



Republika e Kosovës • Republika Kosovo • Republic of Kosovo  
Institucioni i Avokatit të Popullit • Institucija Ombudsmena • Ombudsperson Institution

---

**IZVEŠTAJ SA PREPORUKAMA  
NACIONALNOG MEHANIZMA ZA SPREČAVANJE TORTURE  
OMBUDSMANA**

**O**

**poseti**

**u Domu starih lica i bez porodičnog staranja**

Za: G. Skënder Reçica, Ministar  
Ministarstvo rada i socijalne zaštite

G. Bajram Kelmendi, V.D Direktor  
Departman za za socijalnu i porodičnu politiku

G. Qazim Gashi, rukovodioc  
Divizija za ograničenu sposobnost i stare osobe

G-đa. Razë Aliqkaj, Direktorica  
Dom starih lica i bez prodičnog staranja

U skladu sa članom 135. stav 3. Ustava Republike Kosovo i članom 17. Zakona o Ombudsmanu, br. 05/L-019, Nacionalni mehanizam za sprečavanje torture Ombudsmena posetio je Dom za stara lica bez porodičnog staranja, dana 2. i 30. novembra 2017. godine.

**Priština, dana 25. januara 2018. godine**

## Datumi posete i sastav grupe monitoringa

1. U skladu sa članom 17. Zakona br. 05 / L-019 o Ombudsmanu, Nacionalni mehanizam za sprečavanje torture (u daljem tekstu: NMST) Ombudsmana, dana 2. i 30. novembra 2017. godine posetio je Dom za stara lica bez porodičnog staranja (u daljem tekstu DSLBPS). Monitoring grupa sastojala se od jednog pravnika, jednog lekara i jednog psihologa.

## Saradnja sa NMST tokom posete

2. Tokom posete NMST u DSLBPS, osoblje ustanove omogućilo je monitoring grupi punu saradnju, pristup relevantnoj dokumentaciji i omogućilo razgovore sa rezidentima bez prisustva službenika institucije

## Opšte informacije

3. DSLBPS je institucija socijalnog karaktera i posluje u okviru Ministarstva rada i socijalne zaštite (u daljem tekstu: MRSZ). Zvanični kapacitet ove institucije je 110. Broj stanovnika u vreme posete bio je 63 stanovnika, od kojih 27 je bilo muškaraca i 36 žena. Od njih, 3 osobe su mlađe od 65 godina.
4. Pravilnikom br. 09/2008 o unutrašnjoj organizaciji rada u domu starih lica i bez porodičnog staranja (u daljem tekstu "Pravilnik") regulisano je pitanje kriterijuma stanarskog prijema, organizacije života i rada sa rezidentima, kućnog reda i aktivnosti.
5. Takođe, kriterijumi za smeštaj u ovu instituciju, detaljnije regulišu se Administrativnim uputstvom br. 10/2014 o radu i kriterijumima za smeštaj starih osoba u Domu starijih lica bez porodičnog staranja i Domovima sa osnovom u zajednici.
6. Zakonodavstvo Republike Kosova ne definiše prisilno smeštanje na ustanovama socijalne zaštite. Svi rezidenti smešteni u ovoj instituciji smešteni su na osnovu ugovora potpisanog sa dotičnom institucijom. Prema tome, smatra se da su svi stanovnici ovde smešteni na osnovu njihove volje.

