



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Београд
414-20/2025



Заштитник грађана
Zaštitnik građana



дел. бр. 26686 датум: 30.9.2025.

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ
МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ДОМСКОГ ТИПА

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

Београд, септембар 2025. године

САДРЖАЈ

1.	УВОД	3
1.1.	МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ.....	3
1.2.	ПОДАЦИ О ПОСЕТИ.....	4
1.2.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ.....	4
1.2.2.	ТОК ПОСЕТЕ.....	4
1.2.3.	САРАДЊА СА НПМ.....	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.....	12
2.2.1.	ПРАВНА ЗАШТИТА.....	12
2.2.2.	БЕЗБЕДНОСТ.....	19
2.2.3.	КОНТРОЛА.....	21
2.3.	ТРЕТМАН И ПОЛОЖАЈ КОРИСНИКА.....	21
2.3.1.	ВАСПИТНИ РАД.....	21
2.3.2.	ОБРАЗОВАЊЕ И СТРУЧНО ОСПОСОБЉАВАЊЕ.....	29
2.3.3.	СЛОБОДНО ВРЕМЕ.....	29
2.3.4.	КОНТАКТ СА СПОЉНИМ СВЕТОМ.....	32
2.3.5.	ПОСТУПАЊЕ ПРЕМА ПОСЕБНО РАЊИВИМ ГРУПАМА.....	33
2.4.	ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА.....	33
2.4.1.	ЛЕЧЕЊЕ.....	33
2.4.2.	ПОСЕБНИ АСПЕКТИ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ.....	33
2.5.	НАВОДИ О ЗЛОСТАВЉАЊУ.....	33

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, Кликактив – 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 "Вера Радивојевић" (Дом "Вера Радивојевић")
ВРЕМЕ ПОСЕТЕ	22. мај 2025. године
ОСНОВ ПОСЕТЕ	Послови НПМ, у складу са чланом 2а Закона о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака
ВРСТА ПОСЕТЕ	Редовна посета
НАЈАВА ПОСЕТЕ	Ненајављена посета
ПОСЕТУ ОБАВИО	Заштитник грађана у сарадњи са удружењем Центар за интеграцију младих
САСТАВ ТИМА	<p>Вођа тима: Маја Јовић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i></p> <p>Чланови тима: Данијела Радојевић, <i>Заштитник грађана/Сектор за заштиту права детета и родну равноправност</i> Лазар Милошевић, <i>Центар за интеграцију младих</i></p>

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 вд директора Дома. Вођа тима указао је на мандат НПМ, опште циљеве који се желе постићи, принципе поступања и план посете. Директор је представио Дом у општим цртама и стање на дан посете.

Фаза II: Обилазак установе

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

Фаза III: Утврђивање стања у појединим областима

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

Фаза IV: Интервјуи са корисницима

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

Фаза V: Завршни разговор са руководством

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

1.2.3. САРАДЊА СА НПМ

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

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

1.3. ПОДАЦИ О ДОМУ

1.3.1. ОПШТИ ПОДАЦИ

НАЗИВ	Дом за децу и омладину "Вера Радивојевић"
ВРСТА	деца и млади без родитељског старања деца и млади са сметњама у развоју
АДРЕСА	ул. Јована Цвијића бр. 1 Бела Црква
КОНТАКТ	телефон: 013/853-021 електронска пошта: bcrkvaddo.ust@minrzs.gov.rs
РУКОВОДСТВО	вд директора Зоран Станковић, мастер политиколог
КАПАЦИТЕТ	48 корисника
ПРЕДВИЂЕНО ЗАПОСЛЕНИХ	Укупно 28, и то: - 1 у управи - 5 у служби за опште послове - 11 у васпитној служби - 2 у неговатељској служби - 9 у техничкој служби

1.3.2. ПОСЕБНИ ПОДАЦИ (стање на дан посете)

СТРУКТУРА КОРИСНИКА	Укупно 37, сви на стандардном смештају, од тога:	
	- 26 <u>дечака</u> - 11 <u>девојчица</u>	23 7-14 година 7 14 - 16 година 5 16-18 година 1 18-21 година 1 више од 21 године
СТРУКТУРА ЗАПОСЛЕНИХ	Укупно 26, и то: - 1 у управи - 5 у служби за опште послове - 9 у васпитној служби, од тога: <i>1 психолог, 1 социјални радник и 7 васпитача</i> - 2 у неговатељској служби - 9 у техничкој служби, од тога: <i>1 мајстор, 1 радник у вешерници, 3 куvara, 3 спремача, 1 возач</i>	

1.3.3. ЛОКАЦИЈА И АРХИТЕКТУРА

Дом се налази у Белој Цркви, у центру града, поред Градског парка и има добру везу са важнијим локацијама, као што су школе и здравствене установе. Комплекс од 7 зграда укупне површине од 1.947 м², зидан је у 19. веку. Установа располаже укупним простором од 4.835 м².

2. УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ

2.1. МАТЕРИЈАЛНИ И ДРУГИ ЖИВОТНИ УСЛОВИ

2.1.1. СМЕШТАЈ

У оквиру Дома користи се више засебних објеката и то: зграда у којој се налазе канцеларије у приземљу, зграда у којој су собе за кориснике са заједничким просторијама и објекат у коме су кухиња, вешерница, спортска сала.

Зграда у којој су смештени корисници има два спрата са одвојеним крилима за дечаке и девојчице. Капацитет је 48 места, а тренутно у Дому борави 37 корисника. Улаз у зграду је заједнички, с тим што из ходника где су дечаки не може да се уђе у ходник где су девојчице, јер су врата закључана.

