



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Београд
414-36/2024



Заштитник грађана
Zaštitnik građana



дел. бр. 24145 датум: 8. октобар 2024. г.

Helsinki odbor za ljudska prava u Srbiji

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ
МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ДОМСКОГ ТИПА

Извештај о посети
Установи за децу и младе "Христина Маркишић"

Београд, октобар 2024. године

САДРЖАЈ

1.	УВОД	3
1.1.	МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ	3
1.2.	ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ПОСЕТИ.....	4
1.3.	ТОК ПОСЕТЕ	4
1.4.	САРАДЊА СЛУЖБЕНИХ ЛИЦА СА ТИМОМ НПМ	4
1.5.	ПОСЕТА ЦПТ	4
2.	УТВРЂЕНО СТАЊЕ	5

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 и Кликаktiv – Центар за развој социјалних политика.

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 у "Сл. гласнику РС", бр. 82/22.

1.2. ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

УСТАНОВА	Установа за децу и младе "Христина Маркишић" при Центру за социјални рад општине Алексинац
ВРЕМЕ ПОСЕТЕ	8. август 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	Тематска посета
ЦИЉ ПОСЕТЕ	Праћење поступања по препорукама Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (ЦПТ)
НАЈАВА ПОСЕТЕ	Ненајављена посета
ПОСЕТУ ОБАВИО	Заштитник грађана, у сарадњи са удружењем Хелсиншки одбор за људска права у Србији
САСТАВ ТИМА	Марко Анојчић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i> Љиљана Палибрк, <i>Хелсиншки одбор за људска права у Србији</i>

1.3. ТОК ПОСЕТЕ

У уводном разговору са руководством Установе, представљени су тим НПМ и циљ посете. Потом је тим НПМ обишао просторије за смештај и активности корисника и разговарао са корисницима. Напослетку, чланови тима су од руководства и запослених прибавили информације од значаја за предмет овог извештаја и остварили увид у релевантну документацију.

1.4. САРАДЊА СЛУЖБЕНИХ ЛИЦА СА ТИМОМ НПМ

Руководство и запослени у Установи су остварили пуну сарадњу са тимом НПМ, омогућивши му да несметано обави посету у складу са својим мандатом.

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

1.5. ПОСЕТА ЦПТ

ЦПТ је у марту 2021. године обавио периодичну посету Републици Србији. Када су у питању установе социјалне заштите домског типа, ЦПТ је тада посетио Дом за смештај одраслих лица Кулина у Алексинцу и Дом за децу и омладину "Душко Радовић" у

Нишу. Чињенично стање које је утврдио приликом посете ЦПТ је изнео у Извештају о посети, у ком је упутио и препоруке које је сматрао неопходним.⁴

Извештај је достављен Републици Србији, која је након тога одговорила на Извештај.⁵ Извештај ЦПТ и одговор државе су јавно објављени и доступни на интернет страници ЦПТ.⁶

Током ове посете, НПМ је пратио начин на који је поступљено по препорукама ЦПТ које се односе на поступање према корисницима установа социјалне заштите.

2. УТВРЂЕНО СТАЊЕ

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ још једном препоручује да српске власти појачају своје напоре на реорганизацији система пружања неге особама са менталним инвалидитетом, у светлу горе наведених напомена. Такође би желео да добије преглед планова за деинституционализацију штићеника из Дома Кулина, као и других великих институција у земљи.⁷

НАЛАЗ НПМ:

Установа је до 2012. године била намењена деци без родитељског старања. Процес деинституционализације који је тада осмишљен је подразумевао трансформацију у установу за децу са сметњама у развоју – Малу домску заједницу (МДЗ). Сачињен је план отпуста за свако дете без родитељског старања које је тада било на смештају и сви они су постепено измештени. Васпитачи су имали специјализоване обуке и простор је прилагођен потребама нове категорије корисника. МДЗ је требало да буду припрема за излазак деце и младих са тежим и тешким сметњама у развоју из институционалног смештаја у мање рестриктивно окружење, тј. у заједницу. Намера је била да се деца која су дотад била у Дому Кулина, или евентуално у другим већим установама, изместе у мање заједнице где би добили додатну, индивидуализовану подршку, са крајњим циљем њиховог удомљавања у породице кроз специјално хранитељство, уколико није могућ повратак у биолошку породицу. МДЗ, међутим, нису оствариле очекиване резултате – мали је број корисника који су институционални смештај заменили сопственом или хранитељском породицом. Иницијално, из Дома Кулине је премештено 12 корисника. Од те прве групе корисника, њих 4 је отишло у хранитељске породице, и то 3 већ 2012. године а 1 корисник 2016. године, 1 корисник је преминуо у здравственој установи 2016. године, 4 корисника је враћено у Дом Кулина и 3 корисника су и даље овде. У међувремену, било је и нових пријема, из других установа социјалне заштите или из породица – хранитељских и биолошких.

⁴ Извештај Влади Србије о посети Србији коју је извршио Европски комитет за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (ЦПТ) од 9. до 19. марта 2021. год, ЦПТ/Инф (2022) 03 (Србија: Посета 2021).

⁵ Одговори и коментари надлежних власти Републике Србије на Извештај ЦПТ поводом пете периодичне посете Републици Србији спроведене у периоду од 9. до 19. марта 2021. године, ЦПТ/Инф (2022) 04. (одговор државе). Коментари државе на налазе и препоруке које се односе на установе социјалне заштите се налазе у поглављу Д. Објекти за које је надлежно Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања (пар. 163. и 164. одговора државе).

⁶ <https://www.coe.int/en/web/cpt/serbia>.

⁷ Србија: Посета 2021, пар. 160.

Од 1. јануара 2021. године до дана посете НПМ није било смештаја у заједници: 3 корисника су премештени у Дом Кулине и 2 су преминула. Сви су били малолетни. Истовремено, примљена су 3 малолетна корисника.

У дану посете НПМ, у Установи се налазило 14 корисника, од тога 3 корисника се воде као деца без родитељског старања, а 11 као деца са сметњама у развоју. Сви су I и II степена подршке. Један корисник је овде између 6 месеци и 1 године, њих пет од 1 до 5 година и осам између 5 и 10 година. Дом редовно доставља извештаје надлежним центрима за социјални рад који обавља периодично преиспитивање одлука о смештају. Међутим, и даље је проблем непостојања одговарајућих облика смештаја ван институција.

Министарство надлежно за социјалну заштиту би требало да приступи креирању услова за прелазак са институционалног на ванинституционално збрињавање, уз успостављање мреже установа за подршку животу у заједници. Непостојање система подршке у заједници је свакако кључни проблем због кога особе са менталним сметњама често остају доживотно у институцијама, иако је то крајње непримерен и рестриктиван модел који додатно урушава све личне потенцијале.

Специјализовано хранитељство није у значајнијој мери развијено у Републици Србији, услед чега су деца и млади са сметњама у развоју у већем ризику од институционализације. Ово је препознато Стратегијом деинституционализације,⁸ па је као трећа мера која би требало да допринесе остварењу другог посебног циља Стратегије (Територијално усклађен и одржив развој услуга у заједници) одређен Развој специјализованог, повременог и ургентног хранитељства за децу и породичног смештаја за одрасле, а као показатељи резултата предвиђени су, између осталог, и: повећање броја породица које пружају услугу специјализованог хранитељства и број деце са сметњама у развоју корисника специјализованог хранитељства, при чему је планирано да се до краја примене Стратегије достигне број од 400 деце који су корисници ове врсте хранитељства, у односу на 347 колико их је било у 2020. години. Међутим, одсуство акционог плана за спровођење Стратегије ствара опасност да циљеви и мере одређени Стратегијом остану мртво слово на папиру и, као што је НПМ већ указивао,⁹ доприноси застоју у спровођењу деинституционализације. Стратегијом је иницијално предвиђено да се у року од 90 дана од дана њеног објављивања, односно од 1. фебруара 2022. године изради Акциони план за њено спровођење за период 2022. – 2023. године, Акциони план и даље није сачињен, на шта је НПМ такође већ указао и упутио препоруку Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да сачини Акциони план за спровођење Стратегије за цео период њеног важења.¹⁰

Имајући у виду уочене недостатке специјализованог хранитељства, последице и ризике које они са собом носе и усвојене мере да се ти недостаци отклоне, НПМ је од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања затражио информације о мерама које су од доношења Стратегије деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници за период 2022. – 2026. године предузете у циљу развоја специјализованог хранитељства, посебно које мере су предузете ради

⁸ Стратегија деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници за период 2022. – 2026. године ("Сл. гласник РС", бр. 12/22).

