



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Београд
414-33/2025

дел. бр. 5608 датум: 23.2.2026.



Заштитник грађана
Zaštitnik građana



НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ
МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ДОМСКОГ ТИПА

**Извештај о посети
Дому за децу и омладину без
родитељског старања "Споменак"**

Београд, фебруар 2026. 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	5
1.3.	ПОДАЦИ О ДОМУ	5
1.3.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ	5
1.3.2.	ПОСЕБНИ ПОДАЦИ (стање на дан посете)	6
1.3.3.	ЛОКАЦИЈА И АРХИТЕКТУРА	6
2.	УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ	6
2.1.	МАТЕРИЈАЛНИ И ДРУГИ ЖИВОТНИ УСЛОВИ	6
2.1.1.	СМЕШТАЈ	6
2.1.2.	ИСХРАНА	11
2.2.	ПРАВНА ЗАШТИТА, БЕЗБЕДНОСТ И КОНТРОЛА	11
2.2.1.	ПРАВНА ЗАШТИТА	11
2.2.2.	БЕЗБЕДНОСТ	18
2.2.3.	КОНТРОЛА	19
2.3.	ТРЕТМАН И ПОЛОЖАЈ КОРИСНИКА	19
2.3.1.	ВАСПИТНИ РАД	19
2.3.2.	ОБРАЗОВАЊЕ И СТРУЧНО ОСПОСОБЉАВАЊЕ	25
2.3.3.	СЛОБОДНО ВРЕМЕ	25
2.3.4.	КОНТАКТ СА СПОЉНИМ СВЕТОМ	27
2.3.5.	ПОСТУПАЊЕ ПРЕМА ПОСЕБНО РАЊИВИМ ГРУПАМА	28
2.4.	ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА	28
2.4.1.	ЛЕЧЕЊЕ	28
2.4.2.	ПОСЕБНИ АСПЕКТИ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ	28
2.5.	НАВОДИ О ЗЛОСТАВЉАЊУ	29

1. УВОД

1.1. МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

Законом о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни или поступака¹ прописано је да Национални механизам за превенцију тортуре (НПМ) обавља посете установама у којима се налазе или се могу налазити лица лишена слободе, у циљу одвраћања државних органа и службених лица од било каквог облика мучења или било ког другог облика злостављања, као и ради усмеравања државних органа ка стварању смештајних и осталих животних услова у установама у којима се смештају лица лишена слободе у складу са важећим прописима и стандардима.

НПМ има право: на несметан, ненајављен и свакодобан приступ свим установама и свим просторијама у којима се налазе или се могу налазити лица лишена слободе; да насамом разговара са тим лицима и са службеним лицима, која су обавезна да сарађују тим поводом, као и са свим осталим лицима која могу имати информације значајне за поступање према лицима лишеним слободе; на приступ свој документацији која се односи на та лица; да надлежним органима даје препоруке у циљу побољшања начина поступања према лицима лишеним слободе и унапређења услова у којима се она задржавају или затварају. По обављеним посетама, НПМ сачињава извештаје које доставља посећеним установама. Након тога, НПМ одржава стални дијалог са посећеном установом, као и органом у чијем је саставу та установа, у циљу отклањања утврђених недостатака који могу довести до појаве тортуре, нељудског или понижавајућег поступања.

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

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

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

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

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

² Потписан 12. децембра 2011. год.

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

1.2. ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

1.2.1. ОПШТИ ПОДАЦИ

УСТАНОВА	Дом за децу и омладину без родитељског старања "Споменак" (Дом „Споменак“)
ВРЕМЕ ПОСЕТЕ	11. септембар 2025. године
ОСНОВ ПОСЕТЕ	Послови НПМ, у складу са чланом 2а Закона о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака
ВРСТА ПОСЕТЕ	Редовна посета
НАЈАВА ПОСЕТЕ	Ненајављена посета
ПОСЕТУ ОБАВИО	Заштитник грађана, у сарадњи са Покрајинским заштитником грађана - Омбудсманом АП Војводине и удружењем Центар за интеграцију младих
САСТАВ ТИМА	Вођа тима: Маја Јовић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i> Чланови тима: доц. др Драгана Ћорић, <i>Покрајинска заштитница грађана - омбудсманка АП Војводине</i> Слађана Мандић Миљанић, <i>заменица покрајинског заштитника грађана</i> Данијела Радојевић, <i>Заштитник грађана/Сектор за заштиту права детета и родну равноправност</i> Лазар Милошевић, <i>Центар за интеграцију младих</i>

1.2.2. ТОК ПОСЕТЕ

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

Фаза I: Разговор са руководством

Посета тима НПМ започета је разговором са социјалном радницом и психолошкињом Дома „Споменак“. Вођа тима указао је на мандат НПМ, опште циљеве који се желе постићи, принципе поступања и план посете. Запослене су представиле Дом у општим цртама и стање на дан посете.

Фаза II: Обилазак установе

НПМ је обишао смештајне капацитете у Дому „Споменак“: собе за смештај корисника, просторије за заједничке активности, двориште, трпезарију и друге.

Фаза III: Утврђивање стања у појединим областима

У оквиру ове фазе посета је обухватила разговоре са руководством и службеницима Дома „Споменак“ о стању у релевантним областима као што су безбедност и

инциденти, права корисника и њихов третман, здравствена заштита и друго. Службеници су чланове тима НПМ информисали о стању у Дому „Споменак“ и проблемима са којима се суочавају у раду. Током разговора извршен је увид и фотокопирање документације релевантне за утврђивање стања и поштовања права корисника.

Фаза IV: Интервјуи са корисницима

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

Фаза V: Завршни разговор са руководством

Посета Дому „Споменак“ окончана је разговором тима НПМ са социјалном радницом и психолошкињом. Тим је указао на основне утиске о посети, пре свега о поштовању права корисника, ученој атмосфери, односу запослених према тиму НПМ, као и о другим најважнијим чињеницама које су утврђене.

1.2.3. САРАДЊА СА НПМ

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

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

1.3. ПОДАЦИ О ДОМУ

1.3.1. ОПШТИ ПОДАЦИ

НАЗИВ	Дом за децу и омладину без родитељског старања "Споменак"
ВРСТА	деца и млади без родитељског старања
АДРЕСА	ул. Кнеза Михајла Обреновића бр. 6, 26 000 Панчево
КОНТАКТ	телефон: 013/231 84 86 електронска пошта: pancevoddo.ust@minrzs.gov.rs
РУКОВОДСТВО	вд директора Владимир Стевановски
КАПАЦИТЕТ	48 корисника
ПРЕДВИЂЕНО ЗАПОСЛЕНИХ	Укупно 24, и то: - 6 у управи - 9 у служби општих послова - 9 у васпитној служби

1.3.2. ПОСЕБНИ ПОДАЦИ (стање на дан посете)

СТРУКТУРА КОРИСНИКА	Укупно 25, сви на стандардном смештају, од тога:	
	- 13 <u>дечака</u> - 12 <u>девојчица</u>	3 7-14 година 16 14 – 16 година 4 16-18 година 1 18-21 година 1 више од 21 године
СТРУКТУРА ЗАПОСЛЕНИХ	Укупно 36, и то: - 7 у управи - 9 у служби за опште послове - 11 у васпитној служби, од тога: 4 дефектолога, 2 психолога, 3 педагога, 1 социјални радник и 1 наставник разредне наставе - 9 у техничкој служби, од тога: 1 мајстор, 1 котлар, 2 радника у вешерници, 3 куvara, 1 спремач, 1 возач	

1.3.3. ЛОКАЦИЈА И АРХИТЕКТУРА

Дом се налази у Панчеву, у близини центра града и има добру везу са важнијим локацијама, као што су школе и здравствене установе. Дом се састоји од неколико објеката и то управне зграде, објекта за смештај корисника у оквиру којег је Прихватилиште, спортске сале са теретаном и дворишта са теренима за спорт, вешернице, као и кухиње са трпезаријом.

2. УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ

2.1. МАТЕРИЈАЛНИ И ДРУГИ ЖИВОТНИ УСЛОВИ

2.1.1. СМЕШТАЈ

Објекат у коме су смештени корисници има приземље и спрат. У приземљу објекта се налазе велики хол, трпезарија и кухиња, соба за васпитаче и медицинска соба и део соба за кориснике, док су на спрату собе за кориснике и соба за васпитаче. Собе су углавном двокреветне, а корисници су у њима распоређени по полу и узрасту.

Собе су опремљене неопходним намештајем, кревет, ормар, сто, столица. Сваки корисник има свој кревет и постељину, која се мења редовно. Стање намештаја у собама је различитог квалитета и очуваности. У собама има довољно дневне светлости, обезбеђено је и вештачко осветљење, а свака има и радијатор.

Иако собе делују уређено и одржавано, већина њих би требало да буде више персонализована. На зидовима нема слика, у собама нема фотографија, постера, цртежа.



Собе корисника

1.

УТВРЂЕНО

Собе корисника не одражавају индивидуалност корисника.

РАЗЛОЗИ

Да би се обезбедило поштовање ових основних начела и основних права детета, следеће конкретна права деце која живе у резиденцијалним установама би требало признати:

...

право на идентитет;

...

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

...⁴

Установе социјалног старања требају да пруже домаће, индивидуализовано окружење које нуди одређен степен приватности. Сваки корисник треба да има лични ормарић са кључем у којем може чувати своје личне ствари и мора се моћи обући и свући, опрати, истуширати и купати у условима који поштују његову приватност. Посебну пажњу треба посветити специфичним потребама старијих и/или корисника са физичким инвалидитетом. Кориснике треба охрабрити да персонализују своје собе.⁵

Корисник има право да користи услугу смештаја уз поштовање његовог физичког и психичког интегритета, достојанства, аутономије, као и уважавања његових етничких, културних и религијских убеђења, у складу са зајемченим људским правима и слободама.⁶

ПРЕПОРУКА

Дом "Споменак" ће заједно са корисницима оплеменили њихове собе личним предметима и украсним детаљима.

Ходници испред соба су неуредни, у неким се налазе и комади намештаја које нико не користи, који су оштећени, а као такви могу представљати и опасност по децу.

⁴ Препорука Рец(2005)5 Комитета министара Савета Европе државама чланицама о правима деце у резиденцијалним установама (Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама), Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

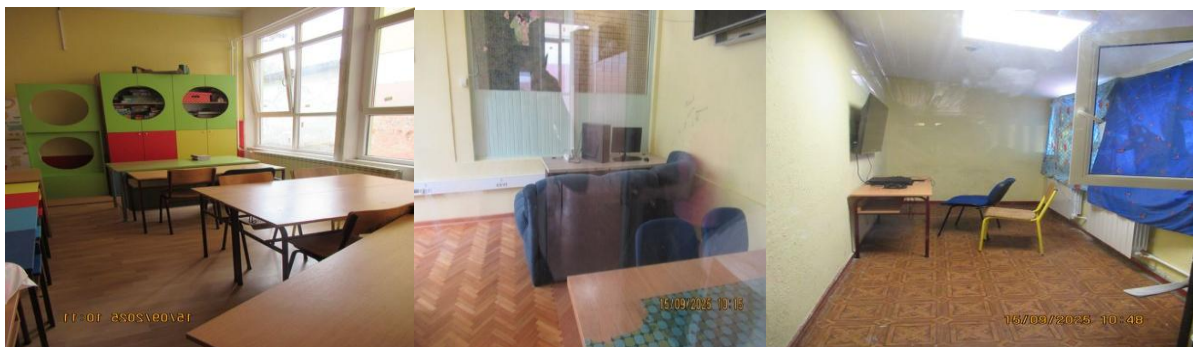
⁵ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, ЦПТ/Инф (2020) 41, пар. 10.

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



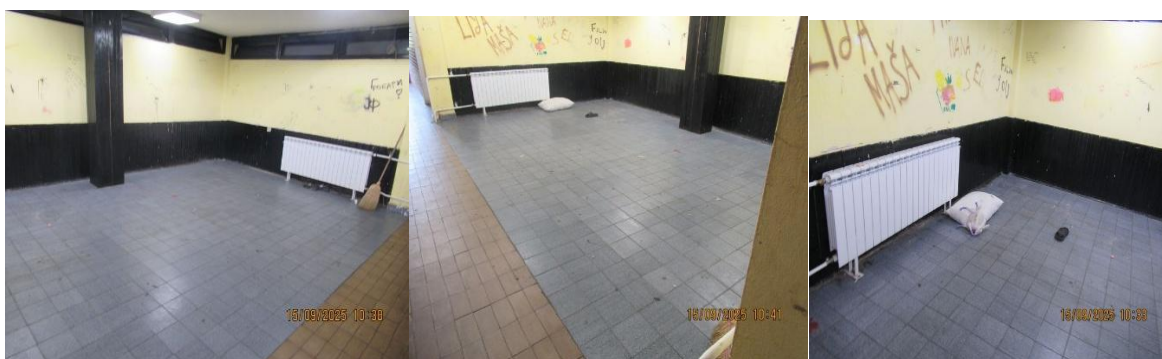
Оштећени намештај у ходнику

У Дому се налази више заједничких просторија које ретко користе деца, према наводима запослених због недостатка особља или мањка заинтересованости код деце. Постоји учионица у којој се могу реализовати различите радионице, као и две заједничке просторије где се налазе рачунари и телевизор.



Учионица/радионица, дневна соба и соба са рачунарима

На спрату где су собе корисника налази се и велики простор који се некада користио као дневни боравак, али се сада не употребљава, нема намештаја и представља неискоришћен простор, који је неуредан и хигијенски запуштен. Према наводима васпитача, овај простор је некада био дневни боравак, али због малог броја стручних радника/васпитача који раде у смени није могуће надзирати децу, те је овај простор престао да се користи за ову намену, уклоњен је намештај и потпуно је празан.



Неискоришћен простор на спрату

Купатила су заједничка и подељена према полу, иста имају основне санитарије, али је хигијена незадовољавајућа. Такође, поједини делови купатила су оштећени, одлепљене плочице, сломљене санитарије – вц шоља, туш.



Заједничка купатила

У посебном објекту Дома налази се спортска сала која је недавно реновирана, али се у сали поново појавила влага, осећа се непријатан мирис влаге и устајалости, креч са зидова отпада, те простор није за употребу док се не санира проблем. Без обзира на тренутне услове у сали, деца ретко имају у њој активности.



