



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
414-53/2023
Београд



Заштитник грађана
Zaštitnik građana

дел.бр. 30535 датум: 27.11. 2023.

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ

Извештај о посети Домском одељењу за одрасле и старије «Нови Пазар» при Центру за социјални рад Нови Пазар

Београд, новембар 2023. године

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.

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

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

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

На основу спроведеног јавног позива³, Заштитник грађана је изабрао удружења са којима ће остваривати сарадњу у обављању послова НПМ и то: Комитет правника за људска права, Виктимолошко друштво Србије, Центар за интеграцију младих, Хелсиншки одбор за људска права у Србији, Одбор за људска права Ваљево и КликАктив – Центар за развој социјалних политика.

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.

¹ „Службени лист СЦГ – Међ. уговори“, бр. 16/05 и 2/06 и „Службени гласник РС – Међ. уговори“, бр. 7/11.

² Потписан 12. децембра 2011. год.

³ „Службени гласник РС“, бр. 82/22.

1.2. ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

1.2.1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

УСТАНОВА	Домско одељење за одрасле и старије „Нови Пазар“ при Центру за социјални рад Нови Пазар (Дом)
ЦИЉ ПОСЕТЕ	Остваривање права корисника на приватност, контакт са спољним светом и приступ здравственој заштити
ПОСЕТУ ОБАВИО	Заштитник грађана у обављању послова НПМ, уз учешће експерта медицинске струке
ВРСТА ПОСЕТЕ	Тематска посета по Плану посета НПМ за 2023. годину
ДАТУМ ПОСЕТЕ	28. септембар 2023. године
НАЈАВА ПОСЕТЕ	Посета је најављена
САСТАВ ТИМА	Вођа тима: Ивана Босиљчић, <i>Стручна служба Заштитника грађана</i> Члан тима: др Мира Петровић, <i>специјалиста психијатрије</i>

1.2.2. САРАДЊА ЗАПОСЛЕНИХ СА ТИМОМ НПМ

Запослени у Дому остварили су пуну сарадњу са тимом НПМ, пружили све тражене информације, омогућили обилазак просторија, несметан увид у тражену документацију, као и разговоре са корисницима.

Професионално поступање руководиоца и запослених током посете Дому представља пример добре праксе у поступању у складу са законом предвиђеном обавезом сарадње органа са НПМ.

1.2.3. ОПШТИ ПОДАЦИ О ДОМУ

Домско одељење за одрасле и старије „Нови Пазар“ је организациона јединица Центра за социјални рад, која је започела са радом 2014. године. Намењена је за пружање услуга домског смештаја одраслим и старим лицима. Лиценца за рад обновљена је јула 2022. године.

Дом спада у установе социјалне заштите отвореног типа. Капацитет Дома је 93 корисника, а на дан посете НПМ у Дому је било смештено 83 корисника, од којих 35 зависних, 31 полузависан и 17 независних корисника.

Према полној структури, на смештају је било 50 корисница и 33 корисника. Према старосној структури, преко 65 година има 59 корисника, од којих 30 преко 80 година. Десет корисника има почетни или тежи облик деменције, а три корисника су слабовида, али се самостално крећу. Од осам корисника који су под старатељством, двоје је делимично лишено пословне способности.

У Дому је преко пет година смештено 19 корисника, 44 корисника ту бораве од једне до пет година, 13 корисника од 6 месеци до годину дана, а 7 корисника мање од 6 месеци. У 2023. години до дана посете НПМ један корисник се вратио у своју породицу.

Број запослених предвиђен постојећом систематизацијом радних места је 32, док су процењене потребе Дома 47 запослених.

2. УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ

2.1. СМЕШТАЈНИ УСЛОВИ У ДОМУ И ПРАВО НА ПРИВАТНОСТ

Дом се налази ван центра града, у троспратној згради са лифтом која је наменски грађена и окружена зеленилом. Генерални утисак током обиласка Дома јесте да су услови смештаја добри и да је створено пријатно окружење за боравак корисника. Простор у собама прилагођен је потребама корисника.

За смештај се користи 7 једнокреветних и 13 двокреветних соба, као и 15 четворокреветних соба. Поред смештајног простора, у Дому постоје посебне просторије за радну терапију, интернет кафе са библиотеком, као и амбуланта, кухиња, трпезарија, чајна кухиња, фризерски салон итд.



Собе су простране и обезбеђује више од прописаног минималног стандарда од 5 м² површине по кориснику, имају терасу и опремљене су клима уређајима. Грејање је централно. Собе, купатила и друге просторије су светле, проветрене и чисте.

