



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Београд
414-15/2025



Заштитник грађана
Zaštitnik građana



ODBOR
ZA LJUDSKA PRAVA
VALJEVO



дел. бр. 19680 датум: 18. јул 2025. год.

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ
МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ДОМСКОГ ТИПА

Извештај о посети
Заводу за смештај одраслих лица "Мале Пчелице"

Београд, јул 2025. године

САДРЖАЈ

1.	УВОД	3
1.1.	МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ	3
1.2.	ПОДАЦИ О ПОСЕТИ	4
1.2.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ	4
1.2.2.	ТОК ПОСЕТЕ	4
1.2.3.	САРАДЊА СА НПМ	4
1.3.	ПОСЕТА ЦПТ	5
2.	УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ	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, 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. ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

1.2.1. ОПШТИ ПОДАЦИ

УСТАНОВА	Завод за смештај одраслих лица "Мале Пчелице"
ВРЕМЕ ПОСЕТЕ	11. 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	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 удружењима Одбор за људска права Ваљево и Група 484
САСТАВ ТИМА	Вођа тима: Марко Анојчић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i> Чланови тима: Александра Спасојевић, <i>Одбор за људска права Ваљево</i> др Бојана Дуњић – Костић, <i>Група 484</i>

1.2.2. ТОК ПОСЕТЕ

На почетку посете, у уводном разговору са директорком Завода, представљени су тим НПМ и циљ посете. Потом је тим обишао просторије за смештај и активности корисника и разговарао са корисницима које је затекао, а затим обавио разговоре са запосленима из различитих служби и остварио увид у релевантну документацију. Напослетку, на завршном разговору са руководством установе, тим НПМ је указао на основне утиске и најважније налазе из посете.

1.2.3. САРАДЊА СА НПМ

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

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

1.3. 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 И ПРЕПОРУКЕ

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:

У дану посете, у Заводу се налазило 855 корисника, 383 жене и 472 мушкарца. Сви су пунолетни. Од тога, њих 343 је овде преко 15 година, а 100 од 10 до 15 година. Од 1. јануара 2021. године до дана посете НПМ, примљено је 308 корисника, а њих 17 је напустило установу: 7 се вратило у биолошку породицу, 5 корисника се осамосталило и 5 је прешло у другу установу. У истом периоду, 275 корисника је преминуло.

Завод редовно, једном годишње доставља извештаје о корисницима центрима за социјални рад, који имају законску обавезу преиспитивања одлуке о смештају и да истовремено процењују услове за обезбеђивање мање рестриктивног облика смештаја у породичном окружењу или ван институције. Завод је урадио и процену о могућности деинституционализације 106 корисника и доставио је министарству. Ипак, процес је условљен недостатком других, ван институционалних, видова заштите. Чак и корисници који су у објектима за становање, који су у склопу Завода и у којима се интензивније припремају за самосталан живот, овде бораве по неколико година.

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 ЦПТ 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 ЦПТ 2021, пар. 160.

Иако је пре неколико година донета Стратегија деинституционализације,⁸ очигледно је дошло до застоја у овом процесу, чему свакако доприноси и одсуство Акционог плана за спровођење ове стратегије, због чега циљеви и мере одређени Стратегијом остају мртво слово на папиру, на шта је НПМ 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.⁹ Министарство је тада одговорило да је израда Акционог плана у току,¹⁰ међутим, овај документ јавне политике до данас није усвојен. У периоду од 22. јануара до 12. фебруара 2025. године на јавној расправи је био Предлог акционог плана за период 2025. – 2026. године, у којем се између осталог наводи да је из објективних разлога организационе природе дошло до кашњења у доношењу Акционог плана за период 2022. - 2023. године, да Акциони план за период 2024. - 2025. године такође није донет, али да су и поред тога надлежно министарство, државне институције и установе спроводиле активности везане за деинституционализацију.¹¹ Ни Акциони план за период 2025. – 2026. године није донет.

НПМ би желео да од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања добије детаљне информације о активностима везаним за деинституционализацију које су спровођене од усвајања важеће Стратегије деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници, као и о плановима за наредни период.

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:

У Заводу је смештено 855 корисника распоређених у 5 павиљона и објекту за заштићено становање, односно кућу на пола пута која је одвојена од дворишта и зграда. Павиљони се разликују у зависности од функционалности и нивоа подршке корисницима, али се у свим уочава потреба за реновирањем. Четврти павиљон је у најлошијем стању. Проблем са земљиштем је довео до пуцања зидова, на више места у више објеката се виде оштећења, а поједини објекти се по налогу инспекције не користе. Иако је кречење зидова обављено током претходне године, запрљаност је видљива.

