



SPECIJALNI IZVJEŠTAJ O STANJU LJUDSKIH PRAVA STARIH OSOBA

Novembar 2010. godine

Sadržaj

I. UVOD	6
1.1. OSNOV ZA IZRADU SPECIJALNOG IZVJEŠTAJA	6
II. PRAVNI OKVIR	8
2.1. MEĐUNARODNI STANDARDI.....	8
2.1.1. Univerzalna deklaracija UN-a o ljudskim pravima.....	8
2.1.2. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom.....	8
2.1.3. Rezolucija OUN 46/91	9
2.1.4. Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda	10
2.1.5. Protokol broj 12 uz Konvenciju za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda	11
2.1.6. Evropska socijalna povelja (revidirana)	11
2.1.7. Preporuke Komiteta ministara i Parlamentarne skupštine Vijeća Evrope	14
2.1.8. Odluke Evropskog suda za ljudska prava.....	15
2.2. DOMAĆE ZAKONODAVSTVO	15
2.2.1. Zakonodavstvo Bosne i Hercegovine.....	15
2.2.2. Zakonodavstvo Federacije BiH	16
2.2.3. Zakonodavstvo Republike Srpske.....	18
III. SITUACIJSKA ANALIZA.....	22
3.1. PREDMETI U INSTITUCIJI OMBUDSMENA	22
3.2. REZULTATI POSJETA USTANOVAMA ZA STARE LJUDE.....	23
3.2.1. Ustanove u Republici Srpskoj	23
3.2.2. Ustanove u Brčko Distriktu BiH	28
3.2.3. Ustanove u Federaciji BiH.....	29
3.3. KONSULTATIVNI SASTANCI.....	35
3.3.1. Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite RS	35
3.3.2. Ministarstvo civilnih poslova BiH.....	36

3.3.3.	Federalno ministarstvo rada i socijalne politike.....	36
3.4.	SUGESTIJE USTANOVA ZA STARE OSOBE, STARIH OSOBA – KORISNIKA USLUGA I ORGANA I INSTITUCIJA U ČIJOJ NADLEŽNOSTI JE OSTVARIVANJE PRAVA STARIH OSOBA	37
3.4.1.	U Republici Srpskoj	37
3.4.2.	U Federaciji BiH	40
IV.	ZAPAŽANJA I ZABRINUTOSTI OMBUDSMENA.....	41
4.1.	POZITIVNA ZAPAŽANJA	41
4.2.	GENERALNE ZABRINUTOSTI	42
4.2.1.	Nepostojanje strateških dokumenata	42
4.2.2.	Postojanje adekvatnih resursa	42
V.	PREPORUKE	44
VI.	ANEKS – SPISAK POSJEĆENIH USTANOVA.....	46

PREDGOVOR

Ombudsmeni za ljudska prava Bosne i Hercegovine su se prilikom razmatranja stanja ljudskih prava u raznim oblastima, a posebno u oblasti socijalnih, ekonomskih i kulturnih prava, prava osoba s invaliditetom, oblasti građanskih i političkih prava, a u vezi sa tim i oblicima diskriminacije, susreli i s pojavom da se u ovim oblastima ljudskih prava kao stranke pojavljuje veliki broj starih osoba.

Ombudsmeni su odlučili da posjete ustanove za zbrinjavanje starijih osoba kao jedini mogući način provjere stanja njihovih ljudskih prava. Rezultat ovih posjeta predstavlja jedini indikator stanja ljudskih prava građana starije dobi, a vjerovatno je da je ono još i gore kad su u pitanju ljudska prava ostalih starih osoba koje su izvan sistema ustanova. Posjete ustanovama, kao i iskustva u radu po žalbama i u javnosti, te općepoznate činjenice vezane za položaj starih, a među njima posebno iznemoglih, od porodica napuštenih, siromašnih i ugroženih, bile su razlog da se sačini ovaj Specijalni izvještaj o pravima starih osoba.

Nepostojanje adekvatnog i posebnog normativnog okvira o podršci starim ljudima u ostvarivanju njihovih ljudskih prava, činjenica da se društvo brine o relativno malom broju starih ljudi kroz socijalnu pomoć ugroženima i uglavnom smještenim u domove i druge ustanove kojih nema dovoljno, a neke su i izvan sistema socijalne zaštite, te ocjena o postojanju ugroženosti i socijalne otuđenosti jednog broja starih osoba, bili su razlog da ombudsmeni sačine ovaj izvještaj.

Ombudsmeni BiH su na bazi izvještaja sačinili preporuke čija primjena treba da doprinese unapređenju stanja ove kategoriji ljudi i da rezultira osiguranjem i ostvarenjem osnovnih ljudskih prava starih osoba kako se to i garantira međunarodnim standardima koje je Bosna i Hercegovina prihvatila.

Očekuje se da će preporuke biti korištene s ciljem usvajanja potrebnih i novih mjera nadležnih organa iz njihove nadležnosti, kako bi se osigurala zaštita ljudskih prava starih osoba.

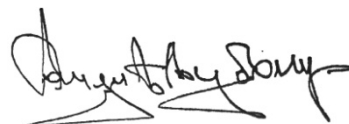
Ombudsmeni za ljudska prava BiH



Jasminka Džumhur



Nives Jukić



Ljubomir Sandić

I. UVOD

U mnogim zemljama svijeta demografske statistike potvrđuju već čvrsto ustanovljen trend starenja društva. Taj fenomen je uzrokovan razvojem zemalja i on sam po sebi izražava mnoge socijalne i psihološke, medicinske, ekonomske i druge probleme. Zbog toga je potrebna veća pažnja prema starim ljudima u rješavanju mnogih i različitih pitanja njihovog života. I kod nas je prisutan proces starenja stanovništva¹ koji će se nastaviti i u budućnosti, pa se i kod nas pokazuje potreba za većom brigom i boljim organizovanjem pri rješavanju problema starih ljudi.

Međutim, „starija dob ne smije se smatrati bolešću“. „Stariji posjeduju izrazito različit obim iskustva, znanja, potreba i pitanja koja izazivaju zabrinutost i oni predstavljaju jedan novi izvor bogatstva zahvaljujući svom privatnom i profesionalnom iskustvu.“² Oni su, međutim, često zanemareni i uskraćeni im je puni obim ljudskih prava. Istovremeno, ne smije se kriti očigledna složenost društava koja imaju rastući postotak starijeg stanovništva od kojih je veliki broj znatno onesposobljen fizički ili mentalno.

Navedeni trend neminovno predstavlja teret za sistem socijalne zaštite. To više sada, u vrijeme finansijske krize, kada izdvajanje nedovoljno sredstava izlaže starije, često siromašne ljude, riziku da postanu nova ugrožena grupa. Naime, zapaža se nedostatak društvene pažnje u odnosu na prava starijih ljudi, jer oni često nemaju upliva u politički i društveni život što je i jedan od mogućih razloga njihove dosta prisutne zanemarenosti i uskraćenosti za ljudska prava.

Suočeni s ovakvom situacijom, treba da se sjetimo da univerzalnost, nedjeljivost i međusobna isprepletenost ljudskih prava obavezuju državu i entitete da garantiraju njihovo potpuno uživanje bez diskriminacije. Stariji ljudi, kao i svi ostali, imaju osnovna prava koja moraju biti zaštićena zakonom. U praksi, međutim, iako su u mnogim međunarodnim sporazumima i domaćim zakonima nabrajana osnovna ljudska prava starijih ljudi, zaštita tih njihovih prava često je hipotetska ili iluzorna. Da bi prava postala konkretna realnost, ona moraju ne samo biti garantirana zakonom, nego uz njih moraju ići i pristupačni i efikasni mehanizmi primjene.

1.1. OSNOV ZA IZRADU SPECIJALNOG IZVJEŠTAJA

Osnov za izradu ovog izvještaja su žalbe koje podnose starije osobe ili ih podnose drugi u njihovo ime, u raznim oblastima ljudskih prava, počevši od građanskih i političkih prava, preko socijalnih, ekonomskih i kulturnih prava, te prava invalida i za to vezani oblici diskriminacije.

Mnoge **žalbe** odnose se na činjenice da određeni javni organi i institucije ne pridaju dovoljno pažnje činjenici da su u pitanju stariji ljudi koji imaju poteškoća u razumijevanju složenih odnosa ili detaljnih propisa o povlasticama, pravima i sličnom. Isto tako dešava se da organi ne ispitaju sve

¹ Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite RS i Ministarstvo rada i socijalne politike FBiH, nezvanični statistički podaci: 14,6% starih od ukupnog broja stanovnika u RS, 14% starih od ukupnog broja stanovnika FBiH.

² Preporuka 1796 (2007) Parlamentarne skupštine Vijeća Evrope o situaciji starijih osoba u Evropi

okolnosti predmeta i ne posvete dužnu pažnju slabosti starije osobe, njenom medicinskom stanju ili općoj nesposobnosti, a iz toga onda proističe uskraćivanje prava na neku povlasticu koja bi njen život učinila mnogo lakšim i manje stresnim.

U tom smislu, uloga ombudsmena je i u tome da osigura da javni organi postupaju s ljudima pravično, a kada su u pitanju starije osobe pravično znači **bez diskriminacije**, s dužnim obzirom prema njihovim fizičkim i mentalnim sposobnostima i iznad svega s poštovanjem njihovog ljudskog dostojanstva, sa shvatanjem činjenice o izvjesnosti svačijeg starenja i uloge koju su oni koji su sada starije osobe imali u naporima da se osigura ekonomska dobrobit u kojoj sada uživaju njihovi potomci.

Osnov za izradu izvještaja su i garantirana prava starih ljudi da ostanu **punopravni pripadnici društva** što duže, pravo na adekvatne resurse i na informacije, na slobodu izbora načina života u porodičnom okruženju onoliko koliko oni to žele i mogu, te pravo starijih ljudi koji žive u institucijama na dostojanstvo i korektan odnos³.

Osim toga, u mnogim međunarodnim i domaćim pravnim aktima nije eksplicitno regulirana zaštita prava starih ljudi, ali je regulirana pozitivna obaveza zaštite svih prava što podrazumijeva obavezu države da osigura nesmetano ostvarivanje prava starih ljudi uz slobodu izbora mehanizama zaštite. U sferi pozitivnih obaveza zaštite svih prava, praksa sudova pokazuje da su velikom broju odluka utvrđena kršenja prava starih ljudi.

Također, **Zakon o zabrani diskriminacije** koji je u primjeni u BiH od augusta 2009. godine dobra je polazna osnova koji u svojim segmentima pruža zaštitu i starim osobama.

Potrebe starih osoba i pitanje njihovog zanemarivanja veoma je značajno sa aspekta socijalne zaštite starih ljudi i u vrlo uskoj vezi s kršenjima socijalnih prava u odnosu na životne standarde u državi i entitetima. Otvoreno je **pitanje standarda socijalne zaštite** koji treba da budu utemeljeni na prosječnim primanjima građana i granici siromaštva ispod koje ne bi trebalo da padaju socijalna primanja starih osoba.

Posebno je značajno pitanje zdravstvene zaštite starih ljudi u slučajevima **demencije** i zaštite **starih ljudi s invaliditetom**.