Собе су двокреветне и код дечака и код девојчица и не закључавају се, осим једне собе у којој борави најстарији корисник који студира и који своју собу закључава. Собе су опремљене неопходним намештајем - кревети, ормари, радни столови, столице. Сваки корисник има свој кревет и постељину, која се мења редовно. Свака соба има природно и вештачко осветљење, грејање, као и доток свежег ваздуха. Прозори су од ПВЦ материјала, а паркет је у свим собама. У већини соба плафон је од дрвета - ламперије. Поједине собе захтевају сређивање јер су оштећених и запрљаних зидова, огуљеног креча и дотрајалог паркета. Неке собе су мрачне, али разлог су завесе и распоред намештаја који спречава доток природне светлости. Корисници уређују простор према

својим жељама. У неким собама је приметно присуство личних ствари, играчака, слика, књига. У дворишту су затечене оштећене корпе у којима се одлаже чист веш.



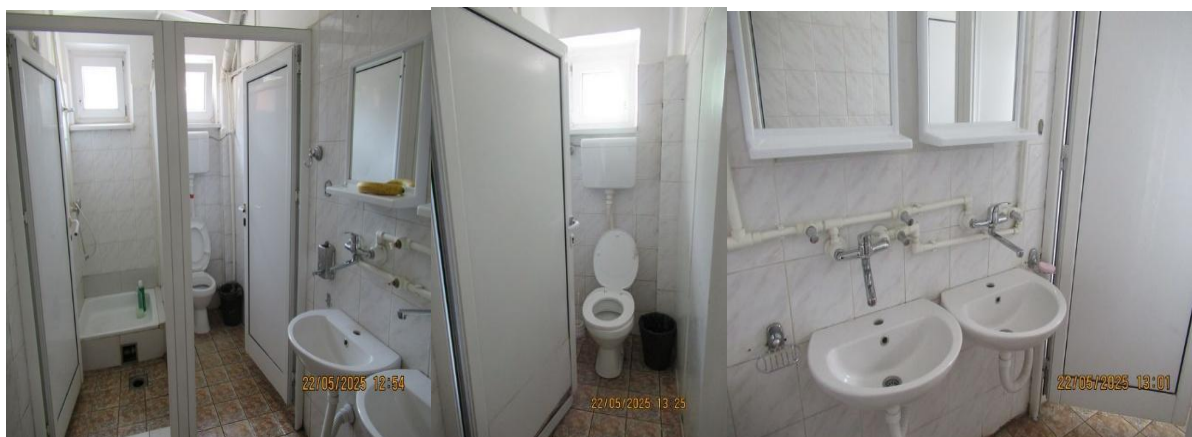
Собе корисника

Заједничке просторије на спратовима као што су дневни боравак и читаоница опремљене су потребним намештајем - угаоне гарнитуре, фотеље, столови, столице, као и компјутери и телевизори. У заједничким просторијама има природног и вештачког осветљења. Поједини делови намештаја су дотрајали.



Заједничке просторије – дневни боравак и читаоница

Купатила имају потребне санитарije – лавабове, вц шоље, туш кабине. Хигијена купатила је на задовољавајућем нивоу.



Заједничка купатила

Међутим, поједини делови купатила су оштећени, одлепљене плочице, сломљени делови врата-штокови.



Заједничка купатила

Такође, и поједини делови ходника су са отпалим плочицама или оштећењима на зиду.



Делови ходника

Спољашњи изглед појединих објеката који се налазе у оквиру Дома није на завидном нивоу јер су на више места оштећени. У засебној згради у дворишту Дома су кухиња,

вешерница и спортска сала. Вешерница се користи за прање одеће корисника, као и постељине. Опремљена је потребним апаратима – веш машине, ваљак за пеглање. Поред вешернице се налази штрик за сушење веша.



Фасаде појединих објеката

Спортска сала је реновирана почетком године, има сто за стони тенис, као и шведске мердевине – рипстол. Иако скоро реновирана, на зиду који дели са купатилом појавила се влага и буђ.



Спортска сала

1.

УТВРЂЕНО

У Дому "Вера Радивојевић" у заједничким просторијама поједини намештај, као и корпе за одлагање чистог веша у дворишту су дотрајали, односно оштећени.

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;...⁴

Малолетници су смештени у собама за једну до три особе, површине 12 до 16 m². Собе су добро осветљене, проветрене и загрејане, и свака соба има терасу. Собе и ходнике је потребно преуредити а намештај (кревети, радни столови, столице, полице, ормарићи за закључавање, полице, итд.) је био прилично стар, али малолетници су своје собе уредили у покушају да створе топлију атмосферу. Делегација је била сведок да је реновирање у току (замена старе дрвенарије и врата).

ЦПТ позива органе Србије да наставе са програмом реновирања у Васпитном заводу за малолетнике Ниш.⁵

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.⁶

ПРЕПОРУКА

Дом "Вера Радивојевић" ће заменити / поправити дотрајале и оштећене делове намештаја, односно корпе за одлагање чистог веша и у будућем раду ће обезбедити њихову редовну замену и поправку.

2.

УТВРЂЕНО

У Дому "Вера Радивојевић" поједине собе, заједничка купатила, делови ходника и паркетни, затим део зида у физкултурној сали, као и делови фасаде на појединим објектима су оштећени и захтевају санирање.

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

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), Смернице и стандарди квалитета.

⁵ Србија: Посета ЦПТ 2011. год, ЦПТ/Инф (2012) 17, пар. 146.

⁶ Правилник о ближним условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 1.

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 ближним условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 1.