Корисници су по собама разврстани по полу. У вишекреветним собама размак између кревета омогућава несметано функционисање корисника у складу са њиховим потребама и могућностима. Кревети, душеци и намештај су новији и делују одржавано. У собама, осим кревета, постоје ормани за одлагање личних ствари, ормарићи уз кревете, као и столови, столице, а поједине собе имају и мање фрижидере. Собе одражавају посебност особа које у њима бораве (има личних предмета, слика и сл.), а поједини ходници су украшени ликовним радовима једног од корисника који је био смештен у Дому.

Током обиласка је уочено да у собама постоји дугме за позивање особља, а да се у просторији за неговатељице налази уређај који приказује из које собе је позив упућен.



Код теже покретних и непокретних корисника који бораве у четворокреветним собама, промена пелена обавља се у собама, пред другим корисницима.

1.

УТВРЂЕНО

У току посете нису уочени паравани који би се користили приликом промена пелена, пресвлачења и одржавања хигијене корисника у вишекреветним собама.

РАЗЛОЗИ

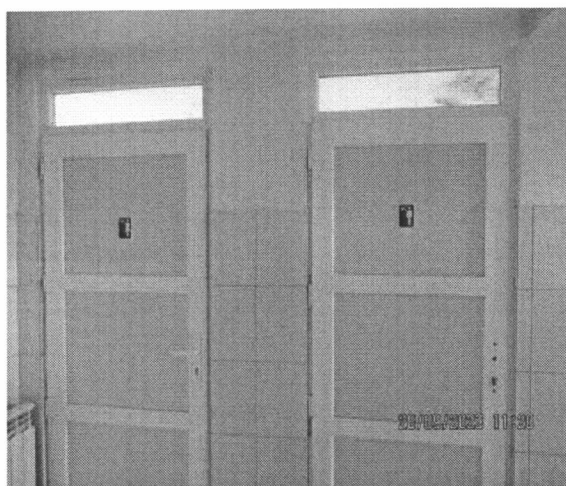
Корисник има право на поштовање приватности приликом пружања услуга социјалне заштите.⁴

За кориснике са отежаним кретањем обезбеђени су паравани приликом пружања неге и одржавања личне хигијене.⁵

ПРЕПОРУКА

Дом ће користити покретне параване приликом промене пелена, пресвлачења и одржавања хигијене корисника у собама, ради заштите њихове приватности.

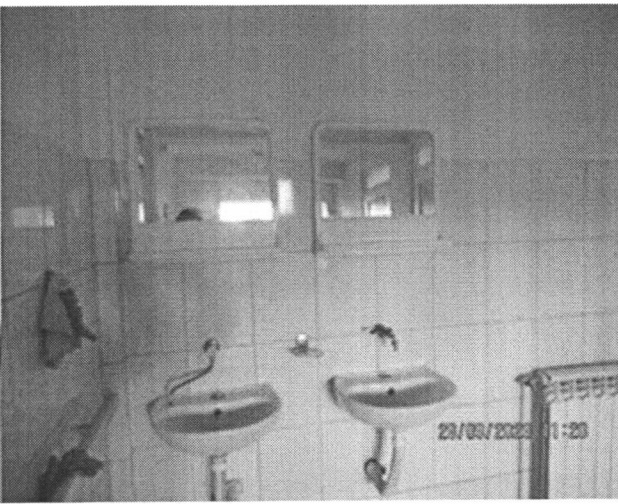
Једнокреветне и двокреветне собе су са купатилима, а за кориснике који су смештени у четворокреветне собе доступно је спратно заједничко купатило. Тоалети су одвојени за кориснике и кориснице. Хигијена у њима је, такође, на веома добром нивоу.



Према наводима запослених, увек има топле воде, што су потврдили и корисници.

Тоалети имају врата и исправне санитарне уређаје.

У време посете НПМ сви тоалети су били у функцији, осим једног мушког тоалета који је био без кваке на вратима и ван употребе због излива из инсталација са горњег спрата.



⁴ Закон о социјалној заштити („Службени гласник РС“, број 24/2011 и 117/2022 – одлука УС), члан 38. став 1.

⁵ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите („Службени гласник РС“, број 42/2013, 89/2018 и 73/2019), члан 42. став 5.

У заједничким купатилима не постоје индивидуалне кабине за туширање, већ један простор за туширање са четири батерије, без паравана, завесе или било ког другог вида заштите, којим би се обезбедила приватност корисника приликом туширања.

Према наводима запослених, корисници се никада не купају заједно, једни са другима, и не нарушава им се приватност. Неговатељице купају и помажу непокретним и полупокретним корисницима које доводе у колицима или се купање обавља на специјалном кревету који стаје у простор за туширање.