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 Акт Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања бр. 377806/24 од 14. октобра 2024. год.

¹¹ <https://www.minrzs.gov.rs/sr/dokumenti/predlozi-i-nacrti/sektor-za-socijalnu-zastitu/pocela-izrada-akcionog-plana-za-2023-2024-strategije-deinstitucionalizacije-i-razvoja-usluga-socijalne-zastite>.

¹² Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 164.



штета на објектима због проблема са земљиштем

У собама је смешено по пет или шест корисника. У појединим собама тренутно борави по један корисник због инфекције, па су остали корисници премештени у друге собе. У собама се налазе кревети и ноћне комоде, и то не у свим и не за сваког корисника. Корисници који су функционалнији и умеју да чувају личне ствари имају комоде или ормаре, ипак, већина их нема и гардеробу добијају када би требало да се пресвуку. Запослени наводе да корисници ломе дрвене комоде, а металне порђају јер уринирају у њих. Лежајеви садрже душек, јастук, ћебад и навлаке и делују уредно и чисто. На прозорима по негде има завеса. Собе су безличне, окречене у бело и у њима нема садржаја који би персонализовали окружење и створили изглед кућног простора. Телевизора нема у собама већ само у дневним боравцима. Дневни боравци су пространи и налазе се на сваком спрату. Осветљеност простора дневним светлом је добра. Проветреност се постиже отварањем прозора. Стакло је прозирно и омогућава адекватан приступ дневној светлости. Вештачко осветљење је довољне јачине. У појединим собама у зависности од павиљона постоје и клима уређаји. На првом нивоу у свим павиљонима се смештају захтевнији и теже покретљиви корисници, а на спрату су они који су функционалнији и покретни с обзиром да нема лифтова. Грејна тела су радијатори и греју се преко заводске котларнице, а загрејаност је била задовољавајућа у собама и просторијама које је тим НПМ обишао. У ходницима постоје противпожарни апарати.



собе



собе



дневни боравци

На сваком спрату се налазе заједничка купатила, која су уопштено говорећи у лошем стању – санитарије и плочице су истрошене од употребе и присутна је влага. Подови и плафони су пропали, осећа се непријатан мирис иако је евидентно да се подови бришу, па је утисак да не постоји довољно функционалан систем за вентилацију. Потребно је и чешће и уредније одржавање што изискује и више хигијеничара и веће учешће корисника.



тоалети

Према наводима руководства Завода, пројектује се реновирање комплетне установе. Имајући у виду стање у погледу материјалних услова, посебно пуцање зидова због земљишта, НПМ неће упућивати препоруке за унапређење услова боравка, већ жели да укаже на потребу за комплетним сређивањем објекта и стварањем услова у Заводу за смештај корисника у пристојним, чистим и безбедним условима.

НПМ би желео да од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања добије информације о плановима за реконструкцију објекта Завода "Мале Пчелице".

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ позива власти да осигурају да се појединачни планови редовно ревидирају, најмање сваке године, уз учешће дотичног становника.¹³

НАЛАЗ НПМ:

Индивидуални планови корисника се сачињавају на обрасцу установе по пријему и након тога једном годишње, узимајући у обзир прописане рокове за сачињавање планова рада. Ови планови се шаљу упутном центру за социјални рад на сагласност.

Индивидуални план сачињава стручни тим и он садржи: степен подршке корисника, циљеве који се требају задовољити смештајем, очекиване исходе - опис потреба и проблема корисника на којима треба радити, план и начин рада кроз наведене активности, временски оквир и учеснике стручног тима. Корисници партиципирају у изради плана у складу са својим капацитетима, способностима и жељама за радну или активацију радно-окупационог и креативног типа. Када су корисници дуже време у установи индивидуални планови су у знатној мери истоветни јер се потребе и начини задовољења тих потреба врло мало мењају.

¹³ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 165.

Осим тога, постоје и индивидуални планови које израђују центри за социјални рад у односу на своје надлежности на годишњем нивоу.

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.¹⁴

НАЛАЗ НПМ:

Третманске и рехабилитационе активности су разноврсне, постоје секције и разне могућности за рекреацију.