Спортска сала

У дворишту се налази спортски терен за мали фудбал и кошарку опремљен малим головима и кошом на којима деца повремено проводе слободно време у дружењу. У дворишту се налазе и клацкалице и љуљашке.



Двориште Дома

2.

УТВРЂЕНО

У Дому "Споменак" ормари у ходницима, делови заједничких купатила, као и зидови у спортској сали су оштећени и захтевају санирање, а заједничка купатила бољу хигијену.

РАЗЛОЗИ

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

...

требало би предвидети унутрашњу организацију установе на основу:

– квалитета и стабилност стамбених јединица;...⁷

Услуге смештаја остварују се кроз програмске активности, којима се у складу са проценом потреба корисника, обезбеђује задовољавање основних животних потреба и осигурање безбедног и пријатног окружења.⁸

ПРЕПОРУКА

Дом "Споменак" ће санирати сва постојећа оштећења на ормарима у ходнику, заједничким купатилима и спортској сали и побољшати хигијену у заједничким купатилима.

⁷ Препорука Рец (2005) 5 Комитета министара Савета Европе државама чланицама о правима деце у резиденцијалним установама (Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама), Смернице и стандарди квалитета.

⁸ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 1.

Потребно је додатним бенефитима мотивисати децу да више воде рачуна о одржавању и хигијени простора у коме живе и реализовати радионице на ову тему.

2.1.2. ИСХРАНА

Најбоље опремљене и најчистије у Дому су кухиња и трпезарија. Од намештаја ту су столови и столице, потребни апарати и прибор. Оброци се сервирају у одређено време. У кухињи и трпезарији се редовно врши контрола исправности намирница, здравље радника, хигијена, а храна је разноврсна и у складу са нутритивним потребама деце.



Трпезарија и кухиња

2.2. ПРАВНА ЗАШТИТА, БЕЗБЕДНОСТ И КОНТРОЛА

2.2.1. ПРАВНА ЗАШТИТА

2.2.1.1. Информисање о правима и обавезама

Кућни ред Дома садржи податке о дневним активностима радним данима, викендом и празницима, од устајања до одласка на спавање (термини обедовања, припрема за школу, слободно време, програмске активности, учење, ноћни одмор) и изложен је у смештајном делу, али га деца често уништавају, односно цепају. Правилници и процедуре Дома налазе се у канцеларији стручних радника и доступни су корисницима по потреби, али Дом не поседује информатор који би садржао општа правила понашања корисника у погледу коришћења имовине Дома, правилима боравка и њиховим правима и обавезама, изласцима из Дома, посетама и томе сличном, који би се уручивао корисницима приликом пријема. Према речима в.д. директора већина деце не зна да чита или није у стању да због својих когнитивних способности разуме садржину такве врсте писаних информација. Услед тога, деца се усменим путем приликом пријема, као и касније током њиховог боравка, упознају за свим важним и потребним информацијама.

У циљу што бољег прилагођавања боравку у Дому, НПМ сматра да је веома значајно и корисно уколико би Дом имао свеобухватни писмени информатор који би био уручен сваком кориснику по пријему, у ком би били наведени контакт и друге основне информације о Дому, информације о васпитном раду, здравственој заштити, о

распоживим активностима током слободног времена (библиотека, рачунари, спортске и културне активности, излети и друго), начину остваривања контаката са члановима породице, начину подношења притужби, као и сва друга питања која су од значаја.

3.

УТВРЂЕНО

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

РАЗЛОЗИ

У свакој држави меродавне власти морају припремити документ који утврђује права деце у систему алтернативне бриге, с обзиром на усклађеност с овим Смерницама. Треба осигурати да деца којој се пружа алтернативна брига у потпуности разумеју правила, прописе и сврху окружења у којем им се пружа брига, а такође и своја права и обавезе у том окружењу.⁹

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

...

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

...¹⁰

Информативну брошуру у којој су објашњени свакодневни начин рада установе и права корисника – укључујући информације о процедурама за улагање притужби и телима којима је могуће уложити притужбе – треба сачинити и на систематичан начин поделити корисницима (и њиховим старатељима/породицама) током пријема. Сви корисници који нису у стању разумети ову брошуру требају добити одговарајућу помоћ.¹¹

Корисник има право да у складу са својим потребама и способностима буде информисан о свим подацима који су значајни за утврђивање његових социјалних потреба, као и о томе како те потреба могу бити задовољене.¹²

Установа, односно пружалац услуге обезбеђује кориснику, законском заступнику малолетног корисника, изабраној особи од поверења која кориснику обезбеђује подршку, као и члановима уже породице корисника информације о делокругу рада, услугама које обезбеђује, кућном реду и правилима понашања запослених, као и о правима и обавезама корисника током трајања услуге смештаја, укључујући и могућност свакодневне, несметане комуникације са спољним светом и слободног подношења приговора и/или притужбе на услугу смештаја или жалбе на одлуку о смештају.

Установа, односно пружалац услуге је дужан да кориснику пренесе информације из става 1. овог члана на разумљив и приступачан начин, што осим прилагођавања текста може подразумевати и друге начине информативне приступачности.¹³

⁹ Смернице УН, смерн. 72.

¹⁰ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у установама.

¹¹ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 31.

¹² Закон о социјалној заштити, чл. 34. ст. 1.

¹³ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 9.

Пружалац услуге обезбеђује кориснику, законском заступнику корисника и трећим лицима, информације у писменој форми о делокругу рада, услугама које обезбеђује, кућном реду и правилима понашања запослених.¹⁴

ПРЕПОРУКА

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

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

2.2.1.2. Процедура смештаја

У Дому „Споменак“ се налазе деца и млади без родитељског старања, 1 корисник је дошао из биолошке породице, 18 корисника из хранитељских породица, а 6 из других установа.

Свих 25 корисника је под старатељством центара за социјални рад. Два корисника су у установи дуже од 5 година, њих 16 је до пет година у Дому, а 7 су у Дому мање од једне године. Два корисника су потпуно лишена пословне способности.

Захтеве за пријем корисника у Дом, које упућују центри за социјални рад, разматра педагошко веће и о томе доноси одлуку. Два пунолетна корисника се у Дому налазе на основу свог пристанка.

У циљу преиспитивања одлуке о смештају, Дом доставља редовне извештаје центрима за социјални рад на сваких 6 месеци који садрже податке о социјалним контактима, понашању корисника, активностима које су имали у претходном периоду и сличном. Такође, подносе и ванредне извештаје о ванредним догађајима. Дом је у редовној комуникацији са центрима за социјални рад у вези са питањима за које је потребна сагласност старатеља, као што су одсуства, лечење, школовање и слично, а представници центара своје кориснике обилазе ретко.

Према наводима деце са којима је тим НПМ разговарао, старатељи немају комуникацију са њима, не долазе им у посету, не зову их телефоном, што су потврдили и запослени. НПМ приликом својих посета установама социјалне заштите уочава да су старатељи из центара за социјални рад недовољно укључени у живот корисника и старање о њиховим интересима, поготово у ситуацијама када је пребивалиште корисника удаљено од установе у коју је смештен, те је и надлежни центар за социјални рад далеко од те установе. У својим годишњим извештајима¹⁵ НПМ указује на овај проблем већ дужи низ година и упућује препоруку Министарству за бригу о породици и демографију да је потребно да се унапреди поступање центара за социјални рад у погледу пружања ефикасне старатељске заштите корисницима у установама.