Током обласака Дома, уочена је и влага на зиду у ходнику, поред једног од тоалета, за коју је наведено да потиче од неисправних инсталација.



2.

УТВРЂЕНО

Поједине инсталације су неисправне, због чега један мушки тоалет није у функцији, а зид поред једног тоалета је оштећен од влаге.

РАЗЛОЗИ

Према стандардима Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (ЦПТ) стварање позитивног терапијског окружења, између осталог, значи и одржавање установе у задовољавајућем стању.⁶

ПРЕПОРУКА

Центар за социјални рад Нови Пазар ће у Дому предузети активности ради поправке неисправних инсталација, санирања влаге и оштећења на зиду ходника и омогућавања коришћења мушког тоалета.

⁶ Европски Комитет за спречавање мучења, 8. Општи извештај

У Дому постоји систем видео надзора. Камере покривају ходнике и околину зграде. Приликом обиласка Дома није уочено обавештење о постојању видео надзора.

3.

УТВРЂЕНО У Дому нису постављена обавештења о постојању видео надзора.
ПРЕПОРУКА Дом ће обавештења о постојању видео надзора поставити на видљивим местима у свим просторима и просторијама које су под видео надзором.

2.2. КОНТАКТИ КОРИСНИКА СА ПОРОДИЦОМ И СПОЉНИМ СВЕТОМ

Контакти корисника са породицама, према наводима запослених, омогућени су свакодневно. Корисници имају могућност да одлазе у посете сродницима, а такође и породице, сродници и старатељи имају могућност да посећују кориснике.



Посете се одвијају уз претходну најаву у периоду од 8,00 до 18,00 часова.

У летњем периоду посете се претежно обављају на тераси и у тзв. летњиковцу који се налази у дворишту поред зграде Дома, а у зимском периоду и када су неповољни временски услови за посете се користи просторија која има засебан улаз.

Током обиласка је уочено да је просторија за посете опремљена са три фотеље и столом, али да се користи и за одлагање вишка намештаја и помагала.

Изглед просторије која је намењена за посете знатно одступа од стања и изгледа

свих других просторија у Дому које су, за разлику од ове просторије, уредне, загрејане, лепо уређене и пријатне за боравак.



4.

УТВРЂЕНО

Просторија за посете у Дому није адекватно уређена.

ПРЕПОРУКА

Центар за социјални рад Нови Пазар ће у Дому уредити просторију за посете тако да пружи услове за пријатан боравак корисника и посетилаца у њој.

Корисници поседују мобилне телефоне и са родбином директно комуницирају, а мали број корисника који немају мобилни телефон, телефонске позиве, по потреби и без накнаде, обављају преко фиксног телефона који се налази „на рецепцији“ и код правника.

Корисници имају могућност да се дописују са сродницима и пријатељима без икаквих ограничења, али то ретко ко чини.

У Дому је доступан интернет. Током короне, контакт са сродницима организован је преко „Вибера“, а потом је инсталирана и опрема за видео позиве: два већа ТВ апарата, компјутери, слушалице са микрофонима и камере. Видео позиви обављају се у посебној просторији - интернет кафеу са библиотеком, а особље по потреби пружа помоћ корисницима у коришћењу опреме.



Највећи број соба опремљен је ТВ уређајима, а по један ТВ уређај постоји и у трпезарији и у заједничким просторијама на спратовима Дома.

Собе у којима су смештени непокретни корисници редовно се проветравају, корисници се изводе на терасе, а понекад и у двориште и на терасу у приземљу зграде. Такође, посетиоци понекад кориснике изведу до тзв. летњиковца, а има и корисника који не желе да изађу на свеж ваздух.

Покретни корисници могу слободно да се крећу унутар Дома и околине, што је уочено и приликом посете. Такође, уз изјаву у којој опредељују време изласка и повратка у Дом, могу на своју одговорност да изађу у град. На захтев родбине, а уз сагласност управника, корисници могу да изађу из Дома на дан-два или дуже, ради боравка у породичној средини.

Дом повремено организује и излете (нпр. посета оближњем манастиру Сопоћани) за које су корисници посебно заинтересовани. Два радна терапеута организују и друге активности у Дому, према интересовањима и могућностима корисника, као и прославе рођендана и празника. За те потребе у Дому постоје аудио уређаји (звучници, миксета).

Куповина за индивидуалне потребе корисника организована је једном недељно тако што економ обилази све кориснике, сачини списак ствари, са возачем одлази у куповину и потом корисницима уз рачун доноси наручене артикле.