## Kategorije rezidenata

7. U DSLBPS su postavljene kategorije stanovnika, kao u nastavku: zavisne, polu-zavisne i nezavisne osobe. Zavisne osobe su one osobe koje ne mogu samostalno da ispune svoje dnevne potrebe, već treba uvek da im pomognu drugi. Ova kategorija, takođe dobija posebnu medicinsku negu. Kategorija polu-zavisnih rezidenata su oni rezidenti, čiji je zdravstveni status beležio pad i dobijaju posebnu negu. Sledeća kategorija su rezidenti koji su nezavisni i koji, iako stariji, zadovoljavaju svoje dnevne potrebe bez pomoći drugih.<sup>1</sup> **Tokom posete NMST-a je obavešten da 13 rezidenata pripadaju kategoriji zavisnih lica, a 5 rezidenata pripadaju kategoriji polu-zavisnih, dok 4 rezidenata boluju od demencije.**

## Smeštaj rezidenata u DSLBPS

8. Član 5 Administrativnog uputstva 10/2014 definiše osnovne kriterijume za smeštaj rezidenta u DSLBPS. Prema ovom članu, treba se ispuniti sledeće kriterijume: lice treba da bude stalni stanovnik Republike Kosovo, da bude stariji od 65 godina, da nema biološko ili usvojeno dete, da bude u dobrom psihičkom stanju i da nema zaraznih bolesti.

---

<sup>1</sup> Član 5 Administrativnog uputstva br. 10/2014 o radu i kriterijumima za smeštaj starih osoba u Domu starijih lica bez porodičnog staranja i Domu sa osnovom u zajednici

9. Međutim, tokom posete i kontrole relevantnih dokumenata, NMST primetio je da su u ovoj ustanovi smeštene i osobe sa različitim psihijatrijskim dijagnozama, osobe sa mentalnim invaliditetom ili stagnacijom u razvoju.
10. Prema obaveštenju socijalnog radnika, 7 (sedmorici) rezidenata je oduzeta poslovna sposobnost i pravni staratelji iz Centara za socijalni rad opština odakle dolaze rezidenti, ne interesuju se o njihovim slučajevima, osim CSR Gnjilane, koji preko službenika koji je određen kao pravni staratelj i odaziva se pravnim obavezama.
11. Takođe NMST primetio je da su u ovoj instituciji smeštena i 3 lica koja su mlađa od 65 godina. **Njihov smeštaj u ovu instituciju je u suprotnosti sa Administrativnim uputstvom 10/2014 i Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji rada u domu starih lica i bez porodičnog staranja.**

#### **Udaljenje rezidenata iz DSLBPS**

12. Za izlaske u gradu rezidenti su obavezni da obaveste službenika za socijalni rad, a za porodične posete isti treba da dobiju pismeno odobrenje. Udaljenje od institucije bez odobrenja smatra se kao bežanje iz institucije.<sup>2</sup> Službenik DSLBPS, kada primeti da je tokom njegove smene neko od rezidenata odsutan u odeljenju, dužan je da proveriti unutar institucije u svim drugim odeljenjima, i ukoliko utvrdi da isti nije tu, odmah treba da javi organima reda i službeniku socijalne službe.<sup>3</sup>

#### **Fizičko zlostavljanje**

13. Tokom posete, NMST je intervjuisao broj rezidenata i nije primio nijednu žalbu o fizičkom zlostavljanju ili o verbalnom zlostavljanju, kao i ponašanju koje bi povredilo ljudsko dostojanstvo stanovnika u DSLBPS. **NMST visoko procenjuje posvećenost osoblja da se stara o starijim osobama, posebno o starijim osobama koje su nepokretne. NMST je stekao utisak da su odnosi osoblja sa rezidentima dobri i prijateljski.**
14. NMST primetio je da je spoljni prostor institucije pokriven sigurnosnim kamerama koje pokrivaju vanjski prostor DSLBPS.

#### **Nasilje među rezidentima**

15. Tokom pregleda relevantne dokumentacije, NMST primetio je da je jedan rezident nekoliko puta fizički napao druge rezidente. Direkcija tvrdi da tokom ove godine nije došlo do slučajeva nasilja među rezidentima i navedeni rezident, nakon upozorenja koje je dobio nije više ponovio takva nasilna ponašanja prema drugim rezidentima.