Питање избора особе од поверења се решава у центру за социјални рад, а Дом нема информацију да ли се неки корисник изјашњавао о особи од поверења.

¹⁴ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 5. т. 7.

¹⁵ Годишњи извештај НПМ, 417-33/24 од 18. јул. 2024. године

2.2.1.3. Притужбе

Дом „Споменак“ има Процедуру за притужбе¹⁶ која предвиђа да корисник притужбе и предлоге може да изнесе групном васпитачу, на састанцима Домске заједнице, као и да се писаним путем обрати педагошком већу које одлуку доставља кориснику у писаној форми. Притужбе „на дневном нивоу“ решава групни васпитач или мултидисциплинарни тим. Пунолетни корисник, законски заступник или старатељ малолетног корисника, уколико нису задовољни пруженом услугом или неким конкретним догађајем или ситуацијом, имају право да поднесу притужбу у усменој и писменој форми. У усменој форми је могу поднети било ком стручном раднику који је обавезан да притужбу евидентира у писаној форми и да је проследи директору. Писмено поднета притужба се подноси директору који након утврђивања свих чињеница доноси одлуку од 30 дана и доставља је подносиоцу одмах након доношења у писаном облику са правном поуком.

Корисници притужбе увек износе усменим путем васпитачима, те информације се преносе директору, а онда се решавају на лицу места „у ходу“. Углавном се притужбе односе на квалитет хране, на могућност изласка у град, проблема са топлем водом и томе сл. О усмено примљеним притужбама се не води посебна књига евиденција, не сачињава се службена белешка, нити писани одговор. Евентуалне примедбе и притужбе које су усмено изнете и шта је тим поводом учињено уписују се у свеску запажања.

У Дому не постоји кутија/сандуче за анонимне притужбе, више пута је прављена али је корисници убрзо униште. Притужби поднетих надлежном министарству или Заштитнику грађана, према сазнањима стручних радника, такође није било.

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.

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

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

НПМ указује и на потребу и значај уредног вођења евиденција, јер оно доприноси добром управљању институцијом, представља једну од гаранција заштите основних права лица и помаже у оптимизацији управљања подацима у циљу индивидуализације програма поступања.

¹⁶ Бр.1347 од 8.4.2016. године

4.

УТВРЂЕНО

У Дому “Споменак” процедура поступања по притужбама корисника није усклађена са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити.

Дом „Споменак“ не води евиденцију притужби и приговора.

РАЗЛОЗИ

Збринута деца требају имати приступ познатом, делотворном и непристрасном механизму којима могу пријавити своје жалбе или бриге у вези са третманом или условима збрињавања. Такви механизми требају укључивати иницијалне консултације, повратне информације, имплементацију и даље консултације. У овај процес требају бити укључене младе особе са ранијим искуством збрињавања, при чему њиховом мишљењу треба дати потребну тежину. Овај процес требају спроводити компетентне особе обучене за рад са децом и омладином.¹⁷

Да би се обезбедило поштовање ових основних начела и основних права детета, следеће конкретна права деце која живе у резиденцијалним установама би требало признати:

...

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

...¹⁸

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

...

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

...¹⁹

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.²⁰

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

¹⁷ Смернице УН: смерн. 99.

¹⁸ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

¹⁹ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

²⁰ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 33. и 34.

требало да утиче на његово или њено право на подношење притужби. Као и сваки други подносилац притужбе, он или она би требало да буду саслушани лично. Такође је важно да се, кад год је потребно, пружи одговарајућа подршка. Посебно је препоручљиво да малолетници, особе са инвалидитетом, укључујући психосоцијалне и/или сметње у учењу, или странци лишени слободе имају могућност да им помогне лице или тело које им може помоћи да разумеју и остваре своја права. Поред тога, важно је да дотични професионалци прођу специјализовану обуку о поступању са таквим притужбама.

Свака установа би требало да води евиденцију притужби у посебном регистру, узимајући у обзир горе поменуте принципе поверљивости и безбедности. Такав регистар би требало да садржи имена подносилаца притужби, врсту и предмет притужбе, исход притужбеног и жалбеног поступка, накнадне радње предузете да се отклоне недостаци на које се притужба односи и свака врста одитете коју су добили притужоци. 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.²¹

Корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може поднети притужбу надлежном органу.²²

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

²¹ Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, ЦПТ/Инф (2018) 4, пар. 83. и 90.

²² Закон о социјалној заштити, чл. 39.

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 опишти управни поступак.

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

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

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

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

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

Директор, односно руководилац одбацује приговор који није благовремен или дозвољен, који је изјавило неовлашћено лице, а одбија приговор ако није основан или усваја приговор ако је основан.

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

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

На питања која нису регулисана овим законом, примењују се одредбе закона којим се уређује опишти управни поступак.²³

ПРЕПОРУКА

Дом „Споменак“ ће процедуру поступања по притужбама корисника ускладити са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити и прилагодити је корисницима.

Дом "Споменак" ће успоставити и водити књигу евиденција притужби и приговора.

Према наводима запослених, корисници им се нису обраћали за правне савете, а када је реч о бесплатној правној помоћи, корисници је до сада нису користили.

5.

ПРЕПОРУКА

Дом "Споменак" 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.

²³ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 32. и 33.

РАЗЛОЗИ

Држављанину Републике Србије, лицу без држављанства, страном држављанину са сталним настањем у Републици Србији и другом лицу које има право на бесплатну правну помоћ према другом закону или потврђеном међународном уговору бесплатна правна помоћ може да се пружи и ако је реч о детету о чијем се праву, обавези или интересу заснованом на закону одлучује у поступку пред судом, другим државним органом односно органом јавне власти; лицу према коме се извршава мера безбедности обавезног психијатријског лечења и чувања у здравственој установи или заштитна мера обавезног психијатријског лечења; лицу према коме се води поступак делимичног или потпуног лишења или враћања пословне способности; лицу које остварује правну заштиту од насиља у породици; лицу које остварује правну заштиту од тортуре, нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања или трговине људима; лицу које тражи азил у Републици Србији; избеглици, лицу под супсидијарном заштитом или интерно расељеном лицу; особи са инвалидитетом; детету које је заштићено услугом смештаја у систему социјалне заштите; деци и младима којима је престала услуга социјалног смештаја до навршене 26 године живота; одраслим и старим лицима која су без сопственог пристанка смештена у установу социјалне заштите; лицу које остварује право на утврђивање времена и места рођења сагласно закону којим се уређује ванпарнични поступак; лицу које је погођено поступком принудног исељења и пресељења у складу са законом којим се уређује становање.