2.3 ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Упутни орган за пријем корисника у Дом је Центар за социјални рад Нови Пазар, којем се уз захтев за смештај доставља и медицинска документација. Сву потребну документацију за смештај у Дом прегледа петочлана комисија у чијем саставу су: управник Дома, социјални радник, правник, психолог из Центра за социјални рад и неговатељица, а у току обраде захтева, запослени (социјални радник, психолог, правник) посете будућег корисника.

Дом нема здравствену службу ни стално запослене здравствене раднике. За потребе пружања здравствене заштите корисницима, закључен је уговор са Домом здравља Нови Пазар, у који се корисници превозе санитетским возилом Дома. Из Опште болнице Нови Пазар ангажовани су један лекар и једна медицинска сестра, у оквиру допунског рада, и у Дом долазе три пута недељно по четири сата.

Лекар у амбуланти Дома обавља први преглед корисника, а потом и контролне прегледе, а корисници имају и изабраног лекара у Дому здравља Нови Пазар, који поред прегледа, издаје упуте, рецепте за лекове и друго. Услуге физиотерапеута доступне су корисницима уколико их родбина ангажује.

Први преглед корисника не обавља се увек непосредно након пријема у Дом. Ако се на основу медицинске документације процени да је здравствено стање новопримљеног корисника стабилно, преглед се обавља приликом првог доласка лекара у Дом, када се попуњава и налог за лабораторијске анализе. Корисник се одмах прегледа само уколико постоји сумња да је инфективан. На дан посете НПМ у Дому није било оболелих од акутних и хроничних инфективних болести.

Према наводима социјалне раднице, установа се обраћала Министарству здравља са захтевом да им се обезбеди пријем здравственог особља, али им то није одобрено.

Имајући у виду структуру корисника, односно околност да је већина корисника непокретно или полупокретно, да је више од трећине корисника старости преко 80 година, да на смештају има корисника који су лишени пословне способности, као и друге релевантне податке и налазе изнете у овом извештају, **НПМ сматра да би Дом требало да има стално запослене здравствене раднике ради адекватнијег задовољавања потреба корисника и унапређења начина пружања здравствене заштите, а у складу са важећим прописима и стандардима.**

5.

УТВРЂЕНО

Дом нема стално запосленог лекара ни друге здравствене раднике.

РАЗЛОЗИ

Домским смештајем кориснику се обезбеђује становање и задовољење основних животних потреба, као и здравствена заштита.⁷

Када се здравствене услуге пружају у домовима за смештај реализују се под условима и уз примену стандарда утврђених у складу са законом којим се уређује здравствена заштита. Испуњеност услова за обављање одређених послова из здравствене делатности у домовима за смештај утврђује министарство надлежно за здравље у складу са законом којим се уређује здравствена заштита. Средства за финансирање здравствених радника и других трошкова здравствене заштите у домовима за смештај чији је оснивач Република Србија, аутономна

⁷ Закон о социјалној заштити („Службени гласник РС”, бр. 24/2011 и 117/2022 - одлука УС), члан 51.

покрајина односно јединица локалне самоуправе обезбеђују се у буџету Републике Србије, аутономне покрајине односно јединице локалне самоуправе, као и код Републичког завода за здравствено осигурање, у складу са законом и другим прописом. Инспекцијски надзор над обављањем здравствене делатности у домовима за смештај врши здравствена инспекција.⁸

Право на лиценцу за пружање услуге социјалне заштите има организација социјалне заштите: 1) која је регистрована у складу са законом; 2) која испуњава стандарде за пружање услуге за коју тражи издавање лиценце, а који се тичу локације, простора, опреме, организације, броја и стручности ангажованог особља, процене, планирања и активности за пружање конкретне услуге социјалне заштите; 3) која најмање две године пружа услуге социјалне заштите. Стандарде из става 1. тачка 2) овог члана прописује министар надлежан за социјалну заштиту.⁹

Поступак за издавање, обнављање, суспензију и одузимање лиценце спроводи министарство надлежно за социјалну заштиту, применом одредаба закона којим се уређује општи управни поступак.¹⁰

Кадровска попуњеност мора бити адекватна у смислу броја, врсте особља (психијатри, лекари опште праксе, медицинске сестре, психолози, радни терапеути, социјални радници, итд.), те искуства и стручне оспособљености. Недостаци у кадровском капацитету често озбиљно осујећују покушаје да се пацијентима осигура адекватан третман, који мора укључивати широки спектар рехабилитацијских и терапијских активности...¹¹

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

Сваки новопримљени корисник треба да буде медицински прегледан након пријема и његово соматско стање треба стално надзирати. Превентивна нега је важна у сваком институционалном окружењу, као и доступност релевантних вакцина и здравствено образовање.

Сваки корисник треба имати лични медицински картон, са дијагностичким информацијама (укључујући резултате свих специјалистичких прегледа које је корисник имао), као и важећи извештај о третману и стању корисниковог менталног и соматског здравља.