⁹ Извештај о посети Дому за смештај одраслих лица Кулина, бр. 414-42/23 од 29. децембра 2023. год.

¹⁰ Извештај о посети Дому за смештај одраслих лица Кулина. До упућивања овог извештаја, НПМ није добио одговор на наведену препоруку.

повећања броја породица које пружају ову услугу, њихове обуке и унапређења надзора над пружањем ове услуге.¹¹ **НПМ још увек није добио ове информације.**

У оквиру ЦСР Алексинац, чији је организациони део и Установа, функционише и Дневни боравак за децу и младе за сметњама у развоју. Корисници Боравка су деца и млади из биолошких и хранитељских породица из Алексинца и околине, а тренутно их је 10. Они овде могу да бораве од 7 – 15 часова радним данима. У пракси, њих неколико буде овде од 8 до 12 – 13 часова. Ову социјалну услугу пружа локално удружење, а од запослених имају 2 стручна радника, од којих је 1 руководиоца Боравка, 1 васпитача, 1 неговатеља и 1 возача. Они који живе у граду сами долазе, а из околних насеља их довозе возилом којим располаже Боравак.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ препоручује да српске власти предузму кораке у Дому Кулина како би побољшале животне услове:

- **побољшање санитарних чворова и обезбеђивање хигијенских услова, материјал у добром стању и доступан свим корисницима, укључујући и оне којима је потребна помоћ или су приковани за кревет;**
- **нудећи више животног простора за становнике у собама и смањујући број особа у једној просторији на највише четири корисника;**
- **обезбеђивање корисницима ормарића и простора за складиштење њихових ствари у њиховој соби или одељењу;**
- **пружање могућности корисницима да персонализују своје животно окружење.¹²**

НАЛАЗ НПМ:

Установа се налази у центру градског насеља, у урбаном, али мирном делу Алексинца. У ограђеном комплексу су објекат за смештај корисника и службене просторије, двориште са додатним садржајима и паркинг. Недавно су значајнија улагања била у постављање противпожарних степеница.

Објекат који користи Установа је лепа и у потпуности реновирана стара вила, која је под заштитом као споменик културе. Има три нивоа: у приземљу су службене просторије, трпезарија, кухиња и Дневни боравак. На првом спрату су смештени корисници, а други је празан. Званични смештајни капацитет је за 36 корисника, два спрата по 18, а 24 за додатне услуге.

Део за смештај корисника има већу дневну собу, канцеларију васпитача, просторију за радионице, сензорну собу и 8 соба за смештај 18 корисника, и то 2 трокреветне и 6 двокреветних. Сви ови садржаји су лако доступни корисницима. Просторије су недавно окречене, а заједничке просторије су опремљене клима уређајима. Од 14 корисника који се овде налазе, њих четворо су сами у собама, а у 5 соба је по двоје корисника. Собе су опремљене креветима, орманима и ормарићима за личне ствари и радним столовима. Затечене су чисте, уредне и проветрене, са чистом постељином. Намештај је очуван и функционалан. Собе имају прозоре, које корисници не могу отворити и преко којих су ради њихове сигурности постављене додатне даске, међутим то не умањује значајније доток природне светлости нити поглед ка споља. У собама су од личних ствари уочене играчке, гардероба, обућа и слично.

¹¹ Извештај о посети Дому за децу и омладину "Душко Радовић", бр. 414-17/24 од 7. јуна 2024. год.

¹² Србија: Посета 2021, пар. 164.



собе корисника

Радионица је пространа, опремљена радним столовима, столицама, са неколико рачунара који се не користе и дидактичким играчкама. У великом дневном боравку, у којем корисници углавном проводе време, налазе се каучи и телевизор.



радионица и сензорна соба

Целокупан простор, иако делује уређено и одржавано, би могао бити више персонализован. На зидовима нема ниједне слике, у собама нема фотографија, постера, цртежа, изузев неколико плишаних играчака на кревету једне кориснице. У ходнику и дневном боравку нема, на пример, радова и рукотворина корисника, нема ниједне биљке. У радионици стоји једна плутана зидна плоча са неколико цртежа корисника.

Слично важи и за трпезарију, иако је чиста и уредна. У њој се налазе једноставни столови и столице, а керамичке плочице покривају под и већи део зидова. Остатак је обојен у топло жуту боју, али изузев једног цртежа и овде нема ниједне биљке, цртежа корисника нити украсних предмета. На столовима нема столњака.

У МДЗ би требало да се обезбеди осећај присне и пријатне атмосфере налик кућној, јер је пракса показала да бројне мале и на изглед безначајне ствари могу имати вишеструко позитиван утицај на кориснике.

1.

УТВРЂЕНО

Просторије за смештај и боравак не одражавају индивидуалност корисника.

РАЗЛОЗИ

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 на учешће у процесима доношења одлука које се тичу детета и услова живота у институцији;

...¹³

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.¹⁴

Корисник има право да користи услугу смештаја уз поштовање његовог физичког и психичког интегритета, достојанства, аутономије, као и уважавања његових етничких, културних и религијских убеђења, у складу са зајемченим људским правима и слободама.¹⁵

Организација рада и програмске активности у малим домским заједницама конципиране су на начин који је близак породичним условима живота, уз подстицање индивидуалности сваког корисника.

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 прикладне декорације која одражава индивидуалне укусе и жеље корисника.¹⁶

ПРЕПОРУКА

Установа "Христина Маркишић" ће заједно са корисницима оплеменили просторије за њихов смештај и боравак личним предметима и украсним детаљима.

¹³ Препорука Рец(2005)5 Комитета министара Савета Европе државама чланицама о правима деце у резиденцијалним установама (Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама), Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

¹⁴ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, ЦПТ/Инф (2020) 41, пар. 10.

¹⁵ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 126/21), чл. 6.

¹⁶ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Сл. гласник РС", бр. 42/13, 89/18 и 73/19), чл. 23. ст. 4. и чл. 30. т. 13.

Заједнички тоалет располаже са 3 умиваоника, 2 туш кабине и 2 wc шоље, са кабинама које омогућавају приватност корисника током коришћења. Номинално су кабине одређене за мушке и женске кориснике, али то они не поштују. Тоалети су затечени чисти и проветрени, а санитарни уређаји делују одржавано. Ради додатне безбедности корисника уграђени су рукохвати. Шоље немају даске за седење, у вези чега запослени наводе да их корисници стално ломе.



тоалет

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ позива власти да осигурају да се појединачни планови редовно ревидирају, најмање сваке године, уз учешће дотичног становника.¹⁷

НАЛАЗ НПМ:

За сваког новопридошлог корисника МДЗ ради се План адаптације за период од 3 месеца. Индивидуални планови се ревидирају периодично, за пунолетне кориснике једном годишње, а за малолетнике једном у шест месеци. У случају потребе, они се могу кориговати и ван уобичајених рокова. Планови, као и извештаји о њиховом спровођењу, достављају се упутним центрима за социјални рад.

Према речима запослених, приликом израде индивидуалних планова покушавају да укључе кориснике и разговарају са њима, али они тешко разумеју шта им се објашњава. **Потребно је уложити додатне напоре у циљу успостављања ближег односа са корисницима и упознавања са њиховим жељама и потребама. За ово је потребно адекватно специфично знање које је неопходно за рад са децом и младима са тежим и тешким сметњама у развоју.** Индивидуалне планове треба правити заједно са корисницима, користећи разне технике споразумевања. Њихово укључивање захтева посебан приступ прилагођен личним способностима.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ препоручује да се предузму мере како би се свим корисницима осигурао свакодневни приступ индивидуалном програму рехабилитационих активности у циљу побољшања квалитета живота, као и програмима ресоцијализације који становнике припремају за самосталнији живот.¹⁸

¹⁷ Србија: Посета 2021, пар. 165.

¹⁸ Србија: Посета 2021, пар. 166.

НАЛАЗ НПМ:

Недостатак стручних радника значајно утиче на квалитет услуга које се пружају корисницима.

