



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Београд
414-16/2025



Заштитник грађана
Zaštitnik građana



дел. бр. 21090 датум: 30.7.2025.

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ
МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ДОМСКОГ ТИПА

Извештај о посети
Дому за децу и омладину "Вера
Благојевић"

Београд, јул 2025. године

САДРЖАЈ

1.	УВОД	3
1.1.	МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ	3
1.2.	ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ПОСЕТИ	4
1.2.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ	4
1.2.2.	ТОК ПОСЕТЕ	4
1.2.3.	САРАДЊА СА ТИМОМ НПМ	5
1.3.	ПОДАЦИ О ДОМУ	5
1.3.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ	5
1.3.2.	ПОСЕБНИ ПОДАЦИ (стање на дан посете)	6
1.3.3.	ЛОКАЦИЈА И АРХИТЕКТУРА	6
2.	УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ	6
2.1.	МАТЕРИЈАЛНИ И ДРУГИ ЖИВОТНИ УСЛОВИ	6
2.1.1.	СМЕШТАЈ	6
2.1.2.	ИСХРАНА	9
2.2.	ПРАВНА ЗАШТИТА, БЕЗБЕДНОСТ И КОНТРОЛА	10
2.2.1.	ПРАВНА ЗАШТИТА	10
2.2.2.	БЕЗБЕДНОСТ	16
2.2.3.	КОНТРОЛА	18
2.3.	ТРЕТМАН И ПОЛОЖАЈ КОРИСНИКА	19
2.3.1.	ВАСПИТНИ РАД	19
2.3.2.	ОБРАЗОВАЊЕ И СТРУЧНО ОСПОСОБЉАВАЊЕ	22
2.3.3.	СЛОБОДНО ВРЕМЕ	23
2.3.4.	КОНТАКТ СА СПОЉНИМ СВЕТОМ	23
2.3.5.	ПОСТУПАЊЕ ПРЕМА ПОСЕБНО РАЊИВИМ ГРУПАМА	24
2.4.	ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА	24
2.4.1.	ЛЕЧЕЊЕ	24
2.4.2.	ПОСЕБНИ АСПЕКТИ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ	26
2.5.	НАВОДИ О ЗЛОСТАВЉАЊУ	26

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 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 омбудсменима аутономних покрајина и удружењима чијим је статутом предвиђени циљ удруживања унапређење и заштита људских права и слобода, у складу са законом.

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

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

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

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

² Потписан 12. децембра 2011. год.

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

1.2. ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

1.2.1. ОПШТИ ПОДАЦИ

УСТАНОВА	Дому за децу и омладину "Вера Благојевић" - Одељење за децу без родитељског старања (Домско одељење)
ВРЕМЕ ПОСЕТЕ	16. април 2025. године
ОСНОВ ПОСЕТЕ	Послови НПМ, у складу са чланом 2а Закона о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака
ВРСТА ПОСЕТЕ	Редовна посета
НАЈАВА ПОСЕТЕ	Ненајављена посета
ПОСЕТУ ОБАВИО	Заштитник грађана, у сарадњи са удружењем Центар за интеграцију младих
САСТАВ ТИМА	Вођа тима: Марко Анојчић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i> Чланови тима: Маја Јовић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i> Марко Тошић, <i>Центар за интеграцију младих</i>

1.2.2. ТОК ПОСЕТЕ

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

Фаза I: Разговор са руководством

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

Фаза II: Обилазак установе

НПМ је обишао смештајне капацитете у Домском одељењу: собе за смештај корисника, просторије за заједничке активности, двориште, трпезарију и друге.

Фаза III: Утврђивање стања у појединим областима

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

Фаза IV: Интервјуи са корисницима

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

Фаза V: Завршни разговор са руководством

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

1.2.3. САРАДЊА СА ТИМОМ НПМ

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

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

1.3. ПОДАЦИ О ДОМУ

1.3.1. ОПШТИ ПОДАЦИ

НАЗИВ	Дом за децу и омладину "Вера Благојевић"
ВРСТА	деца и млади без родитељског старања
АДРЕСА	ул. Војвођанских бригада 66, 15316 Бања Ковиљача
КОНТАКТ	телефон: 015/818-395 електронска пошта: dom.verablagojevic@gmail.com
РУКОВОДСТВО	вд директора Мира Лаловић, дипл. спец. педагог
КАПАЦИТЕТ	7 корисника
ПРЕДВИЂЕНО ЗАПОСЛЕНИХ	Укупно 22, и то: - 5 у управи - 6 у васпитној служби - 9 у техничкој служби

1.3.2. ПОСЕБНИ ПОДАЦИ (стање на дан посете)

СТРУКТУРА КОРИСНИКА	Укупно 7, сви на стандардном смештају, од тога:	
	- 3 <u>дечака</u> - 4 <u>девојчица</u>	1 0-7 година 5 7-14 година 1 16 – 18 година
СТРУКТУРА ЗАПОСЛЕНИХ	Укупно 22, и то: - 5 у управи - 6 у васпитној служби, од тога: 2 дефектолога, 1 социјални радник и 3 васпитача (стручни сарадници) - 2 у неговатељској служби - 8 у техничкој служби, од тога: 1 мајстор, 1 радник у већерници, 2 куvara, 2 помоћна куvara, 2 спремача, 1 портир и 1 возач	

1.3.3. ЛОКАЦИЈА И АРХИТЕКТУРА

Дом се налази у пријатном окружењу у центру насеља. Комплекс се простира на око 2ha, има 3 објекта и окружен је ограђеним двориштем. У објекту А се налазе кухиња, трпезарија и радионице, а 3 спрата која су некада коришћена за смештај корисника су сада празна. У плану је да се овај простор уступи граду Лозници који би га употребио за локалне услуге социјалне заштите. Објекат Б се користи за смештај корисника, а у објекту Ц, који користи и предшколска установа – вртић, су службене канцеларије.

2. УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ

2.1. МАТЕРИЈАЛНИ И ДРУГИ ЖИВОТНИ УСЛОВИ

2.1.1. СМЕШТАЈ

Корисници су смештени у једносратну кућу – објекат Б. На првом спрату су заједничке просторије и собе корисника Мале домске заједнице, а на спрату собе и заједничке просторије Домског одељења. Од укупно 4 собе 3 су се користиле за смештај по 2 – 3 корисника. Корисници женског и мушког пола подељени су у одвојене собе. Собе се не закључавају.

Собе су чисте, простране, осветљене и проветрене, опремљене комплетним намештајем, који изгледа одржавано. У свему изгледају као дечије собе у породичном дому, персонализоване су играчкама, сликама и другим предметима корисника који су у њима смештени.



спаваче собе

На спрату се налазе собе за дневни боравак и учење, адекватно опремљене и затечене су чисте и одржаване. Уочено је да се деца не деле и да корисници обе организационе јединице слободно време проводе заједно, у дворишту или у заједничким просторијама у приземљу.



заједничке просторије

Два заједничка купатила, мушко и женско, су уредна, добро осветљена и проветрена, не уочава се влага. Санитарије су исправне.



купатила

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

Хигијену тоалета, соба и других просторија одржава спремачица, а корисници помажу тако што усисавају и поспремају. Купање је по потреби, а лична хигијена се обавља свако јутро и вече, постељина се мења најмање једном недељно. Веш машине се налазе у једном од тоалета. Дом располаже довољном количином резервне гардеробе за све временске прилике, која се чува у орману у соби која се тренутно не користи.

Све просторије изгледају чисто и одржавано, без непријатних мириса. Пушење је забрањено у оквиру објекта.



двориште



мобиљар

Двориште је пространо, са зеленилом и мобиљаром за игру и рекреацију. Осим обавезе да извршавају своје дневне обавезе као што су домаћи задаци или обедовање и одржавање хигијене, корисници га могу слободно користити.

2.1.2. ИСХРАНА

Корисници имају три оброка и две ужине дневно. У исхрани су свеже месо, воће, поврће и млечни производи на дневном нивоу. Сваког дана им се сервира једно кувано јело. Посебно се обраћа пажња на прилагођену исхрану из здравствених, верских или других разлога.

Вода за пиће је корисницима доступна у сваком тренутку. Корисници не могу сами да припремају оброке, евентуално скувају кафу или чај уз помоћ и надзор особља. Дом располаже кафе кухињом која се не користи. Нема кантине, корисници могу куповати у продавницама у насељу али запослени истичу да за тим нема потребе јер Дом располаже или може да набави све што им је потребно.

Запослени воде евиденцију о провери квалитета хране, коју редовно обавља локални Завод за јавно здравље.

У кухињи су запослена два куvara и два помоћника. Главни оброци се сервирају у трпезарији. Јеловници се мењају на недељном нивоу, у тренутку посете нису били истакнути, **на шта је скренута пажња руководству установе**. Трпезарија је затечена пространа, чиста и проветрена, са довољним бројем столица.



трпезарија

2.2. ПРАВНА ЗАШТИТА, БЕЗБЕДНОСТ И КОНТРОЛА

2.2.1. ПРАВНА ЗАШТИТА

2.2.1.1. Информисање о правима и обавезама

Дом има кућни ред којим су прописана општа правила понашања корисника у вези са коришћењем имовине Дома, одржавањем чистоће просторија, извршавањем обавеза, изласцима из Дома, посетама, као и режим дана. Кући ред је истакнут на огласној табли.

Приликом пријема корисници се усмено упознају са кућним редом, правилима боравка и њиховим правима и обавезама, а о томе се обавештавају и центри за социјални рад. У Дому не постоји писани материјал о напред наведеном који би се уручивао корисницима приликом пријема, већ их стручни радници на то свакодневно подсећају. Прописи који уређују боравак корисника су доступни код службеника.

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

1.

УТВРЂЕНО

У Дому "Вера Благојевић" корисницима се на пријему не уручује писани информатор који садржи све битне информације о боравку у Дому, укључујући и њихова права и обавезе.

РАЗЛОЗИ

У свакој држави меродавне власти морају припремити документ који утврђује права деце у систему алтернативне бриге, с обзиром на усклађеност с овим Смерницама. Треба осигурати да деца којој се пружа алтернативна брига у потпуности разумеју правила, прописе и сврху окружења у којем им се пружа брига, а такође и своја права и обавезе у том окружењу.⁴

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

...

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

...⁵

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

⁴ Смернице УН, смерн. 72.

⁵ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у установама.

