



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
414-54/23
Београд



Заштитник грађана
Zaštitnik građana

дел. бр. 27498 датум: 24.10.2023.

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ
ДОМСКОГ ТИПА

Извештај о посети Дому за одрасла инвалидна лица

Београд, октобар 2023. године

1. УВОД

1.1. МАНДАТ НПМ

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 насамом 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 омбудсманима 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 и Кликактив – Центар за развој социјалних политика.

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

² Потписан 12. децембра 2011. год.

³ Објављен у "Сл. гласнику РС", бр. 82/22.

1.2. ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

1.2.1. ОПШТИ ПОДАЦИ

УСТАНОВА	Дом за одрасла инвалидна лица (Дом)
ВРЕМЕ	25. септембар 2023. године
ПОСЕТУ ОБАВИО	Заштитник грађана
ВРСТА	Контролна
ЦИЉ	Праћење поступања по препорукама НПМ из Извештаја о посети Дому 2021. године
НАЈАВА	Посета је ненајављена
ТИМ	- Маја Јовић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i> - Тамара Благојевић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i>

1.2.2. ТОК ПОСЕТЕ

У уводном разговору са дефектологом Дома, представљен је тим и циљ посете. Након тога, тим је обавио разговоре са запосленима, извршио увид у релевантну документацију и разговарао са појединим корисницима. Тим НПМ указао је на основне утиске о посети, пре свега, о поступању по раније упућеним препорукама, о поштовању основних права корисника и њиховом свеукупном третману.

1.2.3. САРАДЊА СА НПМ

Руководство и службеници Дома су остварили пуну сарадњу са НПМ и омогућили му да оствари свој мандат. Члановима мониторинг тима пружене су тражене информације, омогућен обилазак просторија, увид у затражену релевантну документацију и ненадзирани разговори са корисницима Дома.

2. УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ

НПМ је обавио редовну најављену посету Дому 29. јануара 2021. године и том приликом, уобичајена методологија НПМ је била прилагођена околностима епидемије заразне болести (Корона вирус). Након посете, сачињен је извештај са 14⁴ препорука за отклањање уочених неправилности и унапређење поступања.

1. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Дом ће убудуће омогућити Националном механизму за превенцију тортуре обилазак установе, улазак у собе у којима бораве корисници и приступ свим инсталацијама и објектима у установи, у складу са важећим прописима.

⁴ Извештај о посети Дому дел.бр. 25451 од 24.9.2021.г.

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања ће о овој препоруци обавестити све установе социјалне заштите домског типа и стараће се да руководства ових установа буду информисана о надлежностима и овлашћењима НПМ, ради омогућавања несметаног и ефикасног остваривања мандата НПМ у области превенције тортуре.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

НПМ је посету Дому најпре покушао да обави октобра 2020. године када иста није омогућена уз образложење директора да је Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања (министарство) забранило посете свим установама социјалне заштите за време пандемије Корона вируса. Поводом тога, НПМ је водио дијалог са ресорним министарством, те су крајем 2020. године омогућене посете НПМ установама социјалне заштите домског типа. Ипак, приликом посете која је реализована јануара 2021. године, члановима тима НПМ није омогућен обилазак установе нити улазак у собе у којима бораве корисници, већ увид у документацију и обављање ненадзираних разговора са појединим корисницима, из којих разлога НПМ није могао у потпуности да оствари свој мандат приликом ове посете због чега је НПМ упутио и Дому и министарству напред наведену препоруку.

Током контролне посете 2023. године НПМ је омогућен обилазак установе, улазак у собе у којима бораве корисници и приступ свим инсталацијама и објектима у установи. Имајући у виду да је у моменту обављања контролне посете епидемиолошка ситуација била повољна и да нису биле на снази наредбе о забрани посета и забрани кретања у објектима установа овог типа, нити су биле актуелне било које инструкције министарства, НПМ изражава очекивања да ће му бити омогућено да, у евентуалној новој епидемији Корона вирусом, обавља посете установама социјалне заштите, било да су оне најављене или ненајављене, дневне или ноћне, у складу са важећим прописима.

2. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Дом ће сачинити анализу потребног броја запослених различитих профила, водећи рачуна о адекватној родној заступљености, како би се корисницима обезбедио адекватан третман у складу са важећим прописима и стандардима, као и њиховом потребом да негу обавља особа истог пола.