Дворишни простор унутар Завода је простран и користи се за јутарњу гимнастику и вежбе. У дворишту постоји црква коју могу да користе свакодневно, а свештеник редовно долази да служи литургију, по свом распореду. Продавница се такође налази у кругу дворишта, корисници најчешће купују кафу и сокове. Куповину обављају од свог џепарца, већина њих заједно са стручним радником располаже џепарцем.

Све радионице су морале бити премештене из зграде која је била посебно намењена за то због пуцања зидова. Постоји могућност да користе секције као што су ликовна, грнчарска, драмска, спортска, затим фолклор, музика-караоке. У радионицама не учествује више од 20 корисника по групи. Одвијају се једном недељно у максималном трајању од сат до два сата. Ликовна радионица је пространа, примећује се напредак током времена у стилу сликања, корисници имају изложбе ван града. Грнчарска радионица је смештена у ликовну радионицу у један њен кутак. Раније су радили са глином, с обзиром да имају један електрични и два ручна точка за обликовање глине. Актуелно праве луткице од текстила.

У оквиру драмске секције уче текстове представа и улоге. Када су приредбе онда се групе окупљају чешће од једном недељно да би се припремали. Драмска секција и фолклор се одржавају у дневном боравку или на терасама у павиљонима. Секција има 10 - 15 корисника. Спортска секција се одвија кроз играње стоног тениса, кошарке на терену напољу, а када је зима стони тенис играју у просторијама дневног боравка и на затвореним терасама. У првом павиљону се организује и пикадо. За караоке се некада пријави 20 корисника да учествује а дође њих 50 да их гледа и да заједно певају и играју. Креативне радионице се одвијају свакодневно и увек има више корисника који су заинтересовани да седе у просторији, да цртају, пишу, лепе папир и сл. Постоји кутак за културу који подразумева да им стручни радник чита неку литературу.

За прва четири павиљона постоје социоклубови а за пети павиљон клуб старих. У оквиру тога корисници бирају са стручним радником тему о којој желе да причају или да се едукују о нечему. Едукације здравственог типа држи здравствена служба, нпр. о гинеколошким едукацијама за жене.

У окупационорадном смислу корисници могу да се ангажују по процени њихових капацитета односно способности за одређене активности од стране стручног тима и њиховој вољи за ангажовањем. Актуелно могу бити ангажовани у кројачници, столарској радионици и у пољопривреди односно у пластеницима.

¹⁴ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 166.

У кројачку радионицу корисници долазе сваки дан када имају материјала за шивење. Постоје две групе. Једна група обично има око 12 корисника а друга 8. Раднице наводе да се корисници лепо сналазе, да воле да раде тај посао и да полако напредују од једноставнијих ка сложенијим радњама. Шију постељине, пиџаме, мајице за кориснике и мантиле и одела (униформе) за запослене раднике.

Столарска радионица није физички измештена из општећене зграде, али корисници у њу не улазе. Најчешће столарима помажу када треба нешто да се ради напољу. Рад у пластеницима и на фарми око стоке обављају запослени радници Завода, а корисници им помажу у одређеним пословима уз надзор. Картонажа није у функцији, као ни тапацирница.

Сваки окупационотерапијски рад траје свакодневно максимално четири сата, с тим што корисници одређују када ће да га скрате по својој вољи, односно ангажују се у томе временски колико желе. У та четири сата имају и 30 минута паузу. За ту врсту посла не добијају новчану надокнаду, али добијају разне сатисфакције у смислу процењивања њиховог понашања и напредовања, те могу одлазити на летовање рецимо.

Сваке године у септембру одлази до 50 корисника на летовање о трошку Завода у трајању од 7 - 10 дана. Бирају се функционалнији корисници и они које би требало наградити. Са њима увек иду и запослени.

Поседују и два фризерска салона/бербернице у којима корисници могу да се шишају, фарбају и врше редовно бријање браде.

У Заводу је постојала библиотека али је иста затворена због пуцања зграде. Књиге су спаковане и премештене у другу просторију, а библиотека је актуелно магацински простор. Завод нема спортску салу у којој би корисници могли да вежбају током лоших временских услова. Завод је конкурисао на пројекат за изградњу сале. Сензорна соба постоји у четвртном павиљону, али се не користи у последње време јер није процењено да неко од корисника има потребу за тим. Такође, не користи се ни простор за физикалну рехабилитацију јер је у згради која је затворена. Простор је простран, савремено опремљен, има више кревета за физиотерапеутски рад и одговарајуће справе. Запослен је један физиотерапеут, а физијатар долази четири пута месечно.

