социјалне заштите; деци и младима којима је престала услуга социјалног смештаја до навршене 26 године живота; одраслим и старим лицима која су без сопственог пристанка смештена у установу социјалне заштите; лицу које остварује право на утврђивање времена и места рођења сагласно закону којим се уређује ванпарнични поступак; лицу које је погођено поступком принудног исељења и пресељења у складу са законом којим се уређује становање.

Бесплатна правна помоћ заснива се на једнакој доступности права на бесплатну правну помоћ, без дискриминације пружаоца, тражиоца и корисника, и омогућавању приступа објектима у којима се пружа бесплатна правна помоћ.²⁶

Услуге смештаја остварују се кроз програмске активности, којима се у складу са проценом потреба корисника, обезбеђује правна подршка.

Активности правне подршке и усмеравања, у складу са проценом потреба корисника, обухватају обезбеђивање доступности правне помоћи и подршке у складу са потребама корисника; друге послове правне подршке и усмеравања, у складу са посебним прописом.²⁷

2.2.2. БЕЗБЕДНОСТ

2.2.2.1. Повреде безбедности/инциденти

Сви догађаји од значаја током дана, укључујући и случајеве ремећења реда у Дому, се евидентирају у дневнику догађаја васпитача. О битнијим ремећењима реда се одмах обавештава и упутни центар за социјални рад, као и надлежно министарство.

Међу корисницима повремено долази до сукоба, укључујући и физичке. Често су мотивисани емотивним везама. Дом има интерни тим за спречавање насиља, а о овим догађајима се обавештавају полиција и јавно тужилаштво.

Догађају се и крађе, па и личних ствари запослених. Такође, кориснике пријављују и за крађе и просјачење у граду.

2.2.2.2. Одржавање реда и безбедности

Дом има процедуру поступања у инцидентним ситуацијама,²⁸ која регулише обавезу обавештавања и извештавања о инцидентним догађајима, обавезу позивања службе хитне медицинске помоћи, полиције и центара за социјални рад, обавези директора да испита евентуалну одговорност запослених и евидентирање предузетих мера.

Процедура не предвиђа примену било каквих мера према корисницима због ремећења реда, а предвиђа обавезе запослених да предузму мере за безбедност корисника и да воде рачуна да најбољи интерес детета буде на првом месту. Службеници наводе да у циљу кориговања понашања корисницима на одређено време забране пријем пакета или ваучера за куповину, али да ове мере немају готово никаквог ефекта. Повреда правила понашања је основ и за прекид смештаја, појединим корисницима који су упорно реметили ред је наговештавано да ће бити премештени у друге установе, али то такође није учинковито. За поједине су обавештавали центре за социјални рад да је

²⁶ Закон о бесплатној правној помоћи ("Сл. гласник РС", бр. 87/18), чл. 4. ст. 3. и чл. 10. т. 1.

²⁷ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 3, чл. 32. т. 3. и 5.

²⁸ Бр. 1590 од 6. маја 2016. год.

потребно прекинути смештај, али нема одговора, претпостављају зато што немају где другде да упуте те кориснике.

Према службеним наводима, претреси корисника и њихових ствари се не обављају, а обављају се прегледи ствари у собама. Дешава се да им приликом повратка у Дом након изласка траже да покажу ако су нешто унели или ако примете да имају нешто у ранцу или у јакнама траже им да то изваде. Забрањено је уношење алкохолних пића и цигарета. Такође, упознају кориснике са тим да уколико направе штету на намештају то ће се одбијати симболично од њиховог депарца. Приликом пријема пакета постоји процедура да дежурни васпитач пред корисником прегледа садржај пакета и уписује га у Дневник рада и потписује. Не сачињава се посебан записник који би корисник потписао шта је примио.

Дом је под видео надзором, који покрива ходнике, двориште, трпезарију и улаз у Дом.

Утисак је да ни стручни радници ни Дом као установа немају на располагању превише могућности у ситуацијама ремећења реда од стране корисника. Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити је забрањена примена свих мера принуде и третмана без пристанка корисника, односно законског заступника малолетника, посебно коришћење мере ограничавања кретања и издвајања корисника у посебно опремљену просторију.²⁹ Имајући у виду потребу да се на јединствен начин уреди поступање установа у случају инцидентних ситуација и да се одреде мере којима ће се постићи заштита корисника, запослених и имовине, уз поштовање прописаних ограничења и осигуравање остваривања сврхе боравка у установи, овим законом је прописано да начин и ближе услове поступања установе у инцидентним ситуацијама прописује министар надлежан за социјалну заштиту,³⁰ актом који би требао да буде донет у року од девет месеци од дана ступања на снагу овог закона,³¹ односно од 31. децембра 2021. године. **НПМ је већ указивао Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да овај акт још увек није донет и шта би њиме између осталог требало да буде обухваћено** и добијао је одговоре да још није израђен ни његов нацрт, а да су установе у обавези да поступају по налогу министарства из новембра 2016. године којим је установама наложено да сачине интерне процедуре поступања запослених и план заштите корисника у случају инцидентних ситуација.³²

2.2.3. КОНТРОЛА

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања обавља редовну интерну контролу над радом Дома. Она је до 2019. године била непосредна, а сада се обавља одговарањем на контролне листе, које се једном годишње достављају Министарству.

Поред тога, нема других облика контроле или надзора над пружањем услуга.

²⁹ Чл. 35.

³⁰ Чл. 34, ст. 3.

³¹ Чл. 40.

³² Акт Одељења за инспекцијски надзор Сектора за социјалну заштиту, бр. 021-01-129/22-19 од 12. јануара 2023. год; акти Сектора за социјалну заштиту бр. 021-01-161/22-19 од 14. априла 2023. год. и бр. 021-01-106/23-19 од 18. октобра 2023. год; Акт Одељења за инспекцијски надзор Сектора за социјалну заштиту бр. 2905342/2024 од 6. децембра 2024. год.