#### **Uslovi smeštaja**

16. Zgrada institucije datira još od 1960-ih. Tokom posete NMST primetio je da su dvorište i trotoari institucije bili sređeni, i pristup za starije osobe i osobe sa ograničenim sposobnostima bio je znatno olakšan. Takođe oni imaju i svakodnevni pristup u bašti ustanove koja poseduje dovoljno zelenila. Prema direkciji, lift je funkcionalan, ali je veoma star i često se kviri. Nema problema sa snabdevanjem vodom, iako su bojleri stari i oštećeni. **Glavna zabrinutost za Direkciju su stari bojleri i postojeće vešmašine, koje su male i ne ispunjavaju dovoljno potrebu za pranje odeće rezidenata, posteljine i drugih stvari, što otežava rad medicinskim pomoćnicima.**

---

<sup>2</sup> Član 51, Pravilnika br.09/2008 o unutrašnjoj organizaciji rada u domu starih lica i bez porodičnog staranja

<sup>3</sup> Član 52, Pravilnika br.09/2008 o unutrašnjoj organizaciji rada u domu starih lica i bez porodičnog staranja

17. **Ipak, NMST primetio je da su za zgradu potrebna ozbiljna ulaganja, posebno u delu gde se nalazi medicinska služba, gde voda koja curi često uzrokuje ozbiljnu štetu na inventaru.**
18. Tokom posete, direkcija je iznela pred NMST zahteve, koje je adresirao NMST u vezi sa potrebama za investicije, za koje tvrdi da nije dobila odgovor od ovog ministarstva.
19. Sobe gde su smešteni rezidenti imaju dovoljno osvetljenja, uglavnom nemaju vlagu, ali inventar je previše zastareo i oštećen. Rezidenti su smešteni u sobama po 1, 2, ili 3 osobe. Prema direkciji, centralno grejanje se aktivira u određenim periodima, a ne 24 časa dnevno, zbog nedostatka goriva za grejanje. **Neki od rezidenata žalili su se da je tokom noći hladno, a neki su obavestili monitoring grupu da koriste grejalice kada nedostaje centralno grejanje.**

## Hrana

20. Prema članu 1.4, Pravilnika br. 09/2008 o unutrašnjoj organizaciji rada u domu starih lica i bez porodičnog staranja, hrana se priprema u zajedničkoj kuhinji sa jedinstvenim menijem i uzima se mišljenje korisnika o određivanju menija.
21. Dalje, prema članu 1.5, Pravilnika, korisnici imaju pravo da biraju meni u skladu sa verskim pravilima. Takođe, korisnici imaju pravo na hranu prema uputstvima lekara – priprema se dijetalni meni.
22. NMST primetio je da kuhinja ima meni za normalnu hranu i dijetalni meni. Prema zvaničnicima kuhinje, sa vremena na vreme se suočavaju sa nedostatkom voća. NMST je primetio da je kuhinja u dobrom stanju i održava se čisto, a mašine za pripremu hrane su funkcionalne. **NMST nije primio žalbe od stanovnika što se tiče ovog prava.**

## Režim

23. U skladu sa članom 9, Pravilnika, u DSLBPS se organizuje radni program sa zavisnim, polu-zavisnim i nezavisnim korisnicima. Korisnici koji su sposobni za rad angažuju se u meri u kojoj je predviđeno stručnim programima iz radne terapije.<sup>4</sup>
24. Član 12, Pravilnika utvrđuje da rezidenti slobodno vreme provode odmarajući se, baveći se zabavnim i kulturnim aktivnostima, u skladu sa programima ovih aktivnosti. U okviru institucije postoji klub za starije osobe, organizuju se 3 šetnje tokom godine, kao i terapije za rezidente. Radni program izrađuje se od strane socijalne službe i radna terapija u skladu sa zdravstvenom službom, prilagođavajući isti veštinama svakog korisnika koji se angažuje u radu.<sup>5</sup>
25. Svaki sprat Institucije je opremljen TV-om, gde stari ljudi provode slobodno vreme, a institucija takođe ima i salu za aktivnosti, gde rezidenti ženskog roda obično rade ručni rad. Prema informacijama dobijenim od terapeuta, oko 7 do 8 rezidenata su aktivni u ovim aktivnostima. U klubu rezidenata postoji jedan zajednički prostor, gde se nalazi psiholog i terapeut. Klub rezidenata ima i prostor za igranje šahom, dominom i kartama, gde rezidenti mogu da igraju i provode svoje slobodno vreme.
26. NMST je obavešten da je tokom godine institucija organizovala niz aktivnosti sa rezidentima, kako u instituciji, tako i van institucije, gde su većina aktivnosti bila inicirana od strane raznih nevladinih organizacija, organizacija mladih, učenika i javnih institucija.