Kad se govori o zbrinjavanju starih ljudi, **institucionalizacija** je jedno od najvažnijih pitanja. Institucije za smještaj starih osoba ne smiju biti shvaćene kao mjesta stanovanja, nego kao mjesta u kojima se pružaju usluge. U tome poseban problem predstavljaju **razlike između državnih i privatnih ustanova** u pogledu uspostavljanja odgovarajućih standarda koji bi pomogli prilikom utvrđivanja kršenja prava kada su u pitanju prostor, opći uslovi života u tim institucijama, sociološko-psihološki i drugi stručni tretman.

Razvijanje vaninstitucionalnog i institucionalnog oblika zaštite starih ljudi u pravcu osiguranja elementarnih uslova za život od redovnih penzija, osiguranja zdravstvene zaštite, upražnjavanja kulturno-zabavnih aktivnosti, sigurnog stanovanja, obezbjeđenja drugih društvenih sadržaja (u kući, u stanu), ili sve to i šire u institucijama koje se bave zaštitom starih osoba i uključivanje društva u cjelini (uključivanje osoba svih uzrasta, djece, omladine, škola, humanitarnih organizacija, Crvenog krsta, i slično) i drugih subjekata društva, spriječilo bi najteže posljedice kao što je društvena izoliranost starijih.

Promocija prava starih ljudi je značajna i potrebno je podizanje svijesti o tome da svako ko želi da pruži pomoć starom čovjeku može svojim znanjem i materijalnim mogućnostima da djeluje u oblasti socijalne zaštite. Dakle, pored profesionalnog rada odgovarajućih institucija socijalne zaštite i

³ Чланови 23 и 24 ревидиране Европске социјалне повеље коју је усвојила БиХ

zbrinjavanja, dobrovoljni rad na socijalno zaštitnom području je društveno opravdan i potreban i uveliko bi doprinio uspješnom obavljanju funkcije socijalne zaštite u društvu.

II. PRAVNI OKVIR

2.1. MEĐUNARODNI STANDARDI

2.1.1. Univerzalna deklaracija UN-a o ljudskim pravima

Član 1.

“Sva ljudska bića rađaju se slobodna i jednaka u dostojanstvu i pravima...”

Član 2.

“Svatom pripadaju sva prava i slobode proglašene u ovoj deklaraciji bez ikakvih razlika u pogledu rase, boje, spola, jezika, vjeroispovijesti, političkog ili drugog mišljenja, nacionalnog ili društvenog porijekla, imovine, rođenja ili drugih okolnosti. Dalje, neće se praviti nikakva razlika na osnovu političkog, pravnog ili međunarodnog statusa zemlje ili teritorije kojoj neka osoba pripada, bilo da je ona nezavisna, pod starateljstvom, nesamoupravna, ili da joj je suverenost na bilo koji način ograničena”.

2.1.2. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom

Član 1.

“Svrha ove konvencije je promoviranje, zaštita i osiguravanje punog i ravnopravnog položaja uživanja svih ljudskih prava i osnovnih sloboda svih osoba s invaliditetom i promoviranje poštivanja njihovog urođenog dostojanstva.

Osobe s invaliditetom su one osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprečavati njihovo puno i djelotvorno učešće u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima.”

Član 5.

1. “Države-strane prihvataju da su sve osobe jednake pred zakonom te imaju jednako pravo, bez ikakve diskriminacije, na jednaku zaštitu i jednaku korist na osnovu zakona.
2. Države-strane će zabraniti bilo kakvu diskriminaciju na osnovu invaliditeta i garantirat će osobama s invaliditetom jednaku i djelotvornu zaštitu od diskriminacije po svim osnovama.

3. Da bi promovirale jednakost i ukinule diskriminaciju, države-strane će preduzeti sve primjerene korake radi osiguranja provođenja razumne prilagodljivosti.
4. Posebne mjere potrebne za ubrzavanje ili ostvarivanje *de facto* jednakosti osoba s invaliditetom neće se smatrati diskriminacijom prema odredbama ove konvencije”.

2.1.3. Rezolucija OUN 46/91

Koja sadrži sljedeće principe Ujedinjenih naroda za starije osobe, a svrha im je da poboljšaju život u starijoj dobi. Tim principima podstaknute su vlade svih zemalja da ih uključe u svoje nacionalne programe kad god je to moguće.

1. Nezavisnost

- Starijim osobama bi trebala biti dostupna prikladna hrana, voda, stanovanje, odjeća i zdravstvena zaštita kroz osiguranje dohotka, podrške porodice i pomoći zajednice;
- Starije osobe bi trebale imati šansu za rad ili pristup drugim aktivnostima kojima bi se osigurao dohodak;
- Starije osobe bi trebale imati mogućnost učešća u odlučivanju kada i prema kojem rasporedu će ići u penziju;
- Starije osobe bi trebale imati mogućnost odgovarajućim obrazovnim programima i programima obuke za sticanje različitih vještina;
- Starijim osobama bi trebalo biti omogućeno da žive u sigurnoj sredini koja se može prilagoditi ličnim potrebama i različitim sposobnostima;
- Starijim osobama bi trebalo biti omogućeno da žive u vlastitom domu što je duže moguće.

2. Društvena participacija

- Starije osobe bi trebale ostati sastavni dio društva, aktivno učestvovati u kreiranju i provođenju politike koja direktno utiče na njihovo blagostanje, kao i podijeliti svoja znanja i vještine s mlađim generacijama;
- Starijim osobama bi trebalo biti omogućeno da traže i stvore mogućnost za rad od koristi svojoj društvenoj zajednici i za dobrovoljno uključivanje u aktivnosti koje su primjerene njihovim interesima i sposobnostima;
- Starijim osobama bi trebalo biti omogućeno da organiziraju pokrete ili udruženja starih ljudi.

3. Briga

- Starije osobe bi trebale imati koristi od svoje porodice i društvene zajednice u skladu s društvenim stavom i kulturnim vrijednostima društva u kojem žive;

- Starije osobe bi trebale imati pristup zdravstvenoj zaštiti koji će im omogućiti održavanje i postizanje najboljeg mogućeg nivoa fizičkog, duševnog i emocionalnog blagostanja, te spriječiti ili odgoditi početak bolesti;
- Starije osobe bi trebale imati pristup socijalnim i zakonodavnim službama zbog poboljšanja samostalnosti, zaštite i brige;
- Starijim osobama bi trebalo biti omogućeno da ostvare ljudska prava i osnovne slobode tokom boravka u svakoj ustanovi za brigu, liječenje ili prihvat starijih ljudi što obuhvata i ukupno poštovanje njihovih vjerovanja, dostojanstva, potreba i privatnosti, kao i prava na odlučivanje o vlastitoj brizi i kvalitetu življenja;
- Starijim osobama bi trebalo biti omogućeno da koriste odgovarajuće nivoe institucionalizirane brige kojom bi im se osigurala zaštita, rehabilitacija te socijalni podsticaji u humanoj i sigurnoj sredini.

4. Samoispunjenje

- Starije osobe trebalo bi da imaju mogućnost ostvarenja punog razvoja vlastitih mogućnosti;
- Starije osobe trebalo bi da imaju pristup obrazovnim, kulturnim, duhovnim i rekreativnim sadržajima u društvu u kojem žive.

5. Dostojanstvo

- Starijim ljudima treba biti omogućeno da žive dostojanstveno i sigurno, te da budu zaštićeni od izrabljivanja i tjelesnog i duševnog zlostavljanja;
- Starijim ljudima treba pružiti sigurnost da će se s njima postupati pošteno bez obzira na dob, rasnu ili etničku pripadnost, invaliditet ili drugi status kao i da će biti cijenjeni bez obzira na svoj društveni doprinos.

2.1.4. Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda

Član 3.

Zabrana mučenja

“Niko ne smije biti podvrgnut mučenju, ili nečovječnom ili ponižavajućem postupanju ili kažnjavanju.”

Član 8.

Pravo na poštovanje privatnog i porodičnog života

1. “Svako ima pravo na poštovanje svog privatnog i porodičnog života, doma i prepiske.

2. Javne vlasti neće se miješati u ostvarivanje ovog prava osim ako to nije u skladu sa zakonom i neophodno u demokratskom društvu u interesu nacionalne sigurnosti, javne sigurnosti ili ekonomske dobrobiti zemlje, radi sprečavanja nereda ili kriminala, zaštite zdravlja ili morala, ili radi zaštite prava i sloboda drugih”

Član 14.

Zabrana diskriminacije

“Uživanje prava i sloboda predviđenih u ovoj konvenciji osigurava se bez diskriminacije po bilo kojem osnovu, kao što su spol, rasa, boja kože, jezik, vjeroispovijest, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili socijalno porijeklo, životna dob, veza s nekom nacionalnom manjinom, imovno stanje, rođenje ili drugi status.”

2.1.5. Protokol broj 12 uz Konvenciju za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda

Član 1.

Opća zabrana diskriminacije

Svako pravo predviđeno zakonom ostvarivat će se bez diskriminacije po bilo kojem osnovu kao npr. spolu, rasi, boji kože, jeziku vjeroispovijesti, političkom i drugom uvjerenju, nacionalnom ili društvenom porijeklu, dobi, povezanosti s nacionalnom manjinom, imovini, rođenju ili drugom statusu.

Javne vlasti neće ni prema kome vršiti diskriminaciju po osnovama pomenutim u stavu 1.

2.1.6. Evropska socijalna povelja (revidirana)

Član 11.

Pravo na zaštitu zdravlja

U namjeri da osiguraju efikasno ostvarivanje prava na zaštitu zdravlja, strane ugovornice obavezuju se da, bilo same bilo u saradnji s javnim ili privatnim organizacijama, preduzmu odgovarajuće mjere kojima *inter alia* treba da:

1. uklone u najvećoj mogućoj mjeri uzroke lošeg zdravlja
2. obezbijede savjetodavne i obrazovne pogodnosti za unapređivanje zdravlja i podsticanje individualne odgovornosti po pitanjima zdravlja;
3. spriječe u najvećoj mogućoj mjeri epidemijaska, endemska i druga oboljenja, kao i nesrećne slučajeve.

Član 12.

Pravo na socijalnu sigurnost

U namjeri da osiguraju efikasno ostvarivanje prava na socijalnu sigurnost strane ugovornice se obavezuju:

1. da uspostave ili održavaju sistem socijalne sigurnosti,
2. da održavaju sistem socijalne sigurnosti na zadovoljavajućem nivou, barem na onom koji je neophodan za ratifikaciju Evropskog kodeksa socijalne sigurnosti,
3. da nastoje da postupno podignu sistem socijalne sigurnosti na viši nivo;
4. da preduzmu korake, zaključivanjem odgovarajućih bilateralnih i multilateralnih sporazuma, ili na drugi način, i zavisno od uslova postavljenih u takvim sporazumima, da obezbijede:
 - a) jednak tretman državljana drugih država ugovornica s tretmanom sopstvenih državljana u pogledu prava na socijalnu sigurnost, uključujući zadržavanje pogodnosti koje proističu iz zakonodavstva o socijalnoj sigurnosti, bez obzira na kretanja koje zaštićena lica mogu da preduzmu između teritorija strana ugovornica;
 - b) dodjeljivanje, održavanje i nastavak prava iz socijalne sigurnosti takvim sredstvima kao što je sabiranje staža osiguranja ili radnog staža navršenih prema propisima svake od strana ugovornica.

Član 13.