2.3. ТРЕТМАН И ПОЛОЖАЈ КОРИСНИКА

2.3.1. ВАСПИТНИ РАД

2.3.1.1. Организација службе

У Дому ради 9 васпитача, различитих звања: педагог (1), дефектолог (1), виши социјални радник (1), професор географије (1), професори физичког васпитања (3) и професори разредне наставе (2). У току радних дана у преподневној смени ради 2-3 васпитача а у поподневној смени њих 4. Викендом ради 1 васпитач пре подне и 2 васпитача у поподневној смени. У ноћној смени увек ради 1 васпитач.

Поред психолога и социјалног радника, у статусу стручног радника су још дефектолог и виши социјални радник. Стручни радници, који имају лиценцу за рад у области социјалне заштите, похађају акредитоване обуке Завода за социјалну заштиту, на основу којих добијају бодове за обнову лиценце. Када је понуђено бирају се оне обуке које се односе на рад са децом са поремећајима у понашању и са сметњама у развоју. Додатних обука немају осим ако их организују о свом трошку. Остали васпитачи немају статус стручних радника већ стручних сарадника, па немају лиценцу и они због тога по правилу не одлазе на обуке. Ипак, и васпитачима су неопходне специфичне обуке за превазилажење проблема који се јављају са децом јер они проводе највише времена са корисницима. Већину проблема који се десе у кризним моментима одмах морају да решавају васпитачи.

7.

УТВРЂЕНО

Васпитачи Дома "Јефимија" који немају статус стручног радника немају континуиране обуке.

РАЗЛОЗИ

Сви пружаоци заштите треба да прођу обуку о правима деце без родитељског старања те о посебној осетљивости деце у изузетно тежаким ситуацијама, као што су смештај у кризним ситуацијама или смештај ван подручја пребивалишта. Потребно је такође осигурати и сензибилизацију о културним, социјалним, родним и верским аспектима. Државе такође треба да осигурају одговарајуће ресурсе и канале за признавање ових стручњака, како би се олакшала примена ових одредаба.

Сво особље запослено у агенцијама и установама, које пружа бригу о деци, дужно је да прође обуку о правилном поступању у случају проблематичног понашања, укључујући и технике решавања сукоба и начине спречавања повређивања и самоповређивања.

Агенције и установе треба да осигурају да су пружаоци заштите спремни кад год је то потребно да одговоре на потребе деце са посебним потребама, нарочито деце изложене ХИВ-у/АИДС-у или другим хроничним физичким или психичким болестима, те деце с физичким или менталним потешкоћама.³³

Да би се обезбедило спровођење ових принципа и права, следеће смернице и стандарди би требало да буду узети у обзир:

...

Требало би предвидети унутрашњу организацију установе на основу:

- високих професионалних стандарда особља, које има користи од усавршавања током службе;

³³ Смернице УН, смерн. 115. - 117.

...³⁴

Стручно усавршавање, у смислу овог закона, јесте непрекидно стицање знања и вештина стручних радника и стручних сарадника у социјалној заштити.

Трошкове стручног усавршавања стручних радника и стручних сарадника сноси послодавац и стручни радници и стручни сарадници.

Стручни радници и стручни сарадници у социјалној заштити имају право и дужност да у току професионалног рада стално прате развој науке и струке и да се стручно усавршавају ради одржавања и унапређивања професионалних компетенција и квалитета стручног рада.

Стручно усавршавање стручних радника услов је за напредовање и стицање, односно обнављање лиценце.

Установа социјалне заштите, односно пружалац услуга социјалне заштите дужан је да запосленом стручном раднику обезбеди услове за стицање и обнављање лиценце, у складу са законом.

Установа социјалне заштите, односно пружалац услуга социјалне заштите дужан је да стручном раднику и стручном сараднику обезбеди стручно усавршавање, у складу са овим законом, а према плану стручног усавршавања.

План стручног усавршавања из става 1. овог члана доноси установа социјалне заштите, односно пружалац услуга социјалне заштите.

План развоја кадрова у социјалној заштити, на предлог завода за социјалну заштиту, доноси министар надлежан за социјалну заштиту.³⁵

Пружалац услуге обезбеђује одговарајућу стручну подршку (нпр. консултације, менторство, супервизију по одговарајућем моделу и др.), свим лицима ангажованим на пружању услуге, у складу са својим планом стручног усавршавања донетим у складу са законом којим је уређена социјална заштита.³⁶

ПРЕПОРУКА

Дом "Јефимија" ће васпитаче који немају статус стручног радника укључити у континуиране обуке.

2.3.1.2. Пријем и распоређивање

Стручни тим, који чине социјални радник, психолог и васпитач, доноси одлуку о пријему корисника на основу приложене документације уз захтев центра за социјални рад. По доношењу одлуке о пријему разматра се у коју васпитну групу корисник може бити смештен. Одмах по реализацији пријема корисник се распоређује у васпитну групу на адаптациони период од 30 дана. Васпитач је у обавези да припреми своју васпитну групу за пријем новог члана. Пријем се реализује у сарадњи са надлежним центром за социјални рад и израђује се план поступања. Центар доставља и план контаката корисника са сродницима. Приликом пријема корисник се упознаје са правилима кућног реда, својим обавезама и планом поступања. Корисник партиципира у сачињавању плана и потписује га и примерак се чува у његовом досијеу. У периоду адаптације психолог врши психолошку процену задавањем психолошких тестова, обављањем интервјуа и прикупљањем података од других институција.