---

<sup>4</sup> Član 11, Pravilnika br.09/2008 o unutrašnjoj organizaciji rada u domu starih lica i bez porodičnog staranja.

<sup>5</sup> Član 11, stav 2 Pravilnika br.09/2008 o unutrašnjoj organizaciji rada u domu starih lica i bez porodičnog staranja

## Zdravstvena zaštita

27. Zdravstveno osoblje u DSLBOS-u sastoje se od: 1 lekara sa punim radnim vremenom (8-16), jednog glavnog medicinskog tehničara i 7 medicinskih sestara (12/12), jednog farmaceuta (8-16), dva fizioterapeuta sa punim radnim vremenom. U sastavu medicinskog osoblja nalaze se i 15 medicinskih pomoćnika, koji se staraju o osobama sa ograničenim sposobnostima i nepokretnim osobama. Staranje o ovim osobama se vrši pod stalnim nadzorom. Osoblje se stara o njihovoj ličnoj higijeni i redovnim obrocima, kao i o drugim povremenim potrebama. NMST je obavešten da je u ovom objektu smešteno 16 nepokretnih lica, od kojih 9 njih imaju antidekubitalni dušek, a drugi nemaju. Uprkos tome nijedna osoba nije sa dekubitima.
28. U sastavu medicinskog osoblja radi i psiholog sa punim radnim vremenom, a psihijatar radi jednom nedeljno. Zdravstvena zaštita se vrši prema pojedinačnim i opštim potrebama. Sistematske posete se vrše najmanje jednom u 6 meseci. Vakcinacija protiv gripa se obavlja redovno svake godine. **Medicinska služba nema posebne protokole za samopovređivanje, telesne povrede, štrajk gladu, seksualno zlostavljanje, samoubistvo i smrt u instituciji.** Tokom posete, NMST je detaljno izveštavao medicinsku službu o važnosti ovih protokola. Terapiju deli medicinska sestra zajedno sa farmaceutom u plastičnim kutijama (ne beleži se naziv leka) za nedelju dana/ne na dnevnoj bazi.
29. NMST je obavešten da je tokom ove godine u ovoj ustanovi umrlo 13 rezidenata, od kojih je 2 preminulo u UKCK. Za 7 njih, ceremonija sahrane je obavljena od strane članova porodice, dok za 5 drugih od strane DSLBPS.
30. Tokom posete, u prostorima zdravstvene službe primećeno je da ovi prostori ne ispunjavaju čak ni minimalne uslove za pružanje medicinskih usluga. U sobi lekarke postoji jedan krevet, radni sto, jedan kompjuter koji je van funkcije i datira iz perioda pre rata, jedna komoda koja je van korišćenja, jedan EHO aparat koji je takođe veoma star, ali i dalje funkcionalan, za čije korišćenje osoblje nije ni obučavano kako da ga upotrebi. Nemaju defibrilatora. EKG je i dalje funkcionalan, ali je veoma star i ponekad se pojavljuju tehnički problemi.
31. U okviru ovih prostora nalazi se i soba, gde se vrše posete po potrebi, sa jednim zastarelim stabilizatorom i jednim krevetom. Druga soba je prostorija za negu, u kojoj se nalazi jedan kompjuter i gde se nalazi sva dokumentacija i svi podaci o zdravstvenoj službi. U okviru medicinskih usluga postoji i prostor apotekara, gde se drže lekovi koji su registrovani. Oni nemaju esencijalnu listu lekova, već imaju samo lekove dostavljene od strane MRSZ. Ukoliko lek koji propisuje lekar nedostaje, onda je pacijent obavezan da ga kupi. **Prostorija fizioterapeuta je u lošem stanju zbog oštećenja, ali je i dalje funkcionalna.** U ovoj prostoriji se odvijaju dnevne vežbe rezidenata kojima su potrebne, dok su u slučaju nepokretnih osoba ove vežbe se vrše u njihovim sobama.
32. U stomatologiji radi jedna lekarka i jedna asistentkinja - pomoćnica s punim radnim vremenom (8-16). **Prostorije u kojima se pružaju stomatološke usluge su oštećene.** Isti prostor se koristi takođe i kao kancelarija/mesto za identifikaciju osoba koje se leče. Ovaj prostor se često koristi i kao čekaonica za stomatološko tretiranje. **Ovoj usluzi nedostaje kompjuter za beleške, dokumentaciju ili praćenje pacijenta.** Nema štampač za pružanje dokumentacije za upućivanje na obavljene posao, kao i sa uputstvima za dalje lečenje.
33. Usluga poseduje mali prostor u kome se pripremaju proteze, i ista je bila oštećena i sa puno vlage. U ovoj službi postoji još jedna prostorija na kojoj su smešteni glavni bojleri,