Pravo na socijalnu i medicinsku pomoć

U namjeri da osiguraju efektivno ostvarivanje prava na socijalnu i medicinsku pomoć, strane ugovornice se obavezuju:

1. da osiguraju da svaka osoba koja nema adekvatna sredstva za život i koja nije u stanju da osigura takva sredstva sopstvenim naporima ili iz drugih izvora, naročito povlastice iz sheme socijalne sigurnosti, dobije adekvatnu pomoć i, u slučaju bolesti, pomoć koja mu je neophodna;
2. da osiguraju da osobe koje dobivaju pomoć iz stava 1. ovog člana neće po tom osnovu trpjeti bilo kakvo smanjivanje svojih političkih ili socijalnih prava;
3. da osiguraju da svaka osoba može preko odgovarajuće javne ili privatne službe da dobije savjete i ličnu pomoć koji su mu potrebni radi sprečavanja, otklanjanja ili ublažavanja lične ili porodične oskudice;
4. da primijene odredbe navedene u st. 1., 2. i 3. ovog člana, na ravnopravnoj osnovi prema svojim državljanima i državljanima drugih strana ugovornica koji borave zakonito na toj teritoriji, u skladu s obavezama prema Evropskoj konvenciji o socijalnoj i medicinskoj pomoći, potpisanoj u Parizu 11. decembra 1953.

Član 14.

Pravo na beneficije iz službe socijalnog staranja

U namjeri da osiguraju efektivno ostvarivanje prava na beneficije iz socijalnog staranja, strane ugovornice obavezuju se:

1. da unapređuju ili osiguraju službe koje, metodama socijalnog rada, mogu da doprinesu socijalnom staranju i razvoju kako pojedinaca tako i grupa u zajednici, i njihovom prilagođavanju društvenoj sredini;
2. da podstiču učešće pojedinaca i dobrovoljnih ili drugih organizacija u uspostavljanju i održavanju takvih službi.

Član 15.

Pravo osoba s invaliditetom na nezavisnost, socijalnu integraciju i učešće u životu zajednice.

U namjeri da se osigura efektivno ostvarivanje prava osoba s invaliditetom, bez obzira na uzrast ili prirodu invaliditeta, na nezavisnost, socijalnu integraciju i učešće u životu zajednice, strane ugovornice posebno se obavezuju:

1. da preduzmu neophodne mjere kako bi osigurale osobama s invaliditetom potrebno usmjerenje, obrazovanje i profesionalnu obuku, u okviru redovnih mehanizama kada god je to moguće, ili, kada to nije moguće, pomoću specijaliziranih tijela, javnih ili privatnih;
2. da unaprijede njihov pristup zapošljavanju putem svih mjera kojima se poslodavci podstiču da zaposle i da zadrže u radnom odnosu osobe s invaliditetom u redovnoj radnoj sredini i da prilagode radne uslove potrebama osoba s invaliditetom ili, kada tako nešto nije moguće zbog težine invaliditeta, organiziranjem ili stvaranjem posebne vrste zapošljavanja prilagođene težini invalidnosti. U određenim situacijama takve mjere mogu obuhvatiti poseban raspored i službe podrške.
3. da unaprijede njihovu punu socijalnu integraciju i učešće u životu zajednice posebno takvim mjerama, uključujući i tehničku pomoć, koje imaju za cilj da prevaziđu barijere u sporazumijevanju i pokretljivosti i da omoguće pristup transportu, stambenom smještaju, kulturnim aktivnostima i razonodi.

Član 23.

Pravo starijih osoba na socijalnu zaštitu

U namjeri da osiguraju efektivno ostvarivanje prava starijih osoba na socijalnu zaštitu, strane ugovornice obavezuju se da usvoje ili podstaknu, direktno ili u saradnji s javnim i privatnim organizacijama, odgovarajuće mjere koje imaju za cilj da omoguće starijim osobama da ostanu punopravni članovi društva koliko god je to moguće, putem:

- a) adekvatnih materijalnih sredstava koja im omogućuju da pristojno žive i aktivno učestvuju u javnom, društvenom i kulturnom životu;
- b) pružanja informacija o uslugama i pogodnostima koje stoje na raspolaganju starijim osobama kao i o mogućnostima njihovog korištenja;

Da omoguće starijim osobama da slobodno odaberu svoj način života i da vode nezavisan život u svom porodičnom okruženju sve dok to žele i mogu, putem:

- a) osiguravanja smještaja u skladu s njihovim potrebama i zdravstvenim stanjem ili odgovarajuće podrške za adaptaciju njihovog stambenog smještaja;
- b) pružanja zdravstvene zaštite i usluga koje su im potrebne u njihovom stanju; da garantiraju starijim osobama koje žive u ustanovama odgovarajuću podršku, uz puno poštivanje njihove privatnosti i učešće u odlučivanju o pitanjima koja se tiču životnih uslova u tim ustanovama.

Dio V. Član E .

Nediskriminacija

Uživanje prava predviđenih ovom poveljom bit će osigurano bez ikakve diskriminacije na osnovu rase, boje, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog mišljenja, nacionalnog ili socijalnog porijekla, zdravlja, pripadnosti nacionalnoj manjini, rođenju ili drugom statusu.

2.1.7. Preporuke Komiteta ministara i Parlamentarna skupština Vijeća Evrope

Brojne preporuke Komiteta ministara i Parlamentarne skupštine Vijeća Evrope upućuju na mjere radi zaštite i promocije prava starih ljudi s posebnim akcentom na mentalno nesposobne osobe.

Posebno se ističe jedna od preporuka, koja je šira i novija Rec (2009)⁴, o starenju i invaliditetu u 21. stoljeću, koja daje održive okvire kojima se omogućava veći kvalitet života u jednom inkluzivnom društvu.

Izraz „ljudi s onesposobljenjima koji stare“ i „stari ljudi s onesposobljenjima“ odnosi se na dvije različite, ali srodne grupe ljudi. Prva grupa odnosi se na osobe koje stare, ali su većinu svoga života imale neko onesposobljenje, ponekad i od rođenja. Druga grupa, pak, su oni koji su postali onesposobljeni u relativno poodmakloj dobi.

Preporuke koje su ovdje date uzimaju u obzir i napravljene su sa spoznajom važnih kontekstualnih razmatranja koja se odnose na veća prava ljudi s onesposobljenjima koji stare i starije ljude s onesposobljenjima i poboljšanje kvaliteta njima namijenjenih službi.

Ustanovljeno je da postoje globalni trendovi starenja društva sa sve većim postotkom s onesposobljenjima koji stare i starije ljude s onesposobljenjima, kao i zanemarivanje potreba i interesa ovih dviju grupa građana u većini društava.

Različite faze ekonomskog i društvenog razvoja utiču na napredak u osiguranju punog obima prava i pomoćnih službi za ljude s onesposobljenjima. To je sadržano i u preporuci Rec (2006)⁵ u Akcionom planu Vijeća Evrope 2006. – 2015. za promociju prava i potpunog učešća ljudi s onesposobljenjima u društvu, koji poziva na djelovanje „u okviru nacionalnih finansijskih resursa“. U realizaciji Akcionog plana poziv je usmjeren na promociju jednog autonomnog, nezavisnog i potpunog života, poboljšanje kvaliteta službi i poboljšanje jednakosti pristupa službama u što spadaju i socijalne službe i pravna zaštita.

⁴ Rec (2003)1591; (2007)1796; Parlamentarne skupštine Vijeća Evrope

⁵ Rec (1994)9; (1994)14; (1988)9; (2004)10;(2006)5 Komiteta ministara Vijeća Evrope

2.1.8. Odluke Evropskog suda za ljudska prava

Evropski sud za ljudska prava u svojim presudama⁶ stalno afirmira postojanje pozitivne obaveze države da preduzme korake za zaštitu svakog od ponižavajućeg ophođenja. To je relevantno za prava starijih ljudi koji žive u institucijama-domovima.

Najnoviji trend neadekvatne institucionalizacije starijih ljudi je ignoriranje osnovnih principa dostojanstva, autonomije i ljudskih prava, koji mogu biti u suprotnosti s pravom na privatni život u kombinaciji s pravom na nediskriminaciju.

Drugi relevantan argument koji se odnosi na efikasnu zaštitu prava starijih ljudi i koji navodi Sud za ljudska prava je efikasnost pristupa sudu. „Za mnoge mentalno hendikepirane ljude“ naprimjer, starije ljude koji pate od demencije „pristup efikasnom pravnom lijeku nije toliko frustrirajući zbog nametanja neželjenog zastupnika koliko zbog nepostojanja ikakve pomoći ili podrške“ što je stanje koje je suprotno članu 6. Evropske konvencije o ljudskim pravima.

2.2. DOMAĆE ZAKONODAVSTVO

2.2.1. Zakonodavstvo Bosne i Hercegovine

Ustav BiH

Član 2.

„3. Katalog prava

Sve osobe na teritoriji BiH uživaju ljudska prava i slobode iz stava 2. ovog člana, što uključuje:

c) Pravo osobe da ne bude držana u ropstvu ili potčinjenosti, ili na prisilnom ili obaveznom radu.

4. Nediskriminacija

Uživanje prava i sloboda, predviđenih u ovom članu ili u međunarodnim sporazumima navedenim u Aneksu I. ovog ustava, osigurano je svim osobama u BiH bez diskriminacije po bilo kojem osnovu kao što su: spol, rasa, boja, jezik, vjera, političko i drugo mišljenje, nacionalno ili socijalno porijeklo, povezanost sa nacionalnom manjinom, imovina, rođenje ili drugi status.“

Zakon o zabrani diskriminacije⁷

Član 6.

1. „Ovaj zakon primjenjuje se na postupanje svih javnih organa na nivou države, entiteta, kantona i Brčko Distrikta BiH, općih institucija i tijela, te pravnih osoba s javnim ovlaštenjima, kao i na postupanje svih pravnih i fizičkih osoba, u svim a posebno u sljedećim oblastima života:

⁶ Price-V. Britanija 2001; Papin-Francuska 2001; Štuakurov-Rusija 2008;

⁷ „Službeni glasnik BiH“, broj 59/09

c) socijalne zaštite, uključujući socijalno osiguranje, socijalne naknade, socijalnu pomoć (nadoknade za stanovanje, nadoknade za mlade, itd.) i način postupanja prema korisnicima socijalne zaštite;“

Zakon o ministarstvima i drugim organima uprave BiH⁸

Član 15.

„Ministarstvo civilnih poslova nadležno je za:

(2) Ministarstvo je nadležno za obavljanje poslova i izvršavanje zadataka koji su u nadležnosti Bosne i Hercegovine i koji se odnose na utvrđivanje osnovnih principa koordiniranja aktivnosti, usklađivanja planova entitetskih organa vlasti i definiranje strategije na međunarodnom planu u oblastima:

- zdravstvene i socijalne zaštite;
- penzija;
- nauke i obrazovanja;
- rada i zapošljavanja;
- kulture i sporta;
- geodetskih, geoloških i meteoroloških poslova.“

2.2.2. Zakonodavstvo Federacije BiH

Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodica s djecom⁹

Član 12.