Дом "Бера Радивојевић" ће предузети активности и мере са циљем да реновира сва постојећа оштећења у појединима собама, заједничким купатилима, деловима ходника, фискултурној сали и на фасадама.

У дворишту између објеката се налазе два гола за мини фудбал и кош, где корисници могу да проводе време играјући фудбал и кошарку, као и неколико клупа и љуљашки, које корисници током слободног времена користе.



Двориште Дома

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. У оквиру овог објекта је купатило које може да се користи.

Оброци се сервирају у одређено време, с тим што корисници могу доћи у кухињу и ван времена за оброке уколико нису стигли да дођу на време (одлазак код лекара, школске обавезе), односно кориснике чека оброк који су прескочили.

У кухињи и трпезарији се редовно врши контрола исправности намирница, здравље радника, хигијена. Што се тиче разноврсности хране корисници имају кувана јела сваки дан, као и месо, сезонско воће и поврће, млеко 3-4 пута недељно, кисело млеко и јогурт 2-3 пута недељно, свеж сир 1-2 пута недељно. Тренутно нема корисника Дома коме треба да се прилагођава исхрана због здравствених или верских уверења, али се такав вид исхране омогућава кад за тим има потребе. Корисници Дома не користе кухињу за спремање оброка, углавном купе слаткише или нешто друго у продавници која се налази ван Дома. У кухињи раде два куvara, главни и помоћни и помоћни радници који раде у првој и другој смени, али имају и међусмену. Јеловник се мења сваког месеца и осмишљавају га васпитач, магационер и један корисник.

Корисници Дома могу да се ангажују као помоћ у кухињи, углавном је то прање посуђа и за то ангажовање добијају додатне бодове и бенефите. То су углавном деца старијег узраста, тинејџери. На зиду трпезарије је истакнут распоред ангажовања у кухињи са именима корисника.



Кухиња и трпезарија

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 динамици дневних активности од устајања до одласка на спавање (термини обедовања, припрема за школу, слободно време, радионице, учење) и налази се на сваком спрату главне смештајне јединице. 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 сл. који би се уручивао корисницима приликом пријема.

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

3.

УТВРЂЕНО

У Дому "Вера Радивојевић" 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

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 "Вера Радивојевић" 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.

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.

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

2.2.1.2. Процедура смештаја

У Дому се налазе деца и млади без родитељског старања, као и са сметњама у развоју, 14 корисника је дошло из биолошких породица, 15 корисника из хранитељских породица, а 8 из других установа.

Два корисника су пунолетна, 34 корисника је под старатељством центара за социјални рад, а 3 су без постављеног старатеља. Седам корисника је у установи дуже од 5 година, њих 23 је до пет година у Дому, а 7 лица су у Дому мање годину дана. Ни један корисник није лишен пословне способности ни потпуно ни делимично.

Захтеве за пријем корисника у Дом које упућују центри за социјални рад разматра стручни тим и 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 и који садрже податке о социјалним контактима, понашању корисника, активностима које су имали у претходном периоду и слично. 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.

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.

2.2.1.3. Притужбе

Установа има Процедuru поступања по притужбама корисника¹⁵ која предвиђа да корисник, његов законски заступник или старатељ могу поднети притужбу у усменој или писменој форми уколико нису задовољни пруженом услугом или одређеном ситуацијом, односно квалитетом услуге или радом запослених. Усмена притужба се може поднети било ком запосленом, а прималац је дужан да о истој сачини службену белешку и проследи је координатору Интерног тима. Писмена притужба се подноси лицу одређеном за поступање по притужбама, односно директору. Потом се према Процедури утврђују релевантне чињенице и обављају разговори са запосленима и корисницима. Уколико су предмет притужбе одређени поступци или недолична понашања неког од запослених, од запосленог се тражи писано изјашњење у року од 3 дана. Након утврђеног чињеничног стања доноси се одлука којом се притужба усваја у целисти, делимично или одбацује као неоснована, а мора бити образложена. Ако је усвојена морају се навести мере и поступци за отклањање пропуста или се предузимају мере дисциплинске одговорности. Рок за одлучивање по притужби је 10 дана од дана пријема, а доставља се и подносиоцу који може поднети притужбу надлежној организационој јединици министарства. Такође је наведено да се по усменој притужби поступа као и када је поднета писана притужба али се тада подносилац притужбе обавештава у усменој форми о утврђеном чињеничном стању и предузетим мерама, а на захтев је достављају подносиоцу и у писаној форми.

Корисници притужбе готово увек износе усменим путем. О усмено примљеним притужбама се не води посебна евиденција, не сачињава се службена белешка, нити писани одговор. Садржина усмене притужбе се забележи у књизи дежурства и шта је тим поводом учињено. Током 2024. године било је 10 усмених притужби, а од почетка

¹⁵ Процедура поступања по притужбама корисника, бр. 173/2016 од 08. априла 2016. год.

текуће године није било ни једне. Углавном се притужбе односе на квалитет хране, на могућност изласка у град, прање веша, проблема са топлом водом и томе сл.

У Дому не постоји сандуче за анонимне притужбе. 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.

4.

УТВРЂЕНО

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

Дом „Вера Радивојевић“ 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.¹⁶

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;

¹⁶ Смернице УН: смерн. 99.

...¹⁷

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;

...¹⁸

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.¹⁹

Посебно треба обратити пажњу на старост, пол, здравствено стање, било какву инвалидност или било које околности које одређене особе лишене слободе чине посебно рањивим.