koji su u vrlo lošem stanju. Hodnici su oštećeni i hladni. Postoje dva odvojena toaleta, jedan za žene/jedan za muškarce, ali u lošem stanju. NMST primetio je da u hodnicima, u prostorijama u kojima se pružaju zdravstvene usluge i u toaletima nedostaje higijena.

34. Ukupno, osoblje DSLBPS-a sastoji se od 56 službenika, uključujući medicinsku uslugu. Ali, pored zdravstvenog osoblja, DSLBPS u svom sastavu ima administrativnu socijalnu, kulinarsku i tehničku uslugu. U okviru administrativne službe angažovana su 3 službenika, a u okviru socijalnih službi 6 službenika, od kojih su 3 radna terapeuta i jedan je zdravstveni terapeut.

### **Obuke za medicinske usluge**

35. Prema tvrdnjama službenika zdravstvene službe, nema i nikad nije bilo organizovanih obuka od strane MRSZ za osoblje medicinske usluge.

### **Kontakt sa spoljnim svetom**

36. Član 16, stav 1 Pravilnika utvrđuje da: *“Korisnici mogu odsustvovati sa DSLBPS na zahtev bližnjih, ali sa dozvolom koju izdaje službenik socijalnih službi, uz konsultaciju sa lekarem, ako stanar ima zdravstvene probleme, u vremenskom trajanju od 30 dana zaredom.”* Dok član 16 stav 2 Pravilnika definiše da: *“Korisnici koji konsumiraju alkohol, kartaju se ili imaju druge probleme, mogu da izadju u grad uz pismenu dozvolu izdate od strane službenika socijalnih usluga i samo uz pratioca koji koriguje njihovo ponašanje.”*
37. Duk u slučaju potrebe za specijalističke preglede ili za obavljanje bilo kog posla kod državnih organa, korisnik može da izađe samo uz pratnju medicinskog osoblja, odnosno službenika socijalnih usluga.<sup>6</sup>