Korisnici socijalne zaštite, prema ovom zakonu, jesu osobe koje se nalaze u stanju socijalne potrebe, i to:

- 1) djeca bez roditeljskog staranja,
- 2) vaspitno zanemarena djeca,
- 3) vaspitno zapuštena djeca,
- 4) djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama,
- 5) osoba s invaliditetom i osobe ometene u fizičkom ili psihičkom razvoju,
- 6) materijalno neosigurane i za rad nesposobne osobe,
- 7) stare osobe bez porodičnog staranja,
- 8) osobe s društveno negativnim ponašanjem,
- 9) osobe i porodice u stanju egzistencijalne potrebe, kojima je uslijed posebnih okolnosti

⁸ „Službeni glasnik BiH“, br. 5/03, 42/03, 26/04, 42/04, 45/06, 88/07

⁹ „Službene novine FBiH“, br. 36/99, 54/04, 39/06 i 14/09

potreban odgovarajući oblik socijalne zaštite.

Propisima kantona može se proširiti krug korisnika socijalne zaštite iz stava 1.

ovog člana u skladu s programima razvoja socijalne zaštite i specifičnim prilikama u kantonu.

Član 48.

Ustanove pružaju usluge kojima se u cjelini ili djelimično zadovoljavaju socijalne i druge potrebe korisnika socijalne zaštite.

Ustanove se osnivaju radi zbrinjavanja određenih kategorija korisnika socijalne zaštite i obavljanja stručnih i drugih poslova socijalne zaštite.

Rad ustanova socijalne zaštite je javan.

Javnost se može isključiti u pojedinim postupcima, kada je to utvrđeno propisima o porodičnim odnosima i o krivičnom postupku.

Ustanove se osnivaju, ako propisom kantona nije drugačije utvrđeno, kao:

- 1) centar za socijalni rad,
- 2) ustanove za djecu, i to:
 - za djecu bez roditeljskog staranja,
 - za vaspitno zanemarenu i zapuštenu djecu,
 - za djecu ometenu u fizičkom ili psihičkom razvoju,
- 3) ustanova za odrasle i stare osobe,
- 4) ustanova za socijalno-zdravstveno zbrinjavanje invalidnih i drugih osoba,
- 5) ustanova za dnevni boravak korisnika socijalne zaštite.

Član 32.

Pravo na smještaj u drugu porodicu imaju:

...osobe s invaliditetom, stare osobe i osobe s društveno negativnim ponašanjem, koje nisu u mogućnosti brinuti se sami o sebi, a uslijed stambenih ili porodičnih prilika nemaju mogućnost da im se zaštita osigura na drugi način.

Zakon o zdravstvenoj zaštiti¹⁰

Član 62.

U ustanovama socijalne zaštite koje zbrinjavaju djecu bez roditelja, djecu za koju se roditelji ne brinu, socijalno zapuštenu djecu, tjelesno i duševno oštećenu djecu, odrasle osobe te nemoćne i stare

¹⁰ „Službene novine Federacije BiH“, broj 29/97

osobe, mjere zdravstvene zaštite provode se putem domova zdravlja, odnosno zdravstvenih radnika u privatnoj praksi.

Obavljanje primarne zdravstvene zaštite iz stava 1. ovog člana obavezno se uređuje ugovorom između doma zdravlja, odnosno privatnog zdravstvenog radnika i kantonalnog zavoda osiguranja.

U ustanovama socijalne zaštite koje zbrinjavaju osobe zavisne od tuđe pomoći, kojima je potrebna zdravstvena njega i rehabilitacija po uputstvima i pod stručnim nadzorom doktora medicine, osiguravaju se mjere zdravstvene zaštite prema uslovima u pogledu prostora, kadra i medicinsko-tehničke opreme koje propisuje kantonalni ministar.

Zakon o zdravstvenom osiguranju¹¹

Član 89.

Sredstva iz budžeta kantona ili općine iz člana 80. stav 1. tačka 13. ovog zakona, odobrava zakonodavni organ kantona ili općine na osnovu zahtjeva koji utvrđuje upravno vijeće kantonalnog zavoda osiguranja, polazeći od plana potrebnih sredstava za provođenje obaveznog zdravstvenog osiguranja.

Sredstvima iz stava 1. ovog člana osiguravaju se:

- za pokriće povećanih troškova zdravstvene zaštite izazvanih većim odstupanjima u odnosu na planirana sredstva zdravstvenog osiguranja zbog određenih izvanrednih ili drugih otežanih uslova provođenja zdravstvene zaštite,
- za pokriće troškova zdravstvene zaštite osoba starijih od 65 godina izvan nivoa obaveznog zdravstvenog osiguranja zbog izvanrednih ili drugih otežanih uslova provođenja zdravstvene zaštite,
- za pokriće troškova nadoknada plaća iz člana 57. stav 1. ovog zakona,
- za pokriće troškova zdravstvene zaštite osobe čije je prebivalište nepoznato, i
- sredstva za razvoj naučno-istraživačke djelatnosti, statističkih istraživanja u oblasti zdravstva koja su od interesa za kanton i zdravstveno-informativnog sistema u kantonu.

Zakon o federalnim ministarstvima i drugim organima federalne uprave¹²

Član 10.

„Federalno ministarstvo socijalne politike, raseljenih osoba i izbjeglica obavlja upravne, stručne i druge stručne poslove utvrđene u zakonu koji se odnose na nadležnosti Federacije u oblasti: socijalne politike, raseljenih osoba, izbjeglica, rada, penzijskog i invalidskog osiguranja.“

2.2.3. Zakonodavstvo Republike Srpske

Zakon o socijalnoj zaštiti¹³

¹¹ „Službene novine Federacije BiH“, broj 30/97

¹² „Službene novine F BiH“, br. 8/95, 3/96, 9/96

Član 2.

Socijalna zaštita je, u smislu ovog zakona, organizirana djelatnost usmjerena na suzbijanje i otklanjanje uzroka i posljedica stanja socijalne potrebe u svim oblastima društvenog života i rada i pružanja pomoći građanima i njihovim porodicama kada se nađu u takvom stanju.

Socijalnom potrebom smatra se stanje u kojem je građaninu ili porodici neophodna pomoć s ciljem savladavanja socijalnih teškoća i zadovoljavanja životnih potreba.

Član 3.

Socijalna zaštita osigurava se građanima koji su nesposobni za rad, koji nemaju sredstava za život i srodnika koji su zakonom obavezni i u mogućnosti da im osiguraju izdržavanje, i građanima i porodicama koji svojim radom i po osnovu rada, kao i po osnovu imovinskih prava, usljed posebnih okolnosti, ne mogu da osiguraju dovoljno sredstava za zadovoljavanje osnovnih životnih potreba.

Član 10.

Korisnici socijalne zaštite, u smislu ovog zakona, jesu osobe koje se nalaze u stanju socijalne potrebe, a naročito:

1. Punoljetne osobe:

- materijalno neosigurane osobe i za rad nesposobne osobe,
- stare osobe bez porodičnog staranja,
- invalidne osobe,
- osobe s društveno negativnim ponašanjem,
- osobe kojima je zbog posebnih okolnosti potrebna socijalna zaštita.

Član 16.

Starom osobom bez porodičnog staranja, u smislu ovog zakona, smatra se osoba starija od 65 godina (muškarac), odnosno od 60 godina (žena), koja je samohrana i kojoj članovi porodice ili drugi srodnici, koji su po zakonu obavezni da se o njoj brinu, nisu u mogućnosti pružiti potrebnu pomoć.

Zakon o zdravstvenoj zaštiti¹⁴

Član 2.

Zdravstvenom zaštitom ostvaruje se najviši nivo zdravlja građana kao pojedinaca, njihovih porodica i društva u cjelini.

Član 3.

Zdravstvenom zaštitom, u smislu ovog zakona, smatraju se mjere na unapređivanju i očuvanju zdravlja ljudi, sprečavanju i suzbijanju oboljenja i povreda, ranom otkrivanju oboljenja, blagovremenom liječenju i rehabilitaciji.

¹³ "Službeni glasnik RS, br.:5/93, 15/96, 110/03, 33/08.

¹⁴ Službeni glasnik RS, br. 18/99, 58/01, 62/02

Zakon o penzijskom i invalidskom osiguranju¹⁵**Član 2.**

Obaveznim penzijskim i invalidskim osiguranjem obezbjeđuje se, na osnovu rada i na principima uzajamnosti i solidarnosti, pravo u slučaju starosti, smanjenja i gubitka radne sposobnosti i smrti osiguranika, radi obezbjeđenja socijalne sigurnosti osiguranih lica i članova njihove porodice.

Član 3.

Prava iz penzijsko i invalidskog osiguranja stiču se i ostvaruju pod uslovima utvrđenim ovim zakonom, a obim prava zavisi, po pravilu, od dužine penzijskog staža i visine plaće koje je osigurana osoba ostvarila u toku radnog vijeka, odnosno od osnovica na koje je uplaćivan doprinos za penzijsko i invalidsko osiguranje.

Član 11.

Osiguranicima, u smislu ovog zakona, smatraju se osobe koje su obavezno osigurane na penzijsko i invalidsko osiguranje i osobe kojima je priznato svojstvo osiguranika u dobrovoljnom osiguranju.

Član 16.

Obavezno su osigurani na penzijsko i invalidsko osiguranje u slučaju invalidnosti uzrokovane povredom na radu i profesionalnom bolešću dok se nalaze u određenim okolnostima.

Zakon o sistemu javnih službi¹⁶**Član 2.**

Javnom službom, u smislu ovog zakona, smatraju se ustanove, preduzeća i drugi oblici organiziranja utvrđeni zakonom, koji obavljaju djelatnosti od općeg interesa kojim se osigurava ostvarivanje prava i dužnosti fizičkih i pravnih osoba, kao i ostvarivanje drugog zakonom utvrđenog interesa.

Član 3.

Radi ostvarivanja općeg interesa kojim se osigurava ostvarivanje prava i dužnosti pravnih i fizičkih osoba i ostvarivanja drugog zakonom utvrđenog interesa u oblasti: obrazovanja, nauke, kulture, sporta i fizičke kulture, učeničkog i studentskog standarda, zdravstvene zaštite, društvene brige o djeci, socijalne zaštite, socijalnog osiguranja, zdravstvene zaštite životinja, zdravstvene zaštite biljaka i drugih društvenih djelatnosti, osnivaju se ustanove.

¹⁵ "Službeni glasnik RS", br. 106/05, 20/07, 33/08, 1/09, 71/09, 106/09, 118/09

¹⁶ "Službeni glasnik RS", broj 68/07

Član 5.

(2) Organizacija i rad javne službe mora biti zasnovan na principima efikasnog i zakonitog ostvarivanja javnog interesa i osiguranja ostvarivanja prava i dužnosti fizičkih i pravnih osoba, stručnog i racionalnog obavljanja poslova i ostvarivanja odgovornosti zaposlenih, efikasnog rukovođenja i stalnog nadzora nad obavljanjem poslova, efikasne saradnje sa osnivačem i organima koji provode nadzor nad njenim radom, primjeni savremenih tehnologija u radu, javnosti rada i ekonomičnosti u radu.

Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida¹⁷

Podzakonski akti Republike Srpske

- Pravilnik o vršenju nadzora nad stručnim radom i pružanju stručne pomoći ustanovama socijalne zaštite Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 67/02)
- Pravilnik o bližim uslovima u pogledu prostora, opreme, potrebnih stručnih i drugih radnika za osnivanje ustanove socijalne zaštite („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 26/03)
- Program zaštite socijalno-ugroženog stanovništva Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 1/94)
- Metodološko uputstvo za vršenje nadzora nad stručnim radom i pružanje stručne pomoći ustanovama socijalne zaštite Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 15/07)
- Odluka o usvajanju programa transformacije socijalne zaštite u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske, broj 31/02)
- Odluka o osnivanju doma za penzionere i stara lica u Prijedoru (“Službeni glasnik Republike Srpske”, br. 7/99 i 71/08)
- Odluka o osnivanju socijalno-gerijatrijskog centra Banjaluka (“Službeni glasnik Republike Srpske”, br. 7/99 i 71/08)
- Odluka o osnivanju doma za penzionere i stara lica Nedžarići (“Službeni glasnik Republike Srpske”, br. 2/95, 9/96, 71/08)
- Odluka o osnivanju doma penzionera u Trebinju (“Službeni glasnik Republike Srpske”, br. 14/05 i 100/07)
- Odluka o osnivanju doma za penzionere i stara lica u Doboju (“Službeni glasnik Republike Srpske”, broj 13/96)
- Odluka o osnivanju Doma penzionera u Banjoj Luci (“Službeni glasnik Republike Srpske”, br. 14/05, 100/07)

¹⁷ Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 54/09)

III. SITUACIJSKA ANALIZA

3.1. PREDMETI U INSTITUCIJI OMBUDSMENA¹⁸

U oblasti građanskih i političkih prava karakteristični primjeri obraćanja građana, a među njima i starijih ljudi, pokazuju da oni žalbama iskazuju nezadovoljstvo zbog činjenice da se upravni i sudski postupci, pokrenuti po njihovim zahtjevima pred organima uprave i sudovima, vode duže od propisanih rokova čime se povređuju principi efikasnosti, ekonomičnosti, pružanja pomoći neukoj stranci, te nepoštivanje zakonom utvrđenih rokova, **pravo na efikasan pristup sudu**, kao i **pravo na pravično suđenje**.

Također, u vezi s provođenjem **Aneksa VII. Mirovnog sporazuma** koji se odnosi na pravo na povratak, u praksi je prisutan problem održivog povratka što je uslovalo veći broj obraćanja u vezi s uređenjem i rješavanjem pristupa zdravstvenoj i socijalnoj zaštiti, prenosivosti prava bez obzira na teritorijalni princip, rješavanjem komunalnih potreba, posebno kod objekata koji prije rata nisu imali građevinske dozvole, ostvarivanjem prava na dom kod ljudi koji su živjeli u stanovima koji su bili u vlasništvu privatiziranih preduzeća i značajan broj obraćanja zbog nemogućnosti pristupa pomoći za obnovu u ratu porušenih objekata za stanovanje.

Posebno je karakteristično **pitanje stare devizne štednje** u vezi s čim su se uglavnom obraćali stariji ljudi sa aspekta zaštite prava na imovinu. Problemi su vezani za verifikaciju stare devizne štednje i težnju vlasnika depozita da se stara devizna štednja isplaćuje u gotovini, a ne emisijom obaveznica s dugogodišnjim rokom dospjeća.

Uložen je određeni broj žalbi koje se odnose na **statusna prava građana**, kao što je: pravo na zakonski regulirano prebivalište, državljanstvo, upis u matične knjige, pitanja identifikacionih dokumenata. Građani imaju pravo na slobodu pristupa informacijama o ovim pitanjima u čijem rješavanju je značajno da nadležni organi i institucije pokažu efikasnost budući da je njihovo rješavanje preduslov za ostvarivanje drugih značajnih prava u oblasti socijalne zaštite, prava na imovinu i slično. Ovo je posebno značajno u slučajevima kada ljudi žive u trećim državama u statusu izbjeglica ili raseljenih osoba.

U oblasti **ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava**, značajan broj obraćanja starijih ljudi Instituciji odnosi se na provođenje socijalne politike i rad organa i institucija na ostvarivanju ovih prava, posebno centara za socijalni rad koji predstavljaju vezu između sistema socijalne zaštite i njegovih korisnika.

U oblasti **prava na rad** posebno se ističu obraćanja u vezi sa zasnivanjem radnog odnosa, te njegovim prestankom zbog ekonomskih, tehničkih ili organizacionih razloga, otpremninama u slučaju otkaza ugovora o radu bez krivice zaposlenog i odlaskom u penziju.

Što se tiče pitanja **prava na penziju** kao karakterističnog problema starijih ljudi, najčešće se povređuju prava u vezi s koeficijentima za isplatu penzije, nemogućnošću ostvarivanja prava na penziju zbog neuvezanog penzijskog staža i neostvarivanjem prava koja proističu iz sporazuma o socijalnom osiguranju koje je BiH potpisala s drugim državama.

¹⁸ Godišnji izvještaj o rezultatima aktivnosti Institucije ombudsmena za ljudska prava BiH za 2009. godinu, <http://www.ombudsmen.gov.ba/Publikacije.aspx?category=Annual%20Reports>

U oblasti ostvarivanja **prava osoba s invaliditetom** stranke se obraćaju Instituciji zbog nezadovoljstva utvrđenom visinom invalidske penzije, utvrđivanja svojstva civilne žrtve rata, revizije invalidnine, ukidanja ranije utvrđenih prava na invalidninu i prava na dodatak za njegu i pomoć od druge osobe ili neisplaćivanja naknada po osnovu utvrđenog prava po odlukama iz ranijih godina. Uglavnom, najveći broj obraćanja je zbog dužine trajanja postupka i neokončanja postupka u razumnom roku čime su povređuju prava iz Evropske konvencije o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda.

Obraćanja Ombudsmenu **po osnovu diskriminacije** u ostvarivanju određenih prava odnose se na diskriminaciju povratnika po nacionalnoj osnovi, diskriminaciju po nacionalnoj osnovi u oblasti zapošljavanja, mobing kao oblik diskriminacije i uznemiravanja na radnom mjestu, diskriminaciju na osnovu spola i ostalo.

3.2. REZULTATI POSJETA USTANOVAMA ZA STARE LJUDE

Predstavnici Institucije ombudsmena za ljudska prava BiH posjetili su ustanove¹⁹ za stare ljude radi analize ostvarivanja ljudskih prava. Ove posjete sastojale su se od tri segmenta, i to:

- razgovora s upravom i zaposlenima u ustanovama,
- posjete prostorijama u kojima borave osobe smještene u ustanove,
- razgovora s korisnicima smještenim u ustanovama u skladu s njihovim mogućnostima i sposobnostima komunikacije.

Nakon posjete ustanovama obavljani su i konsultativni sastanci s predstavnicima resornih ministarstava, i to:

- Ministarstva civilnih poslova BiH
- Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite RS
- Ministarstva rada i socijalne politike FBiH.

Osnovni metod korišten u radu bio je intervju koji je imao za cilj prikupljanje informacija o uslovima rada, smještaja, zdravstvenoj zaštiti, ishrani, sociološko-psihološkoj terapiji, slučajevima eventualnog zlostavljanja, kao i higijenskim uslovima u kojima žive korisnici.

3.2.1. Ustanove u Republici Srpskoj

3.2.1.1. Socijalno-gerijatrijski centar Banja Luka

Osnivač Centra je Vlada Republike Srpske.

U Centru trenutno boravi 330 korisnika, a postoji i lista čekanja.

¹⁹ Predstavnici Institucije ombudsmena za ljudska prava BiH Ljubomir Sandić, ombudsmen, Hajrija Adžamija, stručni saradnik, Jelena Simović, dipl. pravnik, pripravnik, posjetili su ustanove u septembru 2010. godine

U okviru Centra nalaze se četiri paviljona s jednokrevetnim, dvokrevetnim, trokrevetnim i četverokrevetnim sobama, a po paviljonima su smješteni pokretni, polupokretni i nepokretni korisnici i dementne osobe. Tri paviljona su otvorenog tipa, a četvrti zatvorenog i on je pod stalnim nadzorom, a u okviru Centra je i prihvatilište za odrasle osobe zatečene u skitnji u kojem se trenutno nalaze dvije osobe.

Izvor finansiranja su korisnici, odnosno njihovi srodnici i centri za socijalni rad. Tako se 119 korisnika finansira samostalno ili uz pomoć srodnika, a 184 korisnika finansiraju centri za socijalni rad. Cijena smještaja je 595,00 KM za pokretne, a 650,00 KM za nepokretne korisnike.

U Centru postoje službe, i to: tehnička, kuhinjska, zdravstvena, socijalna, upravna i finansijska. Ukupno su zaposlene 73 osobe, od čega 26 medicinske struke.

Što se tiče **zdravstvene zaštite**, svakom korisniku osigurana je primarna zdravstvena zaštita u ambulanti Centra, kao i dežurstvo jednog medicinskog lica, redovna posjeta ljekara i specijalista, a po potrebi i prijevoz do bolnica radi preventivnih pregleda.

U oblasti **kulturno-obrazovnih potreba** oganiziraju se povremeni izleti i odlasci u pozorište, a u Centru se organiziraju priredbe, kulturno-umjetnički programi i proslave.

Zahtjeva za **edukacijom** (u vezi s računarima, kursevima jezika i slično), kao i za višim kvalitetom života, ima veoma malo i do sada je bilo osam slučajeva kojima je i udovoljeno.

Za zadovoljavanje **duhovno-vjerskih potreba**, u Centru nema posebnih prostorija, ali je omogućen odlazak iz Centra u gradske vjerske objekte.

U okviru **socijalne službe** postoje tri socijalna radnika koji se angažiraju na pojedinačnom radu s korisnicima, zavisno od potreba.

Što se tiče **ishrane**, korisnici imaju tri obroka dnevno i dvije užine, a jelovnik je sastavljen po standardima u okruženju. Hrana se servira u restoranu. U Centru se nalazi **radionica** za različite aktivnosti, heklanje, izradu umjetničkih radova, šivanje ili slikanje, te TV sala i biblioteka.

Bila je jedna žalba u posljednje vrijeme na rad osoblja koja je riješena, ali nije bilo žalbi institucijama izvan Centra. Zabilježeni su slučajevi korisnika koji su bili zapostavljeni i ugrožavani od svojih srodnika.

Invalidne osobe ostvaruju malu i nedovoljnu invalidninu i često ne uspijevaju ostvariti invalidska prava u šta se uključuje Centar sa svojim službama.

Nisu zabilježeni slučajevi da srodnici korisnika daju materijalnu pomoć Centru.

Korisnicima je omogućena prepiska, telefonski razgovori, pristup zakonodavnim i socijalnim organima.

U Centru nema korisnika koji su radno angažirani za sticanje posebnog dohotka.

Centar ima upotrebnu dozvolu za rad koja se smatra licencom.

3.2.1.2. Socijalni centar Ivan Pavao II. u Banjoj Luci

Osnivač Centra je međunarodna humanitarna organizacija Caritas Banjalučke biskupije. Centar je otvorenog tipa, a počeo je raditi 2008. godine.

Trenutno su u njemu smještene 64 korisnika (49 žena i 15 muškaraca) i oni su pokretni, polupokretni ili nepokretni. Smješteni su u jednokrevetnim, dvokrevetnim i višekrevetnim sobama, te sobama za bračne parove. Također postoje i sobe za njegu, kao i kuhinja, restoran, TV sala, zajednički prostor i ambulanta. Lista čekanja na mjesto postoji.

U Centru nema radno anagažiranih korisnika koji samostalno ostvaruju dohodak.

Finasiranje se vrši od korisnika ili srodnika i doplatne pomoći Caritasa za pet osoba.