Ово имплицира да би требало предузети посебне мере како би се притужбени механизми учинили доступнијим особама са посебним потребама, као што су малолетници, особе са психосоцијалним и/или сметњама у учењу, или особе које имају проблема са разумевањем, говором, читањем или писањем службеног језика дотичне земље, укључујући странце.

Тakoђе треба нагласити да приступ телима за притужбе не би требало да зависи од правне надлежности. На пример, чињеница да неко лице има користи од правног заступања не би требало да утиче на његово или њено право на подношење притужби. Као и сваки други подносилац притужбе, он или она би требало да буду саслушани лично. Такође је важно да се, кад год је потребно, пружи одговарајућа подршка. Посебно је препоручљиво да малолетници, особе са инвалидитетом, укључујући психосоцијалне и/или сметње у учењу, или странци 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.²⁰

Корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може поднети притужбу надлежном органу.²¹

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

¹⁷ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

¹⁸ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

¹⁹ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 33. и 34.

²⁰ Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, ЦПТ/Инф (2018) 4, пар. 83. и 90.

²¹ Закон о социјалној заштити, чл. 39.

установи, односно код пружаоца услуге, надлежном центру за социјални рад и другим надлежним органима, у складу са законом и прописима донетим на основу закона.

Притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад установе, односно пружаоца услуге или на поступање запослених у установи, односно код пружаоца услуге, чак и ако није насловљен као притужба.

Притужба не мора да има посебну форму, али треба да садржи најмање: кратак опис поступања на које се односи, име и презиме и контакт подносиоца притужбе.

Установа, односно пружалац услуге нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

Притужба се може поднети у писменој форми или усмено у просторијама установе, односно пружаоца услуге, о чему је запослени који је примио притужбу дужан да сачини записник.

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

Ако се притужба односи на поступање руководилаца, примениће се правила о изузећу службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

Притужба се не може одбацити као неблаговремена.

Корисник који поднесе притужбу биће заштићен од било каквих негативних последица услед подношења притужбе у складу са законом.

У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања установе, односно пружаоца услуге или понашања запосленог.

Ако је утврђено да постоји повреда, у одлуци се наводи појединачна мера која ће бити предузета ради њеног исправљања у конкретном случају који се односи на подносиоца притужбе.

Одговор на притужбу доставља се најкасније 30 дана од подношења, на разумљив и приступачан начин, што, осим прилагођавања текста, може подразумевати и друге начине информативне приступачности.

У одговору на притужбу подносилац се поучава која правна средства и којим органима може поднети у случају незадовољства одговором на притужбу.

Корисник, особа од поверења, члан његове уже породице или законски заступник малолетног корисника могу, ако нису задовољни одговором на притужбу, односно информацијом о планираним и предузетим мерама поводом притужбе, поднети приговор органу надлежном за вршење инспекцијског надзора, у року прописаном законом којим се уређује општи управни поступак.

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.²²

ПРЕПОРУКА

Дом „Вера Радивојевић“ 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 "Вера Радивојевић" ће успоставити и водити евиденцију притужби и приговора.

Корисници се усменим путем упознају о праву и начину подношења притужбе, процедура притуживања која постоји у писаној форми није им доступна осим ако је затраже од запослених, **због тога НПМ још једном истиче значај општег информатора који би се уручивао сваком кориснику приликом пријема.**

Према наводима запослених, у случају подношења притужбе пружили би им помоћ у састављању истих социјални радници, за правне савете им се нису обраћали, а када је реч о бесплатној правној помоћи, корисници је до сада нису користили.

5.

ПРЕПОРУКА

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

РАЗЛОЗИ

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

²² Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 32. и 33.

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.²³

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.²⁴

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

2.2.2. БЕЗБЕДНОСТ

2.2.2.1. Повреде безбедности/инциденти

Сви догађаји од значаја током дана се евидентирају у посебној свесци дежурства, као и у листу праћења корисника у којој се бележе детаљнији подаци. О битнијим догађајима као што су значајније ремећење реда или инциденти одмах се обавештава упутни центар за социјални рад, надлежни покрајински секретаријат и надлежно министарство и полиција.

Према наводима запослених у Дому нема пуно ванредних догађаја и ремећења реда. Најчешће су то свађе и мањи сукоби између корисника, кашњење у повратку у Дом, а ређе крађе, бекство из Дома или недолично понашање ван Дома (просјачење, уништавање имовине).

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

2.2.2.2. Одржавање реда и безбедности

Дом има Процедuru 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 Дому се примењује систем бодовања корисника. Систем бодовања укључује све активности везане за дневни распоред (јутарње активности, радно ангажовање, учење,

²³ Закон о бесплатној правној помоћи ("Сл. гласник РС", бр. 87/18), чл. 4. ст. 3. и чл. 10. т. 1.

²⁴ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 3, чл. 32. т. 3. и 5.

школа, слободне активности, радионице итд). Формулар који се односи на систем бодовања се попуњава свакодневно, а на недељном нивоу се рачуна свеобухватни проценат испуњености. Бодовање је такво да се са 0 бода оцењује корисник који не сарађује, са 1-површна сарадња, 2-сарадња и 3-предузимљив, самоиницијатива. Постоји 4 бодовна нивоа, тако да 1. ниво подразумева најмање привилегија, а 4. ниво највише. Сходно понашању корисника током недељу дана зависи и бодовни ниво у којем ће бити. Разлика у нивоима се огледа нпр. у погледу броја сати играња игрица на компјутеру или боравка изван Дома, којим ограничењима се корисници подстичу на корекцију у понашању или обављању активности, тј. дневних обавеза.