Дом ће сачињену анализу доставити Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања предузеће потребне мере како би се обезбедио потребан број медицинског, неговатељског и другог особља у складу са проценом потреба за адекватним третманом корисника и функционисањем Дома.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

Дом је, поступајући по препоруци НПМ, сачинио анализу потребног броја запослених различитих профила и доставио је Министарству, које је предузело одговарајуће активности из своје надлежности, те је у Дому запослено 7 лица. Међутим, према наводима запослених у Дому, након запошљавања 7 лица, поједини запослени су или отишли у пензију или прекинули радни однос у Дому, тако да се бројно стање није значајно

изменило због чега је, и даље, велики проблем са којима се управа установе суочава недовољан број запослених. Број радних места предвиђен постојећом систематизацијом је 67, а на дан посете било је 59 запослених. Овај податак указује да се стање у том погледу није битно изменило, иако је сада 3 запослена више него 2021. године, будући да недостаје 8 запослених. Када се има у виду да су, међу актуелним бројем запослених, и они који су на краћим и дужим боловањима (трудничко и породилско), број запослених који ефективно ради је још мањи што није довољно да се обезбеди адекватан третман корисника и функционисање Дома. Такође, постојећу ситуацију отежава и чињеница да и када правна служба Дома огласи слободна радна места у Националној служби за запошљавање ретко ко се на тај оглас јави или одустане када буде обавештен о висини плате. Запослени су навели да недостаје психолог, 3 медицинске сестре, 3 неговатељице, 1 серверка и 3 спремачице.

НПМ на овом месту скреће пажњу на то да у својим редовним годишњим извештајима годинама уназад указује на то да је у већем броју посећених установа и даље евидентан недостатак особља за рад са корисницима, што неповољно може да утиче на квалитет пружања здравствених и психосоцијалних услуга, те да је с тим у вези Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања упућена препорука да преиспита кадровско стање у установама социјалне заштите домског типа како би се обезбедио потребан број медицинског, неговатељског и другог особља у складу са проценом потреба за адекватним третманом корисника и функционисањем установа.

Имајући у виду наведено стање по питању броја запослених у Дому и проблема у вези са запошљавањем нових кадрова, НПМ указује на потребу да се уложи додатни напори како би се запослио недостајући кадар.

3. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Дом ће годишњим Планом стручног усавршавања за запослене стручне раднике, неговатељско и медицинско особље, обухватити обуке у области људских права и поступања у остваривању програма и услуга намењених особама са телесним инвалидитетом.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

Према наводима запослених, осим Плана обуке запослених у Дому који је донет још 2016. године, нема годишњег Плана стручног усавршавања за запослене стручне раднике. Запослени сами прате доступне обуке Коморе социјалне заштите или Завода за социјалну заштиту и сами се пријављују на њих. Такве обуке су често општег карактера и не односе се на рад са специфичним групама корисника услуга социјалне заштите, у овом случају особама са телесним инвалидитетом које одликују специфичне тешкоће и потребе. Тако су, примера ради, поједини запослени Дома похађали обуке „Саопштавање тешких одлука“, „Партиципација корисника у социјалном раду“, „ Болести зависности – зависност од коцке“, „Заједно у заштити менталног здравља-подршке у заједници“. Похвално је што су поједини похађали обуку „Насиље над старијим особама-специфичности, препознавање и стратегије превенције“. Ипак, НПМ је става да би било корисно да се запослени у наредном периоду упознају и са правима гарантованим Конвенцијом УН о правима особа са инвалидитетом и правима из области превенције тортуре, нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања и постојећим механизмима заштите против оваквог поступања због чега понавља раније упућену препоруку.

1.

ПРЕПОРУКА

Дом ће сачинити годишњ План стручног усавршавања за запослене стручне раднике, неговатељско и медицинско особље који ће обухватити и обуке у области људских права и поступања у остваривању програма и услуга намењених особама са телесним инвалидитетом.

4. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

У Дому ће се уредно водити индивидуални планови услуга корисника, у складу са важећим прописима и стандардима.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

Дом је предузео активности у циљу унапређења поступања у овом делу. Сада се индивидуални планови третмана раде за све кориснике, а не само за оне за које је стигао захтев од центара за социјални рад тј. за које је покренут поступак ревизије случаја. Ипак, услед малог броја запослених стручних радника, који су оптерећени пословима који нису уже повезани са описом њиховог радног места или обављања послова у већем обиму, и чињенице да Дом има једног социјалног радника, једног дефектолога, те да недостаје психолог, још увек нису донети индивидуални планови услуга за све кориснике. Изражавајући разумевање за околности које су довеле до кашњења, НПМ очекује да ће се наведени проблем решити запошљавањем недостајућег стручног радника - психолога.