Cijena smještaja je od 600,00 KM do 1.400,00 KM za pokretne osobe i 750,00 KM do 800,00 KM za nepokretne osobe.

Korisnici imaju četiri obroka, a od službi tehničku i kuhinjsku službu, vešeraj, odjel njege, odjel za higijenu i administracija.

Ukupno je zaposleno 28 osoba, medicinskog osoblja je 12 (6 negovateljica i 6 medicinskih sestara), a stručni socio-psihološki kadar su vanjski saradnici.

Zdravstvena zaštita. Osigurana je primarna zdravstvena zaštita za zdravstveno osigurane korisnike u ambulanti Centra i dežurstvo jedne medicinske sestre, negovateljice i portira, a ljekar vrši posjete Centru tri puta nedjeljno i po potrebi. U dosadašnjoj praksi imali su epidemiju crijevne viroze koja je uspješno i bez posljedica sanirana.

U okviru **kulturno-zabavnih potreba**, Centar organizira izlete, svakog četvrtka organizira se kino predstava, svake subote misa za katoličke vjernike, povremeno priredbe, rekreacija, posjete mladih i obilježavanje vjerskih praznika.

Zahtjeva za **edukacijom** (računari, kursevi i slično) nije bilo.

Nije bilo problema i žalbi na odnose u Centru, ali su postojali slučajevi ugrožavanja od srodnika kod narušenih porodičnih odnosa, a ima i korisnika pod traumom zbog narušenog dostojanstva za vrijeme rata. Zabilježena su tri pokušaja samoubistva i prema pravilima u takvim slučajevima Centar raskida ugovor o smještaju i korištenju usluga.

Invalidne osobe ostvaruju prava, ali su im primanja mala i nedovoljna.

U dva slučaja srodnici korisnika dali su materijalnu pomoć Centru.

Korisnicima je omogućena prepiska, telefonski razgovori, te obraćanje socijalnim i drugim organima.

Dva puta godišnje organizira se sastanak korisnika i uprave. Tada se iznose stavovi, ideje i prijedlozi za poboljšanje uslova smještaja. Postoji i knjiga žalbi i koristi se mogućnost učešća korisnika u odlučivanju o pitanjima kao što su dnevni odmori, pravljenje jelovnika i slično.

Centar ima upotrebnu dozvolu za koju smatra da je licenca.

3.2.1.3. Dnevni centar za starije osobe – KLUB 15 – 100, Banja Luka

Klub je osnovala kanadska međunarodna organizacija 1998. godine.

Od 2007. godine Klub finansira Centar za socijalni rad.

Za korisnike usluge Kluba su besplatne.

Trenutno je u Klubu registrirano 60 korisnika od kojih su 25 redovni, svakodnevni korisnici i uglavnom se radi o socijalnim slučajevima (korisnicima socijalne pomoći) i veći broj osoba koje su porodice napustile.

U Klubu se nalazi kuhinja, dnevni boravak, kupatilo i radionica.

Radno vrijeme Kluba je od 8,00 do 16,00 sati, a korisnici uglavnom dolaze od 13 do 14 sati.

Korisnici imaju jedan obrok (doručak) i različite aktivnosti u formi edukacije, sportskih radionica, radionice za ručni rad, umjetnički rad (za koji se angažiraju instruktori), organiziraju se izleti, odlazak u pozorište, izložbe i slično.

Svake srijede omogućen je ljekarski pregled.

Četiri puta mjesečno socijalni radnik u Klubu organizira socijalne radionice.

U Klubu se nedjeljom dijeli obrok za beskućnike u okviru akcije pod nazivom „Mozaik prijateljstva“ (uglavnom se podijeli oko 300 takvih obroka).

3.2.1.4. Dom za starije i nemoćne osobe „Tara“, Prijedor

Dom je u privatnoj svojini.

Počeo je raditi 2008. godine i njemački je projekat.

Finansira se od **cijene** koju plaćaju korisnici ili njihovi srodnici, jer se često dešava da korisnici ne mogu od svojih penzija i drugih primanja to pokrivati, a ta cijena iznosi od 700,00 do 800,00 KM. U Domu su i osobe koje šalje Centar za socijalni rad po cijeni od 600,00 KM (dvije osobe).

U Domu je trenutno smješteno 28 korisnika, a kapacitet je 29 i oni su pokretni, polupokretni i nepokretni, a smještene su osobe svih nacionalnosti i osobe iz inozemstva (Slovenije i Austrije). Sobe su jednokrevetne i dvokrevetne. Na svaku osobu otpada 14 m² prostora. Stalno pristižu novi zahtjevi za smještaj i postoji lista čekanja na kojoj je pet osoba.

Korisnici su iz ruralnih sredina i nisu zainteresirani za obrazovne, kulturne i druge društvene aktivnosti, a svi pokušaji organiziranja takvih aktivnosti, poput izleta i posjeta, nisu uspjivali. Korisnici najradije provode vrijeme u dnevnom boravku, družeći se, gledajući TV, igrajući karte, šah i druge društvene igre. Vrlo su malo ili nikako uključeni u društveni život i radno angažirani radi sticanja dohotka. Veze sa srodnicima se odvijaju kroz posjete, telefonske razgovore ili odlazak korisnika kod srodnika. Nema žalbi na uslove i odnose u Domu i ima slučajeva prelaska iz drugih domova u ovaj dom.

Zdravstvena zaštita. Osigurana je primarna zaštita za zdravstveno osigurane korisnike u Domu, ali nema ambulante. Jednom nedjeljno ljekar vrši kontrolu, a u zdravstvenoj ustanovi u gradu ljekar je dostupan tokom cijelog dana po potrebi.

U Domu je zaposleno je sedam medicinskih sestara.

Zabilježena su dva slučaja teško zdravstveno i socijalno zapuštenih osoba koje su se u Domu oporavile, a to su bila napuštene i osobe bez srodnika i uz to nepokretne.

U Domu nema stručnog sociološko-psihološkog kadra i u tom smislu s korisnicima se ne radi.

Dom ima dozvolu za rad za koju smatraju da je licenca.

3.2.1.5. Dom za stare i bolesne U.G. „SAN“, Prijedor

Dom je registriran kao udruženje građana.

Finansira se iz **cijene** koju plaćaju korisnici od 500,00 KM koja nije fiksna i prilagođava se mogućnostima korisnika. Polovina korisnika plaća po mogućnosti i uz pomoć humanitarne organizacije 'Hljeb života' u medicinskom materijalu i opremi.

Nema slučajeva slanja korisnika od centara za socijalni rad, ni njihove pomoći.

U Domu je smješteno 35 korisnika, a radi se isključivo o teško bolesnim ljudima koji ili boluju od najtežih bolesti ili su otpušteni iz bolnica i primljeni u ovaj dom da provedu ostatak života uz svu pomoć i njegu.

U Domu je zaposleno 12 osoba, četiri njegovateljice i šest medicinskih sestara, a ljekar posjećuje korisnike svaki dan radi redovnih pregleda.

Stručno sociološko-prihološko osoblje nije zaposleno, niti ima bilo kakvih sadržaja u smislu stručnog i društvenog rada s korisnicima.

Dom je isključivo za stare osobe koje su teško bolesne i kojima je isključivo potrebna medicinska pomoć, priprema hrane i hranjenje i slično.

U Domu se nalazi kuhinja, dnevni boravak gdje se može gledati TV i na svakog korisnika pripada po 6/7 m² prostora.

Srodnici mogu posjećivati korisnike neograničeno i u svako doba.

Dom nema licencu.

3.2.1.6. Dom za stare i drugi socijalni smještaj, Bijeljina

Osnivač je privatno preduzeće.

U Domu su smještene 32 korisnika a kapacitet je 34 mjesta, ranije je bio potpuno popunjen i postojala je lista čekanja. Tu su smješteni pokretni, polupokretni i nepokretni korisnici koji su većim dijelom nepokretne i dementne osobe.

Cijena smještaja kreće se od 600,00 do 1.200,00 KM, a utvrđuje je uprava preduzeća. Samo je jedan slučaj korisnika kojeg je smjestio centar za socijalni rad te se, zbog lošeg iskustva u ispunjavanju obaveza u vezi s troškovima smještaja, takvi slučajevi više ne prihvataju. U Domu se nalazi jedna osoba napuštena od porodice (Rom) i Dom snosi troškove njenog smještaja.

Do sada nisu imali slučajeve maltretiranja od porodice ili sredine, niti je bilo epidemija i nesreća.

Smještaj je osiguran u privatnoj kući na dva sprata prilagođenoj ovoj namjeni, s manjim dvorištem i potrebnim prostorijama kao što je kuhinja, restoran, dnevni boravak, te apartmanski smještaj s kupatilima.

U Domu ima 11 zaposlenih od kojih je sedam osoba medicinske struke, a stručnog socio-psihološkog osoblja nema. Radna **sociološko-psihološka terapija** nije zastupljena zbog nepostojanja

interesa, kao ni **društveno aktivan rad**. Pokušaji organiziranja izleta i posjeta nisu uspjeli zbog nepostojanja interesa korisnika.

Zdravstvena zaštita je obezbijeđena osiguranim korisnicima kod njihovih timova porodične medicine, a u Domu dva puta nedeljno ljekar obavlja preglede.

Opće zdravstveno stanje je takvo da se uglavnom radi o hroničnim bolestima zbog kojih su korisnici predmet stalnih i redovnih pregleda ljekara i pod stalnom terapijom.

3.2.2. Ustanove u Brčko Distriktu BiH

3.2.2.1. Starački dom „ Vesna Mićanović“ Brčko

Osnivač Doma je fizička osoba.

Dom je smješten u prilagođenoj privatnoj kući s dvorištem, sa svim potrebnim prostorijama za boravak ljudi: kuhinja, restoran, dnevni boravak, sobe itd.

U Domu je smješteno 16 korisnika, a u drugoj zgradi koja pripada Domu smještena su 22 korisnika. Postoji lista čekanja i trenutno su četiri osobe na čekanju.

Korisnici su pokretne, polupokretne i nepokretne osobe.

Pored starih osoba u Domu se nalazi i nekoliko mlađih osoba s psihičkim poremećajima.

Cijena smještaja je od 700,00 do 800,00 KM, a od ukupnog broja osoba koje plaćaju cijenu nalazi se 13 korisnika za koje cijenu plaća Centar za socijalni rad. Saradnja s Centrom ide samo do nivoa ugovaranja smještaja i plaćanja cijene.

Korisnici su većinom iz ruranih područja i napušteni su od porodice ili su im srodnici u inozemstvu i rijetko ih posjećuju.

U Domu je 11 zaposlenih, od čega je osam medicinsko osoblje (četiri njegovateljice, četiri medicinske sestre). Stručnog i socio-psihološkog osoblja nema. Od zabavnog i društvenog rada organiziraju se izleti, posjeta pozorištu i slično.

Zdravstvena zaštita. Svaki korisnik koji je zdravstveno osiguran prijavljen je timu porodične medicine kod zdravstvene ustanove i tako se ostvaruje primarna zdravstvena zaštita. Saradnja sa zdravstvenom ustanovom je loša, ne prihvata se posjeta ljekara po potrebi i za svaku inetervenciju i redovni pregled se mora vršiti prijevoz korisnika do zdravstvene ustanove, što stvara probleme oko zakazivanja pregleda, dobivanja lijekova na recept itd.

Dom ima dozvolu za rad za koju smatraju da je licenca.