Када је реч о неким озбиљнијим догађајима као што су самовољно удаљење из Дома, крађе или неко друго кривично дело, онда је ту нулта толеранција те се такви корисници одмах санкционишу у смислу да буду сврстани у најнижи бодовни ниво који има најмање привилегија, а обавезно се обавештава полиција и/или тужилаштво.

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

У Дому постоји видео надзор који обухвата дневни боравак, ходнике, двориште, али не и собе корисника и купатила, односно тоалете. Видео надзор чува материјал око 2 дана, али се, по потреби, снимак изолује. Ово није довољно 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 (ЦППТ).

6.

УТВРЂЕНО

У Дому „Вера Радивојевић“ снимци видео надзора се чувају краће од 30 дана.

РАЗЛОЗИ

У контексту превенције и истраге случајева неадекватног поступања, потребно је обратити пажњу на бољу покривеност системима видео надзора, скупа са обезбеђењем заштите снимака и одговарајућом политиком архивирања забележеног/снимљеног материјала.²⁵

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

...

ЦППТ препоручује да молдавске власти предузму кораке у затвору у Кишињеву (и, где је то прикладно, у другим затворским установама у земљи) како би максимизирали потенцијал система за видео снимање, у светлу горњих напомена. Тачније, и ССТV и снимци камере за ношење на телу би требало, по правилу, да се чувају најмање 30 дана, а у случају

²⁵ Србија: Посета 2011, пар. 37.

насилног инцидента или било ког случаја који укључује наводе о злостављању, снимак треба да се сачува за довољан период како би се користио као доказ у случају потребе.²⁶

На жалост, одсуство ССТV снимака дотичног инцидента чини практично немогућим решавање ових неслагања. ЦПТ препоручује да од сада шпанске власти обезбеде да се од свих полицијских станица у земљи захтева да чувају све своје ССТV снимке најмање 30 дана, како би се осигурало да се све оптужбе о злостављању изнете против службеника за спровођење закона у областима које покривају камере могу проверити и оптужбе или одбацити или даље истражити.²⁷

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

Корисник смештаја има право на приватност приликом пружања услуге смештаја, у складу са најбољим интересом детета, односно вољом пунолетне особе.

Активности помоћи и подршке усмерене су ка задовољавању основних потреба и осигурању безбедног и пријатног окружења корисника, и у складу са проценом потреба корисника, обухватају обезбеђивање довољно простора и опреме који кориснику омогућавају приватност.

ПРЕПОРУКА

У Дому „Вера Радивојевић“ снимци видео надзора ће се чувати најмање 30 дана, а обавештење о томе биће постављено на видна места.

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 инспекција долази редовно.

2.3. ТРЕТМАН И ПОЛОЖАЈ КОРИСНИКА

2.3.1. ВАСПИТНИ РАД

2.3.1.1. Организација службе

Васпитна служба се састоји од 9 запослених и то једног социјалног радника и једног психолога и 7 васпитача (шест васпитача стручних сарадника са дипломом високе школе и један васпитач стручни радник). У неговатељској служби је 2 лица.

Према постојећој систематизацији предвиђено је 11 радних места у васпитној служби, али су два непопуњена, а према проценама Дома потребно је њих укупно 14. Према наводима в.д. директора постоји проблем у погледу броја запослених који је недовољан, посебно ако се има у виду да запослени често користе годишње одморе или су на боловању тако да је, у већини случајева, у дневној смени један стручни радник и један неговатељ, док ноћне смене покрива искључиво један запослени, као и то да је 12

²⁶ Извештај Влади Молдавије о посети Републици Молдавији коју је обавио ЦПТ од 28. јануара до 7. фебруара 2020. (Молдавија: Посета 2020), ЦПТ/Инф (2020) 27, пар. 47.

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

корисника са дијагнозом менталног поремећаја и користи неки вид психијатријске терапије, а 8 корисника са интелектуалним тешкоћама.

7.

УТВРЂЕНО

У Дому „Вера Радивојевић“ недостаје особље у васпитној служби.

РАЗЛОЗИ

Државе требају осигурати да у условима институционалног збрињавања буде довољан број васпитача који омогућава посвећивање индивидуализоване пажње и који детету према потреби пружа прилику да се веже за неког конкретног васпитача. Поред тога, васпитачи требају бити распоређени у установи на такав начин да могу успешно имплементирати намере и циљеве установе и осигурати заштиту деце.²⁸

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

...

требало би предвидети унутрашњу организацију установе на основу:

...

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

...²⁹

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

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

²⁸ Смернице УН, смерн. 126.

²⁹ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

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

Медицински и психијатријски третман саставни су и важни делови свеобухватне неге. У том смислу, лекар опште праксе и психијатар требају да буду редовно присутни у складу са потребама корисника и величином установе, а барем једна медицинска сестра треба бити присутна у сваком моменту, укључујући ноћу.³⁰

ПРЕПОРУКА

Дом „Вера Радивојевић“ предузеће мере и активности са циљем да запосли недостајуће особље у васпитној служби.

У установи постоје четири васпитне групе, а за сваку су задужена по два васпитача, осим за једну у којој постоји један васпитач, будући да други васпитач који је био задужен за ову групу од скора не ради у Дому. Две васпитне групе су мешовите у погледу пола корисника.

Стручни радници, који имају лиценцу за рад у области социјалне заштите, похађају обуке које организује Покрајински завод за социјалну заштиту као и Комора социјалне заштите. Стручни сарадници немају лиценцу и они због тога по правилу не одлазе на обуке. Ипак, и стручним сарадницима су неопходне специфичне обуке за превазилажење проблема који се јављају са децом јер они проводе највише времена са корисницима.

8.