Установа нема детаљно разрађен план активности по данима, већ само кућни ред у коме су наведене оскудне активности са временским одредницама, од устајања до одласка на спавање. Понуда рехабилитационих и стимулативних програма делује јако скромно. Сами корисници наводе да највише воле и највише времена проводе испред телевизора, углавном гледајући домаће музичке канале. Запослени су такође потврдили да корисници најрадије проводе време уз телевизију, неки се повремено играју, а неки су потпуно незаинтересовани за све.

У време посете НПМ сви корисници су били у дневном боравку и пратили телевизијски програм. Са њима је био само један васпитач. С обзиром на њихову структуру и пажњу коју им треба посветити, утисак је да једна особа нема другог избора изузев да све кориснике заједно држи на окупу. МДЗ је иначе организована тако да су корисници подељени у неколико васпитних група од по 2 - 3 корисника, са 1 васпитачем по групи, при чему су 2 васпитача дежурна ноћу док остали деле дневне смене. **НПМ истиче да брига о корисницима укључује и организовање смислених и преко потребних активности ради повећања њихових вештина и компетенција.**

У просторији која би требало да буде опремљена разним материјалом, средствима и предметима за обављање смислених и корисних активности, налази се само неколико играчака и пар рачунара који нису у функцији. Према речима руководства, рачунаре су поломили корисници па треба набавити нове, а већ имају специјалне тастатуре.

Установа би требало да креира озбиљне програме за подизање вештина и очуваних капацитета корисника, као и да припреми посебне планове за припрему корисника за излазак из установе. Поред окупационих, за кориснике треба осмислити и друге активности, посебно оне које доприносе подизању интелектуалних, емотивних и социјалних капацитета. За то је потребно и набавити инструменте, уређаје, средства и апарате из домена асистивне технологије, зависно од потреба деце и младих, односно сметњи које имају. Корисно је укључити кориснике у послове и активности које се одвијају у установи, а које би могле допринети развоју животних вештина (нпр. уређивање дворишта, гајење цвећа, помоћ у кухињи и трпезарији, сређивању просторија и одржавању хигијене и сл.). У циљу обогаћивања активности и поспешивања социјализације корисника, Установа би могла, а и било би пожељно, да се ослони на локалну заједницу, кроз ангажовање волонтера, сарадњу са школама и удружењима грађана.

2.

УТВРЂЕНО

Активности корисника су оскудне и недовољно 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.¹⁹

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;

право на учешће у процесима доношења одлука које се тичу детета и услова живота у институцији;

...

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 планови 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 корисника, укључујући едукаторе, психологе, социјалне раднике и окупационе терапеуте. Посебну пажњу треба посветити изradi 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.²¹

Ни у једном од центара није постојао програм припреме иштићеника за самосталнији живот и/или повратак породици, што је посебно упадљиво с обзиром на чињеницу да би, званично, по навршетку одређене године, иштићеници требало да напусте центре. Из разговора са особљем и иштићеницима, делегацији се учинило да би изостанак ових рехабилитационих програма могао бити пропуштена прилика: показало се да је неколико иштићеника било способних и вољних да науче основне вештине неопходне за живот ван центара, посебно у Развојном центру у Драчу. Даље, одсуство таквог програма чини иштићеника рањивим када се физички нађе изван центра, чак и на кратак тренутак. Чини се да је ова ситуација у великој мери у супротности са сврхом деинституционализације.

ЦПТ препоручује да се предузму мере како би се осигурало да сви иштићеници имају свакодневни приступ индивидуализованом програму рехабилитационих активности у циљу побољшања квалитета живота, као и програмима ресоцијализације који припремају иштићенике за самосталнији живот.²²

Циљеви социјалне заштите остварују се пружањем услуга социјалне заштите и другим активностима које предупређују, умањују или отклањају зависност појединаца и породица од социјалних служби.²³

¹⁹ Смернице Уједињених нација за алтернативно збрињавање деце, А/RES/64/142 (Смернице УН), смерн. 86.

²⁰ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

²¹ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 18.

²² Албанија: Посета ЦПТ 2023, ЦПТ/Инф (2024) 01, пар. 216. и 217.

²³ Закон о социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 24/11 и 117/22 – одлука УС), чл. 3. ст. 2.

Корисник има право да буде укључен у радно-окупационе, културно-забавне и рекреативне активности, у складу са вољом и својим интересовањима.²⁴

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.²⁵

ПРЕПОРУКА

Установа "Христина Маркишић" ће израдити план сврсисходних активности корисника по данима, сходно њиховим потребама и капацитетима. Овај план би требало континуирано преиспитивати, мењати га и унапређивати на начин да прати и помаже развоју корисника. У сачињавање плана активности ће бити укључени и корисници.

У Установи се налази корисница стара 16 година, под непосредним старатељством ЦСР Алексинац. Девојчица има дијагнозу дубоке менталне заосталости са значајним поремећајем понашања и овде је од 2019. године, након што је била смештена у неколико хранитељских породица. Она има редовне лекарске контроле, укључујући и психијатријске. Према речима запослених и руководства, у претходном периоду њено здравствено стање регресира и има ауто и хетеро агресивне испаде у понашању.²⁶ Ове епизоде су све учесталије и трају по 1 до 2 сата, за које време је запослени смирују и спречавају да се самоповреди. Тим НПМ ју је затекао са видљивом повредом на глави због тога што је недавно ударила главом у зид, а након санирања повреде је поново ударила главом у зид у исто место. У протеклом периоду је чешће одвођена код психијатра у Центар за заштиту менталног здравља Универзитетског клиничког центра Ниш, ради корекције терапије и савет психијатра између осталог је био да је неопходно њено измештање у установу затвореног типа, са сталним надзором над понашањем и терапијом. Ипак, лекар психијатар није предложила болничко лечење, иако у оквиру

²⁴ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 28.

²⁵ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 23. ст. 3. и чл. 31.

²⁶ Чупа себи косу и обрве, гребе се по лицу, гура прсте у око, хоће да извади себи око, удара главом, баца се на под, уједа и штита и себе и друге, вришти и др.

Центра за заштиту менталног здравља функционише Одељење за дечију и адолесцентну терапију са 11 постеља.

Уз горе наведено, ова корисница не контролише физиолошке потребе и носи пелене. Према доступној документацији, углавном одбија да се купа. Одбија и одевање одеће коју не воли, има пар одевних предмета које прихвата, па док су они на прању она је гола. Често цепа пелене. У установи већи део времена проводи на душеку у углу дневног боравка. Запослени наводе да ту има свој мир и да не жели да спава у кревету у соби. Са њом није могуће успоставити вербалну комуникацију, има свој ритам функционисања, негативно реагује на промене ритма дана. У потпуности одбија да учествује у било каквој активности са другим корисницима, одбија чак и шетњу ван установе. За храњење јој је потребна помоћ, али не жели да силази у трпезарију, тако да док остали корисници једу, поред ње дежура неко од запослених, па је потом хране у дневном боравку.

Њој се према тренутном стању ствари у Установи не може пружити одговарајућа нега и подршка. Установа нема довољно васпитача – у смени је често само један васпитач, нити стално присутног медицинског особља. Сталан медицински надзор је сада неопходан због њеног здравственог стања које је очигледно у погоршању. Запослени наводе да не могу ни да предвиде наредне ескалације агресивног понашања. Такође, ово омета свакодневно функционисање унутар Установе.

Овим поводом ЦСР Алексинац се крајем јула 2024. године обратио Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Министарству за бригу о породици и демографију тражећи стручну помоћ и пребацивање кориснице у другу установу са 24-часовним здравственим надзором.

НПМ такође жели да укаже на здравствено стање ове кориснице, да се њој у Установи тренутно не може пружити одговарајућа брига и да све околности указују на потребу за збрињавањем у здравственој установи у циљу стабилизовања њеног стања, где ће бити под сталним медицинским надзором.

НПМ би желео да од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања добије информације о стању ове кориснице и мерама које ће предузети да јој се обезбеди адекватна нега.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

Треба хитно предузети мере како би се осигурало да се помоћ корисницима у исхрани спроводи на начин с поштовањем.²⁷

НАЛАЗ НПМ:

У овом погледу НПМ није уочио проблеме, пре свега зато што највећи број корисника може самостално да једе, односно помоћ је потребна мањем броју њих и запослени то могу релативно лако да обаве.

Сви корисници обедују заједно у трпезарији која се налази у приземљу, уз кухињу. Трпезарија је пространа, чиста и проветрена, са довољним бројем столова и столица за све кориснике. Храна се послужује преко пулта кухиње која се налази одмах уз

²⁷ Србија: Посета 2021, пар. 166.