Бесплатна правна помоћ заснива се на једнакој доступности права на бесплатну правну помоћ, без дискриминације пружаоца, тражиоца и корисника, и омогућавању приступа објектима у којима се пружа бесплатна правна помоћ.²⁴

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.²⁵

2.2.2. БЕЗБЕДНОСТ

2.2.2.1. Повреде безбедности/инциденти

Сви догађаји од значаја током дана се евидентирају у посебној Књизи запажања Дома, као и у листи праћења. Књиге служе да се наредна смена васпитача и других запослених упозна са различитим дешавањима. О битнијим догађајима као што су значајније ремећење реда или инциденти одмах се обавештавају упутни центар за социјални рад, надлежни покрајински секретаријат, надлежно министарство и полиција.

Дом има интерни тим за спречавање насиља, а о таквим догађајима се обавештавају полиција и јавно тужилаштво.

Када је реч о пријавама насиља било које врсте према кориснику Дома (физичко, емоционално, сексуално, експлоатација или занемаривање), примењује се Процедура за заштиту корисника од насиља која предвиђа да се о усменим сазнањима сачињава службена белешка и обавештава се Интерни тим за заштиту од насиља који врши проверу основаности навода након чега без одлагања покреће поступак по службеној

²⁴ Закон о бесплатној правној помоћи ("Сл. гласник РС", бр. 87/18), чл. 4. ст. 3. и чл. 10. т. 1.

²⁵ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 3, чл. 32. т. 3. и 5.

дужности, односно даље поступа у складу са Посебним протоколом за заштиту деце од насиља у области социјалне заштите.

2.2.2.2. Одржавање реда и безбедности

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

У ситуацијама када се крше правила понашања, угрожава ред и безбедност примењују се индивидуални и групни разговори, као и изрицање мера у циљу прекида нежељеног понашања корисника као што су вербалне опомене, укидање привилегија, чишћење просторија, изношење смећа, а за теже укор и искључење из Дома.

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

У Дому постоји видео надзор који ради у реалном времену, односно не може да чува материјал. Према наводима вод директора предузете су активности ради набавке новог видео надзора. Улога видео надзора је веома значајна, нарочито у случају потребе провере неког догађаја који би био предмет независне, спољне контроле или предмет притужбе која није поднета непосредно руководству установе. **НПМ уобичајено препоручује установама које посећује да снимке видео надзора чувају у трајању не краћем од 30 дана, што је стандард којим се води и Европски комитет за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (ЦПТ), као и да се обавештење о томе постави на видна места.**

НПМ би желео да од Дома „Споменак“ добије информације о томе да ли је у међувремену прибављен нов видео надзор, да ли он омогућава да се видео материјал чува у трајању не краћем од 30 дана, те да ли су на видном месту постављена обавештења.

2.2.3. КОНТРОЛА

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања не обавља интерну контролу над радом Дома непосредним путем већ Дом одговара на питања из контролне листе, а Покрајински секретаријат за социјалну политику, демографију и равноправност полова их обилази редовно. Санитарна и противпожарна инспекција, такође, долазе редовно.

2.3. ТРЕТМАН И ПОЛОЖАЈ КОРИСНИКА

2.3.1. ВАСПИТНИ РАД

2.3.1.1. Организација службе

Васпитна служба се састоји од 11 запослених и то 1 социјалног радника, 4 дефектолога, 2 психолога, 3 педагога и 1 наставника разредне наставе. Њих 8 раде као васпитачи, од којих је један ноћни васпитач.

Стручни тим чине психолог, социјални радник и координатор. Педагошко веће чине сви запослени у Стручној служби и директор, састају се два пута месечно, као и кад год је то потребно.

Запослени у Дому пролазе неку врсту иницијалне обуке коју им пружају колеге ментори у виду увођења у посао, али како су навели иста није довољна за адекватно прилагођавање и укључивање у комплексност рада. **НПМ сматра да је у домовима за децу и младе новозапосленима потребна системски уређена, свеобухватна и структурисана почетна обука и да је у вези са тим потребно спровести нормативне измене. Изостанак нормативног оквира доводи до тога да се обуке организују неуједначено и у зависности од интерних капацитета установе. Зато је неопходно прописати иницијалну обуку са јасно дефинисаним садржајем, у зависности од врсте установе, како би се обезбедило да сви новозапослени стекну неопходна знања, вештине и професионалне ставове неопходне за рад у сложенем институционалном окружењу и у најбољем интересу деце.**

Током рада у установи, запослени често похађају обуке као што су "Скала подршке" и "Индивидуални план услуга" које сматрају изузетно корисним, затим "Оснаживање корисника", као и "Рад са тешко сарадљивим корисницима".

2.3.1.2. Пријем и распоређивање

Дому "Споменак" захтев за смештај деце и омладине упућује надлежни центар за социјални рад. Након добијеног захтева прави се пријемна процена и о томе одлуку доноси педагошко веће о чему се обавештава надлежни центар за социјални рад. Уколико се дете не прима на основу захтева и одлуке Педагошког већа, него ургентно, у том случају о пријему одлучује Стручни тим који се састоји од психолога, социјалног радника и координатора. Стручни тим такође консултује и васпитача.

По пријему корисника у року од 10 до 15 дана ради се процена и План услуга корисника, а у првих 25 дана постављају се и индивидуални циљеви. У изради плана и циљева учествује надлежни центар за социјални рад, васпитач, али и сам корисник.

На основу одлуке педагошког већа корисник се смешта у групу, одређује му се васпитач и соба у којој ће боравити. Приликом ове одлуке у обзир се узимају капацитети као и снаге корисника који се прикључује групи, снаге и капацитети саме групе, интересовања, могућност уклапања са колективом, узраст корисника, али и евентуални проблеми у понашању које дете може имати.

У Дому постоји 5 васпитних група од којих свака има задуженог једног васпитача. Саме групе су мешовите у погледу пола корисника и броје од 4 до 6 корисника.

Нов корисник се одмах по пријему смешта у групу и не постоји неки период адаптације, али се у том периоду корисницима посвећује додатна пажња како би се што адекватније уклопили. У поступку пријема, корисник се води у обилазак Дома и упознавање са средином, након чега се са њим размењују утисци. Даље, са корисником се по пријему у групу обавља саветодавни разговор, а он се такође упознаје и са правилима понашања у Дому, кућним редом, правима и обавезама.

Као пример проблема са којима се Дом сусреће у фази пријема новог корисника, наведено је да се Дому уз захтев за пријем доставља само основна документација

корисника, те да је Дом, уколико је одлука педагошког већа позитивна, у ситуацији да потражује од центра за социјални рад остатак документације (као што су нпр. здравствена или документација у вези социјалног или образовног статуса корисника) и да се потпуна документација о кориснику добија тек када се корисник доведе у Дом. Услед тога, Дом је често у проблему да се целокупна ситуација, потребе и описано тренутно стање детета знатно разликује од оног које је описано у захтеву.