УТВРЂЕНО

Стручни сарадници Дома "Вера Радивојевић" немају континуиране обуке.

РАЗЛОЗИ

Сви пружаоци заштите треба да прођу обуку о правима деце без родитељског старања те о посебној осетљивости деце у изузетно тешким ситуацијама, као што су смештај у кризним ситуацијама или смештај ван подручја пребивалишта. Потребно је такође осигурати и сензибилизацију о културним, социјалним, родним и верским аспектима. Државе такође треба да осигурају одговарајуће ресурсе и канале за признавање ових стручњака, како би се олакшала примена ових одредаба.

Сво особље запослено у агенцијама и установама, које пружа бригу о деци, дужно је да прође обуку о правилном поступању у случају проблематичног понашања, укључујући и технике решавања сукоба и начине спречавања повређивања и самоповређивања.

Агенције и установе треба да осигурају да су пружаоци заштите спремни кад год је то потребно да одговоре на потребе деце са посебним потребама, нарочито деце изложене ХИВ-у/АИДС-у или другим хроничним физичким или психичким болестима, те деце с физичким или менталним потешкоћама.³¹

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:

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

³⁰ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 17. - 19.

³¹ Смернице УН, смерн. 115. - 117.

...³²

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

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

Стручни радници и стручни сарадници у социјалној заштити имају право и дужност да у току професионалног рада стално прате развој науке и струке и да се стручно усавршавају ради одржавања и унапређивања професионалних компетенција и квалитета стручног рада.

Стручно усавршавање стручних радника услов је за напредовање и стицање, односно обнављање лиценце.

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

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

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

План развоја кадрова у социјалној заштити, на предлог завода за социјалну заштиту, доноси министар надлежан за социјалну заштиту.³³

Пружалац услуге обезбеђује одговарајућу стручну подршку (нпр. консултације, менторство, супервизију по одговарајућем моделу и др.), свим лицима ангажованим на пружању услуге, у складу са својим планом стручног усавршавања донетим у складу са законом којим је уређена социјална заштита.³⁴

ПРЕПОРУКА

Дом "Вера Радивојевић" ће донети план стручног усавршавања и стручне сараднике укључити у стручно усавршавање, које ће обухватити и специјализоване програме поступања према корисницима.

2.3.1.2. Пријем и распоређивање

Стручни тим, који чине социјални радник, психолог и стручни радник, обрађује захтев и документацију у вези пријема корисника коју је доставио центар за социјални рад, а педагошко веће, које чине сви васпитачи и в.д. директора, доноси одлуку. О донесеној одлуци се обавештава надлежни центар за социјални рад.

Педагошко веће, такође, врши и распоређивање корисника у васпитне групе. 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. 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.

По пријему корисника у року од 10 дана ради се процена, План услуга корисника и постављају се индивидуални циљеви. У изради плана и циљева учествује надлежни

³² Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

³³ Закон о социјалној заштити, чл. 143. – 145.

³⁴ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 20. ст. 1.

центар за социјални рад, васпитач, али и сам корисник. По пријему корисник се усменим путем упознаје са правилима понашања, кућним редом, системом бодовања и задацима.

Након смештаја у васпитну групу и одређивања собе, накнадно је могуће променити и групу и собу. Промена групе се дешава јако ретко и само уколико дође до већих проблема у колективу. Промена собе се дешава, али такође не толико често, на иницијативу корисника или на основу процене васпитача. Након предлога васпитача и стручног тима, педагошко веће доноси одлуку о промени собе или групе.

2.3.1.3. Васпитни рад

Постоје 4 васпитне групе: прва и друга група броје по 9 корисника, трећа 12 и четврта 7 корисника. За сваког корисника се сачињава индивидуални план рада у складу са његовим капацитетима и сарадњивошћу. 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 на три месеца.

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.

9.

УТВРЂЕНО

У Дому „Вера Радивојевић“ индивидуални планови услуга се поновно прегледају на 6 месеци, а по потреби на 3 месеца.

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.³⁵

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.³⁶

ПРЕПОРУКА

Дом "Вера Радивојевић" 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.

Као што је већ напред наведено, васпитачи имају систем бодовања корисника на коме се заснива васпитни рад. Систем бодовања укључује све активности везане за дневни распоред (јутарње активности, радно ангажовање, учење, школа, слободне активности, радионице итд). Као део васпитног рада и развоја вештина деца по завршетку главних obroка обављају чишћење и сређивање трпезарије, те помоћ у кухињи по дневном распореду рада, спремање собе, чишћење дворишта и томе слично.

Васпитачи са корисницима у већини случајева имају индивидуалне разговоре, а ретко када групне које су неформалног карактера. Теме које се повремено обрађују односе се на насиље, на нежељене трудноће, на полно преносиве болести, на алкохол и цигарете, на вршњачке односе, на толеранцију и слично.

Радионице се повремено организују у складу са могућностима и временом сваког од васпитача и то често уз помоћ спољних сарадника установе, као што је нпр. Центар за унапређење друштва које је организовао радионице шивења које су водиле организација „Вредне руке Беле Цркве“, ускршње радионице и томе сл. Радионице нису учестале и то због следећих проблема, односно изазова: број стручних радника, незаинтересованост деце и немогућности да се натерају на учествовање у истим, теме које се обрађују нису погодне за кориснике свих узраста те се формирају мале групе са свега неколико деце.

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). Систем бодовања који васпитачи користе у васпитном раду може бити добар метод у обезбеђивању мотивисаности и

³⁵ 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.

³⁶ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 17. ст. 1. и ст. 2. т. 1. и ст. 5.