Свако прибегавање психотропским лековима лекар мора унапред изричито да одобри, а овај поступак мора бити исправно забележен.¹²

ПРЕПОРУКА

Центар за социјални рад Нови Пазар предузеће све потребне активности и радње, укључујући измену систематизације радних места и подношење одговарајућег захтева Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, у циљу запошљавања одговарајућег броја и врсте здравствених радника у Дому, у складу са потребама корисника, а сходно важећим прописима и стандардима.

Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања предузеће активности из оквира своје надлежности у циљу запошљавања одговарајућег броја и врсте здравствених радника за потребе Домског одељење за одрасле и старије „Нови Пазар“ при Центру за социјални рад Нови Пазар.

⁸ Исто, члан 59.

⁹ Исто, члан 179.

¹⁰ Исто, члан 184.

¹¹ Европски комитет за спречавање мучења, 8. Општи извештај [ЦПТ/Инф (98) 12], тачка 42.

¹² Европски комитет за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања, ЦПТ/Инф (2020) 41, тачке 19-22.

У Дому неговатељице корисницима пружају неговатељске, али и поједине медицинске услуге (подела терапије, санирање и нега мањих повреда, превијање итд.). Неговатељице су прошле обуку за коју имају сертификате. Нега је задовољавајућа. У Дому се не осећа карактеристичан мирис на урин, а у време посете НПМ није било ни једног корисника са декубитусима. Према наводима запослених, корисници углавном дођу са декубитусима.

Према постојећој систематизацији радних места број запослених у неговатељској служби је 9, а процењене потребе Дома су 11 неговатеља/ица. Према службеним наводима, у дневној смени је ангажовано две до три неговатељице, а у ноћној једна. Такође, поред недостатка здравствених радника и недовољног броја особља за пружање неге и услуга (неговатеља/ца), недостаје и једна спремачица, домар, портир, као и радници у финансијама, набавци и складиштењу робе и вешерају.

Имајући у виду старосну структуру корисника и степен помоћи и подршке који су већини корисника потребни ради задовољавања основних потреба, те константно повећан обим посла и оптерећеност запослених, НПМ сматра да је неопходно хитно запослити недостајући број запослених, посебно неговатеља/ица.

6.

УТВРЂЕНО

У Дому је недовољан број неговатељског и другог особља.

РАЗЛОЗИ

Минимални број стручних радника, стручних сарадника и сарадника непосредно ангажованих у раду са одраслим и старијим лицима на домском смештају, одређује се на следећи начин:

1) старија лица:

- (1) један стручни радник или један стручни сарадник на 70 корисника;
- (2) један неговатељ на десет корисника са утврђеним I и II степеном подршке.

2) одрасла лица са интелектуалним тешкоћама и душевно оболела:

- (1) један стручни радник или један стручни сарадник на 25 корисника;
- (2) један неговатељ на 10 корисника са утврђеним I и II степеном подршке;...

3) одрасла лица са телесним инвалидитетом:

- (1) један стручни радник или један стручни сарадник на 40 корисника;
- (2) један неговатељ на 10 корисника са утврђеним I и II степеном подршке;...¹³

Кадровска попуњеност мора бити адекватна у смислу броја, врсте особља (психијатри, лекари опште праксе, медицинске сестре, психолози, радни терапеути, социјални радници, итд.), те искуства и стручне оспособљености. Недостаци у кадровском капацитету често озбиљно осујећују покушаје да се пацијентима осигура адекватан третман, који мора укључивати широки спектар рехабилитацијских и терапијских активности...¹⁴

Комитет препоручује да српске власти предузму кораке, као питање приоритета, како би се повећао број запослених у Дому Ветерник, а у циљу правилног пружања неге, при чему би особље имало довољно времена да ради са корисницима.¹⁵

ПРЕПОРУКА

Центар за социјални рад Нови Пазар ће сачинити анализу потребног броја запослених различитих профила у Домском одељењу за одрасле и старије „Нови Пазар“ како би се корисницима обезбедио адекватан третман у складу са важећим прописима и стандардима.

¹³ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл.47.

¹⁴ Европски комитет за спречавање мучења, 8. Општи извештај [ЦПТ/Инф (98) 12], тачка 42.