трпезарију, с тиме што запослени помажу и у преношењу послужавника корисницима који то не могу самостално да обаве.



трпезарија

Од актуелне структуре корисника, скоро сви једу пасирану храну због отежаног гутања, двоје захтевају потпуну помоћ током храњења, а један делимичну, односно потребна му је помоћ само на крају оброка када остане мање хране у посуди. Помоћ им пружају васпитач или куварица, с тим што један од двоје корисника којима је потребна потпуна помоћ у храњењу не силази у трпезарију јер не жели па једе у просторијама за смештај.

Установа има сопствену кухињу и куваре, који састављају јеловник заједно са васпитачем и руководиоцем установе. Предвиђена су четири obroka: doručak, ručak, вечера и ужина. Свакако да је квалитет исхране у тесној вези са финансијским могућностима установе, али недељни јеловник у који је тим НПМ остварио је сиромашан и не задовољава потребе деце и младих. Примера ради, упадљиво је да у јеловнику уопште нема воћа, као ни колача и сокова уз ручак или вечеру; неке посластице су предвиђене као једина ужина током дана; млеко, јогурт и сир су такође недовољно заступљени имајући у виду узраст корисника. У сачињавање јеловника је пожељно укључити и нутриционисту.

3.

УТВРЂЕНО

Јеловник не задовољава у потпуности нутритивне потребе деце и младих.

РАЗЛОЗИ

Пружаоци бриге требају да осигурају да деца добијају адекватне количине здравих и хранљивих намирница у складу са локалним обичајима исхране и релевантним прехранбеним стандардима, као и са дететовим верским уверењима. Такође треба према потреби осигурати одговарајуће додатке исхрани.²⁸

Посебну пажњу треба посветити нутритивним потребама корисника. Све кориснике, а посебно оне који су пали на постељу, треба редовно вагати с циљем праћења и документовања њиховог нутритивног стања и, ако је то потребно, преписивања ефикасне нутритивне интервенције.²⁹

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 исхране у складу са развојним и здравственим потребама корисника. Корисницима се обезбеђују најмање три obroka дневно и две ужине по потреби и у складу са нутриционистичким стандардима, а у зависности од корисничке групе или упутства лекара, и више obroka.

Исхрана корисника обезбеђује се према недељном јеловнику, који се саставља у складу са нутриционистичким стандардима, уз учешће корисника и истакнут је на видном месту.³⁰

ПРЕПОРУКА

Установа "Христина Маркишић" ће изградити избалансиран и богатији јеловник корисника.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ препоручује српским властима да предузму неопходне кораке како би осигурали да сви корисници домова Кулина и Радовић имају неограничен приступ свежем ваздуху, у разумно пространом и заштићеном окружењу, барем опремљено средствима за одмор и заштитом од лошег времена. У том контексту, треба уложити посебне напоре да се помогне корисницима са физичким оштећењима.

Док се ова препорука не спроведе, сви корисници би требало да имају приступ отвореном, барем свакодневно.³¹

НАЛАЗ НПМ:

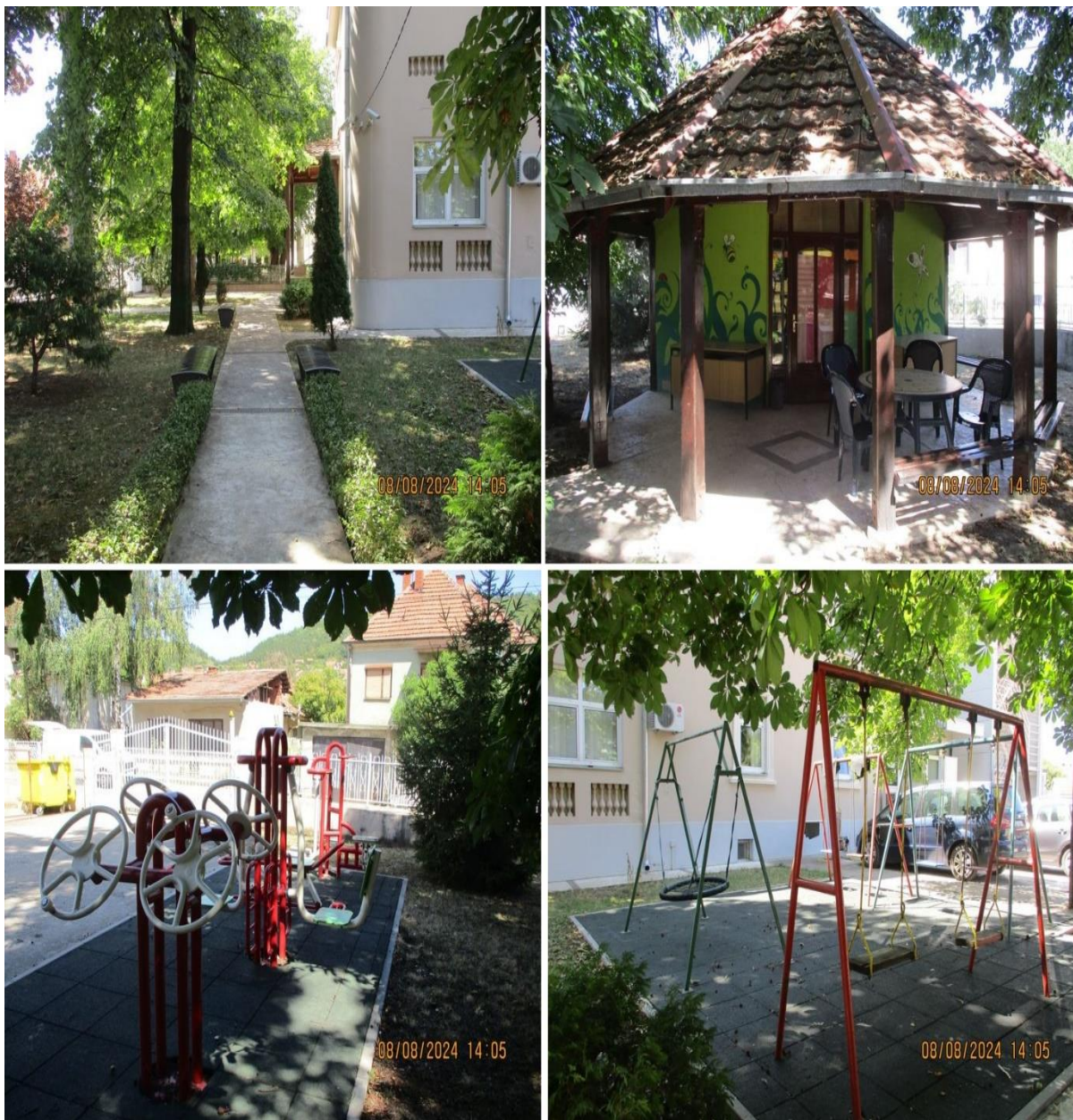
Објекат је окружен довољно пространим двориштем са зеленилом и стазом за шетање, са клупама и справама за вежбе и дечију игру. Екстеријер је лепо срећен и одржаван. У дворишту се налази и мањи летњиковац – дрвена кућица са наткривеним тремом, где корисници могу да седе у време летњих врућина. Двориште је ограђено, а капија се отвара и затвара електронски, тако да корисници не могу сами да изађу на улицу.

²⁸ Смернице УН, смерн. 83.

²⁹ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 24.

³⁰ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 30. т. 1. и чл. 35.

³¹ Србија: Посета 2021, пар. 167.



спољашњост Установе

Корисници немају сталан приступ овом простору. Приступ отвореном је по правилу свакодневан, у трајању од сат или два, али у пракси зависи од временских прилика и других активности које су у плану за одређени дан. Запослени наводе да је контролисан приступ дворишту у интересу заштите сигурности корисника. Ако не желе да се играју онда бар прошетају по дворишту. Такође, они излазе и у град, а неки од њих, у складу са проценом, то могу и самостално. Установа, зависно од финансијских могућности, организује краће излете, а захваљујући донаторима неке кориснике су водили и на море. Једна корисница одбија да излази напоље и за време док су други корисници у дворишту неко од запослених је чува у смештајном делу.