³⁴ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

³⁵ Закон о социјалној заштити, чл. 143. – 145.

³⁶ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 20. ст. 1.

Премештање корисника у другу собу или другу васпитну групу је могуће обавити на оправдан захтев или по процени васпитача уколико дође до проблема и неприлагођености. Промена се врши на Педагошком већу.

2.3.1.3. Васпитни рад

Функционисање корисника се обавља кроз васпитне групе којих има 4. Васпитна група може да има минимум 5 а максимум 12 корисника, а разврставање се врши према узрасту, полу и карактеристикама и потребама корисника који се процењују на пријему. У првој и другој групи има по 6, у трећој има 5 и у четвртој 9 корисника. Две групе су за дечаке и две су за девојчице.

Сваки васпитач се задужује радом са конкретним корисником као матични васпитач и за њега израђује индивидуални план рада. Дакле, васпитач није задужен васпитном групом и не прави месечни план рада васпитне групе јер његови корисници могу бити распоређени у различите васпитне групе.

Васпитач израђује индивидуални план рада са корисником и месечни план свог рада, а шестомесечни план услуга сачињава упутни центар у сарадњи са Домом. Индивидуални план рада садржи идентификоване проблеме, капацитете и снаге корисника, основни циљ третмана и у оквиру њега специфичне циљеве са задацима. Постоји опис задатка, одговорна лица и индикатори мерења. Побројане су методе и технике које ће се користити. У сачињавању учествује стручни тим: психолог, социјални радник и матични васпитач. Поред тога, стручни тим учествује и у изради планова заштите и отпуста. Психолог врши психолошку процену и сачињава налаз и мишљење о кориснику, обавља тријажни разговор са потенцијалним корисником и даје своје мишљење о адекватном смештају заједно са социјалним радником, спроводи индивидуални психолошки третман и саветовање а спроводи и психолошки третман деци и младима у мањој групи и на принципу психолошких радионица.

Када се ради индивидуално корисник се позива по нахођењу на разговор и не заказују му се термини. Некада се дешава да нису заинтересовани и неће да дођу. Службеници тврде да не могу унапред да планирају термин индивидуалног рада јер ће се скоро увек појавити ситуације које захтевају реорганизацију распореда рада у току дана, па се план не може испоштовати. Ради се у домену социјалних вештина, учење активног слушања, учење о хигијени, правилима, одговорности, мотивацији за учешће у третману.

Месечни план рада васпитача води сваки васпитач у својој књизи рада и он се односи на све оне кориснике којима је матични васпитач и он садржи области рада које се односе на:

- образовање (упис у школу, сарадња са школским особљем, размена информација, прибављање школског прибора и уџбеника, присуство на родитељским састанцима, обављање индивидуалних разговора у сврху подстицања похађања наставе, праћење напредовања);
- поштовање кућног реда и режима у Дому;
- морално васпитање кроз индивидуалне разговоре у циљу елиминисања асоцијалног понашања, дружења са особама ризичног понашања, реакцијама беса, у циљу успостављања добрих међусобних односа, здравих стилова живота;
- радно васпитање кроз индивидуалне разговоре на тему хигијене простора, личне хигијене, поштовања обавеза из кућног реда;

- слободно време који ће се одвијати индивидуално или у мањој групи;
- сарадњу са стручним тимом Дома.

Васпитач на месечном нивоу врши евалуацију плана свог рада и остварености задатака из индивидуалног плана. Процена се врши по ставкама које су предвиђене и процењује се потреба за променама или наставком одређених активности. Корисници се на дневном нивоу оцењују са (+) или (-) или (+-) уколико су делимично сарадљиви.

Васпитач води различите врсте евиденција:

- лист праћења сваког корисника, у који се уписују битније информације;
- дневник рада, у који се уписује подела терапије, одвођење код лекара на прегледе, запажања приликом обиласка васпитних група, време буђења, обављање разговора од стране васпитача или стручног тима;
- дневник догађаја, у који се уписују изласци из Дома, кашњења, испади у понашању, здравствени догађаји- напади панике, покушаји суицида и самоповређивања.

Педагошко веће заседа једном месечно а по потреби и чешће како би разматрало проблеме корисника и њему присуствују сви запослени у васпитној служби.

У свакој васпитној групи се одређује председник групе који је најодговорнија особа која ће водити рачуна о извршавању правила по питању бриге о собама. Постоји пракса награђивања васпитне групе и то за најуреднију васпитну групу или за најуреднију собу и тада се корисници изводе у биоскоп или посластичарницу по њиховој жељи и избору. Једном месечно се организује састанак васпитне групе а ванредно услед неких догађаја.

Индивидуални разговори се обављају у канцеларији матичног васпитача, а када су у питању тимски разговори обављају се у сали/библиотеци, а ту бораве и када се организују радионице.

Када се организују групне радионице онда се процењује ко би од корисника требало да присуствује или су радионице за све. Такве радионице су едукативног карактера са једнократним темама, а могу их и понављати уколико сматрају да је потребно или корисници то траже. Теме се односе на учење вештина за оспособљавање за самосталан живот, превенцију насиља, трговину људима, репродуктивно здравље, о потребама за редовним гинеколошким прегледима, контрацепцији, контроли агресивног понашања. За едукацију о репродуктивном здрављу су позивали лекаре из Опште болнице Крушевац, за трговину људима пуштају кратке филмове који говоре о томе, за вршњачко насиље позивали су службенике Полицијске управе у Крушевцу. Групне радионице се организују од стране психолога, социјалног радника и васпитача.