корисницима (и њиховим старатељима/породицама) током пријема. Сви корисници који нису у стању разумети ову брошуру требају добити одговарајућу помоћ.⁶

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.⁷

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.⁸

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.⁹

ПРЕПОРУКА

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

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

2.2.1.2. Процедура смештаја

У Домском одељењу се налазе деца и млади без родитељског старања, 3 корисника су дошла из биолошких породица, 1 корисник из хранитељске породице, а 3 из друге установе.

Сви корисници су малолетни, 4 корисника су под старатељством центара за социјални рад, а 3 под старатељством другог лица. Шест корисника је у установи дуже од 1 године, а један је дуже од 5 година. У циљу преиспитивања одлуке о смештају, Дом доставља редовне извештаје центрима за социјални рад на сваких 6 месеци и који садрже податке о социјалним контактима, понашању корисника, активностима које су имали у претходном периоду и слично. Такође, подnose и ванредне извештаје о ванредним догађајима. Дом је у редовној комуникацији са центрима за социјални рад у вези са питањима за које је потребна сагласност старатеља, као што су одсуства, лечење, школовање и слично, а представници центара своје кориснике обилазе, углавном, једном годишње.

⁶ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободe у установама социјалног старања, пар. 31.

⁷ Закон о социјалној заштити, чл. 34. ст. 1.

⁸ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 9.

⁹ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 5. т. 7.

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

2.2.1.3. Притужбе

Дом има процедуру поступања по притужбама корисника, али корисници не подносе формалне притужбе, већ се усмено обраћају службеницима и те притужбе се углавном односе на квалитет хране, на могућност изласка у град, на број контаката са породицама које остварују, на хигијену итд. О оваквим примедбама и захтевима се не води посебна евиденција, не сачињава се записник о усмено поднетој притужби, као ни одговор на притужбу. Писаних притужби није било већ неколико година, не постоји формулар притужбе, али се евентуалне писане притужбе у слободној форми могу убацити у сандуче у ходнику Дома или предати запосленом у затвореној коверти. Притужби које надлежном министарству или Заштитнику грађана, према сазнањима стручних радника, такође није било.

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

Међутим, могу се десити и проблеми који се не могу решити на овом нивоу. Стога је важно да у установи постоји поступак који омогућава корисницима да поднесу формалне притужбе у вези са било којим аспектом поступања према њима или условима у Дому. Такви поступци могу помоћи у подстицању поверења у систем, осигурати поштовање правила и права и спречити да спорна питања постану извор већих проблема у Дому. Поступци такође могу одвраћати од евентуалних злоупотреба. Када се примењују на правичан и транспарентан начин, процедуре притуживања могу користити корисницима, особљу и управи установе.

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

2.

УТВРЂЕНО

У Дому "Вера Благојевић" није успостављена делотворна процедура притуживања корисника.

РАЗЛОЗИ

Деца смештена у систем заштите треба да имају могућност коришћења познатог, делотворног и непристрасног механизма помоћу којег могу уложити жалбу или извести о проблемима везаним за понашање према њима или за услове смештаја. Такви механизми треба да укључују иницијалне консултације, повратне информације, спровођење и додатне консултације. У тај поступак треба да буду укључени млади са претходним искуством смештаја у систем заштите, при чему њиховим мишљењима треба придавати одговарајућу тежину. Овај поступак треба да воде стручне особе оспособљене за рад с децом и младима.¹⁰

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.¹¹

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.

Тakoђе треба нагласити да приступ телима за притужбе не би требало да зависи од пословне способности. На пример, чињеница да неко лице има користи од правног заступања не би требало да утиче на његово или њено право на подношење притужби. Као и сваки други подносилац притужбе, он или она би требало да буду саслушани лично. Такође је важно да се, кад год је потребно, пружи одговарајућа подршка. Посебно је препоручљиво да малолетници, особе са инвалидитетом, укључујући психосоцијалне и/или сметње у учењу, или странци лишени слободе имају могућност да им помогне лице или тело које им може помоћи да разумеју и остваре своја права. Поред тога, важно је да дотични професионалци прођу специјализовану обуку о поступању са таквим притужбама.¹²

Корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може поднети притужбу надлежном органу.¹³

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.

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.

¹⁰ Смернице УН, смерн. 99.

¹¹ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 33. и 34.

¹² Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, ЦПТ/Инф (2018) 4, пар. 83.

¹³ Закон о социјалној заштити, чл. 39.

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

Ако се притужба односи на поступање руководиоца, 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 руководиоца одбацује приговор који није благовремен или дозвољен, који је изјавило неовлашћено лице, а одбија приговор ако није основан или усваја приговор ако је основан.

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

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

На питања која нису регулисана овим законом, примењују се одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.¹⁴

ПРЕПОРУКА

Дом "Вера Благојевић" ће успоставити делотворну процедуру притуживања корисника.

¹⁴ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 32. и 33.

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.

3.

УТВРЂЕНО

Дом "Вера Благојевић" не води евиденцију притужби и приговора.

РАЗЛОЗИ

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

...

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

...¹⁵

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.¹⁶

Свака установа би требало да води евиденцију притужби у посебном регистру, узимајући у обзир горе поменуте принципе поверљивости и безбедности. Такав регистар би требало да садржи имена подносилаца притужби, врсту и предмет притужбе, исход притужбеног и жалбеног поступка, накнадне радње предузете да се отклоне недостаци на које се притужба односи и свака врста одштете коју су добили притужници. Ове евиденције би требало да послуже као алат за управљање институцијом; на пример, може се догодити да се многе притужбе односе на исте чланове особља или да одређене категорије лица лишених слободе ретко подносе формалне притужбе.¹⁷

ПРЕПОРУКА

Дом "Вера Благојевић" ће успоставити и водити евиденцију притужби и приговора.