Корисници су смештени на првом спрату објекта, улаз у смештајни део је закључан, а за излазак напоље користе степенице. Сви се крећу самостално, а ова установа због тога што нема лифт ни не прима кориснике који се крећу уз помагала, већ они по правилу иду у Дом "Душко Радовић" у Нишу.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ препоручује да се преиспитају лекови прописани у Дому Кулина како би се ограничио њихов број и ризик од нуспојава. Препоруке формулисане у ставу 116 у вези са бензодиазепинима³² такође би требало применити у овом контексту.³³

НАЛАЗ НПМ:

Ову врсту терапије прописује искључиво лекар специјалиста психијатрије, а деле је васпитачи. У њиховој канцеларији се налази прецизна евиденција о терапији сваког корисника, која се редовно ажурира у складу са променама које одреде лекари. Малолетни корисници се воде на специјалистичке психијатријске прегледе у Центар за заштиту менталног здравља у Нишу, а пунолетни у Специјалну болницу за психијатријске болести "Горња Топоница".

Троје корисника има интелектуалне тешкоће, док осталих 11 имају дијагнозе менталног поремећаја.

У поменутој евиденцији терапије уочавају се лекови који у великој мери припадају лековима прве генерације. Такође, код више корисника је преписана терапија која се састоји од истовремене употребе више антипсихотика (по 2 - 3 антипсихотика). Треба напоменути и да је код више корисника примењена терапија која укључује различите лекове из групе тзв. стабилизатора понашања.

Из наведених разлога, НПМ доставља овај извештај Министарству здравља, како би у оквиру својих надлежности преиспитало терапију која је преписана корисницима Установе.

У погледу осталих здравствених потреба корисника, запослени наводе да су лекари у Општој болници у Алексинцу врло предусретљиви. Уколико је потребно да корисник остане на болничком лечењу Установа обезбеђује пратиоца, јер Болница нема довољно особља како би неко стално био уз пацијента. Такође истичу да имају добру сарадњу са Клиником за денталну медицину у Нишу, која је за два корисника организовала да се захтевне стоматолошке интервенције изведу под општом анестезијом, радије него да их излажу вишеструким доласцима и стресу.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

Комитет препоручује да српске власти предузму кораке за повећање броја запослених у оба дома, у светлу горе наведених напомена. Конкретно, број радних терапеута и неговатеља треба повећати у оба дома како би се обезбедила индивидуализованија нега, а медицинска сестра треба редовно бити присутна у Дому Радовић.³⁴

НАЛАЗ НПМ:

Установа има руководиоца и 13 запослених, од тога 6 васпитача и 2 неговатеља. Међутим, колико је тим НПМ уочио, васпитачи обављају и послове који нису у опису њихових задужења, као што је подела терапије, помоћ корисницима при купању,

³² Србија: Посета 2021, пар. 116: Комитет подсећа на дугорочне ефекте таквог лечења, укључујући зависност од лека, као и на могућност штетних ефеката на когнитивне функције, физичко и ментално здравље. Комитет препоручује да се трајање прописивања најчешћих врста бензодиазепина ограничи на најкраћи временски период.

³³ Србија: Посета 2021, пар. 169.

³⁴ Србија: Посета 2021, пар. 170.

промена пелена. У сменама је често један васпитач, што му онемогућава да адекватно одговори на потребе корисника рехабилитационе природе. Такође, неговатељице су запослене средствима локалне самоуправе, њихова радна места нису систематизована и оне такође обављају и друге помоћне послове.

Према нормативима за рад малих домских заједница корисника I и II степена подршке, минималан број запослених који су непосредно ангажовани у раду са корисницима је 4 стручна радника или сарадника и 6 неговатеља.³⁵ Недостатак неговатеља, осим што отежава потпуну и одговарајућу бригу корисника Установе, онемогућава да установа буде лиценцирана као пружалац социјалне услуге. Апсурдно, сагласност на акт о организацији и систематизацији послова, будући да се ради о повереним пословима Центра за социјални рад општине Алексинац, даје министарство надлежно за социјалну заштиту, које такође спроводи и поступак лиценцирања и издаје лиценце.

НПМ указује на то да је оваква ситуација супротна смерницама Уједињених нација о раду оваквих установа, с обзиром да се од држава очекује да све агенције и установе које су одговорне за збрињавање деце буду регистроване и овлашћене за рад од стране надлежних органа,³⁶ као и стандардима Савета Европе, који препоручују да све резиденцијалне установе буду акредитоване и регистроване код надлежних јавних органа на основу прописа и националних минималних стандарда неге.³⁷

НПМ би желео да добије коментаре Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања на наведено.

С обзиром да је установа претходно збрињавала децу без родитељског старања и да су запослени врло различитих занимања, током пилотирања пројекта за МДЗ сви су прошли и одговарајућу едукацију за рад са децом и младима са тежим и тешким сметњама у развоју.

Стручни тим – педагог, психолог, социјални радник и правник, су запослени у ЦСР Алексинац на одговарајућим пословима пружања социјалне заштите становницима општине, док је МДЗ и брига о корисницима додатна обавеза.

Од великог је значаја да установа има запосленог бар по једног психолога и дефектолога са одговарајућим стручним компетенцијама за рад са децом и младима са озбиљнијим сметњама у развоју, односно поремећајима менталног здравља. Наиме, без обзира на релативно мали број корисника, њихов здравствени статус апсолутно захтева стално присуство стручних радника. Управо чињеница да врло тешко (или никако) комуницирају са околином, говори у прилог томе.

Установа нема здравствених радника, који нису предвиђени ни систематизацијом радних места, већ се ослања на здравствене установе у Алексинцу и Нишу.

У приземљу зграде је просторија у којој се још увек налази неколико апарата за потребе физикалне терапије, коју је спроводио терапеут по налогу лекара физијатра. Физијатар је долазио у установу једном месечно или чешће и прописивао физикалну терапију и

³⁵ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 57. ст. 1.

³⁶ Смернице УН, смерн. 105.

³⁷ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

вежбе за сваког корисника понаособ. На жалост, установа је остала без те здравствене услуге иако је свим корисницима јако потребна.

4.

УТВРЂЕНО

Установи "Христина Маркишић" недостаје особље.

РАЗЛОЗИ

Државе требају осигурати да у условима институционалног збрињавања буде довољан број васпитача који омогућава посвећивање индивидуализоване пажње и који детету према потреби пружа прилику да се веже за неког конкретног васпитача. Поред тога, васпитачи требају бити распоређени у установи на такав начин да могу успешно имплементирати намере и циљеве установе и осигурати заштиту деце.³⁸

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:

...

- стабилност особља и довољног броја запослених;
- разноврсног особље, посебно у погледу пола;
- мултидисциплинарног тимског рада и других средстава подршке, укључујући супервизију;

...³⁹

Имајући на уму изазовну природу њиховог посла, од суштинске је важности да особље које ради на одељењима (тј. медицинске сестре или помоћно особље) у установама социјалног старања буде пажљиво одабрано и да добије одговарајућу обуку о начину како бринути за кориснике на хуман и безбедан начин пре него ступе у службу, те да добију сталну обуку касније. Посебну пажњу треба посветити присуству довољног броја особља на одељењима током ноћних смена како би се пружила адекватна нега и безбедно окружење свим корисницима (видети такође став 19). Током обављања дужности, то особље треба бити подвргнуто редовном надзору. Важно је да се особљу пружи потребна подршка и савети како би се избегло сагоревање на послу и како би се одржали високи стандарди неге.

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 треба 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 рехабилитацијских и терапеутских активности које су релевантне за потребе корисника, укључујући едукаторе, психологе, социјалне раднике и окупационе терапеуте. Посебну пажњу треба посветити изради програма рехабилитативних 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 требали да буду укључени у сачињавање њихових индивидуалних планова и требало би их обавештавати о њиховом напретку. Као апсолутни минимум, сваком кориснику треба, ако

³⁸ Смернице УН, смерн. 126.

³⁹ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

му то здравље допушта, понудити могућност учествовања једној организованој активности сваки дан.