Стручни тим и васпитачи нису прошли обуке како би могли да буду едукатори и спроводе специјализоване програме за децу која су на смештају односно за децу са проблемима у понашању (покушаји самоповређивања и суицида, контрола беса, вршњачко насиље, интернет насиље, репродуктивно здравље и ризично сексуално понашање..), децу са интелектуалним потешкоћама и развојним проблемима или децу са психичким сметњама. Радионице које изводе нису по одређеном акредитованом програму већ се њихов садржај сачињава на основу процене стручног тима и њиховог личног знања, едукације и информисаности о одређеним темама. Потребно је обезбедити специјализоване обуке за то како да буду едукатори корисницима.

8.

УТВРЂЕНО

Стручни радници и сарадници у Дома "Јефимија" не похађају акредитоване програме који би им омогућили да буду едукатори и спроводе специјализоване програме у раду са корисницима.

РАЗЛОЗИ

Сви пружаоци заштите треба да прођу обуку о правима деце без родитељског старања те о посебној осетљивости деце у изузетно тешким ситуацијама, као што су смештај у кризним ситуацијама или смештај ван подручја пребивалишта. Потребно је такође осигурати и сензибилизацију о културним, социјалним, родним и верским аспектима. Државе такође треба да осигурају одговарајуће ресурсе и канале за признавање ових стручњака, како би се олакшала примена ових одредаба.

Сво особље запослено у агенцијама и установама, које пружа бригу о деци, дужно је да прође обуку о правилном поступању у случају проблематичног понашања, укључујући и технике решавања сукоба и начине спречавања повређивања и самоповређивања.

Агенције и установе треба да осигурају да су пружаоци заштите спремни кад год је то потребно да одговоре на потребе деце са посебним потребама, нарочито деце изложене ХИВ-у/АИДС-у или другим хроничним физичким или психичким болестима, те деце с физичким или менталним потешкоћама.³⁷

Да би се обезбедило спровођење ових принципа и права, следеће смернице и стандарди би требало да буду узети у обзир:

...

Требало би предвидети унутрашњу организацију установе на основу:

- - високих професионалних стандарда особља, које има користи од усавршавања током службе; ...³⁸

Стручно усавршавање, у смислу овог закона, јесте непрекидно стицање знања и вештина стручних радника и стручних сарадника у социјалној заштити.

Трошкове стручног усавршавања стручних радника и стручних сарадника сноси послодавац и стручни радници и стручни сарадници.

Стручни радници и стручни сарадници у социјалној заштити имају право и дужност да у току професионалног рада стално прате развој науке и струке и да се стручно усавршавају ради одржавања и унапређивања професионалних компетенција и квалитета стручног рада.

Стручно усавршавање стручних радника услов је за напредовање и стицање, односно обнављање лиценце.

Установа социјалне заштите, односно пружалац услуга социјалне заштите дужан је да запосленом стручном раднику обезбеди услове за стицање и обнављање лиценце, у складу са законом.

Установа социјалне заштите, односно пружалац услуга социјалне заштите дужан је да стручном раднику и стручном сараднику обезбеди стручно усавршавање, у складу са овим законом, а према плану стручног усавршавања.

План стручног усавршавања из става 1. овог члана доноси установа социјалне заштите, односно пружалац услуга социјалне заштите.

План развоја кадрова у социјалној заштити, на предлог завода за социјалну заштиту, доноси министар надлежан за социјалну заштиту.³⁹

³⁷ Смернице УН, смерн. 115. – 117.

³⁸ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

³⁹ Закон о социјалној заштити, чл. 143. – 145.

Пружалац услуге обезбеђује одговарајућу стручну подршку (нпр. консултације, менторство, супервизију по одговарајућем моделу и др.), свим лицима ангажованим на пружању услуге, у складу са својим планом стручног усавршавања донетим у складу са законом којим је уређена социјална заштита.⁴⁰

ПРЕПОРУКА

Дом "Јефимија" ће стручним радницима и сарадницима обезбедити похађање акредитованих програма који ће им омогућити да буду едукатори и спроводе специјализоване програме у раду са корисницима.

2.3.1.4. Припрема за отпуст

Корисници у Дому најчешће остају до пунолетства, до завршетка средње школе, док се професионално не оспособе ако за то има могућности, до преласка у другу установу из различитих разлога или повратка у породицу. Дешава се да неки корисници остају и дуже јер систем није обезбедио могућност за њихово збрињавање или премештање у другу установу. Ту првенствено спадају они са поремећајима у понашању који захтевају збрињавање социјално-здравственог типа. У тренутку посете 4 корисника је овде краће од 6 месеци, 1 корисник је овде између 6 месеци и 1 године, њих 17 је са дужином боравка од 1 - 5 година, а 4 корисника је у Дому дуже од 5 година.

У оквиру припреме за отпуст остварује се сарадња са центром за социјални рад, некада и са хранитељском породицом или родитељима. Центар ради припрему родитеља, старатеља или хранитеља. Некада долази до враћања родитељског права родитељу а некада се сродници ангажују да помогну по изласку.

Припрема за отпуст креће по пријему корисника у установу, а у пракси је то интензивнији рад 6 месеци пре отпуста. Када се одређени корисник припрема за отпуст не одваја се од других већ наставља да борави и користи исти простор као и пре. Нема посебне просторије за осамостаљивање. Оно што се додатно ради јесте да се интензивира рад који се тиче оспособљавања за самосталну бригу о себи. По програму и плану припрема се ради за прилагођавање новим условима живота у зависности где корисник одлази, интензивира се рад на задовољењу личних потреба и бриге о себи и својој безбедности у спољњем свету, обучавају се за рад у кухињи и за рад са кућним апаратима и сл. Спроводе се радионице на ову тему, уче како да плаћају рачуне, како да изнајме стан, како да траже посао, да иду на интервју за посао, уче их одговорности, штедњи новца и сл.