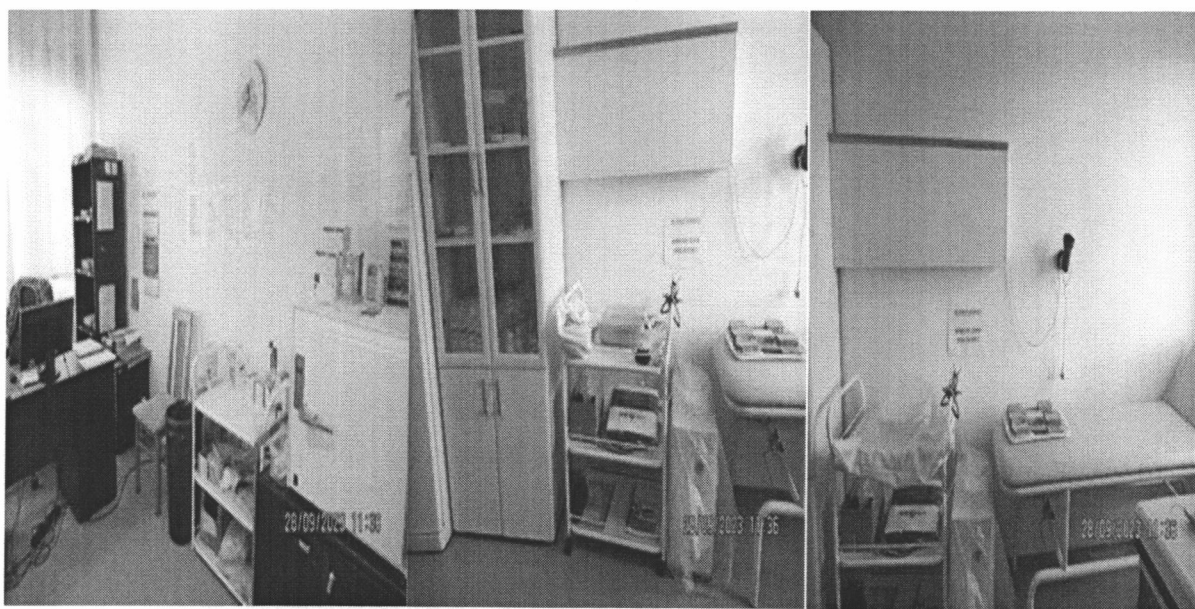
¹⁵ Извештај о посети Републици Србији Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања из 2015. године, параграф. 202.

Сачињену анализу Центар за социјални рад Нови Пазар доставиће Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

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

У приземљу Дома налази се опремљена амбуланта. У амбуланти се обавља општи лекарски преглед корисника. У саставу амбуланте налази се просторија која се закључава и у њој се чувају лекови.

Од медицинских апарата у Дому постоји апарат за мерење притиска, глукомер, ЕКГ апарат, апарат за кисеоник, инхалатор, стерилизатор и апарат за ултразвук.



Корисник се може упутити у Дом здравља код изабраног лекара или у Општу болницу.

У Дому нису затечени здравствени картони корисника, протоколи нити друге посебне књиге евиденције. Према наводима социјалне раднице, сва медицинска документација се чува у здравственим картонима корисника који се налазе у Дому здравља. Социјална радница свакодневно обилази кориснике, а поготово оне за које је лекар наложио интензивније праћење. Ангажовани лекар познаје све кориснике и на основу клиничког стања процењује ургентност прегледа. Нема података о броју обављених редовних и контролних прегледа у Дому.

У случају ургентног стања позива се Служба хитне помоћи, са којом запослени сарадњу оцењују као добру.

Консултативни прегледи се обављају у Општој болници Нови Пазар. Упут за специјалистички преглед креира доктор у Дому здравља, и то за први слободан термин. Ако је неопходно преглед обавити без одлагања, тада издаје упут без термина.

Према подацима из Упитника достављеног Центру за социјални рад Нови Пазар пре посете НПМ, од специјалистичких прегледа у 2023. години обављено је 2 кардиолошка прегледа, 2 АТД пулмолошка, 2 онколошка, по један нефролошки, ендокринолошки и дерматолошки преглед, 5 офталмолошких и 3 ортопедска прегледа (преломи). Према наводима социјалне раднице, корисници се упућују и на неуролошке и психијатријске прегледе, по потреби. Сарадњу са Домом здравља и Општом болницом Нови Пазар саговорница оцењује као коректну.

Дом поседује два нова санитарска возила. Једно санитарско возило је са стандардним седиштима, а друго приступачно за инвалидска колица, са хидрауличном рампом.



Корисници се на прегледе у Дом здравља и на специјалистичке прегледе превозе санитарним возилима, у пратњи неговатељице.

Према наводима социјалне раднице, корисници од лекара добијају све релевантне информације у вези свог здравственог стања и лечења.