заинтересованости деце. 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.

10.

УТВРЂЕНО

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

РАЗЛОЗИ

Циљеви социјалне заштите остварују се пружањем услуга социјалне заштите и другим активностима које предупређују, умањују или отклањају зависност појединаца и породица од социјалних служби.³⁷

Корисник има право да буде укључен у радно-окупационе, културно-забавне и рекреативне активности, у складу са вољом и својим интересовањима.³⁸

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.*

Пружалац услуге омогућава прославу рођендана и обележавање значајних празника корисника, у складу са способностима и интересовањима корисника.³⁹

ПРЕПОРУКА

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

³⁷ Закон о социјалној заштити, чл. 3. ст. 2.

³⁸ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 28.

³⁹ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 23. ст. 3, чл. 31. и чл. 40.

Према наводима запослених, посете старатеља су ретке. Такође, већина корисника Дома, поготово они који су на смештају више година, наводе да им надлежни из центара за социјални рад – водитељ случаја или старатељи никада нису долазили у посету, а видели су их само када су их доводили на смештај у Дом. Неки корисници су навели да се и не чују телефоном са запосленима у центрима за социјални рад који су за њих надлежни, да се за све што им треба обраћају васпитачима или запосленима у Дому, те да никакву помоћ и подршку од запослених из центара за социјални рад не добијају нити очекују. Понекад добију информацију да је неко из центра за социјални рад контактирао запослене у Дому да се за њих распита. Запослени су навели и то да је у већини случајева присутан проблем и у достављању потребне документације неопходне за остваривање права корисника (достављање и овера здравствених књижица, посредовање приликом достављања здравствених картона, школске и личне документације, израде личних докумената и томе сл.).

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 извештајима⁴⁰ 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.

11.

ПРЕПОРУКА

Дом "Вера Радивојевић" ће у случајевима несарадње или незадовољавајуће сарадње надлежних центара за социјални рад о томе обавештавати органе надлежне за контролу њиховог рада.

РАЗЛОЗИ

Министарство надлежно за социјалну заштиту врши надзор над радом органа, установа и других ималаца јавних овлашћења у вршењу овим законом поверених послова, у складу са законом којим се уређује државна управа.

Надзор над радом ималаца јавних овлашћења на територији аутономне покрајине врши надлежни орган аутономне покрајине, као поверени посао.⁴¹

Инспекцијски надзор над радом установа социјалне заштите и пружалаца услуга социјалне заштите врши министарство надлежно за социјалну заштиту, преко инспектора социјалне заштите.

Инспекцијски надзор над радом установа социјалне заштите и пружалаца услуга социјалне заштите на територији аутономне покрајине врши надлежни орган аутономне покрајине, као поверени посао.

Инспекцијски надзор над радом центра за социјални рад и установе социјалне заштите, односно пружаоца услуга социјалне заштите који пружа услуге смештаја у прихватилиште (осим смештаја за жртве трговине људима) или прихватну станицу и дневне услуге у

⁴⁰ Годишњи извештај НПМ, 417-33/24 од 18. јул. 2024. године

⁴¹ Закон о социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 24/2011), чл. 166

заједници на територији града Београда врши градска управа града Београда - као поверене послове.

На вршење инспекцијског надзора примењују се одредбе овог закона, закона којим се уређује општи управни поступак и посебног закона.⁴²

2.3.1.4. Припрема за отпуст

Припрема за отпуст зависи од тога да ли се дете враћа у породицу, код старатеља, излази на личну иницијативу, да ли се премешта у другу установу или се осамостаљује.

Највише активности постоји уколико се корисник осамостаљује и тада 6 месеци пре одласка корисника појачава саветодавни рад, интензивира се рад који се тиче оспособљавања за самосталну бригу о себи, безбедност и свакодневно сналажење у спољњем свету, као што је нпр. плаћање платном картицом, обављање текућих потреба у различитим институцијама (банка, пошта), састављање радне биографије и сл. Такође, преко надлежног центра за социјални рад кориснику се обезбеђује једнократна новчана помоћ, пружа се помоћ приликом проналажења смештаја или запослења и интензивира се контакт са породицом.

Неких 50% корисника остаје у контакту са запосленима у институцији након напуштања Дома, а постоје и случајеви када су бивши корисници били донатори Дома након изласка.

2.3.2. ОБРАЗОВАЊЕ И СТРУЧНО ОСПОСОБЉАВАЊЕ

Сви корисници установе похађају две основне школе у Белој Цркви, од којих поједини похађају одељење за образовање ученика са сметњама у развоју. Корисницима Дома су на располагању и средње школе у Белој Цркви, као и средња школа за децу са сметњама у развоју у Вршцу. На дипломама које ученици добијају након завршених школа, не стоје подаци да је образовни циклус завршен док је дете боравило у Дому.

У Дому се корисницима пружа и могућност завршавања алтернативних облика образовања те су се у неколико наврата у оквиру Дома организовали курсеви за веб дизајнере и курс рачунара за које су корисници добијали сертификате. Овакве активности организују спољни сарадници установе као што су Црвени крст или фондација Принцезе Катарине.

2.3.3. СЛОБОДНО ВРЕМЕ

Организоване активности су углавном спортске. Деца могу користити спортски терен у којем се од реквизита налази једна кош табла, два мања гола и љуљашка. У оквиру Дома постоји и спортска сала са столом за стони тенис и шведским мердевинама, али се она не користи у пуном капацитету због недовољног броја запослених који би организовали спортске активности и надгледали их.