Дом има добру сарадњу са невладином организацијом која пружа услугу „кућа на пола пута“, у оквиру чега могу да оду у Ниш, Крагујевац или Београд. Крушевачки центар за социјални рад такође има услугу овог типа, они доносе одлуку кога смештају и ту не могу да буду корисници који су у надлежности других центара. Поред тога имали су и сарадњу са приватном фирмом из Крушевца где су корисници који напуштају Дом могли да се запосле, али с обзиром да се ради о индустрији и да се ради по сменама често су убрзо одустајали. Друге фирме се нису афирмисале за запошљавање домских корисника.

⁴⁰ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 20. ст. 1.

Корисник од Дома не добија никакав наменски новац за излазак већ то некада кроз једнократну помоћ дају надлежни центри за социјални рад. Не постоји ни устањена пракса центара везана за финансијску подршку приликом отпуста. Центри тешко проналазе решења за кориснике који би требало да изађу из Дома, запослење им не проналазе ни у ком случају, а становање врло ретко.

Приликом изласка из Дома корисник са собом носи своју гардеробу, приватне ствари, евентуално новац који је уштедео (може се и пребацити на рачун установе уколико се премешта), школску и медицинску документацију (исто се може пребацити у другу установу ако се премешта). По изласку из установе дешава се да са њима остварују контакт тако да су у Дому упознати са тим како функционишу неко време. Некада се дешава и да остану на територији Крушевца иако нису ту живели пре доласка у Дом.

2.3.2. ОБРАЗОВАЊЕ И СТРУЧНО ОСПОСОБЉАВАЊЕ

Образовање корисника се врши у основни и средњим школама у граду: Основна школа "Драгомир Марковић" и Школа за основно и средње образовање "Веселин Николић" (за ученике са сметњама у развоју), затим у средњим школама - хемијска, политехничка, машинска и гимназија. Смене наставе се мењају на месечном нивоу.

Дом остварује сарадњу са школама и врши упис након прибављене документације од надлежног центра за социјални рад. На родитељске састанке одлази матични васпитач а постоји и комуникација телефоном. Сарадњу са школама описују као одличну и међусобно се помажу и договарају. Комуникација се уписује у књигу рада а проблеми у школи у лист праћења. Васпитачи пружају помоћ и подршку корисницима у учењу.

У моменту посете наставу у редовној школи похађа 15 корисника (основна -3 и средња - 12), а 2 иде школу за ученике у сметњама у развоју. По прилагођеном програму ИОП наставу похађају 3 корисника (ИОП 1-1 и ИОП 2-2). Један корисник похађа факултет, 2 иду ванредно на наставу и 3 је прекинуло школовање. Троје је завршило школовање, а двоје од њих похађа професионално оспособљавање (кувар - 1, варилац -1). То траје 3 до 6 месеци, а средства некада обезбеди надлежни центар а некада Дом кроз донације.

Корисници самостално иду и враћају се из школе, васпитач у смени је упознат са временом почетка и краја наставе и распоредом часова. Васпитач их прати приликом првог одласка у школу.

Дом поседује дигиталну учионицу у којој се налазе лап – топови (6) који су у функцији и радни столови и столице. Ова просторија се не користи активно и стално за учење.

Када је у питању радно ангажовање пунолетни корисници се могу запошљавати преко омладинских задруга, али је то краткотрајно јер не истрају у тим пословима.

2.3.3. СЛОБОДНО ВРЕМЕ

У Дому се организују активности као што су спорт, рекреација и културне активности. По питању спорта корисници имају могућност да се баве спортом на теренима у дворишту Дома. Постоји теретана која се налази у сутерену зграде, али је приликом посете констатовано да се не користи. Простор је био запуштен, поједине справе су биле похабане, зидови неокечени. У том простору се налази и сто за стони тенис који се такође не користи.



теретана

9.

УТВРЂЕНО

У Дому "Јефимија" теретана се не користи.

РАЗЛОЗИ

Пружаоци бриге треба да осигурају да се поштују права сваког детета на сопствени развој уз игру и слободне активности, укључујући и децу с тешкоћама у развоју, децу заражену или оболелу од ХИВ-а/АИДС-а или с било каквим другим посебним потребама, а такође и стварање могућности за такве активности, како у окружењу у којем се деци пружа заштита, тако и ван њега. Треба омогућити и подстицати контакте с децом и осталим члановима локалне заједнице.⁴¹

Да би се обезбедило спровођење ових принципа и права, следеће смернице и стандарди би требало да буду узети у обзир:

...

приоритет треба дати физичком и менталном здрављу детета и његовом потпуном, хармоничном развоју као суштинском услову за успех плана неге;

...⁴²

Вежбање на отвореном би требало да буде доступно сваки дан, без обзира на временске услове. У подручјима намењеним рекреацији на отвореном, требало би да постоји место где корисници могу да се склоне од кише и сунца. Недостатак одговарајуће одеће не треба да се користи као разлог да се не понуди вежбање на отвореном. Циљ би требало да буде да се обезбеди да сви корисници уживају предности неограниченог приступа вежбаљима на отвореном током дана осим ако распоред предвиђених активности не захтева да буду присутни на одељењу. Особље треба да пружи личну безбедност корисницима током боравка на отвореном, те да пружи потребну помоћ свим корисницима са физичким недостацима.⁴³

⁴¹ Смернице УН, смерн. 86.

⁴² Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

⁴³ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 12.

Пружалац услуге, у складу са потребама корисника, обезбеђује услове за рекреацију, физикалну и радно-окупациону терапију и сусрете и контакте са члановима породице и другим лицима значајним за корисника.