Помоћ у састављању притужбе би могли да им пруже запослени, а према њиховим наводима није било обраћања корисника за правне савете, а за евентуално пружање правне заштите упућивали би их на центре за социјални рад, односно стараоце. Када је реч о бесплатној правној помоћи, према службеним наводима, корисници је до сада нису користили.

¹⁵ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

¹⁶ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 34.

¹⁷ Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, пар. 90.

4.

ПРЕПОРУКА

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

РАЗЛОЗИ

Држављанину Републике Србије, лицу без држављанства, страном држављанину са сталним настањем у Републици Србији и другом лицу које има право на бесплатну правну помоћ према другом закону или потврђеном међународном уговору бесплатна правна помоћ може да се пружи и ако је реч о детету о чијем се праву, обавези или интересу заснованом на закону одлучује у поступку пред судом, другим државним органом односно органом јавне власти; лицу према коме се извршава мера безбедности обавезног психијатријског лечења и чувања у здравственој установи или заштитна мера обавезног психијатријског лечења; лицу према коме се води поступак делимичног или потпуног лишења или враћања пословне способности; лицу које остварује правну заштиту од насиља у породици; лицу које остварује правну заштиту од тортуре, нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања или трговине људима; лицу које тражи азил у Републици Србији; избеглици, лицу под 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.¹⁸

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.¹⁹

2.2.2. БЕЗБЕДНОСТ**2.2.2.1. Повреде безбедности/инциденти**

Сви догађаји од значаја током дана, укључујући и случајеве ремећења реда у Дому, се евидентирају у књизи дежурства која се свакога дана износи директорки ради упознавања. Детаљнији подаци о наведеном се уписују у листу праћења за сваког корисника. О битнијим ремећењима реда се одмах обавештава и упутни центар за социјални рад, као и надлежно министарство.

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

¹⁹ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 3, чл. 32. т. 3. и 5.

Већина корисника тренутно је млађег узраста, а само једна корисница узраста изнад 14 година, те нема пуно ванредних догађаја и ремећења реда. Било је случајева да су корисници били пријављивани за крађу новца у школи коју похађају, или за често одсуствовање из школе без оправданог разлога. Дом има интерни тим за спречавање насиља, а о овим догађајима се обавештавају полиција и јавно тужилаштво.

2.2.2.2. Одржавање реда и безбедности

Дом има процедуру поступања у инцидентним ситуацијама, која регулише обавезу обавештавања и извештавања о инцидентним догађајима, обавезу позивања службе хитне медицинске помоћи, полиције и центара за социјални рад, обавези директора да испита евентуалну одговорност запослених и евидентирање предузетих мера. Процедура не предвиђа рестриктивне мере као што су изолација, физичко спутавање и сл.

Службеници наводе да у циљу кориговања понашања корисника који су нарушили ред и/или безбедност, на одређено време, истима ограниче коришћење телефона или уведу обавезу чишћења својих соба, односно поспремање спрата на којем су смештени. Такође у ситуацијама када поједини корисници имају више случајева непримереног понашања, предлаже се њихово измештање у други дом који није отвореног типа.

Према службеним наводима, претреси корисника и њихових ствари се не обављају, а обављају се прегледи ствари у собама. Забрањено је уношење алкохолних пића и цигарета.

У евентуалним случајевима агресивног понашања корисника, по потреби се консултује лекар и позива Служба хитне помоћи, а свакако се корисник премешта у другу собу како би се удаљио од осталих корисника, уз континуиране разговоре са корисником и повећану пажњу.

У Дому постоји видео надзор који није у функцији већ дуже време. Дом се овим поводом обраћао надлежном министарству тражећи средства за набавку и уградњу истог, али до дана посете НПМ овој установи средства нису обезбеђена.

5.

УТВРЂЕНО

У Дому „Вера Благојевић“ постојећи видео надзор није у функцији.

РАЗЛОЗИ

У контексту превенције и истраге случајева неадекватног поступања, потребно је обратити пажњу на бољу покривеност системима видео надзора, скупа са обезбеђењем заштите снимака и одговарајућом политиком архивирања забележеног/снимљеног материјала.²⁰

Током посете, делегација је имала прилику да испита одређене аспекте недавног инцидента који је укључивао употребу силе од стране особља у затвору у Кишињеви. Делегација је била изненађена када је сазнала да су релевантни CCTV снимци инцидента већ избрисани (тј. отприлике три недеље након инцидента). Штавише, делегација није била у могућности да добије јасне информације од руководства затвора о периоду чувања CCTV снимака. С тим у вези, тврдило се да капацитет складиштења сервера у установи није довољан да обезбеди да се сви записи чувају дуже од неколико недеља.

²⁰ Србија: Посета 2011, пар. 37.

...