Све активности за кориснике су сада сведене на минимум због проблема са зидовима, па је потребно да се изврши санација или изградња објекта у ком ће бити смештене радионице и просторије за окупациони рад и секције.

У објекту за заштићено становање корисници се припремају за самосталан живот па им се активности и боравак одвијају одвојено од ових пет павиљона.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

Треба хитно предузети мере како би се осигурало да се помоћ корисницима у исхрани спроводи на начин с поштовањем.¹⁵

НАЛАЗ НПМ:

Оброци се одвијају у одређено време и то корисници знају. У реду чекају да уђу у трпезарију, па под надзором обављају хигијену руку. Корисници седе онако како су на

¹⁵ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 166.

почетку одабрали и тако запослени могу да уоче да ли су сви присутни. Трпезарије су уредне, а столови су за по четири особе. Оне кориснике који су непокретни, односно лежеће пацијенте неговатељи и друго особље храни у собама. НПМ није уочио проблеме у погледу помоћи у исхрани.

Производња хране и узгој животиња се користи искључиво за потребе корисника. Поврће гаје под пластеницима. Завод добија и значајне донације хране и осталих потроштина од трговинских ланаца. У оквиру Завода постоји пекара и ради искључиво за њихове потребе. У њој корисници не могу да купују пецива нити да се радно ангажују у помоћним пословима јер немају инструктора за то.

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.¹⁶

НАЛАЗ НПМ:

Покретни корисници могу на свежем ваздуху проводити колико желе, осим за време obroка и ако су у окупационим ангажовањима. Не морају да се јављају стручним радницима да излазе у двориште. Постоје затворене терасе и дрвени летњиковци у дворишту где могу да седе и одмарају. Видљиво је да корисници воле да проводе време у дворишту.

Корисници који су лежећи и непокретни немају довољно могућности провођења времена на свежем ваздуху, па је потребно уложити додатне напоре да се они свакодневно изводе у двориште.

1.

ПРЕПОРУКА

Завод "Мале Пчелице" ће свим корисницима омогућити да свакодневно бораве на свежем ваздуху.

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 бензодиазепинима¹⁷ такође би требало применити у овом контексту.¹⁸

¹⁶ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 167.

¹⁷ Србија: Посета ЦПТ 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.

¹⁸ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 169.

НАЛАЗ НПМ:

Мали број корисника нема психијатријску терапију. Здравствено особље наводи да је Завод добро снабдевен лековима, имају и новије атипичне антипсихотике у парентералној форми (Океди, Ксеплион, Тревикта..), као и све потребне лекове других група као што су антипсихотици, хипнотици, бензодиазепини, стабилизатори расположења итд. Наводе да је добра сарадња са УКЦ Крагујевац у вези са набавком лекова из групе антипсихотика (парентерална форма). Терапија се пакује у кесице и особље је дели. Више од 100 корисника је на неком од депо препарата, углавном атипичних антипсихотика.

Постоји полифармација тежих пацијената. Лекари наводе да је код њих покушано са неколико фармакотерапијских протокола. Запажено је постојање више психофармака (типичних и атипичних антипсихотика), у комбинацији са бензодиазепинима и стабилизаторима расположења.

Терапија је под контролом психијатара, који размишљају о коморбидитетима, те у зависности и од тога одређују терапију. Према службеним наводима, нико од корисника нема тешке нежељене ефекте терапије као што је малигни неуролептички синдром или екстрапирамидну феноменологију. Свака сумња на нежељене ефекте се нотира у свескама и преноси медицинском особљу. Такође се запажа да корисници имају и дуже време прописане бензодиазепине. Лекари наводе да су корисници навикли на одређене бензодиазепине и тешко подносе замену лека, а у случајевима значајније редукције терапије долази до промена у психичком функционисању.

Став је и НПМ да би полифармација могла бити штетна за здравље корисника, те је потребно реevalуирати протоколе када год је то могуће, а по потреби извршити евентуалну диференцијалну дијагностику.

2.

ПРЕПОРУКА

Завод "Мале Пчелице" ће преиспитати лекове прописане корисницима како би се ограничио њихов број и ризик од нуспојава. Трајање прописивања најчешћих врста бензодиазепина ће се ограничити на најкраћи временски период.

Терапијске листе нису класичне болничке листе, већ су прилагођене установи. Такође, немају здравствени информациони систем, па већину извештаја састављају ручно.