Пружалац услуге обезбеђује простор за игру и рекреацију, у складу са развојним потребама деце и младих.⁴⁴

ПРЕПОРУКА

Дом "Јефимија" ће ставити у употребу теретану.

Корисници већину слободног времена проводе без циљних активности. Активности су групне и када је ко заинтересован за нешто сам се јавља. Васпитачи спортске активности организују у зависности од тога када ко ради и када ко има времена што није јасна структура слободног времена, а без обзира на то да ли ће и када ко од корисника бити заинтересован за неку спортску активност.

Дом по жељама корисника током лета организује одлазак на градски базен, биоскоп или позориште. Улазнице су бесплатне. Група која ће ићи се одређује у складу са њиховим понашањима и заслугама. Дом је учествовао у реализацији рекреативних настава и екскурзија (током 2024. године: Црна Гора 7 дана, Дивчибаре 7 дана, једнодневни излет у Јагодину). Увек иде један васпитач и води групу оних корисника коју су то својим понашањем заслужили. Они који иду у школу имају и екскурзије са школом.

У дому постоји просторија у виду сале/библиотеке са фондом од 2700 књига намењених свим узрастима и областима интересовања, али васпитачи наводе да се ретко дешава да је неко заинтересован за читање.

По питању организовања секција васпитачи истичу да немају конкретан физички простор за музичке, драмске или ликовне секције и да оне као секције са утврђеним планом не постоје због немогућности да се оформи група због генералне незаинтересованости корисника. Уместо секција васпитачи организују радионице на одређену тему која може бити ликовног карактера као што је фарбање јаја пред Васкрс или израда украса пред Нову годину. У Дому се не прослављају рођендани корисника неком посебном активношћу у смислу посебног спремања хране, торте и дувања свећица, куповине поклона или дружења.

Обележавају се верски празници као што су Божић, Васкрс, школска слава и сл. У протеклом периоду су обележавани само датуми православних празника јер није било корисника других вероисповести. Већина корисника за своје крсне славе, ако имају контакте са сродницима, одлазе у посете њима тако да у Дому не обележавају славе корисника. Обележава се и Први мај свечанијим ручком, организују спремање роштиља и у томе учествују корисници.

Током лошег времена и када немају школских обавеза, корисници своје слободно време проводе у дневним боравцима где могу да играју друштвене игре. С обзиром да су неадекватно користили интернет исти је укинут. У дневним боравцима имају могућност за праћење телевизијског програма.

⁴⁴ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 6. ст. 8. и чл. 44.

Кућним редом је предвиђено да је буђење од 6:30 часова, затим следи доручак. За оне који иду поподне у школу у периоду до 9:00 часова је обављање обавеза у васпитној групи (могу се тицати хигијене простора, спремања ствари за прање и сл.), а од 09:00-11:00 је обавезно учење, па слободан сат до поласка у школу. За преподневну смену обавезно учење је од 15:00-17:00 часова. Након школе имају период за одмор до вечере и после вечере која се најкасније завршава у 20:00 имају слободно време до спавања. Дакле, то време могу провести у заједничким просторијама, у дворишту или ван Дома. Викендом малолетни имају обавезу да се врате у Дом до 22:30 часова, а пунолетни до поноћи. Радним данима је дозвољен излазак корисницима узраста од 5. – 8.разреда до 21:00, а средњошколцима до 22:00 часа.

Укупно гледано стекао се утисак да корисници осим школских обавеза имају доста слободног времена јер им се оно организује *ad hoc*, у зависности од васпитача до васпитача и расположивог времена, што није добро. Корисници немају јасан устаљен план и структуру по питању коришћења времена ван наставе у школи и већином се своди на разговоре са васпитачима, решавање текућих проблема који обично настану из превише слободног времена. Дакле, слободно време није структурирано већ препуштено жељама корисника.

10.

УТВРЂЕНО

У Дому "Јефимија" активности корисника у слободно време, ван школских обавеза, нису структурисане.

РАЗЛОЗИ

Старатељи требају осигурати да се право сваког детета – укључујући децу са тешкоћама у развоју, децу која живе са ХИВ/АИДС-ом или су погођена ХИВ/АИДС-ом или децу која имају било какве друге посебне потребе – да се развијају кроз игру и слободне активности поштују и да се прилике за такве активности стварају унутар и изван старатељског окружења. Контакте са децом и другим особама у локалној заједници потребно је подстицати и олакшавати.⁴⁵

Да би се обезбедило поштовање ових основних начела и основних права детета, следеће конкретна права деце која живе у резиденцијалним установама би требало признати:

...

право да буду спремни за активно и одговорно грађанство кроз игру, спорт, културну активност, неформално образовање и повећање одговорности;

...⁴⁶

Брига о корисницима треба обухватити сачињавање индивидуалног плана неге за сваког корисника, који садржи циљеве третмана, терапеутска средства која се користе и одговорног члана особља. Ови планове би требало да се редовно анализирају и прилагођавају на основу детаљне процене психичког и физичког стања сваког корисника. Заиста, здравствено особље би требало да учествује, заједно са другим категоријама особља, у сачињавању и анализи планова неге како би се обезбедио мулти-дисциплинаран приступ. У том смислу, установе за социјално збрињавање треба да запосле довољан број специјализованог особља обученог за обављање рехабилитационих и терапеутских активности које су релевантне за потребе

⁴⁵ Смернице УН, смерн. 86.