Индивидуални планови који су сачињени садрже активности које су у претходном периоду спроведене и које требају да се спроводе у циљу остварења индивидуалног плана, а исти садрже и потписе корисника као потврда њиховог учешћа у доношењу плана. Према наводима запослених, а што су потврдили и поједини корисници, већина није заинтересована да узме учешће у изради индивидуалног плана, као и у реализацији истог.

5. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Дом ће обезбедити услове да просторија за изолацију у потпуности буде прилагођена за боравак корисника, приступачна за особе са инвалидитетом и опремљена ТВ апаратом.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

НПМ је посету 2021. године обавио током актуелне пандемије Корона вируса када је на снази била инструкција министарства о, између осталог, двонедељној изолацији корисника након њиховог повратка у Дом. „Изолациони блок“ су чиниле физио-сала и канцеларија које нису адекватне за дужи боравак особа са телесним инвалидитетом јер немају прилагођен тоалет за особе са инвалидитетом, а нису ни опремљене ТВ уређајем.

Наведене просторије се више не користе за изолацију јер није на снази обавезна двонедељна изолација, а уколико се она буде поново увела, Дом ће као изолациону просторију одредити ону која ће бити адекватна за дужи боравак.

6. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Дом ће омогућити свакодневни боравак на свежем ваздуху корисницима, односно излазак у двориште, без обзира на временске услове.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

Приликом посете НПМ која је реализована јануара 2021. године утврђено је да корисници нису излазили у шетњу у двориште најмање две до три недеље због ниских температура. Приликом посете која је обављена септембра 2023. године, према наводима запослених, као и корисника, омогућено им је да бораве на свежем ваздуху без обзира на временске услове. С тим у вези, НПМ изражава наду да ће наведено бити омогућено корисницима и када уследи период са ниским температурама, уколико то буду желели.

У Дому су смештена два корисника која су потпуно лежећи пацијенти и они се не изводе, иако у Дому постоји лифт, као и тип кревета са точкићима са којима би то било могуће.

2.

<p>УТВРЂЕНО</p> <p>У Дому непокретним/лежећим корисницима се не омогућава свакодневни боравак на свежем ваздуху.</p>
<p>РАЗЛОЗИ</p> <p><i>ЦПТ је након посете Аустрији позвао аустријске власти да предузму неопходне мере како би се у посећеном Дому за старе осигурало да сви корисници чије здравствено стање то дозвољава имају најмање један час дневно на отвореном.⁵</i></p> <p><i>ЦПТ позива украјинске власти да предузму мере како би осигурало да сви корисници имају неограничен приступ отвореном простору током дана, осим ако активности лечења не захтевају да буду присутни у згради. У том смислу, корисницима треба обезбедити одговарајућу одећу и обућу и помоћ особља у случају смањене покретливости.⁶</i></p> <p><i>У извештају Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (ЦПТ) упућеном Влади Републике Србије након посете Дому „Ветерник“ 2015. наводи се да непокретни корисници треба да имају дневни приступ спољашњем окружењу.⁷</i></p> <p><i>Пружалац услуге обезбеђује приступ зеленој површини у оквиру самог дома или у његовој непосредној близини.⁸</i></p>
<p>ПРЕПОРУКА</p>

⁵ Извештај Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (ЦПТ) о посети Републици Аустрији, ЦПТ/Инф (2010) 5, параграф 126.

⁶ Извештај Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (ЦПТ) о посети Украјини, ЦПТ/Инф (2018) 41, параграф 160.

⁷ Извештај о посети Републици Србији Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања из 2015. године, параграф. 196

⁸ Правилник о ближним условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл.46.ст.1.

Дом ће предузети мере како би сваком непокретном/лежећем кориснику, чије здравствено стање то дозвољава, и уколико жели, било омогућено да редовно излази на свеж ваздух и у отворен простор, уз помоћ особља Дома.

7. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Дом ће уредити процедуру за подношење молби, притужби и жалби на рад Установе и њених запослених, и одговарајућу процедуру поступања по њима.

Дом ће корисницима учинити доступним формуларе притужби и обавестити их о процедури поступања.

Дом ће истаћи кутију за подношење притужби на видљиво место у ходнику установе.