ЦПТ препоручује да молдавске власти предузму кораке у затвору у Кишиневу (и, где је то прикладно, у другим затворским установама у земљи) како би максимизирали потенцијал система за видео снимање, у светлу горњих напомена. Тачније, и **ССТV и снимци камере за ношење на телу би требало, по правилу, да се чувају најмање 30 дана**, а у случају насилног инцидента или било ког случаја који укључује наводе о злостављању, снимак треба да се сачува за довољан период како би се користио као доказ у случају потребе.²¹

На жалост, одсуство ССТV снимака дотичног инцидента чини практично немогућим решавање ових неслагања. **ЦПТ препоручује да од сада шпанске власти обезбеде да се од свих полицијских станица у земљи захтева да чувају све своје ССТV снимке најмање 30 дана**, како би се осигурало да се све оптужбе о злостављању изнете против службеника за спровођење закона у областима које покривају камере могу проверити и оптужбе или одбацити или даље истражити.²²

Корисник, у складу са законом, има право на социјалну заштиту која се заснива на социјалној правди, одговорности и солидарности, која му се пружа уз поштовање његовог физичког и психичког интегритета, безбедности, као и уз уважавање његових моралних, културних и религијских убеђења, у складу са зајемченим људским правима и слободама.²³

Пружалац услуге обезбеђује безбедно окружење за боравак корисника, запослених и трећих лица.²⁴

ПРЕПОРУКА

Дом „Вера Благојевић“ ће предузети активности у циљу обезбеђивања видео надзора.

Снимци видео надзора ће се чувати најмање 30 дана, а обавештења о видео надзору ће бити постављена на видна места.

2.2.3. КОНТРОЛА

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања обавља интерну контролу над радом Дома. Последњи пут је била пре 3-4 године када је била непосредна. Последњи пут се контрола обављала одговарањем на контролну листу коју су доставили Министарству.

Санитарна инспекција долази редовно, 2 до 3 пута годишње.

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

²¹ Извештај Влади Молдавије о посети Републици Молдавији коју је обавио ЦПТ од 28. јануара до 7. фебруара 2020. (Молдавија: Посета 2020), ЦПТ/Инф (2020) 27, пар. 47.

²² Извештај Влади Шпаније о посети Шпанији коју је обавио ЦПТ од 16. до 28. септембра 2020. (Шпанија: Посета 2020), ЦПТ/Инф (2021) 27, пар. 15.

²³ Закон о социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 24/2011 и 117/2022 - одлука УС) чл.24

²⁴ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Сл. гласник РС", бр. 42/2013, 89/2018 и 73/2019) члан 6. став 5

2.3. ТРЕТМАН И ПОЛОЖАЈ КОРИСНИКА

2.3.1. ВАСПИТНИ РАД

2.3.1.1. Организација службе

Стручни рад у Дому је у складу са Програмом стручног рада, а спроводе га стручни радници и стручни сарадници. У установи постоји стручни тим; стручни тим за пријем, премештај и отпуст корисника и интерни тим за заштиту од злостављања. У васпитној служби ради укупно 3 стручна радника и то два дефектолога и један социјални радник као и 3 васпитача тј. стручна сарадника. Стручно особље Дома је по запослењу у овој установи прошло почетну специјализовану обуку, континуираних обука које обезбеђује Дом нема, већ стручно особље похађа обуке о свом трошку. На локалу имају сарадњу само са једном организацијом тј. са Канцеларијом за младе која функционише у склопу локалне самоуправе.

6.

УТВРЂЕНО

Дом „Вера Благојевић“ не обезбеђује стручно усавршавање стручних радника и сарадника.

РАЗЛОЗИ

Особље би требало да прође обуку која ће им омогућити да обављају своје дужности ефективно, посебно обуку из дечије психологије, заштите деце и међународних стандарда и норми људских права и права детета, укључујући и ова Правила. Особље би требало да одржава и унапређује своје знање и професионалне капацитете похађањем курсева стручног усавршавања обуке, које треба организовати у одговарајућим интервалима током њихове каријере.²⁵

Особље одговорно за спровођење санкција и мера у заједници и лишавање слободе малолетника ће имати одговарајућу почетну обуку, која се бави теоријским и практичним аспектима свог рада, и даће им се упутства која ће им омогућити да реално разумеју своју област рада, практичне дужности и етичке захтеве њиховог рада.

Професионална компетенција особља ће се редовно јачати и развијати кроз даљу обуку током рада, супервизију и прегледе и оцењивања учинка.

Обука ће се фокусирати на:

- а. етику и основне вредности професије о којој се ради;*
- б. националне заштитне мере и међународне инструменте о правима детета и заштити малолетника од неприхватљивог поступања;*
- ц. малолетничко и породично право, психологију развоја, социјално-васпитни рад са малолетницима;*
- д. инструкције особљу како да усмеравају и мотивишу малолетнике, да задобију њихово поштовање и да им пруже позитиван узор и перспективу;*
- е. успостављање и одржавање професионалног односа са малолетницима и њиховим породицама;*
- ф. проверене методе интервенције и добре праксе;*
- г. методе бављења разноликошћу дотичних малолетника и*

²⁵ Правила из Хаване, прав. 85.