⁴⁶ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

корисника, укључујући едукаторе, психологе, социјалне раднике и окупационе терапеуте. Посебну пажњу треба посветити изради програма рехабилитационих активности с циљем унапређења квалитета живота корисника, као и програма ресоцијализације који кориснике припремају за самосталнији живот и/или повратак њиховим породицама. Даље, корисници би требало да буду укључени у сачињавање њихових индивидуалних планова и требало би их обавештавати о њиховом напретку. Као апсолутни минимум, сваком кориснику би требало, ако му то здравље допушта, понудити могућност учествовања једној организованој активности сваки дан.⁴⁷

Циљеви социјалне заштите остварују се пружањем услуга социјалне заштите и другим активностима које предупређују, умањују или отклањају зависност појединаца и породица од социјалних служби.⁴⁸

Корисник има право да буде укључен у радно-окупационе, културно-забавне и рекреативне активности, у складу са вољом и својим интересовањима.⁴⁹

Рад са децом и младима усмерен је ка задовољавању њихових краткорочних, средњорочних и дугорочних потреба, развијању способности, знања и практичних вештина неопходних у свакодневном животу, успостављању самопоштовања и поверења у односима са другима.

Активности усмерене ка развијању и очувању потенцијала корисника, као и припреми за одржив независан живот, реализују се у складу са сврхом смештаја, карактеристикама корисничке групе, капацитетима корисника, индивидуалним планом и у складу са проценом потреба корисника обухватају појединачне и групне приступе ради:

- 1) подршке у изградњи и одржавању позитивних односа са другим лицима у окружењу;
- 2) организовања радно-окупационих и едукативних активности које подстичу стицање нових знања и вештина;
- 3) подршке у одржавању контакта са биолошком породицом и другим лицима значајним за корисника;
- 4) организовања слободног времена у складу са потребама и интересовањима корисника;
- 5) организовања културно-забавних садржаја у складу са интересовањима, жељама и способностима корисника у установи и изван ње;
- 6) развоја вештина за препознавање и решавање проблема;
- 7) развоја комуникационих вештина;
- 8) развоја вештина за самозаштиту;
- 9) развоја вештина и знања потребних за живот и рад изван институције;
- 10) пружања рехабилитационих и терапијских услуга;
- 11) помоћи у учвршћивању стечених знања и вештина.

Пружалац услуге омогућава прославу рођендана и обележавање значајних празника корисника, у складу са способностима и интересовањима корисника.⁵⁰

ПРЕПОРУКА

Дому "Јефимија" ће успоставити план спортских, културних и других активности корисника ван школских обавеза, у циљу планског организовања њиховог слободног времена и обезбеђивања што потпунијег програма сврсисходних активности.

Дом ће организовати прославе рођендана и других значајнијих празника корисника.

⁴⁷ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 18.

⁴⁸ Закон о социјалној заштити, чл. 3. ст. 2.

⁴⁹ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 28.

⁵⁰ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 23. ст. 3, чл. 31. и чл. 40.

2.3.4. КОНТАКТ СА СПОЉНИМ СВЕТОМ

Комуникација са спољним светом је услед поседовања мобилних телефона неограничена и неконтролисана. За поседовање мобилног телефона је потребна сагласност старатеља, а неки корисници немају мобилни телефон. Мобилне телефоне држе увек код себе, једино се у неким ситуацијама као дисциплинска мера одузима мобилни телефон уколико је дошло до злоупотребе. Дешава се да друштвене мреже користе за различита неадекватна понашања, дељење фотографија непримереног садржаја и сл. Нису у могућности да им забране са ким ће комуницирати ван Дома и то често доводи до проблема који се санирају од стране васпитача и психолога. Од надлежног центра се добија податак са ким корисник може да комуницира и кога да виђа.

По питању штампе не добијају нити купују било какве новине за децу. Телевизијски програм им је доступан па се могу преко њега информисати и гледати садржаје. Писмо као облик комуникације се скоро и не користи више.

По питању пакета нема ограничења у килажи, али постоје ограничења да не могу да примају ствари које су кварљиве природе, цигарете и сл. Ствари морају бити запаковане куповно, гардероба се може примити. Пакете могу слати родитељи или старатељи те ретко има злоупотреба.

Новац најчешће шаљу центри за социјални рад. Пунолетнима се шаље на поштанску уплату и они сами подижу јер имају личну карту, а за малолетне иде преко васпитача - новац стоји код васпитача који по договору даје кориснику када му је потребно. Ради се најчешће о једнократним уплатама које су наменске за куповину нечег. Корисници не умеју да штеде новац и да дају васпитачу на чување. Након куповине предвиђених артикала, васпитачи дају на увид рачуне центру за социјални рад. Са малолетним корисницима васпитачи иду у куповине које су крупнијег карактера, а за мање куповине, као што су слаткиши, допуне кредита за телефон и слично, одлазе сами до продавнице.

Генерално говорећи, посете су ретке. Дом од центара за социјални рад добија списак особа којима су посете дозвољене, а уколико се појави ненајављена посета обавештавају центар и поступају даље у договору са њима. У већини случајева у питању су ближи сродници. Посете су обавезно најављене, а време посете није ограничено и пракса им је да се са посетиоцем прво обави разговор од стране васпитача. Некада се деси да виђање треба да буде контролисано, али је то ретко. Посете се бележе у Листу праћења. Одласци у посете код неких сродника или родитеља се такође одобравају од стране центара. Корисници уобичајено иду кући на викенде, празнике или током распуста, па је тако најкраћи период у посети викенд а најдужи месец дана за распуст.

2.3.5. ПОСТУПАЊЕ ПРЕМА ПОСЕБНО РАЊИВИМ ГРУПАМА

Када су у питању категорије рањивих група у Дому су корисници највећим делом ромске националности. Тренутно има 17 корисника (7 дечака и 10 девојчица) ромске националности. Они сви говоре српски језик.