3.2.3. Ustanove u Federaciji BiH

3.2.3.1. JU Gerontološki centar Sarajevo

Osnivač ustanove je Kanton Sarajevo.

Finansiranje se vrši od korisnika i manjim dijelom (do 20%) iz budžetskih sredstava osnivača.

Kapacitet je 338 korisnika, na listi čekanja je 60 zahtjeva, a od ukupnog broja 2/3 su zavisni, odnosno nepokretni korisnici. Nema mogućnosti proširenja kapaciteta na postojećoj lokaciji.

Cijena smještaja za pokretne je 370,00 KM, a za nepokretne 570,00 KM u jednokrevetnim i višekrevetnim sobama i 700,00 KM u jednokrevetnim sobama. U ustanovu se ne primaju duševni bolesnici i alkoholičari.

Objekat se sastoji od dvije zgrade, namjenski sagrađene u gradu od kojih je prva sagrađena 1952., a druga 1984. godine.

Zaposlene su 94 osobe, 32 medicinske sestre, devet njegovateljica i dvije angažirane u kućnoj njezi, socijalni radnik, psiholog, sociolog i ljekar na specijalizaciji iz neuropsihijatrije.

Ustanova je otvorenog tipa, a ima i određeni broj dementnih osoba koji su pod nadzorom i pažnjom.

Organiziraju se po programima (prezentiran **godišnji program aktivnosti**) za korisnike u saradnji sa školama i kulturno-umjetničkim društvima, jednom mjesečno imaju sadržaj zabavnog tipa, a također su programirane i radno okupacione terapije, te rad u sekcijama.

U ustanovi se ne održavaju edukacije i seminari, a nema ni zahtjeva za računarima, internetom i sličnim.

Ustanova ima licencu (to se odnosi na standard, broj kvadrata po korisniku, broj njegovateljica, medicinskog osoblja i slično) jer su objekti pravljene namjenski po standardima.

Nije bilo žalbi na uslove i rad, a predviđena je procedura podnošenja žalbe.

Nacionalna struktura korisnika je različita, nema korisnika koji rade i samostalno stiču dohodak, te korisnika iz drugih kantona. Nema slučajeva napuštenih od srodnika i porodica.

Zdravstvena zaštita. Ljekar je u stalnom radnom odnosu, ali postoji problem sa šifrom kada dolazi drugi ljekar da propisuje recepte. Posljedica toga je smanjen broj izdavanja potrebnih lijekova, što je problem. Najviše zahtjeva korisnika odnosi se na fizioterapiju koja se pruža u ovoj ustanovi. U posljednjih 10 godina nije bilo nesretnih slučajeva, osim jednog saobraćajnog udesa van ustanove. Ne organizira se usluga dnevnog boravka za korisnike izvan ustanove, mada je bilo inicijativa od ove ustanove za organiziranjem toga kao mogućeg oblika socijalnog zbrinjavanja starih osoba. Isto je i s kućnom njegom i samo je jedan ili dva slučaja takve usluge.

3.2.3.2. Dom za stare osobe, Zenica

Ova ustanova je državna javna ustanova, a počela je raditi 2008. godine.

Osnivač je općina, ali ona ne finansira ustanovu, osim što je učestvovala u opremanju i dogradnji zgrade.

Dom finansiraju korisnici i centri za socijalni rad.

Korisnici su iz BiH i inozemstva.

Kapacitet je 69 korisnika, a postoji i lista čekanja.

Cijena usluga varira od 500,00 do 800,00 KM, a određuje je Upravni odbor ustanove na bazi utvrđenih procjena usluga i kriterija za smještaj. Moguć je smještaj pokretnih, polupokretnih i nepokretnih te osoba kojima je potrebna posebna pažnja. Kanton participira u sredstvima za usluge korisnika upućenih od centara za socijalni rad.

Zastupljen je stručno sociološko-psihološki rad i tretman s naglaskom na medicinskom tretmanu, a kadrovski i tehnički standardi su zadovoljeni. Nema njegovateljica, već medicinske sestre i fizioterapeuti obavljaju i poslove i njegovateljica.

Zdravstvena zaštita je osigurana dolaskom ljekara, a ustanova nema ambulantu.

Ustanova ima godišnje programe za zabavno-kulturni život, program za sociološko-psihološki tretman, obuku i edukaciju.

Težnja je da se razvija samoinicijativnost u osmišljavanju kulturno- zabavnog života.

Ima napuštenih osoba i o njima i njihovom smještaju brinu centri za socijalni rad.

3.2.3.3. Dom za stare i iznemogle osobe BPK-a Goražde

Osnivač ustanove je Vlada BP kantona, a osnovana je 1997. godine.

Kapacitet je za 100 osoba, a popunjenost 50%.

Cijena iznosi 430,00 KM za pokretne i 610,00 KM za nepokretne osobe, a cijenu određuje Upravni odbor ustanove.

Oko 30% korisnika su pokretne napuštene osobe i mali broj dementnih osoba.

Objekat je namjenski izgrađen 1997. godine od donacija švedske humanitarne organizacije.

Zaposlene su 22 osobe, od čega četiri medicinske sestre i pet njegovateljica.

Zdravstvena zaštita je osigurana dolaskom ljekara jednom sedmično, a i češće po potrebi, a jednom mjesečno dolazi neuropsihijatar i psiholog. Cjelodnevna zdravstvena zaštita pokrivena je dežurstvom jedne medicinske sestre i jedne njegovateljice.

Ustanova nema licencu, ima samo odluku o osnivanju.

Nema žalbi na uslove smještaja i usluge, a predviđena je mogućnost ulaganja žalbi i postupak rješavanja.

Ustanova ima muški i ženski odjel, kuhinju, ambulantu, dnevni boravak na svakom od tri sprata, s muzičkim uređajem i TV-om. Objekat ima lift koji nije u funkciji, a oko doma se nalazi lijepo uređen prostor za šetnju i druženje.

3.2.3.4. JU Centar za stare i iznemogle osobe, Mostar

Osnivač je Grad Mostar koji participira u troškovima koji se ne mogu pokriti iz cijene smještaja. Zakonska obaveza Grada da participira u troškovima i plaćama ne primjenjuje se mada je ta obaveza utvrđena i osnivačkim aktom. Nepoštivanje ovih zakonskih obaveza od osnivača je proizvelo sudske sporove zaposlenih protiv Grada u vezi sa isplatom plaća, budući da se samo pokrivaju troškova, a ne osiguravaju se sredstva za plaće.

Zadovoljeni su standardi koji se odnose na korisnike, a redovno se vrši inspekcijski nadzor.

Kapacitet je 104, s pomoćnim ležajima je 138 mjesta, a popunjeno ih je oko 60, a od toga je osam smješteno od centara za socijalni rad, a ostalo po ugovorima na osnovu ličnih zahtjeva.

Cijena je 570,00 KM za pokretne, a 700,00 KM za nepokretne osobe, i cijene određuje osnivač, Grad Mostar.

Problem je u nedostatku saradnje s centrima za socijalni rad, jer oni ne smještaju osobe u ustanovu, a za tim ima potrebe. Time bi se ujedno popunili i kapaciteti za smještaj. Smatraju da je tu zakazao rad na terenu, a da se ne radi o tome da nema potreba za uslugama, budući da je svakodnevno prisutan prizor starih i iznemoglih osoba, prepuštenih samima sebi bez adekvatnog zbrinjavanja. Također se zna da ima starih ljudi koji bespomoćni i nepomični leže u svojim domovima nezbrinuti.

Ustanova se sastoji od dva namjenski izgrađena objekta, to su RJ2 izgrađen 1967. godine i RJ1 izgrađen 1996. godine.

Od 58 zaposlenih, 17 je medicinsko osoblje, osam njegovateljica i tri socijalna radnika.

Ustanova ima tri licence za djelatnost, uslove smještaja, tehničke, kadrovske i organizacione uslove.

Nema korisnika koji imaju neke radne aktivnosti i samostalno sticanje dohotka, jer su to uglavnom osobe koje su zanemarene od porodica ili kojima su srodnici u inozemstvu.

Nadzor na radom ustanove vrši inspekcija dva puta godišnje i dostavlja izvještaje.

Korisnici su različitih nacionalnosti i nema žalbi na odnose, uslove smještaja i odnos osoblja ustanove, a pravilnikom je određena mogućnost žalbe.

Zdravstvena zaštita odvija se tako da dva puta sedmično dolazi ljekar opće prakse, a internista i neuropsihijatar dolaze po potrebi. Smatra se da ovakva zdravstvena zaštita nije dovoljna i da je problem u sistemu zdravstvene zaštite.

Bila su dva nesretna slučaja - jedan samoubistvo, a drugi sepsa.

Smještene osobe uglavnom su iz grada Mostara i okoline, a ima i nekoliko slučajeva iz susjedne Republike Hrvatske i Srbije.

Ranije je pružana njega korisnicima i van ustanove, ali je ona sada ukinuta zbog finansijskih problema.

Posjetom prostora vidljivo da su tu jednokrevetne i dvokrevetne sobe, imaju dva dnevna boravka, restoran, kuhinju, vešeraj i lijep vanjski dvorišni prostor uz rijeku, prijatan za boravak.

3.2.3.5. JU Dom za stara i iznemogla lica, Jablanica

Osnivač je Općina Jablanica koja osigurava sredstva za plaće zaposlenih i materijalne troškove.

Cijena usluga je 500,00 KM za pokretne i 600,00 KM za nepokretne, a Upravni odbor ustanove određuje cijene po utvrđenim kriterijima.

Kapacitet je 30 osoba i na listi čekanja je u prosjeku od 10 do 15 osoba.

Objekat nije namjenski rađen, ranije je tu bio restoran, a postoje planovi za dogradnju.

Dva puta godišnje provodi se inspekcijski nadzor. Zgrada je stara pet godina i zadovoljava smještajne standarde.

Zaposleno je 12 lica, od čega pet medicinskih sestara koje pružaju medicinske i usluge njegovateljica.

Od **društvenog i kulturnog života** organiziraju se izleti, proslave rođendana, obilježavaju se svi vjerski praznici povodom kojih dolaze vjerski službenici, često samoinicijativno, a i po pozivu, a imali su ranije saradnju s jednom komunom za stare iz Danske za razmjenu posjeta, ali je ta saradnja prestala zbog nedostatka pomoći za te namjene.

Nema žalbi na uslove i usluge, a postoji mogućnost podnošenja žalbi.

Od ukupnog broja korisnika, osam ih je smješteno preko centra za socijalni rad koji snosi troškove smještaja i usluga.

Zdravstvena zaštita. Korisnici imaju zdravstveno osiguranje, a ljekar dolazi jednom sedmično a neuropsihijatar jednom mjesečno.

3.2.3.6. Dom za stare i iznemogle osobe „Miran San“, Mostar

Osnivač je fizička osoba, a ustanova je osnovana prije pet godina.

Kapacitet je 30 korisnika i postoji i lista čekanja.

Postoje planovi za proširenje kapaciteta.

Zaposleno je pet medicinskih sestara i tri njegovateljice, a ostalo je pomoćno osoblje.

Nije bilo žalbi na usluge i smještaj, a postoji mogućnost podnošenja žalbe.

Nema **društvenih aktivnosti** u ustanovi i to zbog nepostojanja interesa korisnika. Zdravstvena zaštita odvija se kroz posjete ljekara opće prakse jednom sedmično, a internista i neuropsihijatar dolaze jednom mjesečno i po potrebi.