Из разговора са корисницима може се закључити да су обавештени о терапији која се примењује и терапијским индикацијама које су присутне. У Дому не потписују информисану сагласност на предложену медицинску меру, већ у

здравственој установи у којој се лече. Корисници који су пословно способни сами потписују сагласност на медицинску меру, док за оне којима је одузета пословна способност сагласност на медицинску меру потписује старатељ.

За време пандемије корона вирусом, захваљујући доброј организацији посла и напорима запослених, ни један корисник није оболео. Дом има посебну просторију за изолацију оболелих од инфекције.

Дом поседује довољан број антидекубиталних душека – 40 (20 је са компресором, 20 сунђерастих) и довољан број помагала. У време посете НПМ, 17 корисника користило је инвалидска колица, а 9 ходалице.

Дом је опремљен медицинским хидрауличним креветима са оградом и стативом за ручно подизање. Постоји опрема која омогућава особљу да пружи адекватну негу (укључујући и личну хигијену) особама везаним за кревет.

Током посете НПМ, није запажено да има седираних корисника, што би био један од знакова употребе прекомерне дозе психофармака. Према службеним наводима, терапија се даје искључиво према специјалистичком извештају психијатра, а ако се корисник узнемири и захтева додатну терапију, позива се Служба хитне помоћи и све је препуштено процени лекара, а не особља Дома.

У Дому не постоји просторија за изолацију агитираних и узнемирених корисника и не примењују се никакве рестриктивне мере према корисницима, што је у складу са важећим прописима и стандардима.

Повреде и смртни исходи

Од почетка 2023. године до дана посете НПМ, у Дому су 4 корисника задобила повреде, и то у три случаја преломе, а у једном лакшу опекотину (црвенило). Све повреде су настале задесно (падом услед саплитања, оклизнућа у купатилу, проливањем вруће воде приликом кувања кафе). Повреде су евидентирани у специјалистичким извештајима и у здравственим картонима корисника који се налазе у Дому здравља. У Дому се не води протокол повреда. Сви наведени подаци добијени су од социјалне раднице.

У Дому се не води евиденција о повредама корисника нити се описује начин њиховог настанка и околности под којима је повреда настала.

7.

УТВРЂЕНО

У Дому се не евидентирају повреде корисника и начин њиховог настанка.

РАЗЛОЗИ

У установи социјалне заштите, односно код пружаоца услуга забрањено је занемаривање корисника. Занемаривање је немар или пропуст запосленог да, с обзиром на стандарде услуге, правила струке, етичке стандарде, односно правила свог посла, обезбеди адекватно задовољавање егзистенцијалних потреба, исхране, смештаја, здравствене заштите образовања, рекреације и безбедних животних услова, психо-социјалних и духовних потреба. Занемаривање обухвата и пропуст у обављању правилног надзора и заштите корисника од повређивања и самоповређивања.¹⁶

Ако корисник има повреде, тврди да је злостављан или друго лице указује на то да је корисник злостављан, запослени одговоран за корисника, његов непосредни руководиоца и директор установе, односно руководиоца пружаоца услуге, дужни су да:

- 1) без одлагања кориснику обезбеде одговарајући лекарски преглед;
- 2) евидентирају све повреде корисника и механизме настанка повреде;
- 3) забележе све предузете радње у досијеу корисника;
- 4) обавесте полицију, јавног тужиоца, надлежни центар за социјални рад, члана његове уже породице, изабрану особу од поверења, законског заступника, министарство надлежно за социјалну заштиту и Заштитника грађана, ако у радњи или пропуштању којим су доведени у опасност живот или здравље корисника постоји основана сумња на постојање кривичног дела.¹⁷

ПРЕПОРУКА

Дом ће започети уредно евидентирање свих повреда корисника и механизма њиховог настанка (задесно, самоповређивањем, нанете од стране других лица), а све предузете радње забележиће се у досије корисника.

У 2022. години у Дому је преминуло 6 корисника, а током 2023. године до дана посете НПМ преминуло је 26 корисника. Према сазнањима запослених, сви су преминули природном смрћу, а обдукције нису рађене. Запослени су навели да су чести случајеви да породице своје чланове смештају у Дом пред крај њиховог живота, те сматрају да је отуда и број преминулих у овој години толики.

У случају смртог исхода, констатацију врши лекар хитне помоћи. У Дому се не води Протокол умрлих. Један примерак Потврде о смрти прилаже се у досије корисника.

Имајући у виду добијене податке, НПМ указује на став Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (ЦПТ) да када се деси смрт у установи социјалног старања (или у болници у коју је корисник премештен), треба обавити аутопсију, осим ако пре саме смрти лекар није успоставио јасну дијагнозу смртоносне болести. Даље, када год се обавља аутопсија, њени закључци треба на систематичан начин на буду пренесени руководству установе за социјално старање, како би руководство утврдило има ли искустава из којих се може научити нешто за будуће сличне случајеве у погледу оперативних процедура.¹⁸

Према наводима социјалне раднице, од како је Дом почео са радом није било случајева неочекиване, напрасне или насилне смрти корисника ни смрти узрокованих задесно насталим повредама, као ни покренутих истрага. Такође, није било случајева насиља између корисника нити недозвољеног поступања запослених према корисницима.