У сваком павиљону у интервенцији постоји ЕКГ, стерилизатор и инхалатор. Завод располаже апаратом за ултразвук абдомена и штитне жлезде, прегледе обавља интерниста. Имају два санитетска возила и треће које би требало да се региструје. Кориснике свакодневно одвозе на потребне прегледе специјалиста у УКЦ Крагујевац или у друге установе. У погледу сарадње са другим здравственим установама, наводе да је она задовољавајућа. Крв се вади у просторијама установе, а затим се на анализе односи у Дом здравља. Везано за третман пацијената којима је потребна психијатријска хоспитализација, наводе да су специјалне болнице спремније да им изађу у сусрет, али да су генерално ситуације у којима се корисници шаљу на психијатријску хоспитализацију ретке, око 3 – 5 пута годишње, јер у Заводу раде два психијатра.

У погледу соба за изолацију, оне се обезбеђују у случају неке инфекције. То ствара проблеме јер онда кревете из те собе морају да премештају у друге собе и тиме се повећава број корисника у другим собама.

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.¹⁹

НАЛАЗ НПМ:

Завод има потребу за већим бројем запослених, превасходно неговатеља и спремача. Завод има два лекара опште праксе и једно упражњено место за још једног лекара, али постоји мала заинтересованост за рад у установи. Имали су и гинеколога, али лекар више не ради овде.

3.

ПРЕПОРУКА

Завод "Мале Пчелице" ће запослити довољно неговатеља, хигијеничара и другог особља за одговарајућу негу корисника.

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.²⁰

НАЛАЗ НПМ:

Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити²¹ 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.²² 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,²³ актом који је требао да буде донет у року од девет месеци од дана ступања на снагу овог закона,²⁴ 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,

¹⁹ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 170.

²⁰ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 171.

²¹ "Сл. гласник РС", бр. 126/21.

²² Чл. 35.

²³ Чл. 34.

²⁴ Чл. 40.

НПМ је обавештен да још није израђен ни његов нацрт, а да установе примењују интерне процедуре, које су предмет инспекцијског надзора.²⁵

Имајући у виду потребу да се на јединствен начин уреди поступање установа у случају инцидентних ситуација и да се одреде мере којима ће се постићи заштита корисника, запослених и имовине, уз поштовање 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.

Завод је успоставио интерну процедуру о мерама за контролу понашања, којом су регулисани процедуре физичког спутавања и ограничавања кретања корисника.



оградице

Корисници се физичку спутавају у ситуацијама крајње неопходности и то у случајевима ауто или хетеро агресивности. Особље наводи да се фиксација спроводи након што су исцрпљени други модалитети (нпр. фармакотерапијске интервенције). У односу на претходну посету НПМ, када је уочено и да се фиксирају корисници који су у ризику да ће пасти са кревета, што је НПМ критиковао и упутио одговарајућу препоруку, сада су на креветима оваквих корисника уочене оградице, чиме је смањена потреба за фиксирањем, због чега НПМ похваљује Завод.

Завод располаже са две собе за фиксацију, које се налазе у павиљонима III и II, у којима је по 4 до 5 кревета. На тај начин је избегнуто да се фиксација врши пред другим корисницима. Ове собе се не разликују много од оних намењених за спавање, осим што је у њима видео надзор. У употреби су каишеви који су од материјала који смањује могућност повреда.



собе за фиксацију

²⁵ Акт Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања бр. 001937593 2024 од 11. новембра 2024. год.



каишеви

У свесци фиксације се ручно уписују генералије корисника, разлог фиксације, ко је наложио фиксацију (лекар), особље које спроводи фиксацију - које је у смени, датум и време почетка и краја фиксације.

Корисници су под надзором особља, наводе да их обилазе, да се прате витални параметри и психичко стање. С обзиром да је запажено у свесци фиксације да су поједини пацијенти дуге време фиксирани, особље појашњава и показује да постоје посебни листови фиксације, у којима се по прецизнијем времену води евиденција и витални параметри (на неколико сати), а да се у свеску фиксације само уписује иницијално време почетка и краја фиксације. Наводе да се пацијенти одводе до тоалета, да им се пружа нега, да се пацијент шета, купа. Примећено је да се поједини корисници чешће фиксирају, што особље објашњава хетероагресивним понашањем.

Особље наводи да се понекад корисници спутавају тако што се један екстремитет, најчешће нога, веже за оквир кревета, јер се тако примире, те нема потребе да их чврсто везују за оба екстремитета нити да затежу каишеве.