Према наводима запослених, извесне тешкоће постоје и када је реч о достављању потребне документације неопходне за остваривање права корисника током њиховог боравка у Дому (достављање и овера здравствених књижица, посредовање приликом достављања здравствених картона, школске и личне документације, израде личних докумената и томе сл.). **Благовремено прибављање потребне документације представља предуслов за остваривање права корисника и континуитет у пружању здравствене, образовне и социјалне заштите. Пропусти у том поступку могу довести до повреде права корисника и отежаног приступа законом загарантованим услугама.**

У наведеним ситуацијама водитељ директор упућује ургенције или се обраћа надлежном министарству, а НПМ такође сматра да је, **у случајевима несарадње или незадовољавајуће сарадње надлежних центара за социјални рад, потребно о томе обавештавати органе надлежне за контролу њиховог рада.**

2.3.1.3. Вазпитни рад

За сваког корисника се сачињава индивидуални план рада у складу са његовим капацитетима и сарадљивошћу. Индивидуални план рада садржи идентификоване проблеме, капацитете и снаге корисника, основни циљ третмана и у оквиру њега специфичне циљеве са задацима. У односу на процену снага циљеви могу бити везани за поштовање правила, хигијенске навике, поштовање ауторитета, за школу и слично. Постоји опис задатка, одговорна лица и индикатори мерења. Побројане су методе и технике које ће се користити. Индивидуализација се огледа у постављању општих и специфичних циљева који се могу односити на усвајање пожељних облика понашања, на завршетак образовања, на учествовање у креативним, едукативним или спортским активностима, на побољшање здравственог стања и слично. Индивидуални планови се ревидирају на 6 месеци, а по потреби и раније.

Индивидуални план услуга представља основни стратешки документ у раду са дететом или младом особом смештеном у установу социјалне заштите. Он одређује циљеве, мере и активности који треба да им обезбеде оптималан и континуиран развој. Будући да се деца и млади развијају брзо, како физички и емоционално, тако и социјално и образовно, потребно је и корисно, односно у њиховом најбољем интересу је да се чешћим прегледом индивидуалног плана услуга одговара њиховим тренутним потребама. Чешћи прегледи омогућавају правовремено прилагођавање плана новонасталим околностима (нпр. напредак у школи, промене у понашању, здравствено стање итд.). Ако нека од ставки индивидуалног плана не даје очекиване резултате, може се благовремено променити или укинути. Честим прегледом може се утврдити када је дете спремно за следећи корак и како да се тај прелазак оствари. Због тога је НПМ става да би Дом, имајући у виду узраст корисника који се овде налазе, требало да у краћем временском интервалу од уобичајеног рока од 6 месеци обавља преиспитивање индивидуалног плана услуга.

6.

УТВРЂЕНО

У Дому „Споменак“ индивидуални планови услуга се поновно прегледају на 6 месеци, а по потреби и раније.

РАЗЛОЗИ

На основу идентификованих потреба, способности и ризика, за сваког корисника сачињава се индивидуални план услуге. Индивидуални план услуге, обавезно садржи рок за поновни преглед индивидуалног плана услуге.²⁶

Поновни преглед, врши се у складу са роковима наведеним у индивидуалном плану услуге, процењеним интензитетом подршке, дефинисаним циљевима и исходима, и омогућава прилагођавање активности потребама и циљевима корисника и оствареним ефектима услуге.

Поновни преглед сваког индивидуалног плана услуге врши се најмање једном у шест месеци, за децу и младе.

Пружалац услуге може утврдити и краћи рок од рока прописаног ставом 2. овог члана за поновни преглед, у складу са индивидуалним планом услуге и посебним прописима.²⁷

ПРЕПОРУКА

Дом "Споменак" ће утврдити краћи рок за поновни преглед индивидуалних планова услуга за све кориснике.

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

Дом не поседује било какве специјализоване програме за рад са корисницима, већ васпитачи сами планирају и имплементирају групни и индивидуални рад са корисницима на основу искуства. Са корисницима се реализују дневни саветодавни разговори на индивидуалном и групном нивоу као и радно окупационе активности. У васпитни рад је укључена и брига о личној и хигијени простора као и креативне радионице.

За сваку од 5 васпитних група задужен је по један васпитач. У Дому се примењује сменски рад, тако да су у свакој смени ради по 2 васпитача. У пракси, васпитачи нису усмерени само на своју групу већ "сви раде све". Реализација поменутих активности варира из дана у дан и зависи од доба дана, од васпитача који су у смени али и од самог расположења корисника. Према наводима запослених у пракси је тешко организовати било какав структурисани васпитни рад с обзиром на структуру корисничких група, али и на број запослених и поменути сменски рад. Запослени наводе да се активности са децом најчешће реализују када је "мирнији" дан и тада се са корисницима црта, боји, организује им се музичка радионица.

Сви корисници са психијатријским проблемима су укључени у психолошко саветовалиште Дома здравља Панчево. Повремено, унутар Дома, Црвени крст и Завод

²⁶ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Сл. гласник РС", бр. 42/13, 89/18 и 73/19) чл. 16. ст. 3. т. 5.

²⁷ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 17. ст. 1. и ст. 2. т. 1. и ст. 5.

за јавно здравље или Центар за заштиту жртава трговине људима реализују радионице са корисницима на различите теме. Реализацију ових активности отежава и чињеница да је према наводима саговорника увек неопходан надзор васпитача.

Иако НПМ разуме проблеме са којима се запослени суочавају када је реч о групним радионицама, указује да су радионице, а посебно оне едукативног карактера од великог значаја јер доприносе развоју практичних вештина и самосталности, али и превенцији од развоја зависности (попут пушења, конзумације алкохола, дрога) и ризичних понашања (насилничко понашање). Такође, дужина трајања ових радионица прилагођена рутини корисника, заједнички одабир тема, интерактивне и динамичне форме истих, те успостављање система малих награда или признања може повећати њихову заинтересованост.

7.

УТВРЂЕНО

У Дому "Споменак" недостају редовне, циљане и планиране групне радионице за кориснике.

РАЗЛОЗИ

Циљеви социјалне заштите остварују се пружањем услуга социјалне заштите и другим активностима које предупредују, умањују или отклањају зависност појединаца и породица од социјалних служби.²⁸

Корисник има право да буде укључен у радно-окупационе, културно-забавне и рекреативне активности, у складу са вољом и својим интересовањима.²⁹

Рад са децом и младима усмерен је ка задовољавању њихових краткорочних, средњорочних и дугорочних потреба, развијању способности, знања и практичних вештина неопходних у свакодневном животу, успостављању самопоштовања и поверења у односима са другима.

Активности усмерене ка развијању и очувању потенцијала корисника, као и припреми за одржив независан живот, реализују се у складу са сврхом смештаја, карактеристикама корисничке групе, капацитетима корисника, индивидуалним планом и у складу са проценом потреба корисника обухватају појединачне и групне приступе ради:

- 1) подршке у изградњи и одржавању позитивних односа са другим лицима у окружењу;
- 2) организовања радно-окупационих и едукативних активности које подстичу стицање нових знања и вештина;
- 3) подршке у одржавању контакта са биолошком породицом и другим лицима значајним за корисника;
- 4) организовања слободног времена у складу са потребама и интересовањима корисника;
- 5) организовања културно-забавних садржаја у складу са интересовањима, жељама и способностима корисника у установи и изван ње;
- 6) развоја вештина за препознавање и решавање проблема;
- 7) развоја комуникационих вештина;
- 8) развоја вештина за самозаштиту;
- 9) развоја вештина и знања потребних за живот и рад изван институције;
- 10) пружања рехабилитационих и терапијских услуга;
- 11) помоћи у учвршћивању стечених знања и вештина.