Медицински и психијатријски третман саставни су и важни делови свеобухватне неге. У том смислу, лекар опште праксе и психијатар требају да буду редовно присутни у складу са потребама корисника и величином установе, а барем једна медицинска сестра треба бити присутна у сваком моменту, укључујући ноћу.⁴⁰

ПРЕПОРУКА

Установа "Христина Маркишић" ће:

- обезбедити редовно присуство здравственог радника, који има звање најмање медицинског техничара;
- обезбедити редовне посете физијатра и физиотерапеута;
- запослити стручне раднике специјализоване за рад са корисницима МДЗ;
- запослити довољно неговатеља и васпитача.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ препоручује да српске власти регулишу употребу спутавања у домовима социјалне заштите пружањем јасне правне основе и усвајањем заједничких смерница, узимајући у обзир горе наведене примедбе.⁴¹

НАЛАЗ НПМ:

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.⁴² Прописано је и да је установа дужна да организује пружање услуге смештаја на начин којим се неће ограничавати права и слободе корисника, а у случају нужности спречавања угрожавања живота или безбедности корисника или других лица или повреде права других лица, мере које се предузимају морају бити сразмерне отклањању опасности која је наступила, док начин и ближе услове поступања установе у инцидентним ситуацијама прописује министар надлежан за социјалну заштиту,⁴³ актом који је требао да буде донет у року од девет месеци од дана ступања на снагу овог закона,⁴⁴ односно од 31. децембра 2021. године. НПМ је већ указао 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. Међутим, упркос томе што је овај акт требао бити донет до 30. септембра 2022. године, НПМ је обавештен 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.⁴⁵

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

⁴⁰ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 17. - 19.

⁴¹ Србија: Посета 2021, пар. 171.

⁴² Чл. 35.

⁴³ Чл. 34.

⁴⁴ Чл. 40.

⁴⁵ Акт Одељења за инспекцијски надзор Сектора за социјалну заштиту, бр. 021-01-129/22-19 од 12. јануара 2023. год. и 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.

корисника, запослених и имовине, уз поштовање ограничења које је поставио Закон и осигуравање остваривања сврхе боравка у установи, као и временски период од када је овај акт требао бити донет, НПМ поново указује на ову околност Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

Дом има Процедуру о поступању у инцидентним ситуацијама,⁴⁶ која уређује интерни план поступања запослених, односно начин и линије међусобног обавештавања и комуникације и плана поступања у односу на заштиту корисника у случају инцидентних догађаја.⁴⁷ Процедуром је прописано шта се сматра инцидентним ситуацијама, обавеза њиховог препознавања, као и обавеза и начин њиховог пријављивања, како интерно (руководилац установе, надлежно министарство) тако и екстерно (полиција).

Овом процедуром нису предвиђене мере спутавања корисника, нити било које друге мере које се предузимају према корисницима у случају инцидентних ситуација. Ипак, прегледом документације утврђено је да се у Установи у случају ауто или хетеро агресивних испада корисника они физички спутавају мануелним ограничењем. Не улазећи у несумњиву оправданост оваквог поступања, НПМ сматра да би примена ове мере, па и других мера према корисницима у случају инцидентних ситуација, требало да буде прописана макар на нивоу Установе, до доношења акта којим би се ово питање регулисало на нивоу свих установа социјалне заштите домског типа. Ово би поред прецизних упутстава запосленима о поступању у тим ситуацијама омогућило и јасно дефинисање политике Установе према оваквим мерама.

5.

УТВРЂЕНО

Процедуром поступања у инцидентним ситуацијама Установе "Христина Маркишић" нису предвиђене мере које се предузимају у циљу заштите корисника.

РАЗЛОЗИ

Употреба силе или спутавање било које природе не сме се одобрити осим ако је то заиста нужно за очување дететовог физичког и психичког интегритета или физичког и психичког интегритета неке друге особе, у складу са законом и на разуман и сразмеран начин те уз поштовање темељних права детета. Спутавње помоћу опојних средстава и лекова треба се заснивати на терапијским потребама и не сме се никада употребљавати без спроведене евалуације и издавања рецепта од стране специјалисте.⁴⁸

Све мере контроле и дисциплине које се могу применити у резиденцијалним установама, укључујући и оне са циљем спречавања самоповређивања или повређивања других, би требало да се заснивају на јавним прописима и одобрени стандардима.⁴⁹

Што се тиче употребе средстава обуздавања, као што су средства физичког обуздавања, средства механичког обуздавања и средства хемијског обуздавања (тј. насилно давање лекова у сврху контроле корисничког понашања) и издвајања vis-à-vis узнемиренних и/или насилних корисника у установама социјалног старања, ЦПТ обично примењује исте стандарде као у психијатријским установама.⁵⁰

⁴⁶ Бр. 193/2016 од 22. априла 2016. год.

⁴⁷ Чл. 1. Процедуре.

⁴⁸ Смернице УН, смерн. 97.

⁴⁹ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Основна начела.

⁵⁰ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 27.

Средства обуздавања увек треба примењивати у складу са принципима законитости, неопходности, пропорционалности и одговорности.

Све врсте обуздавања и критерији за њихову употребу требају да буду регулисани законом. Свака психијатријска установа требала би да има свеобухватну, пажљиво израђену политику рада о обуздавању. Укљученост и подршка и особља и руководства у изради такве политике рада су од суштинског значаја. Таква политика рада требала би имати за циљ спречити што је више могуће приклањање обуздавању као мери и требала би јасно навести која се средства обуздавања могу користити, под којим околностима се могу применити, практичне начине њихове примене, надзор који је потребан и активности које треба подузети након примене средстава обуздавања. Политика рада требала би такође садржавати одељке о другим важним питањима као што су: обука особља; евиденција; механизми интерног и екстерног извештавања; саветовања/размена информација; те процедуре за улагање притужби. Надаље, пацијентима би требало пружити релевантне информације о политици рада везаној за употребу средстава обуздавања која важи у тој установи.⁵¹

У случају нужности спречавања угрожавања живота или безбедности корисника или других лица или повреде права других лица, мере које се предузимају морају бити сразмерне отклањању опасности која је наступила, у складу са овим законом.

Начин и ближе услове поступања установе, односно пружаоца услуге у инцидентним ситуацијама прописује министар надлежан за социјалну заштиту.⁵²

ПРЕПОРУКА

Установа "Христина Маркишић" ће интерном процедуром уредити мере које се у случају инцидентних ситуација могу предузети у циљу заштите корисника.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

Комитет препоручује да српске власти обезбеде да се одлуке о смештају у установе социјалне заштите подвргавају редовној судској контроли. Даље, о свим одлукама о смештању особе у специјализовани дом против њене/његове воље треба аутоматски обавестити надлежни суд - у циљу тражења одобрења суда, а дотична особа би требало да има могућност оспоравања законитости смештаја.⁵³

НАЛАЗ НПМ:

Одлуке о смештају у установе социјалне заштите нису предмет редовне судске контроле нити се за њихово доношење тражи одобрење суда.

Сходно Закону о социјалној заштити, домски смештај, који укључује и мале домске заједнице, је врста услуге социјалне заштите,⁵⁴ за чије коришћење, као и за друге услуге, поступак спроводи центар за социјални рад, који одлучује о коришћењу услуге издавањем кориснику Упута за коришћење услуге.⁵⁵

Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити прописује да се смештај у установи обезбеђује уз информисани пристанак пунолетног корисника, односно законског заступника малолетног корисника. Изјаву о пристанку

⁵¹ Стандарди ЦПТ: Средства обуздавања у психијатријским установама за одрасле, ЦПТ/Инф (2017) 6, пар. 1.2, 1.3. и 1.7.

⁵² Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 34. ст. 1. и 2.

⁵³ Србија: Посета 2021, пар. 173.

⁵⁴ Чл. 47.

⁵⁵ Чл. 68. и 69.

пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, односно законски заступник малолетног корисника, дају слободно и лично, у писменој форми или у другој одговарајућој форми која је прилагођена кориснику, након што су му пружене све информације потребне за давање пристанка. Смештај је временски ограничен и не може бити одређен на период дужи од 12 месеци за пунолетна лица, односно 6 месеци за малолетна лица. Одлука центра за социјални рад о коришћењу смештаја се детаљно преиспитује у роковима који не могу бити дужи од 6 месеци за малолетна лица, односно 12 месеци за пунолетна лица, уз обавезу процене услова за обезбеђивање мање рестриктивног облика смештаја у породичном окружењу или ван институције. Одлука којом се продужава услуга смештаја мора садржати временски период на који се односи, а који не може бити дужи од 6 месеци за малолетна лица, односно 12 месеци за пунолетна лица, као и детаљно образложење оправданости продужавања смештаја у установи. Такође, пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, и законски заступник малолетног корисника могу поднети жалбу⁵⁶ на одлуку о коришћењу, продужењу, односно престанку коришћења услуге смештаја.⁵⁷ Напоследку, сходно општим правилима, о законитости акта донетог у другом степену би одлучивао Управни суд у управном спору, покренутом по тужби.