4.

ПРЕПОРУКА

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања ће донети подзаконски акт којим ће се уредити начин и ближи услови поступања установа, односно пружалаца услуга у инцидентним ситуацијама.

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.²⁶

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,²⁷ домски смештај је врста услуге социјалне заштите,²⁸ 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.²⁹

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

²⁶ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 173.

²⁷ "Сл. гласник РС", бр. 24/11 и 117/22 - одлука УС.

²⁸ Чл. 47.

²⁹ 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 жалбу³⁰ на одлуку о коришћењу, продужењу, односно престанку коришћења услуге смештаја.³¹ 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 поступак принудног смештаја који би се примењивао у случајевима одбијања смештаја. Другим речима, у очима закона сви корисници су у домском смештају 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.³² Такође, Заштитник грађана је у извештајима из посета 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.³³

³⁰ 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.

³¹ Чл. 12, 13, 15, 17. и 19.

³² Акт Заштитника грађана бр. 183-36/18 од 4. децембра 2018. год.

³³ Акт Заштитника грађана бр. 353-27/21 од 24. јуна 2021. год.

Из досијеа корисника овог завода се види да, уколико је корисник лишен пословне способности, његов старатељ је давао изјаву о сагласности за смештај, на основу овлашћења које добија решењем о старатељству, било да се ради о стручном лицу центра за социјални рад или о другом физичком лицу. Има и случајева постављања привременог старатеља пословно способним корисницима, који се овлашћује да спроведе све поступке у вези са смештајем пословно способног лица, па тако и да да сагласност за смештај у установу социјалне заштите. Међутим, поједини центри нису достављали и изјаву воље корисника, односно информисани пристанак. Истовремено, у досијеима се налазе изјаве о престанку на смештај корисника који нису лишени пословне способности. Стручни радници наводе и да се дешавало да корисник наведе да није сагласан са смештајем и онда се ни не прима у Завод.

НПМ поново указује на то да Закон предвиђа информисани пристанак на смештај пунолетног корисника без обзира на степен пословне способности, као и да ту изјаву корисник може дати и пред пружаоцем услуге.

5.

УТВРЂЕНО

Корисници којима је одузета пословна способност нису дали изјаву о престанку на смештај.

РАЗЛОЗИ

Европски суд за људска права је закључио у неколико предмета везаних за смештај правно неспособних лица која имају старатеља и из чијег понашања је било очито да он или она нису дали пристанак на смештај у установе за социјално старање са високим степеном безбедности, да се дотично лице мора посматрати као “лишено слободе” у смислу члана 5, став 1, Европске конвенције о људским правима, упркос одобрењу старатеља.³⁴

Корисник има право да учествује у процени свог стања и потреба и у одлучивању о томе да ли ће прихватити услугу, као и да благовремено добије сва обавештења која су му за то потребна, укључујући и опис, циљ и корист од предложене услуге као и обавештења о расположивим алтернативним услугама и друга обавештења од значаја за пружање услуге. Без престанка корисника односно његовог законског заступника, не сме се пружити било каква услуга, изузев у случајевима утврђеним законом.³⁵

Смештај се обезбеђује изузетно, на ограничени временски рок, уз информисани пристанак пунолетног корисника, односно законског заступника малолетног корисника, када кориснику није могуће обезбедити останак у породици, услуге у заједници или породични смештај и неопходна му је друштвена помоћ и подршка система социјалне заштите, док се не створе услови за престанак смештаја, уз обавезу надлежног органа да континуирано процењује услове за излазак из институционалног смештаја у породично или друго мање рестриктивно окружење.

Информисани пристанак у смислу става 1. овог члана даје се лично, у писменој форми или у другој форми која је прилагођена кориснику.

Изјаву о престанку на смештај пред надлежним центром за социјални рад, односно пружаоцем услуге, пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, односно законски заступник малолетног корисника, даје слободно и лично, у писменој форми или у

³⁴ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, ЦПТ/Инф (2020) 41, пар. 2.

³⁵ Закон о социјалној заштити, чл. 35. ст. 1. и 2.

другој одговарајућој форми која је прилагођена кориснику, након што су му пружене све информације потребне за давање пристанка.³⁶

ПРЕПОРУКА

Завод "Мале Пчелице" ће омогућити и корисницима којима је одузета пословна способност да дају информисани пристанак на смештај.

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.³⁷

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.³⁸ 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 физичко стање тог лица.³⁹ 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.⁴⁰

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

³⁶ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 12. ст. 1. и 2. и чл. 15. ст. 1.