¹⁶ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити („Службени гласник РС“, број 126/2021), члан 20. ст. 3-5.

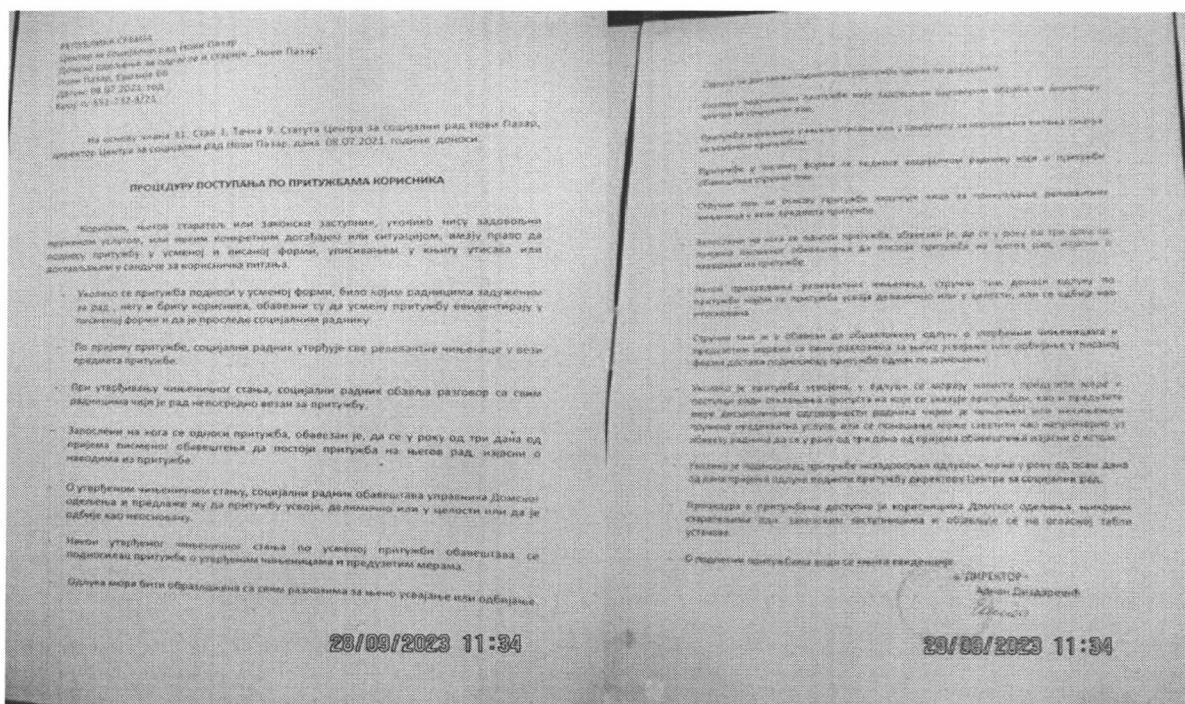
¹⁷ Исто, члан 22. став 3.

¹⁸ Европски комитет за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања, СРТ/Inf(2020)41, тачка 26.

2.4. НАВОДИ О ЗЛОСТАВЉАЊУ

Тим НПМ је током посете уочио да у Дому постоје услови за пријатан боравак и да се корисници једни према другима односе љубазно и са уважавањем, као и да су запослени према корисницима предусретљиви и посвећени. Корисници се нису жалили тиму НПМ на било који облик занемаривања и/или злостављања.

Током обиласка Дома на огласној табли уочене су информације о кућном реду, као и Процедура поступања по притужбама корисника¹⁹.



Процедура поступања по притужбама донета је у 2021. години, пре 31. децембра 2021. године као дана ступања на снагу Закона о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити.

НПМ указује да је наведену процедуру потребно допунити и изменити како би била усклађена са важећим прописом у погледу круга лица који могу поднети притужбу, рока за достављање одговора на притужбу и других питања од значаја за заштиту права корисника, те како би обухватала и поступање по приговору²⁰.

8.

ПРЕПОРУКА

Центар за социјални рад Нови Пазар регулисаће поступање по притужбама и приговорима у складу са Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити.

¹⁹ Број: IV-551-732-3/21 од 08. јула 2021. године.

²⁰ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, члан 32. и чл. 33.