²⁸ Закон о социјалној заштити, чл. 3. ст. 2.

²⁹ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 28.

Пружалац услуге омогућава прославу рођендана и обележавање значајних празника корисника, у складу са способностима и интересовањима корисника.³⁰

ПРЕПОРУКА

Дом "Спомена" ће организовати и редовно спроводити групне радионице за кориснике.

Према наводима запослених деца добијају депарац, али ту наилазе на честе проблеме. Наиме, новчана средства се, према важећој Инструкцији о обезбеђењу средстава за личне потребе (депарац)³¹ уплаћују искључиво на текући рачун корисника који код пословних банака отвара корисник, законски заступник, односно старатељ. Међутим, уплате се ретко врше на месечном нивоу. Поједини старатељи из оближњих центара за социјални рад, долазе у Дом и заједно са децом обаве куповину ствари које су им потребне. Велики проблем који се такође јавља у пракси је и тај да запослени у Дому немају законска овлашћења да тај новац подижу, привремено га држе код себе и по потреби га дају деци. Ово је нарочито важно ако се има у виду да поједина деца, због свог узраста или менталног стања, нису у могућности да на адекватан начин располажу новцем, а што би за њих требали на редовној основи да чине старатељи или, као логично и практично решење, васпитачи уз одговарајућу контролу од стране старатеља који су дужни да воде рачуна да се средства користе наменски и у најбољем интересу корисника. Као вид решења овог проблема центри за социјални рад корисницима достављају ваучер-картице за одређене продајне објекте у којима корисници обављају куповине. Поједини корисници са којима је НПМ обавио разговоре су навели да им смета околност да не могу располагати готовином која им се уплаћује на име депарца, већ га могу трошити само путем ваучера-картица у одређеним продајним објектима што им доста смањује могућност избора.

Напред наведено доводи до ситуације да су деца без редовних примања на име депарца, да немају приступ сопственим новчаним средствима онда када су им она потребна или да располажу новцем у само одређеним објектима на које гласе ваучери-картице.

НПМ би желео да од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања добије коментар у вези са горе изнетим информацијама, односно проблемима са којима се суочавају корисници домског смештаја када је реч о обезбеђивању средстава за личне потребе и коришћењу истих.

2.3.1.4. Припрема за отпуст

Припрема за отпуст почиње шест месеци пре отпуста и за те потребе се развија план отпуста. У развијању плана учествује и надлежни центар за социјални рад и он се заснива углавном на саветодавном раду на тему осамостаљивања, живота у заједници, нових вештина и слично. Било је ситуација када су корисници тражили помоћ при запослењу и у тим ситуацијама су били пријављени на евиденцију Националне службе за запошљавање. Центар за социјални рад обезбеђује корисницима једнократну новчану помоћ, а по потреби смештај или становање уз подршку у трајању од две године.

³⁰ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 23. ст. 3, чл. 31. и чл. 40.

³¹ Број 000142851/2024 од 22.1.2024. године

Будући да припрема корисника за отпуст представља важан сегмент рада Дома, посебно када је реч о пословно способним младим особама, НПМ сматра да је за њихове потребе пожељно развити мрежу сарадника која би им пружила подршку приликом отпуста, посебно у области радног ангажовања. Успостављање сарадње са социјалним предузећима, социјално одговорним компанијама и другим релевантним актерима омогућило би корисницима лакши приступ запослењу, стицању радних навика и осамостаљивању.

2.3.2. ОБРАЗОВАЊЕ И СТРУЧНО ОСПОСОБЉАВАЊЕ

Када је реч о школовању корисника, сва деца се уписују у школе, али након тога већина њих престане да их редовно да похађа тако да се велики број њих или испише или буду избачени из школа. У тренутку посете само два корисника похађају редовну основну школу, остали похађају редовне средње или школу за основно и средње образовање деце са сметњама у развоју. Према наводима запослених, доста се времена и труда улаже у њихово мотивисање да се школују, односно да се врате на школовање које су напустили, али је заинтересованост веома ниска. Ово нарочито у ситуацијама када је у питању средња школа будући да иста није обавезна. Деци која похађају школу васпитачи свакодневно помажу око школских обавеза.

Корисницима установе повремено је на располагању похађање различитих курсева као што су курс за маникир, педикир, ауто електричара, лимара или молера, посредством центра за социјални рад, али у пракси се ретко за исте пријављују и исте завршавају.

2.3.3. СЛОБОДНО ВРЕМЕ

Слободно време корисници могу проводити у трпезарији и у две заједничке просторије где се налазе телевизори и компјутери. Такође, у Дому за слободне активности постоји музички кабинет, фудбалски и кошаркашки терен, двориште са мобилијаром, као и теретана, односно спортска сала. Интернет соба и „Икс бокс“ се користе као нека врста награде за примерено понашање, односно као врста казне (на пример забрана коришћења у трајању од 24 сата).

Међутим, активности се могу реализовати искључиво у ситуацијама када је на располагању довољан број васпитача за обезбеђивање сигурности корисника, због чега се реализују ретко. Сходно томе, не постоји унапред осмишљен и утврђен распоред радионица и активности, оне се дешавају стихијски и последично доводе до вишка неструктурираног слободног времена корисника. Према наводима запослених, систематичнија организација и планирање активности отежани су због сменског рада васпитача, разнолике структуре корисника унутар група, као и честих одсустава запослених због боловања и коришћења годишњих одмора.

У дворишту установе се једном у току месеца спрема роштиљ заједно са корисницима, а повремено корисници посећују позориште, зоолошки врт, одлазе на језера у Белој Цркви и на море. Такође, организује се заједничка прослава Нове године, а дечији рођендани се редовно обележавају. У погледу остваривања верских права, корисници се ретко изјашњавају на ову тему, а у Дому се организује прослава Васкрса и Божића.

НПМ је обавио разговоре са појединим корисницима који су навели да имају потребу за јачим сигналом бежичног интернета, да им је потребно да се више времена баве спортским активностима, али и да током дана имају бољу структурираност расположивих активности.

8.

УТВРЂЕНО

У Дому "Спомена" активности корисника у слободно време нису структурисане.

РАЗЛОЗИ

Старатељи требају осигурати да се право сваког детета – укључујући децу са тешкоћама у развоју, децу која живе са ХИВ/АИДС-ом или су погођена ХИВ/АИДС-ом или децу која имају било какве друге посебне потребе – да се развијају кроз игру и слободне активности поштује и да се прилике за такве активности стварају унутар и изван старатељског окружења. Контакте са децом и другим особама у локалној заједници потребно је подстицати и олакшавати.³²

Да би се обезбедило поштовање ових основних начела и основних права детета, следеће конкретна права деце која живе у резиденцијалним установама би требало признати:

...