³⁷ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 174.

³⁸ Породични закон ("Сл. гласник РС", бр. 18/05, 72/11 - др. закон и 6/15), чл. 149. ст. 1.

³⁹ Закон о ванпарничном поступку ("Сл. гласник РС", 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.

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

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.⁴¹

На рочиште се позива и старалац лица, односно привремени заступник, које је суд дужан да саслуша.⁴² 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.⁴³ 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.⁴⁴ Ово лице не мора да доказује да 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.⁴⁵

6.

ПРЕПОРУКА

Завод "Мале Пчелице" 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 настаном 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.

⁴¹ Закон о ванпарничном поступку, чл. 40. ст. 2, чл. 42. ст. 1. – 3. и чл. 42б.

⁴² Закон о ванпарничном поступку, чл. 35. ст. 2. и чл. 37.

⁴³ 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.

⁴⁴ Закон о бесплатној правној помоћи ("Сл. гласник РС", бр. 87/18), чл. 4. ст. 3.

⁴⁵ Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 27. ст. 1. и 4.

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.⁴⁶

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.⁴⁷

Од укупног броја корисника Завода, пословна способност је потпуно одузета за њих 541, а делимично 27.

Корисници се најчешће примају са већ одузетом пословном способношћу или је, евентуално, поступак у току. Иако постоје појединачни случајеви да су одводили кориснике на рочиште, по правилу поступајући судови не виде корисника о чијој пословној способности се одлучује, већ се одлуке доносе на основу вештачења медицинске документације и на основу извештаја Завода о психичком статусу, који се подносе писмено уз евентуално додатне информације које стручни раници дају суду путем телефонског разговора. У последњих годину дана, било је 11 преиспитивања одлука о лишавању, сви поступци су покренути по службеној дужности, односно ради се о редовном преиспитивању и није било случајева враћања пословне способности, као ни замене потпуног лишавања пословне способности делимичним.

Уочена је пракса да се као вештаци у овим поступцима постављају два психијатра Завода, који су иначе на листи сталних судских вештака.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

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.⁴⁸

НАЛАЗ НПМ:

Од присутних корисника, њих 334 су под непосредним старатељством центара за социјални рад, за 267 старатељ је физичко лице, односно супружник, сродник или хранитељ, а њих 33 је под привременим старатељством. Укупно 130 центара за социјални рад из Републике Србије су старатељи, а има и оних из других земаља. Иако има доста примера центара који редовно посећују своје кориснике (Смедерево, Ужице, Ивањица, Пријепоље, Аранђеловац, Нови Пазар...) уопштено говорећи ове посете су нередовне. Одсутни су и други видови комуникације са корисницима, а са стручним радницима се одвија по потреби, најчешће на иницијативу из Завода. Разлози за ретке посете су разни – недовољно финансијских средстава, недовољан број запослених, који је у вези да преоптерећеношћу послом и недостатком времена за ове активности, флукуација запослених у смислу промена радних места или новог запошљавања услед

⁴⁶ Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 4. ст. 3. и чл. 10. т. 1.

⁴⁷ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Сл. гласник РС", бр. 42/13, 89/18 и 73/19), чл. 29. т. 3, чл. 32. т. 3. и 5.

⁴⁸ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 174.

чега долази до честог мењања водитеља случаја или старатеља. Корисници се често ни не упознају са тиме ко им је старатељ. Јасно је да њихово одсуство и недостатак интереса за кориснике делује штетно на њих, онемогућавајући стварање осећаја да неко из спољњег света брине о њима. Ако се има у виду и да многи немају контакте са породицама, значајан број њих је искључиво усмерен на запослене у Заводу.