Као што се види, домаћи прописи не предвиђају ситуацију да је корисник смештен у дом без своје сагласности, односно сагласности законског заступника када су у питању малолетници. Закон уопште не предвиђа могућност одбијања смештаја нити поступак који би се примењивао у тим ситуацијама. Другим речима, у очима закона сви корисници су у овој Установи, као и у другим облицима домског смештаја, на основу информисаног личног пристанка, односно пристанка законског заступника малолетног корисника.

Ово очигледно не одговара правој ситуацији у установама социјалне заштите домског типа. НПМ је дуго низ година указивао да не постоји правни основ за лишење слободе корисника у овим установама и да је, ради заштите права грађана и превенције тортуре, потребно прописати услове, поступак и орган надлежан да се према кориснику услуге социјалне заштите домског типа примени мера ограничења слободе кретања унутар установе и напуштања установе. У мишљењу на Нацрт закона о изменама и допунама Закона о социјалној заштити које је Заштитник грађана упутио Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања у децембру 2018. године истакнуто је да је ова питања потребно регулисати законом, сходно одговарајућим одредбама Закона о заштити лица са менталним сметњама.⁵⁸ Такође, Заштитник грађана је у извештајима о посетама НПМ установама социјалне заштите упућивао препоруке Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да ова питања уреди у сарадњи са Министарством здравља. На све ово Заштитник грађана је указао и у мишљењу о Нацрту закона о заштити права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити.⁵⁹

⁵⁶ Чл. 19. ст. 2. Закона: О жалби на одлуку о коришћењу услуге смештаја, односно престанку коришћења услуге смештаја, када је о коришћењу услуге смештаја одлучивао центар за социјални рад, решава министар надлежан за социјалну заштиту, покрајински орган управе надлежан за социјалну заштиту када је о коришћењу услуге смештаја одлучивао центар за социјални рад са територије Аутономне покрајине Војводине, градска управа града Београда када је о коришћењу услуге смештаја одлучивао центар за социјални рад са територије града Београда, у складу са законом којим се уређује социјална заштита.

⁵⁷ Чл. 12, 13, 15, 17. и 19.

⁵⁸ Акт Заштитника грађана бр. 183-36/18 од 4. децембра 2018. год.

⁵⁹ Акт Заштитника грађана бр. 353-27/21 од 24. јуна 2021. год.

Приликом захтева за смештај у установу, упутни центри најчешће достављају установи само сагласност ресорног министарства, а тек накнадно, и то често након поновљених захтева из Установе, шаљу и осталу документацију од важности за конкретног корисника. Приликом смештаја, центри достављају само сагласност старатеља. Питање сагласности корисника се у свакодневном раду једноставно не поставља, с обзиром на недостатак других видова подршке у заједници. Центри за социјални рад редовно добијају извештаје о корисницима и требало би да преиспитују одлуку о смештају и да процењују услове за обезбеђивање мање рестриктивног облика смештаја у породичном окружењу или ван институције, али ово је условљено недостатком других, ван институционалних, видова заштите. Тако, преиспитивање одлуке о смештају се најчешће своди на формалност – установи се једноставно шаље нова сагласност старатеља о продужењу смештаја.

Троје најстаријих корисника, који имају више од 26 година, не спадају више у циљну групу МДЗ (деца и млади). По речима запослених, иако се установа тим поводом обратила њиховим центрима за социјални рад, они још увек нису обезбедили смештај у другој установи.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ понавља своју препоруку да српске власти предузму мере како би осигурале да:

- **сва лица против којих се води поступак ради лишавања пословне способности, суд систематски лично саслушава суд, даје им копију судске одлуке и обавештава их, усмено и писмено, о могућности и начинима жалбе против одлуке да им се одузме пословна способност, као и да имају ефикасан приступ правној помоћи током целог поступка,**
- **изменити релевантно законодавство како би се осигурало да све одлуке о лишавању пословне способности буду подвргнуте редовном судском преиспитивању и да их дотична особа може оспорити.**

Даље, Комитет још једном препоручује да службеници за социјалну заштиту у начелу не би требало да делују као старатељи особама смештеним у установе у којима су ти службеници били укључени или су имали утицаја у одлуци о смештају. Ако запослени у социјалној заштити мора да делује као старатељ, власти би требало да предузму неопходне кораке како би осигурале да ти старатељи испуне своју одговорност и ефикасно делују у интересу особа које су под њиховом бригом.⁶⁰

НАЛАЗ НПМ:

Сходно домаћим прописима, који су важили и у време посете ЦПТ, одлуке о лишењу и враћању пословне способности доноси суд у ванпарничном поступку.⁶¹ Суд одлучује на основу расправе на рочишту и дужан је да лично саслуша лице према коме се поступак води. Ако се ово лице налази у здравственој установи, саслушаће се обавезно у тој установи, где ће се одржати и рочиште. Мишљење и ставови лица према коме се поступак води се уважавају у мери у којој је то могуће с обзиром на стање менталног здравља, а суд може одустати од саслушања само ако би то могло да буде штетно по његово здравље или ако саслушање уопште није могуће с обзиром на душевно или

⁶⁰ Србија: Посета 2021, пар. 174.

⁶¹ Породични закон ("Сл. гласник РС", бр. 18/05, 72/11 - др. закон и 6/15), чл. 149. ст. 1.

физичко стање тог лица.⁶² Против решења о лишењу пословне способности, лице које је лишено пословне способности може изјавити жалбу без обзира на стање свог менталног здравља у року од осам дана од дана када му је решење достављено.⁶³

У решењу којим је одлучио о лишењу пословне способности суд одређује рок у коме ће се проверити да ли постоје разлози за даље трајање изречене мере, а који не може бити дужи од три године. По истеку овог времена, суд по службеној дужности испитује да ли и даље постоје разлози због којих је лице лишено пословне способности. Ако утврди да и даље постоје, суд доноси решење којим утврђује да не постоје услови за враћање пословне способности и истовремено одређује рок у коме ће се ово поново проверити, а који такође не може бити дужи од три године. Поред тога, суд може по службеној дужности или на предлог органа старатељства и овлашћених лица, у које спада и лице које је лишено пословне способности, одлучити о враћању пословне способности и пре него што истекне време проверавања ако утврди да више не постоје разлози због којих је лице лишено пословне способности. Ово важи и за замену потпуног лишења пословне способности делимичним, као и за одређивање обима послова које лице делимично лишено пословне способности може самостално да предузима.⁶⁴

На рочиште се позива и старалац лица, односно привремени заступник, које је суд дужан да саслуша.⁶⁵ Привремени заступник се поставља ако се у току поступка покаже да би редован поступак око постављања законског заступника трајао дуго, па би због тога могле да настану штетне последице. Привремени заступник се поставља по редоследу са списка адвоката који суду доставља надлежна адвокатска комора.⁶⁶ Поред тога, лице према коме се води поступак делимичног или потпуног лишења или враћања пословне способности има право на бесплатну правну помоћ сходно посебном закону.⁶⁷ Ово лице не мора да доказује да не испуњава имовинске услове за бесплатну правну помоћ, већ само да је поступак за лишење или враћање пословне способности покренут. Захтев за одобравање бесплатне правне помоћи подноси се органу општинске, градске или управе града Београда, према месту пребивалишта или боравишта подносиоца захтева или месту пружања бесплатне правне помоћи. На овај захтев се не плаћа такса.⁶⁸

Од корисника који се налазе у Установи, сви су под непосредним старатељством, односно дужност старатеља врши непосредно орган старатељства (центар за социјални рад). Пунолетним корисницима је потпуно одузета пословна способност, а малолетници су под непосредним старатељством услед лишења родитељских права.

Никоме није враћена пословна способност нити је потпуно лишење замењено делимичним. Стручни радници наводе и да није било преиспитивања одузимања пословне способности. Није им познато да је неки суд долазио у Установу нити у доступној документацији постоји траг о томе. Сматрају да нема ни кандидата за враћање способности.

⁶² Закон о ванпарничном поступку ("Сл. гласник СРС", бр. 25/82 и 48/88 и "Сл. гласник РС", бр. 46/95 - др. закон, 18/05 - др. закон, 85/12, 45/13 - др. закон, 55/14, 6/15, 106/15 - др. закон и 14/22), чл. 35. ст. 1. и чл. 36.