право да буду спремни за активно и одговорно грађанство кроз игру, спорт, културну активност, неформално образовање и повећање одговорности;

...³³

Брига о корисницима треба обухватити сачињавање индивидуалног плана неге за сваког корисника, који садржи циљеве третмана, терапеутска средства која се користе и одговорног члана особља. Ови планове би требало да се редовно анализирају и прилагођавају на основу детаљне процене психичког и физичког стања сваког корисника. Заиста, здравствено особље би требало да учествује, заједно са другим категоријама особља, у сачињавању и анализи планова неге како би се обезбедио мулти-дисциплинаран приступ. У том смислу, установе за социјално збрињавање треба да запосле довољан број специјализованог особља обученог за обављање рехабилитационих и терапеутских активности које су релевантне за потребе корисника, укључујући едукаторе, психологе, социјалне раднике и окупационе терапеуте. Посебну пажњу треба посветити изради програма рехабилитационих активности с циљем унапређења квалитета живота корисника, као и програма ресоцијализације који кориснике припремају за самосталнији живот и/или повратак њиховим породицама. Даље, корисници би требало да буду укључени у сачињавање њихових индивидуалних планова и требало би их обавештавати о њиховом напретку. Као апсолутни минимум, сваком кориснику би требало, ако му то здравље допушта, понудити могућност учествовања једној организованој активности сваки дан.³⁴

Циљеви социјалне заштите остварују се пружањем услуга социјалне заштите и другим активностима које предупредују, умањују или отклањају зависност појединаца и породица од социјалних служби.³⁵

Корисник има право да буде укључен у радно-окупационе, културно-забавне и рекреативне активности, у складу са вољом и својим интересовањима.³⁶

Рад са децом и младима усмерен је ка задовољавању њихових краткорочних, средњорочних и дугорочних потреба, развијању способности, знања и практичних вештина неопходних у свакодневном животу, успостављању самопоштовања и поверења у односима са другима.

³² Смернице УН, смерн. 86.

³³ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

³⁴ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 18.

³⁵ Закон о социјалној заштити, чл. 3. ст. 2.

³⁶ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 28.

Активности усмерене ка развијању и очувању потенцијала корисника, као и припреми за одржив независан живот, реализују се у складу са сврхом смештаја, карактеристикама корисничке групе, капацитетима корисника, индивидуалним планом и у складу са проценом потреба корисника обухватају појединачне и групне приступе ради:

- 1) подршке у изградњи и одржавању позитивних односа са другим лицима у окружењу;
- 2) организовања радно-окупационих и едукативних активности које подстичу стицање нових знања и вештина;
- 3) подршке у одржавању контакта са биолошком породицом и другим лицима значајним за корисника;
- 4) организовања слободног времена у складу са потребама и интересовањима корисника;
- 5) организовања културно-забавних садржаја у складу са интересовањима, жељама и способностима корисника у установи и изван ње;
- 6) развоја вештина за препознавање и решавање проблема;
- 7) развоја комуникационих вештина;
- 8) развоја вештина за самозаштиту;
- 9) развоја вештина и знања потребних за живот и рад изван институције;
- 10) пружања рехабилитационих и терапијских услуга;
- 11) помоћи у учвршћивању стечених знања и вештина.

Пружалац услуге омогућава прославу рођендана и обележавање значајних празника корисника, у складу са способностима и интересовањима корисника.³⁷

ПРЕПОРУКА

Дом "Спомена" ће успоставити план спортских, културних и других активности корисника у циљу планског организовања њиховог слободног времена и обезбеђивања што потпунијег програма сврсисходних активности.

Имајући у виду наводе запослених да се радионице у оквиру васпитног рада, као и слободне активности корисника отежано и ретко спроводе услед структуре корисника и броја запослених у смени, НПМ сматра да је неопходно размотрити свеобухватну реорганизацију рада васпитне службе, која би обухватила прилагођавање распореда смена, оптималније ангажовање запослених у терминима планираних активности, као и другачије планирање активности (у мањим групама и у периодима када је присутан већи број васпитача), како би се створили услови за њихово редовно и безбедно спровођење.

2.3.4. КОНТАКТ СА СПОЉНИМ СВЕТОМ

Надлежни центар за социјални рад приликом пријема детета у Дом, доставља листу контакта која се накнадно може проширити.

Корисници могу телефонирати из установе, према кућном реду сваког дана у току недеље и позиви се обављају из канцеларије васпитача уз његово присуство. У пракси, корисници ретко користе телефоне у канцеларији с обзиром да имају своје мобилне телефоне, као и јер немају кога да зову.

Корисници могу примати пакете од особа са листе контакта, у пракси то буду слаткиши на пример од хранитеља, али се то догађа ретко. Посете се могу реализовати у оквиру

³⁷ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 23. ст. 3, чл. 31. и чл. 40.

Дома, у дворишту или у холу, али се чешће излази у град. Мали број корисника одлази и у посете код сродника, уз сагласност надлежног центра за социјални рад.

2.3.5. ПОСТУПАЊЕ ПРЕМА ПОСЕБНО РАЊИВИМ ГРУПАМА

У Дому је 6 корисника са интелектуалним тешкоћама, а 15 са менталним поремећајима.

НПМ је приметио и да се други домови за децу без родитељског старања суочавају са захтевном структуром корисника због менталних сметњи код деце, а таква структура додатно усложњава рад запослених и захтева примену прилагођених, специфичних метода рада како би се обезбедио адекватан приступ деци и квалитетан третман. **Стога је неопходно да се на системском нивоу континуирано улаже у обуке и јачање компетенција запослених, као вид стручне подршке у одговору на ове сложене изазове у раду.**

Нема деце са телесним инвалидитетом, а до сада се ни један корисник Дома није изјаснио као припадник ЛГБТИ популације.

На смештају су девојчице различитог узраста и оне имају своје собе.

2.4. ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

2.4.1. ЛЕЧЕЊЕ

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

Дом нема амбуланту нити здравствене раднике у систематизацији радних места, па се у погледу пружања здравствене заштите корисника у потпуности ослања на здравствене установе. Корисници се по потреби одводе у Дом здравља Панчево, а у случају потребе за специјалистичким прегледима и у друге здравствене установе у Панчеву и ван њега. Дом има 3 сопствена возила за транспорт корисника, као и возача. Прихватилиште које је у склопу Дома има једног запосленог медицинског радника који по потреби пружа услуге и деци из Дома.

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

Пристанак на лечење малолетних корисника дају старатељи, односно центри за социјални рад, а пунолетни корисници то чине сами.

2.4.2. ПОСЕБНИ АСПЕКТИ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Структура корисника је таква да нема оних који имају болести зависности, а 15 корисника има дијагнозу менталног поремећаја и по потреби њихову терапију одређује психијатар. Васпитачи деле терапију и податке о томе бележе у свесци дежурства. Нема корисника са телесним инвалидитетом или заразним болестима. У последњих 5 година није било ни смртних случајева нити корисника склоних самоповређивању.

Уколико дође до повреда било које врсте позива се Служба хитне помоћи или се возе до Дома здравља. Не постоји посебна књига евиденција повреда већ се подаци уписују у књигу дежурства, а целокупна медицинска документација настала у вези повреде се одлаже у досије корисника.

2.5. НАВОДИ О ЗЛОСТАВЉАЊУ

Тим НПМ од корисника није примио наводе о злостављању. Ниједан корисник Дома „Споменак“ није навео да је са неким од запослених имао сукоб нити да се запослени према њима понашају на недозвољен начин.

Корисници су се пожалили на недостатак активности, начин коришћења џепарца, као и на то да је у Дому већина деце са психичким проблемима и да Дом више није установа за децу без родитељског старања већ „психијатрија“.