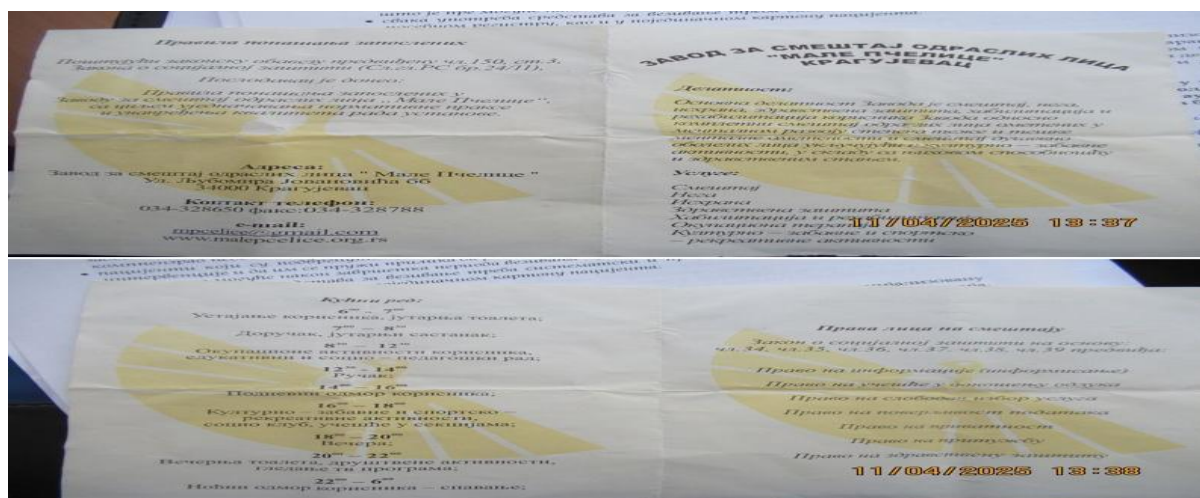
Пракса постављања различитих службеника центара за социјални рад приликом доношења одлуке о смештају и преузимања старатељства постаје сасвим ирелевантна кад се има у виду суштински недостатак бриге за кориснике од стране постављених старатеља. Рад старатеља би морао, пре свега, бити фокусиран на комуникацију са штићеницима и заступање њихових интереса. НПМ је више пута указивао надлежном министарству на потребу за ефективнијом старатељском заштитом корисника који се налазе у домовима и добијао је одговоре да су издате инструкције центрима за социјални рад. Ипак, ово није дало резултат и пасивност центара за социјални рад у погледу старатељске заштите корисника који се налазе у домовима је остао системски проблем. Потребно је спровести мере које ће повећати ефикасност центара за социјални рад, укључујући обезбеђивање додатних кадрова и финансија, како би нагласак био стављен на квалитет старатељске заштите, уместо на формално-правни аспект.

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.⁴⁹

НАЛАЗ НПМ:

Корисници се обавештавају о режиму боравка у установи, правима и обавезама усмено, у склопу процедуре смештаја у Завод. Ово обављају надлежни центри за социјални рад и стручни радници Завода, а у Заводу корисници потписом потврђују да су упознати са кућним редом. Такође, корисници добијају и писмени информатор – брошуру о наведеном.



информативна брошура

⁴⁹ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 175.

Дом има прописани притужбени поступак,⁵⁰ који предвиђа да се притужбе могу подносити усмено и писмено, поштом, укључујући и електронску и то било ком запосленом. Писмене притужбе се могу убацити и у за то намењене сандучиће, који се налазе у ходницима павиљона. Тим павиљона разматра притужбе и евидентира у свесци. Ове притужбе се односе на међусобне сукобе између корисника, на трошење џепарца, нестанак личних ствари и слично. Уколико се ради о притужби на злостављање и занемаривање, о томе се обавештава Интерни тим, који по хитном поступку заседа, утврђује све релевантне чињенице и доноси образложени закључак да се притужба прихвати, одбаци или делимично прихвати. На основу тога, директор доноси одлуку, за шта је рок 15 дана од дана пријема притужбе и против одлуке подносилац притужбе може поднети жалбу министарству у року од 8 дана од дана пријема одлуке. Ова процедура је објављена на огласним таблама павиљона.

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 и требало би уложити напоре да се развију притужбене процедуре прилагођене њима.

7.

УТВРЂЕНО

Процедура о поступању по притужбама није усклађена са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити нити прилагођена корисницима Завода.

РАЗЛОЗИ

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.⁵¹

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 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

⁵⁰ Процедура о поступању по притужбама, бр. 01-1830/2 од 31. децембра 2020. год.

⁵¹ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 33. и 34.

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 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.⁵²

Корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може поднети притужбу надлежном органу.⁵³

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.

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.

⁵² Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, ЦПТ/Инф (2018) 4, пар. 83. и 90.

⁵³ Закон о социјалној заштити, чл. 39.

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

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

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

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

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

Директор, односно 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.⁵⁴

ПРЕПОРУКА

Завод "Мале Пчелице" ће Процедуру о поступању по притужбама ускладити са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити и прилагодити је корисницима Завода.

⁵⁴ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 32. и 33.