х. начине сарадње у мултидисциплинарним тимовима, као и са другим институцијама које се баве третманом појединачних малолетника.²⁶

Одговор на малолетничку делинквенцију би требало планирати, координирати и пружати кроз локална партнерства, која се састоје од кључних јавних агенција – полиције, пробације, омладинске и социјалне заштите, судства, образовања, запошљавања, здравства и становања – и добровољног и приватног сектора. Таква партнерства треба да буду одговорна за постизање заједничког и јасно дефинисаног циља, и:

- обезбеде почетну обуку и обуку током рада;
- планирају, финансирају и пружају услуге;
- постављају стандарде и прате учинак;
- размењују информације (придржавајући се законских захтева заштите података и професионалне тајне и узимајући у обзир специфичне дужности дотичних агенција); и
- евалуирају учинковитост и деле добру праксу.²⁷

Требало би предвидети унутрашњу организацију установе на основу:

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

...²⁸

Сви запослени, укључујући и оне са дужностима чувара, који су у непосредном контакту са малолетницима треба да добију стручну обуку, како приликом увођења у посао тако и касније, континуирано, и треба да добијају помоћ у виду одговарајуће спољне подршке и надзора у обављању дужности. Посебну пажњу треба посветити обуци кадрова у контролисању насилних инцидената, нарочито у вербалној деескалацији ради смањивања напетости и стручним техникама физичког спутавања.²⁹

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

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

Стручни радници и стручни сарадници у социјалној заштити имају право и дужност да у току професионалног рада стално прате развој науке и струке и да се стручно усавршавају ради одржавања и унапређивања професионалних компетенција и квалитета стручног рада. Стручно усавршавање стручних радника услов је за напредовање и стицање, односно обнављање лиценце.

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

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

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

План развоја кадрова у социјалној заштити, на предлог завода за социјалну заштиту, доноси министар надлежан за социјалну заштиту.³⁰

Пружалац услуге обезбеђује одговарајућу стручну подршку (нпр. консултације, менторство, супервизију по одговарајућем моделу и др.), свим лицима ангажованим на пружању услуге, у

²⁶ Европска правила за малолетне преступнике, прав. 129.

²⁷ Препорука Рец (2003) 20 Комитета министара Савета Европе државама чланицама о новим начинима поступања са малолетничком делинквенцијом и улози малолетничког правосуђа, прав. 21.

²⁸ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

²⁹ Стандарди ЦПТ: Малолетници лишени слободе према кривичном законодавству, пар. 120.

³⁰ Закон о социјалној заштити, чл. 143. – 145.

складу са својим планом стручног усавршавања донетим у складу са законом којим је уређена социјална заштита.³¹

ПРЕПОРУКА

Дом „Вера Благојевић“ ће донети план стручног усавршавања и стручне раднике и сараднике укључити у стручно усавршавање, које ће обухватити и специјализоване програме поступања према корисницима.

2.3.1.2. Пријем и распоређивање

Стручни тим, који чине социјални радник, правник и васпитач, доноси одлуку о пријему корисника на основу приложене документације уз захтев центра за социјални рад. Пошто се донесе одлука о пријему, корисник се распоређује у одговарајућу васпитну групу и то у групу за децу и младе без родитељског старања, односно у групу за децу и младе са развојним потешкоћама.

Пријем се реализује у сарадњи са надлежним центром за социјални рад и израђује се план поступања са којим се упознаје сам корисник који и учествује у његовом сачињавању, центар за социјални рад, као и родитељ или сродник детета. Посебна припрема за пријем у васпитну групу не постоји, она се дешава током самог пријема и првог разговора са корисником. Корисници који су већ у Дому се благовремено упознају са пријемом новог корисника од стране њиховог васпитача. Пошто су прве недеље по пријему корисника адаптивне природе, у том периоду корисницима се посвећује додатна пажња како би се што адекватније уклопили.

У тренутку посете НПМ било је укупно 7 корисника, односно један корисник је привремено био одсутан јер се налазио на лечењу у другом граду. У питању су деца старости од 3 до 18 година, од који је 3 дечака и 4 девојчице. Они се у собе разврставају према полу, али стручни тим је задужен за додатну процену ако за тим постоји потреба.

Промена собе се дешава на иницијативу васпитача или детета али је она јако ретка и условљена је одређеним променама у понашању деце или захтевима за одређени медицински третман детета.

2.3.1.3. Васпитни рад

Сва деца, којих је у тренутку посете било 7, су смештена у једну васпитну групу. За сваког корисника се сачињава индивидуални план рада у складу са његовим капацитетима и сарадљивошћу.

Индивидуални план рада садржи идентификоване проблеме, капацитете и снаге корисника, основни циљ третмана и у оквиру њега специфичне циљеве са задацима. Постоји опис задатка, одговорна лица и индикатори мерења. Побројане су методе и технике које ће се користити. Ради се у домену социјалних вештина, учење активног слушања, учење о хигијени, правилима, одговорности, мотивацији за учешће у третману. Индивидуализација се огледа у постављању општих и специфичних циљева који се могу односити на усвајање пожељних облика понашања, на завршетак образовања, на учествовање у креативним, едукативним или спортским активностима, на побољшање здравственог стања и слично. Код корисника који су више сарадљиви

³¹ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 20. ст. 1.

циљеви се детаљније разрађују и прави се детаљнији план који се прати и ревидира по потреби.

Досије детета садржи сву потребну документацију, основна документа, генералије детета, податке о породици, о школи, уговор о смештају, пријемну процену, одлуке, списе из надлежног центра за социјални рад, план услуга, лист праћења итд. Лист праћења се уредно попуњава, а план услуга редовно ревидира.