Дом ће успоставити јединствену евиденцију жалби/притужби/молби корисника.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

У Дому постоји Процедура о поступању по притужбама корисника и то, према наводима запослених, још од 2016. године. Међутим не постоје формулари притужби, нити кутија за притужбе, а недостаје и јединствена евиденција жалби/притужби/молби корисника, односно сваки запослени који прими усмену притужбу води своју евиденцију и евентуалну документацију у вези са тим. Увидом у једину доступну документацију која је настала у вези једне пријаве од стране корисника и за коју није формиран предмет, утврђено је да није спроведен притужбени поступак у складу са поменутом Процедуром, нити је донета одлука са образложењем већ су наводи из пријаве испитивани у оквиру дисциплинског поступка, а подносилац пријаве је о исходу обавештен писаним поднеском насловљеним „реаговање поводом Ваше пријаве“. Осим тога, наведени поднесак не садржи поуку о правном леку садржаном у члану 6 став 2, наведене Процедуре.

Наведена Процедура Дома је донета 2016. године, а Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити ступио је на снагу крајем 2021. године. НПМ указује да одредбе интерног прописа који уређује притужбени поступак нису у потпуности у складу са одредбама закона које уређују ово питање и да је потребно ревидирати их.

Корисници су навели да се најчешће не притужују зато што не очекују да ће се њихове примедбе адекватно испитати, а када се притужују то чине готово увек усменим путем неком од запослених па заједно са њим покушавају да изнађу решење проблема или неке неправилности.

3.

ПРЕПОРУКА

Дом ће Процедуру о поступању по притужбама корисника ускладити са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити.

Дом ће по писаним и усменим притужбама корисника поступати у складу са Процедуром о поступању по притужбама корисника.

Дом ће успоставити јединствену евиденцију притужби корисника.

Дом ће истаћи кутије за подношење притужби на видљиво место у ходнику и/или заједничким просторијама установе.

8. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Правна служба Дома ће поучити кориснике о праву на бесплатну правну помоћ, обезбедити штампане обрасце захтева за бесплатну правну помоћ, учинити доступним контакте служби правне помоћи при јединицама локалне самоуправе, као и контакте организација цивилног друштва које су регистровани пружаоци бесплатне правне помоћи и подршке.

Такође, правна служба Дома ће обезбедити функционисање механизма путем ког ће корисници моћи ефикасно да остваре правну заштиту ван установе тако што ће учинити доступним информације о независним телима за заштиту људских права.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

Штампани обрасци захтева за бесплатну правну помоћ се налазе на огласној табли Дома, али не и контакт подаци служби правне помоћи при јединицама локалне самоуправе, контакти организација цивилног друштва које су регистровани пружаоци бесплатне правне помоћи и подршке, као ни информације о независним телима за заштиту људских права.

Запослени су навели да је иначе пракса, устаљена од стране корисника, да се усмено за све информишу код социјалног радника и/или правника и да том приликом, уколико има потребе, запослени корисницима дају информације, односно потребне контакт податке.

4.

ПРЕПОРУКА

Правна служба Дома ће учинити доступним контакте служби правне помоћи при јединицама локалне самоуправе, контакте организација цивилног друштва које су регистровани пружаоци бесплатне правне помоћи и подршке и учинити доступним информације о независним телима за заштиту људских права.

9. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Дом ће предузети активности како би се за здравствене раднике у Дому обезбедила континуирана специјалистичка едукација у области здравствене заштите и неге особа са телесним инвалидитетом.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

За здравствене раднике није обезбеђена специјалистичка едукација у области здравствене заштите и неге особа са телесним инвалидитетом тј. рада са особама са одређеном врстом инвалидитета него према понуди предавања од стране других здравствених институција (болница).

5.

ПРЕПОРУКА

Дом ће предузети активности како би се за здравствене раднике у Дому обезбедила континуирана специјалистичка едукација у области здравствене заштите и неге особа са телесним инвалидитетом.

10. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Дом за одрасла инвалидна лица Земун ће у будућем раду уредно водити терапијске листе корисника, тако да исте садрже: прецизно навођење врсте терапије, датума и времена поделе терапије, алергија, хроничних обољења, посебног вида исхране, потребе за надзором и сл.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

По препоруци је поступљено, терпијске листе се воде уредно, тако да садрже податке о датуму и времену давања терапије, новим лековима који су уведени или искључени, алергије и сл. Посебан вид исхране, и хронична обољења се уписују у картону.

11. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

У Дому за одрасла инвалидна лица Земун неће се више примењивати терапија „по потреби“ без јасних инструкција лекара специјалисте о дужини трајања исте, о томе колико дуго у континуитету терапија може да се примењује, као и о прецизном начину примене (апликације) лека. Свака информација овог типа мора бити унета у терапијску листу и лекар то својим потписом и печатом мора потврдити.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

По препоруци је поступљено, те се терапија не даје „по потреби“, већ се информације о дужини трајања исте, дужини примене и начину примене (апликације) лека уписују у терапијску листу које садрже потпис и печат лекара.

12. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Дом ће успоставити Протокол повреда и обезбедити да се у њему бележе подаци о врсти повреде (нпр. опекотина, модрица, прелом, посекотина и слично), околностима под којима је дошло до повређивања (уз навођење извора података – анамнестички/хетероанамнестички), детаљан опис установљених повреда, као и закључак лекара о повезаности околности повређивања и установљене повреде и податак да ли је повреда нанета од стране других, самоповређивањем или несрећним случајем.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

Протокол повреда се води у Служби за здравствену заштиту тако што здравствени радници наративно описују догађај који је довео до повреде, наводећи да ли је повреда нанета од стране других, самоповређивањем или несрећним случајем, затим пописују евентуалне настале повреде и које су потребне активности предузете. Протокол не садржи детаљан опис повреда, као и закључак лекара о повезаности околности повређивања и установљених повреда.

6.

ПРЕПОРУКА

Дом ће у постојећи Протокол повреда уносити детаљан опис повреда, као и закључак лекара о повезаности околности повређивања и установљених повреда.

13. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Дом ће донети Правилник о поступању запослених у случају инцидентних догађаја, којим ће уредити процедуру поступања запослених у случају настанка инцидентних ситуација и план поступања у односу на заштиту корисника у случају инцидентних догађаја.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

Током посете, НПМ је утврдио да Дом поседује Правила поступања у случају инцидентних ситуација, који је донет још 2016. године. У наведеним правилима предвиђене су активности запослених у ситуацијама када до неког инцидентног догађаја дође, као што је узимање усмених и писаних изјава актера и сведока у циљу утврђивања околности и чињеница под којима се догађај одиграо, предузимање мера у складу са Законом о раду у погледу престанка радног односа, те обавештавање надлежних органа.

У погледу заштите корисника у случају инцидентних догађаја коју би пружали запослени унутар самог Дома нема одредби. Правила садрже одредбу да се са корисницима обавља разговора, али се на основу тога не може рећи да Дом има план поступања у односу на заштиту корисника која би им била обезбеђена од стране Дома, као што је нпр. привремено или трајно мењање средине (собе, блока) учесника инцидентног догађаја, психолошко саветовање, заједничко решавање проблема и узрока инцидентног догађаја.

Према службеним наводима ретке су ситуације физичког испољавања силе тј. међукорисничко насиље, чешће су у питању вербални сукоби. Такође су навели да се такве ситуације решавају разговорима у којима учествују и запослени уколико је потребно,

односно ако проблем нису решили само корисници. Иако су наведено потврдили и сами корисници, наведени план поступања у односу на заштиту корисника у случају инцидентних догађаја би требао да постоји, због чега НПМ понавља препоруку из извештаја о посети која је обављена 2021. године у том делу.

7.

ПРЕПОРУКА

Дом ће донети план поступања у односу на заштиту корисника у случају инцидентних догађаја.

14. ПРЕПОРУКА НПМ из 2021. године:

Управа Дома ће предузети мере како би се спречио било какав облик недозвољеног поступања према корисницима. Ово укључује надзор над радом, као и јасну поруку и упутства запосленима да је недозвољено поступање према корисницима у било ком облику неприхватљиво и да подлеже одговарајућим санкцијама.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕПОРУЦИ:

Корисници са којима су обављени разговори нису имали примедбе на рад запослених у смислу да су били изложени физичком насиљу од стране запослених, нити од стране других корисника. Поједини су навели да неке неговатљице умеју да буду дрске у свакодневној комуникацији.

У инцидентним ситуацијама као што је на пример напад, угроженост повређивање или злоупотреба корисника од стране запослених или других корисника, обавезно се обавештава директор, обављају се разговори са свим актерима о чему се савлађу записникци, након чега се, уколико има основа, предузимају мере које су прописане Законом о раду, а тичу се отказа уговора о раду.