Активности везане за културу се ретко организују. Спољни сарадници Дома, као што је нпр. Група 484, је за кориснике организовао клизање, посете музејима, БИТЕФ театру и на теренима за тенис. У плану је да се организују активности цртања, а потом и изложба у просторијама Српске академије науке и уметности.

⁴² Закон о социјалној заштити, чл. 168

Слободно време корисници користе и ван Дома у договору са васпитачима и излазе у град у мањим групама. Деци се, сходно узрасту, омогућава одлазак и у дискотеку викендом, празницима и током распуста. Слободно време најчешће проводе у дружењу, игрању друштвених игара, праћењу тв програма. Компјутери се ретко користе.

Корисници се сваке године воде на летовање и зимовање, а највећи донатори установе су Град Вршац, приватне и државне фирме. Такође, корисници се за Нову годину воде на пријем код градоначелнице Вршца. Саговорник наводи и Општину Пландиште, организацију "Срце" и Фондацију Принцезе Катарине као спољне сараднике и донаторе институције.

У оквиру Дома деца нису радно ангажована, али као део васпитног рада обављају послове на одржавању хигијене просторија или помоћ у кухињи.

Када је реч о верским правима, корисници Дома се ретко када изјашњавају на ову тему. У оквиру Дома обележава се слава Свети Сава, а корисницима се даје могућност да не учествују у овим активностима. Корисници могу обележавати своју славу ако желе. Верски обичаји током Рамазана се такође поштују уколико неко од корисника обележава овај празник.

Укупно гледано стекао се утисак да корисници осим школских обавеза имају доста слободног времена јер се организоване активности реализују у зависности од расположивог времена васпитача, као и активности које организују сарадници Дома што је ретко. Услед тога, корисници немају јасан устаљен план и структуру по питању коришћења времена ван наставе у школи и након обављања учења и израде домаћих задатака. Дакле, слободно време није структурирано већ препуштено жељама корисника, односно није испуњено различитим организованим активностима.

12.

УТВРЂЕНО

У Дому "Вера Радивојевић" активности корисника у слободно време, ван школских обавеза, 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.⁴³

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;

...⁴⁴

⁴³ Смернице УН, смерн. 86.

⁴⁴ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

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.⁴⁵

Циљеви социјалне заштите остварују се пружањем услуга социјалне заштите и другим активностима које предупредују, умањују или отклањају зависност појединаца и породица од социјалних служби.⁴⁶

Корисник има право да буде укључен у радно-окупационе, културно-забавне и рекреативне активности, у складу са вољом и својим интересовањима.⁴⁷

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.

Пружалац услуге омогућава прославу рођендана и обележавање значајних празника корисника, у складу са способностима и интересовањима корисника.⁴⁸

⁴⁵ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 18.

⁴⁶ Закон о социјалној заштити, чл. 3. ст. 2.

⁴⁷ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 28.

⁴⁸ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 23. ст. 3, чл. 31. и чл. 40.

ПРЕПОРУКА

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

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. Родитељ или старатељ, уколико им је то одобрено, може долазити у посету детету или га може контактирати телефоном. Корисници могу из Дома звати са службеног мобилног или фиксног телефона, а током разговора увек је присутан васпитач.

Деца могу примати пакете са намирницама, гардеробом и новцем. Новац који уплаћују сродници уплаћује се на рачуне васпитача који им тај новац потом предају или чувају за млађе кориснике. Старији корисници могу располагати новцем самостално.

Према наводима запослених деца добијају џепарац, али ту наилазе на честе проблеме. Наиме, новчана средства се, према важећој Инструкцији о обезбеђењу средстава за личне потребе (џепарац)⁴⁹ уплаћују искључиво на текући рачун корисника који код пословних банака отвара корисник, законски заступник, односно старатељ. Међутим поједини центри нису отворили текуће рачуне за све кориснике Дома, уплате се ретко врше на месечном нивоу, просечно се реализују једном у три месеца, а било је и случајева да се то обавља једном у шест месеци. Поједини старатељи из оближњих центара за социјални рад, долазе у Дом и деца дају подигнути новац, али већина старатеља, нарочито из оних центара за социјални рад који су удаљени од Дома, то не ради. 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 требало 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.

Напред наведено доводи до ситуације да су деца без редовних примања на име џепарца, да немају приступ сопственим новчаним средствима онда када су им она потребна или да располажу новцем.

Такође, НПМ је добио и информације о томе да се приликом уплате новца на рачуне корисника наплаћује нека врста таксе, која корисницима умањује износ личних новчаних средстава.

НПМ би желео да од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања добије коментар у вези са свим напред изнетим информацијама, односно проблемима са којима се суочава Дом „Вера Радивојевић“ и његови корисници када је реч обезбеђивању средстава за личне потребе и коришћењу истих.

⁴⁹ Број 000142851/2024 од 22.1.2024. године

2.3.5. ПОСТУПАЊЕ ПРЕМА ПОСЕБНО РАЊИВИМ ГРУПАМА

У Дому је већина корисника ромске националне припадности. Нема деце са телесним инвалидитетом, а до сада се ни један корисник Дома није изјашњавао као припадник ЛГБТ популације. Према речима запослених, корисници Дома су толерантни и унутар Дома нема проблема. Ван Дома долази до мањих чарки и проблема са децом која нису корисници, али не у мери која може направити велики штету за дете.

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 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 у Белој Цркви, а у случају потребе за специјалистичким прегледима у здравствене установе у Вршцу или Београду. Дом има 3 сопствена возила за транспорт корисника, као и возача.

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

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 12 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 „Вера Радивојевић“ није навео да је са неким од запослених имао сукоб нити да се запослени према њима понашају на недозвољен начин.