⁶³ Закон о ванпарничном поступку, чл. 40а ст. 1.

⁶⁴ Закон о ванпарничном поступку, чл. 40. ст. 2, чл. 42. ст. 1. - 3. и чл. 42б.

⁶⁵ Закон о ванпарничном поступку, чл. 35. ст. 2. и чл. 37.

⁶⁶ Закон о парничном поступку ("Сл. гласник РС", бр. 72/11, 49/13 - одлука УС, 74/13 - одлука УС, 55/14, 87/18, 18/20 и 10/23 - др. закон), чл. 81. ст. 1.

⁶⁷ Закон о бесплатној правној помоћи ("Сл. гласник РС", бр. 87/18), чл. 4. ст. 3. т. 3.

⁶⁸ Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 27. ст. 1. и 4.

Према службеним наводима, представници центара за социјални рад нередовно долазе у Дом и обилазе своје кориснике. Учесталост ових посета зависи од удаљености центра и његових ресурса. Поред тога све активности од значаја за кориснике се обављају уз обавештавање, консултацију или одобрење старатеља. По правилу, сваку комуникацију иницира Установа.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ охрабрује власти да осигурају да штићеници, као и њихов старатељ и породица, буду адекватно информисани о функционисању Дома, њиховим правима и могућностима подношења жалби. У домовима Кулина и Радовић требало би успоставити ефикасан поступак по жалбама, а жалбе упућене управи установе евидентирати у посебном регистру.⁶⁹

НАЛАЗ НПМ:

Корисници се обавештавају о режиму боравка, правима и обавезама усмено, у склопу процедуре пријема у Установу. Ово обављају надлежни центри за социјални рад и стручни радници Установе. Писмени информатор – брошура о наведеном не постоји. У ходницима и другим заједничким просторијама нису истакнуте информације, графичке ни писане, о могућностима за подношење притужби нити има сандучића за писма и обраћање организацијама за заштиту људских права.

Информисање корисника би се могло унапредити уколико би Установа израдила свеобухватни писмени информатор који би био уручен сваком кориснику по пријему, у ком би били наведени контакт и друге основне информације о Установи, информације о васпитном раду, здравственој заштити, о расположивим активностима током слободног времена (библиотека, рачунари, спортске и културне активности, излети и друго), начину контакта са спољним светом, начину подношења притужби, као и сва друга питања која су неопходна како би могли да се прилагоде боравку у установи. Овај информатор би требало саставити тако да буде разумљив корисницима и у складу са околностима би требало да буде доступан и родитељима, старатељима, особама од поверења и другим блиским особама.

6.

УТВРЂЕНО

Корисници не добијају писмени информатор/брошуру о боравку у Установи.

РАЗЛОЗИ

У свакој земљи меродавни органи требали би сачинити документ којим се утврђују права деце збринуте у алтернативном смештају у складу са овим Смерницама. Деци збринутој у алтернативном смештају треба омогућити да у потпуности разумеју правила, прописе и циљеве збрињавања и своја права и обавезе које из њега произилазе.⁷⁰

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 информисани о децјим правима и правилима резиденцијалне установе на начин прилагођен деци;

⁶⁹ Србија: Посета 2021, пар. 175.

⁷⁰ Смернице УН: смерн. 72.

...⁷¹

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.⁷²

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.⁷³

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.⁷⁴

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.⁷⁵

ПРЕПОРУКА

Установа "Христина Маркишић" ће приликом пријема корисницима уручивати и омогућити 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 Установи, 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.

Установа има прописани притужбени поступак,⁷⁶ који предвиђа да корисник, његов законски заступник или старатељ могу поднети притужбу у усменој или писменој форми директору уколико нису задовољни пруженом услугом, неким конкретним догађајем или ситуацијом или сматрају да су повређена права корисника или да му је ускраћена услуга. Притужба се може поднети и усмено васпитачима или руководиоцу, који су у обавези да је евидентирају писмено и проследе директору. Директор потом налаже интерном тиму, који чине стручни радник ЦСР, два васпитача Установе и два радника Дневног боравка, да утврди чињенично стање и да у року од 3 дана достави извештај о томе. По пријему извештаја директор обавља разговоре са корисником и са запосленима на чији рад се притужба односи, који су обавезни да се и писмено изјасне

⁷¹ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

⁷² Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 31.

⁷³ Закон о социјалној заштити, чл. 34. ст. 1.

⁷⁴ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 9.

⁷⁵ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 5. т. 7.

⁷⁶ Процедура поступања по притужбама корисника, бр. 173/2016 од 08. априла 2016. год.

о догађају уколико се притужба односи на њихово недолично понашање. Директор би требало да донесе образложену одлуку у року од 10 дана од дана подношења притужбе и да је одмах достави подносиоцу. Уколико је притужба усвојена, одређују се мере и поступци ради отклањања пропуста и мере дисциплинске одговорности радника. Предвиђено је и право на приговор подносиоца који је незадовољан одлуком, који се подноси у року од 8 дана ресорном министарству. Ова процедура је доступна корисницима објављивањем на огласној табли Установе.

НПМ указује да одредбе интерног прописа који уређује притужбени поступак нису у потпуности у складу са одредбама закона који уређује ово питање и да је потребно ревидирати их.

Имајући у виду да су притужбени механизми често развијени према одраслим, потпуно пословно способним особама, они нису прилагођени узрасту, капацитету и рањивости појединих група, у овом случају корисника Установе. Требало би уложити напоре да се развију притужбене процедуре прилагођене њима.

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.

7.

УТВРЂЕНО

Процедура поступања по притужбама корисника Установе "Христина Маркишић" није усклађена са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити.

Установа "Христина Маркишић" не води евиденцију притужби и приговора.

РАЗЛОЗИ

Збринута деца требају имати приступ познатом, делотворном и непристрасном механизму којима могу пријавити своје жалбе или бриге у вези са третманом или условима збрињавања. Такви механизми требају укључивати иницијалне консултације, повратне информације, имплементацију и даље консултације. У овај процес требају бити укључене младе особе са ранијим искуством збрињавања, при чему њиховом мишљењу треба дати потребну тежину. Овај процес требају спроводити компетентне особе обучене за рад са децом и омладином.⁷⁷

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 на подношење притужби препознатљивом, непристрасном и независном телу у циљу остваривања основних права деце;

...⁷⁸

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

⁷⁷ Смернице УН: смерн. 99.

⁷⁸ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

...

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

...⁷⁹

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.⁸⁰

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.

Такође треба нагласити да приступ телима за притужбе не би требало да зависи од правне надлежности. 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.

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 одитете коју су добили притужбеници. 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.⁸¹

Корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може поднети притужбу надлежном органу.⁸²

Корисник, особа од поверења или члан његове уже породице који сматра да пружалац услуге криши 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.

⁷⁹ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

⁸⁰ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 33. и 34.

⁸¹ Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, ЦПТ/Инф (2018) 4, пар. 83. и 90.

⁸² Закон о социјалној заштити, чл. 39.

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.

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 руководилац 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.⁸³

⁸³ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 32. и 33.

ПРЕПОРУКА

Установа "Христина Маркишић" ће Процедуру поступања по притужбама корисника ускладити са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити и прилагодити је корисницима.

Установа "Христина Маркишић" ће успоставити и водити евиденцију притужби и приговора.

У пракси, формалне притужбе се не подносе. Према службеним наводима корисници Установе се усмено обраћају запосленима са неким проблемом који имају па се то реши. О оваквим примедбама се не води евиденција.

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 пруже стручни радници, али то не обезбеђује потребне гаранције да ће интереси корисника бити заштићени, како у поступку по притужби, тако и у другим поступцима које би евентуално желели да покрену, као што је на пример преиспитивање одлуке о лишењу пословне способности. Истовремено, Закон о бесплатној правној помоћи препознаје кориснике Установе као кориснике ове помоћи.

8.

ПРЕПОРУКА

Установа "Христина Маркишић" ће предузети активности у циљу информисања корисника о праву на бесплатну правну помоћ прописану Законом о бесплатној правној помоћи, обезбедити образце 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 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 иселења 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.⁸⁴

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.⁸⁵

⁸⁴ Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 4. ст. 3. и чл. 10. т. 1.

⁸⁵ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 3, чл. 32. т. 3. и 5.