### **Narušavanje kućnog reda i disciplinske mere**

38. Po članu 21, Pravilnika, za rezidente koji u kontinuitetu narušavaju kućni red u instituciji i nakon upozorenja ne vide se znaci poboljšanja njegovog/njenog ponašanja, o tome se raspravlja na Kolegijumu institucije, zatim se odlučuje o daljim koracima, do procene disciplinske komisije. Prema direkciji, jedina mera koja se preduzima protiv njih je verbalno upozorenje. **Za NMST je nejasno koje su mere, koje ova komisija preduzima prema rezidentima koji narušavaju kućni red, obzirom da institucija nema pisani postupak gde se tačno navode mere, koje se preduzimaju protiv rezidenata u slučaju da narušavaju kućni red.**
39. Dalje, član 55, Pravilnika, propisuje osnivanje prvostepene disciplinske komisije u sastavu od tri člana, koja je odgovorna za razmatranje slučajeva koji se odnose na narušavanje kućnog reda. Komisiju bira direktor institucije. Ova komisija je odgovorna za razmatranje slučajeva korisnika koji se odnose na zloupotrebu ili zlostavljanje u odnosu na osoblje ili rezidente.
40. Članom 56, Pravilnika predviđeno je da, ukoliko se ne poštuju mere prvostepene komisije ili korisnik nije zadovoljan izrečenom merom, odgovorna za razmatranje žalbi korisnika je drugostepena komisija. Ovu komisiju čine tri člana, jedan iz Centra za socijalni rad, odnosno staratelj korisnika, jedan iz Sektora starijih osoba u okviru DIZ-a (Departman za institucionalnu zaštitu), a treći član bira direktor institucije.

---

<sup>6</sup> Ibid, član 16.3.

## Postupak za podnošenje žalbi

41. Rezidenti, čije zdravstveno stanje to omogućava, mogu podneti žalbe i predstavke pri odgovarajućem departmanu MRSZ i direkciji institucije. Rezidenti takođe mogu podneti žalbe protiv institucije u kojoj su smešteni i protiv javnim institucijama Republike Kosovo, kod Institucije Ombudsmana putem telefona, pošte, e-maila ili dolazeći lično u instituciji. Takođe, instituciju povremeno posećuju razne NVO, koje osim aktivnosti koje obavljaju sa rezidentima, one i primaju i žalbe rezidenata.

Na osnovu nalaza i postignutih zaključaka tokom posete, u skladu sa članom 135, stav 3 Ustava Republike Kosova i člana 16, stav 4 Zakona 05/L019 o Ombudsmanu, Ombudsman:

### PREPORUČUJE

Ministarstvu o radu i socijalne zaštite da:

- **Hitno vrši ulaganja prema proceni potreba, u staroj zgradi i prostorijama u kojima radi medicinska služba i stomatološka služba;**
- **Da se rezidenti snabdevaju odgovarajućim inventarom u njihovim sobama;**
- **Da se institucija snabdeva auto-ambulantom;**
- **Da medicinska služba primeni protokole za samopovređivanje, telesne povrede, štrajk gladu, seksualno zlostavljanje, samoubistvo i smrt u instituciji;**
- **Da se organizuju specijalne obuke za osoblje u skladu sa potrebama za tretiranje rezidenata;**
- **Da se poveća broj osoblja prema proceni potreba od zdravstvene službe.**

U saglasnosti sa članom 132, stav 3 Ustava Republike Kosovo („*Bilo koji drugi organ ili institucija, koja sprovodi legitimnu vlast u Republici Kosovo je dužna da odgovori na zahteve Ombudsmana i da mu/joj predstavi sva dokumenta i informacije koje su od njega zatražena u saglasnosti sa zakonom*”) i članom 28 Zakona o Ombudsmanu (“*Autoriteti, kojima je Ombudsman uputio preporuke, zahtev ili predlog za preduzimanje konkretnih mera, uključujući i disciplinske mere, treba da odgovore u roku od trideset (30) dana. Odgovor treba da sadrži razloge u pisanoj formi o preduzetim radnjama u vezi navedenog pitanja*”), ljubazno Vas molim da nas obavestite o preduzetim radnjama u vezi navedenog pitanja.

S poštovanjem,

Hilmi Jashari

Ombudsman