Актуелно једна пунолетна корисница се отежано креће и лишена је пословне способности због менталних сметњи. Она хода са штаком и у Дому ће се налазити до проналаска одговарајућег смештаја за њу. Објекат има прилаз за особе са

инвалидитетом, нема лифт. Она је смештена у приземљу објекта, одакле су јој доступни сви садржаји, укључујући и излазак у двориште.

Нису имали ситуација да се неко од корисника изјашњавао да припада ЛГБТИ+ популацији и васпитачи нису приметили да постоје такве информације међу корисницима.

Корисници се међусобно не раздвајају, прихватају једни друге и нема никакве поделе међу њима по основу националности, верске припадности или других личних својстава.

2.4. ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

2.4.1. ЛЕЧЕЊЕ

На пријему у установу, а као саставни део документације, за кориснике се прибавља извештај о обавезном здравственом прегледу. Увек се обавља општи здравствени преглед, а по потреби и прегледи стоматолога, психијатра, лабораторијске анализе и друго.

Дом нема здравствене раднике ни просторије за пружање здравствене заштите, па се у погледу пружања здравствене заштите корисника у потпуности ослања на здравствене установе. Дечији диспанзер је у непосредној близини, лекарски прегледи се заказују као и за друге пацијенте у граду. Васпитачи по правилу иду са корисницима на прегледе, а поједини могу и сами. Након дужег одсуства обавезан је преглед, а у Болници се могу обавити специјалистички прегледи, попут гинеколошког и психијатријског. Било је и хоспитализација на одељењу психијатрије због ауто агресивног понашања, које су трајале од 7 - 14 дана. Корисници се по потреби воде и на прегледе на педијатријске клинике у Београду.

Дом располаже са прибором за прву медицинску помоћ. Здравствена документација се чува у досијеима корисника, терапију деле васпитачи о чему воде евиденцију у дневнику рада.

Пристанак на лечење малолетних и корисника којима је одузета пословна способност дају старатељи, односно центри за социјални рад, а пунолетни корисници то чине сами. Сви корисници добијају релевантне информације везане за процес њиховог лечења.

2.4.2. ПОСЕБНИ АСПЕКТИ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Протеклих година значајан број корисника има менталне сметње. На дан посете, менталне сметње има 6 корисника, интелектуалне тешкоће њих 3, а поремећаје понашања 6 корисника. Општа болница у Крушевцу има дечијег психијатра који прегледа кориснике и одређује терапије. Преко половине корисника користи неку врсту психијатријске терапије.

У Дому долази до самоповређивања и покушаја суицида корисника. Током 2024. године 4 кориснице су се исекле бријачима. Оцена је да су самоповређивања била манипулативна, а недавни покушај суицида је био због љубавних проблема. У свим овим случајевима корисници су одведени на специјалистичке психијатријске прегледе у Општу болницу у Крушевцу, а једна корисница је 10 дана била у стационару Одељења

психијатрије. Након тога се са корисницима обављају интензивни разговори, воде се на лекарске прегледе и Дом настоји да прати њихово кретање. Корисница која је покушала суицид је премештена у собу на приземљу објекта. Не постоји посебан програм третмана корисника који показују ауто агресивно понашање.

11.

УТВРЂЕНО

У Дому "Јефимија" се не спроводе програми превенције самоповређивања и самоубиства.

РАЗЛОЗИ

Сво особље запослено у агенцијама и установама, које пружа бригу о деци, дужно је да прође обуку о правилном поступању у случају проблематичног понашања, укључујући и технике решавања сукоба и начине спречавања повређивања и самоповређивања.⁵¹

Занемаривање обухвата и пропуст у обављању правилног надзора и заштите корисника од повређивања и самоповређивања.⁵²

ПРЕПОРУКА

Дом "Јефимија" ће спроводити програм превенције самоповређивања и самоубиства.

Од стручних радника ни један нема завршен ниво ни за саветника у неком психотерапијском модалитету те такву врсту саветодавног рада нису у могућности ни да пруже. Уколико је потребан психотерапијски рад са корисницима центри за социјални рад обезбеде средства па ангажују психотерапеута који ради у приватној поликлиници у Крушевцу.

Дом организује радионице о болестима зависности. У актуелној структури корисника, код њих 5 је утврђено да користе психоактивне супстанце. Када имају сазнања или сумњу, Дом врши тестирање на дроге. Ако су позитивни, одводе их код дечијег психијатра и обавештавају надлежни центар за социјални рад.

Дом је одржавао радионице о репродуктивном здрављу и заштити од полних и полно преносивих болести. У протеклом периоду су била два прекида нежељене трудноће, што је подстакло појачану пажњу стручних радника на овај проблем.

Не постоји процедура у случају штрајка глађу и до сада није било таквог случаја. Дешавало се да корисници одбијају неки оброк јер им се не свиђа храна. Није било ни смртних случајева. **У Извештају о посети ЗВДО Књажевац НПМ је већ указао Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да је актом којим ће се прописати начин и ближи услови поступања установе у инцидентним ситуацијама потребно посебно уредити поступање у случајевима самоповређивања, смртних случајева, одбијања хране или воде и других облика угрожавања живота и здравља корисника.⁵³**

⁵¹ Смернице УН, смерн. 116.

⁵² Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 20. ст. 5.

⁵³ Извештај о посети Заводу за васпитање деце и омладине Књажевац, бр. 414-13/22 од 27. јула 2022. год, Поглавље 2.4.2. Посебни аспекти здравствене заштите.

2.5. НАВОДИ О ЗЛОСТАВЉАЊУ

Тим НПМ од корисника није примио наводе о злостављању или другом неадекватном понашању запослених. Они наводе да су углавном задовољни условима у Дому и да се редовно организују активности као што су излети и путовања, обележавање празника и слично. Исказују потребе за више организованих активности, ван школских обавеза.