Корисници имају свој џепарац али не располажу са њим самостално већ им је потребна сагласност васпитача ако желе нешто да купе. На овај начин желе да превенирају куповину цигарета и других ствари које су забрањене деци. Средства за хигијену, гардеробу и храну, која обезбеђују Центри, често нису довољна те их обезбеђује и Дом из својих средстава или донација тако да корисници не оскудевају у било чему. Поред тога деца за свој новац, по жељи и нахођењу, купују додатно средства за хигијену, гардеробу, храну и сл..

Социјална радница наводи специфичност установе те да на смештају немају децу која злоупотребљавају дроге ни алкохол те да немају обуке на ове теме. Такође, међу децом на домском смештају наводе да нема испољавања агресивног понашања.

2.3.1.4. Припрема за отпуст

Према наводима запослених, припрема за отпуст креће по пријему корисника у установу, односно 3 месеца пре отпуста интензивније се ради са корисником. У оквиру припреме за отпуст остварује се сарадња стручног тима Дома са центром за социјални рад. Оно што се додатно ради јесте да се интензивира рад који се тиче оспособљавања за самосталну бригу о себи. По програму и плану припрема се ради прилагођавање новим условима живота у зависности где корисник одлази, интензивира се рад на задовољењу личних потреба и бриге о себи и својој безбедности у спољњем свету, обучавају се за рад у кухињи и за рад са кућним апаратима и сл. Спроводи се радионице о активном тражењу посла, учење остваривања комуникационих вештина са институцијама, упознавање са делатностима неких институција и сл.)

Приликом изласка из Дома кориснику се предају новчана средства са депозита и плаћа му се пут до куће. Такође, корисницима се у току временаведеног у Дому 50% џепарца који добијају одваја као вид штедње и даје им се приликом изласка из Дома.

Након отпуста, Дом више нема контакт са децом тј. младима.

2.3.2. ОБРАЗОВАЊЕ И СТРУЧНО ОСПОСОБЉАВАЊЕ

Од укупно 7 корисника, њих петоро је у основној школи, 1 дете је у средњој, а 1 у вртићу. Образовање је обухваћено третманом односно плановима активности за свако дете, а напредак у постизању зацртаних циљева се редовно прати.

Дом има добру сарадњу са школама, те редовну међусобну комуникацију у циљу праћења постигнућа деце у школи. Стручни радници наводе да већина деце остаје у боравку и да ту имају подршку у савладавању школског градива али да и они често раде са децом у Домском одељењу око домаћих задатака и осталих обавеза које деца имају у односу на школу.

Што се тиче стручног оспособљавања, једна корисница, при средњој школи коју похађа, иде на курс за фризерку. Она наводи да сам процес тече без већих проблема, да има

подршку од стране стручног тима Дома, али и саме школе. Дом јој је обезбедио неопходну опрему и препарате како би несметано ишла на наставу, односно праксу.

Када је реч о неформалном образовању Дом веома често организује различите догађаје за децу из области културе, спорта, религије, животне средине. Понекад имају посете волонтера из Канцеларије за младе али наводе да је та сарадња повремена и виде простор да се унапреди. Такође, у дому васпитачи организују ликовне и музичке секције те се и на тај начин обезбеђује неформално образовање које је од изузетног значаја.

2.3.3. СЛОБОДНО ВРЕМЕ

У Домском одељењу се организују активности као што су спорт, рекреација и културне активности. По питању спорта корисници имају могућност да се баве спортом на теренима у дворишту Дома. На располагању су им бицикле, тротинети, трамболине, лопте, вијаче и други реквизити и велики део свог слободног времена проводе у дворишту. Такође, деца су, уз надзор, укључена и у уређивање дворишта.

Деци је на располагању и велики број активности које се организују ван установе. Током лета деца иду на градски базен у Лозницу, као и на море. Такође, током лета се за децу организују разни излети у околним шумама и парковима. Том приликом се обрађују теме очувања животне средине али и сналажења у простору. Током зиме, а у односу на могућности, за децу се организују зимовања на Златибору.

Дом за свако дете организује прославу рођендана где су позвани и другари из школе. Рођендани су лепо осмишљени, обезбеђују поклоне и тарту за слављеника. Поред тога труде се да омогуће сваком детету да одлази на рођендане својих другара из школе.

Деци је омогућено да испољавају своју веру унутар Дома. У посебним периодима године (пост), а уколико то корисници затраже обезбеђује се посебан режим исхране. Међутим, деца која су била на смештају у тренутку наше посете нису до сада изразила жељу за посебним условима како би испољавали своју веру. У средини у којој се налази Дом постоји само православна црква, а деца се, током одређених верских празника, воде у цркву. Ова активност је потпуно добровољна те деца сама бирају да ли ће се укључити или не. Дом нема посебну верску литературу, не инсистира на упражњавању религије па нема ни посебних обреда ни посета свештених лица.

Приликом ненајављене посете, корисници су затечени у игри у дворишту. Корисници у разговору потврђују да имају организовано слободно време.

2.3.4. КОНТАКТ СА СПОЉНИМ СВЕТОМ

Током боравка у Дому корисници могу бити у редовном контакту са водитељима случаја центара за социјални ради, са родитељима или старатељима. Контакт са спољним светом се подстиче и деци у посету долазе чланови породице. Чланови стручног тима су дужни да обавесте родитеље, старатеље или водитеље случаја о већим изменама или их контактирају уколико су потребне неке сагласности.

Породица има могућност да деци доноси пакете гардеробе, хигијене и других потрепштина. У току боравка у Дому корисници имају право на неограничено примање и слање новчаних пошљици. Новац се уплаћује преко рачуна на депозит корисника. Васпитач може одлучити којом сумом корисник располаже, а сума зависи и од развојног нивоа на ком је корисник.

Дом промовише овај вид оснаживања односа између својих корисника и чланова породице, али узимају у обзир и индивидуални приступ јер су различити породични односи деце на смештају. Постоји посебна просторија за најављене посете где деца могу провести време са члановима своје породице али се ове посете често одвијају и у дневном боравку и дворишту уколико услови то дозвољавају. Води се евиденција о посетама.

У току боравка у Дому корисницима је омогућено свакодневно телефонирање. Дужина трајања разговора зависи од дневних активности и обавеза корисника. Ови разговори су претходно најављени и испланирани од стране стручних радника, а о њима се води и посебна евиденција.

2.3.5. ПОСТУПАЊЕ ПРЕМА ПОСЕБНО РАЊИВИМ ГРУПАМА

У Дому на смештају, од припадника националних мањина, има Рома. Они говоре српски језик, а васпитачи су навели да су имали одређене радионице и материјале за њих на ромском језику. Током обиласка смештајних капацитета није уочено да се корисници разврставају на основу националности по собама.

Нема деце са инвалидитетом у Домском одељењу, а до сада се ни један корисник Дома није изјашњавао као припадник ЛГБТ популације.

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

На смештају су девојчице различитог узраста. Оне имају своје собе, могућност да задовоље своје потребе у односу на узраст па је примећено да оне имају посебан ормар са средствима за одржавање личне хигијене.

2.4. ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

2.4.1. ЛЕЧЕЊЕ

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

Дом нема здравствене раднике ни просторије за пружање здравствене заштите, па се у погледу пружања здравствене заштите корисника у потпуности ослања на здравствене установе. У Бањи Ковиљачи педијатар је доступан два дана недељно, осталих дана корисници се одводе у Дом здравља у Лозници, а у случају потребе за специјалистичким прегледима у Општу болницу у Шапцу и здравствене установе у Београду. Приступ здравственим услугама ван локалне средине је отежан јер Дом нема сопствено возило па за транспорт користи такси услуге чија цена на годишњем нивоу значајно оптерећује буџет установе. У неким случајевима користи се возило службе хитне медицинске помоћи, али на ово се установа не може редовно ослонити. Дом се овим поводом обраћао министарству представљајући трошкове транспорта до здравствених установа и тражећи додатна средства за набавку службеног возила.

7.

УТВРЂЕНО

Дом "Вера Благојевић" не располаже службеним возилом.

РАЗЛОЗИ

Агенције и установе треба да осигурају да су пружаоци заштите спремни кад год је то потребно одговоре на потребе деце са посебним потребама, нарочито деце изложене ХИВ-у/АИДС-у или другим хроничним физичким или психичким болестима, те деце с физичким или менталним потешкоћама.³²

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:

– делотворног коришћења расположивих ресурса усмереног на дете;...³³

ПРЕПОРУКА

Дом „Вера Благојевић“ ће предузети активности у циљу обезбеђивања службеног возила.



лекови и друга медицинска средства

Дом располаже са прибором за прву медицинску помоћ. Здравствена документација се чува у досијеима корисника, терапију деле васпитачи о чему воде евиденцију. Дом располаже са довољном количином често коришћене терапије, која се чува у службеној канцеларији у закључаном орману.

Било је случајева хоспитализације корисника, укључујући и на психијатријском одељењу.

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

³² Смернице Уједињених нација за алтернативно старање о деци, А/НRC/11/L.13, (Смернице УН), смерн. 117.

³³ Препорука Рец (2005) 5 Комитета министара Савета Европе државама чланицама о правима деце у резиденцијалним установама (Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама), Смернице и стандарди квалитета.

2.4.2. ПОСЕБНИ АСПЕКТИ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Од постојеће структуре корисника, једна корисница користи психијатријску терапију. Нема корисника са инвалидитетом или заразним и болестима зависности. У последње време није било ни смртних случајева нити корисника склоних самоповређивању.

Канцеларија за младе у локалној средини редовно одржава радионицу о репродуктивном здрављу и заштити од полних и полно преносивих болести. У протеклом периоду није било прекида нежељене трудноће.

Систематски прегледи се обављају у образовним установама које корисници похађају. Лекар је укључен у утврђивање и спровођење програма поступања према корисницима тако што учествује у изради јеловника, препоручује физичке активности и по потреби одређује изолацију због инфективних болести.

2.5. НАВОДИ О ЗЛОСТАВЉАЊУ

Тим НПМ од корисника није примио наводе о злостављању или другом неадекватном понашању запослених.

Општи је утисак да су деца интегрисана, да се осећају прихваћено и сигурно, као и да је целокупан рад запослених у Дому усмерен у најбољем интересу деце. Деца су заштитнички су настројена према стручним радницима, комуникација са њима је неформална и пријатна што показује и однос међу њима.