Korisnici su uglavnom osobe čiji srodnici žive u inozemstvu i zbog toga nisu u mogućnosti da im pružaju porodično zbrinjavanje i njegu.

Ponedjeljkom i petkom organiziraju se druženja, dolaze učenici jednog koledža koji razgovaraju s korisnicima i obilježavaju redovno sve praznike.

Ustanova je smještena u privatnoj kući u gradu, uz glavnu prometnu ulicu, nema dvorišta, boravi se u hodnicima, a sobe su četvorokrevetne i nisu razdvojene stare pokretne osobe od nemoćnih i bolesnih (to stanje je uočeno u jednoj sobi neposrednim opažanjem).

Ova ustanova ima objekat i u Sarajevu s kapacitetom od 50 mjesta. Taj je objekat nov, nedavno je otvoren i nije popunjen.

Cijena za pokretne osobe je 680,00 KM, a za nepokretne 750,00 KM.

Ovo je privatna ustanova i isključivo se finansira iz cijene koju plaćaju korisnici, a ima i pet napuštenih osoba bez porodica koja su smještena na teret ustanove.

Posebno je istaknut problem loše saradnje s hitnom službom zdravstvene ustanove koji ne dolazi na poziv u dom radi pružanja pomoći.

Pored ovih imaju još dva objekta za smještaj i zbrinjavanje starih osoba, tako da je u svim objektima smješteno 120 korisnika, a u svakom od objekata zaposlene su po tri njegovateljice, jedna medicinska sestra i jedna socijalna radnica.

3.2.3.7. Dom za stare osobe Domanovići, Čapljina

Osnivač je Općina Čapljina, koja finansijski pokriva sredstvima dio koji se ne može pokriti naplatom od korisnika ili donatora, i to je za svaku godinu različito.

U objektu su od 2001. godine, a renoviran je 2000. To je ranije bila psihijatrijska bolnica, a prvobitno je to bilo prihvatilište za izbjeglice u kojem su bile smještene 22 izbjeglice starije životne dobi za koje je sve troškove snosila općina, tako da taj objekat ima specifičan nastanak i razvoj.

U domu je **kapacitet** 45 mjesta, a smješteno je 49 korisnika, a na listi čekanja je njih još 11.

Cijena je za pokretne osobe je 500,00 KM, a za nepokretne 600,00 KM i u nju nisu uključeni troškovi za lijekove i medicinski potrošni materijal, a određuje je osnivač. Zaposleno je 12 osoba, od čega pet medicinskih sestara, jedna njegovateljica, a spremačice su i njegovateljice, a nema zaposlenih socijalnih radnika.

Nemaju posebnih programa za **društveni i kulturni život**, ali pred vjerske praznike imaju posjete kulturno-umjetničkih društava, učenika iz škola i slično.

Imaju dozvolu za rad, a nemaju licencu.

Nemaju pritužbi na uslove i usluge, a postoji mogućnost žalbe.

Među korisnicima je 15 osoba koje nemaju srodnika i za njihove troškove usluga participiraju centri za socijalni rad.

Zdravstvena zaštita je osigurana dolaskom ljekara opće prakse dva puta sedmično, ali korisnici plaćaju lijekove i snose troškove medicinskih nalaza i pregleda.

3.2.3.8. Dom Sv. Josip Sestara SMI u Vitezu

Osnivač ustanove je katolička crkva, Vrhbosanska biskupija, a osnovana je 2009. godine. Dom je namijenjen za smještaj starih i nemoćnih osoba.

Ustanova je sudski registrirana uz saglasnost Ministarstva zdravlja i socijalne politike Srednjobosanskog kantona.

U domu se brinu o starim usamljenim osobama čije je stanje najvećim dijelom uzrokovano ratnim i poratnim događanjima u BiH. Njihovo zbrinjavanje se vrši s ciljem da se što više moguće podigne dostojanstvo ovih ljudi čiju je porodičnu sigurnost i zajedništvo razorio rat.

Ustanova ima **kapacitet** za 60 osoba, objekat je građen namjenski po standardima i normativima struke i prilagođen je pokretnim, polupokretnim i nepokretnim osobama koja žive u jednokrevetnim i dvokrevetnim sobama, a svaka soba ima kupatilo, toalet, terasu, telefon, satelitsku antenu. Sobe su opremljene namještajem prilagođenim bolesnicima.

Uz objekat je ambulanta, radionice, staze za šetnju na širem prostoru oko objekta.

Zdravstvena zaštita u ustanovi podrazumijeva primarnu zdravstvenu zaštitu tokom 24 sata.

3.2.3.9. Dom za njegu i zaštitu odraslih osoba „Naš dom“, Travnik

Osnivači su zaposleni u ustanovi i oni su i većinski vlasnici, a ranije je to bila ustanova koju je osnovala Općina Travnik. Radi od 2000. godine i ima tri odjela.

Kapacitet je 300 mjesta, sada ima 274 korisnika, a postoji lista čekanja s koje se popunjavaju mjesta.

Ustanova je namijenjena za pokretne, polupokretne i nepokretne korisnike.

Cijena je od 460,00 KM do 690,00 KM, a smještaj se regulira ugovorom sa starim osobama i centrima za socijalni rad.

Zaposleno je oko 70 osoba, od čega je 25 medicinsko osoblje, a od stručnog osoblja tu su četiri socijalna radnika, negovateljice i medicinsko osoblje.

Organizacija **društvenog života** se odvija po planu za svaku godinu, obilježavanjem svih vjerskih praznika, izletima, gostovanjem raznih udruženja u domu, muzičkih sastava, tamburaških orkestara i slično.

Pružana je i kućna njega starim osobama po projektu koji su finansirale međunarodne organizacije, ali je prestankom tog finansiranja prestala i ta aktivnost. Na tome su bila anagažirana tri tima, četiri zdravstvena radnika, a poslije toga nije bilo interesa od centara za socijalni rad, a ni interesa starih ljudi koji bi plaćali ovakve usluge.

3.3. KONSULTATIVNI SASTANCI

Konsultativni sastanci s predstavnicima resornih ministarstava, a nakon obavljene posjete ustanovama za zbrinjavanje starih osoba, imali su za cilj dobivanje informacija o problemima smještaja i korištenja usluga ovih ustanova i općenito o pravima starih osoba, kao i mjerama za ostvarivanje njihovih prava.

3.3.1. Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite RS

U konsultativnom razgovoru kao osnovni problem istaknuto je to što u RS ne postoji strategija za stare osobe, a u pripremi je već duže vremena **izrada Strategije o podršci starim ljudima**. Briga o starim osobama ispoljava se u malom broju slučajeva, pa je primijećena otuđenost starih ljudi, jer veliki broj njih ostaje izvan sistema socijalne zaštite, a ovom strategijom bila bi posvećena veća pažnja ovoj kategoriji ljudi kao i posebnim dijelovima brige, kao što je pomoć i njega u kući, pravo na dnevno zbrinjavanje i slično.

Stav Ministarstva o ovim pitanjima je da su **vaninstitucionalna briga** i smještaj u različitim oblicima kao što su: dnevni centri, stvaranje zajednica starih ljudi, namjenskih objekata gdje bi se stariji ljudi iz jednog naselja okupljali i zajednički provodili vrijeme bolji od institucionalnog, jer se radi o ostanku u prirodnom okruženju, uz pružanje pomoći u formi usluga koje su im potrebne i koje teško obavljaju sami (npr. pomoć u kući, plaćanje računa starim osobama, dostavljanje hrane i slično). To se smatra boljim od institucionalnog smještaja koji se svodi na novac i koji ne osigurava prirodno okruženje. U tom smislu je potreban zakon o zaštićenom stanovanju ili stanovanju uz podršku kojim bi se regulirao položaj starih osoba koje ostaju u svom domu, ali dobivaju potrebnu pomoć u formi navedenih usluga.

Također, problem predstavlja veoma **mala participacija starih osoba u društvu**. Najrašireniji vid participacije je članstvo u udruženjima kao što su udruženja penzionera, ali veoma mali broj starih osoba su članovi takvih udruženja.

Problem koji bi trebalo da bude riješen navedenom strategijom su nejasnoće u vezi s pojmovima penzioner i stanje socijalnih potreba. Općenito, teško je voditi brigu o starimosobama bez definiranja njihovog statusa.

Problem u RS-u je i **nepostojanje zakona o staračkim domovima** kojim bi se detaljnije regulirala ova pitanja koja su jednim dijelom regulirana Zakonom o socijalnoj zaštiti.

Što se tiče **zdravstvene zaštite** starih osoba, prisutna je diskriminacija u praksi, kada se dođe do pitanja ulaganja u liječenje starih osoba, iako su oni zakonski potpuno ravnopravni u pravu na liječenje. Prisutan je značajan broj žalbi starijih ljudi na diskriminaciju zbog životne dobi i ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu.

Osim toga, veoma malo ljudi u RS-u bavi se ovim problemom i specijalizira u oblasti gerontologije. Iz prakse Ministarstva proizilazi da su stare osobe više od ostalih kategorija stanovništva diskriminirane u ostvarivanju prava. Postoji i određen broj žalbi na zlostavljanje starih ljudi u porodici, ali stare osobe uglavnom o tome šute i ne iznose problem. Također je prisutan određen broj slučajeva kada se porodica ne brine o staroj osobi i veliki je broj sporova, uglavnom zbog snošenja troškova za brigu o starim osobama. Općenito, nema studije koja se bavi tim pitanjem zdravstvenog stanja starih osoba.

Domovi čiji je osnivač RS (Socijalno-gerijatrijski dom Banja Luka, u kojem je trenutno 330 mjesta, a kapacitet mu je oko 300 korisnika, Dom za penzionere i stare osobe Prijedor s kapacitetom od 240 mjesta, a koji trenutno ima 206 korisnika i Dom za penzionere i stare osobe Istočno Sarajevo s kapacitetom od 140 mjesta i smještena 134 korisnika) cijenu određuje Ministarstvo i ona se kreće od 595,00 KM za pokretne do 650,00 KM za nepokretne i osobe ovisne o pomoći drugih, dementne osobe i osobe sa smetnjama u psihofizičkom razvoju.

Državni dom penzionera u Trebinju je u nadležnosti Fonda za penzijsko i invalidsko osiguranje RS.

Što se tiče **privatnih ustanova** za stare osobe, one nisu u sistemu socijalne zaštite.

Stare osobe smještaju se i u druge porodice u smislu hraniteljstva.

Nema plana izgradnje novih ustanova u koje bi se trajno smještala stare osobe, jer su navedeni razlozi protiv izgradnje novih ustanova tog tipa. Od ranije je u planu izgradnja gerontološkog centra koji bi se bavio, pored smještaja starih osoba, i brigom, planiranjem i pripremanjem za starost.

3.3.2. Ministarstvo civilnih poslova BiH

Ovo Ministarstvo ima koordinirajuću ulogu, između ostalog, u zdravstvu, socijalnoj zaštiti i penzijama, s ministarstvima entiteta i kantona, a ova uloga je uslovljena stepenom uspostavljene saradnje, pri čemu je istaknuta **neujednačenost i neuporedivost kapaciteta** u ovim oblastima u **kantonima**.

Sa socijalnog aspekta, istaknuto je da ne bi trebalo biti starih osoba koje ne uživaju socijalnu, a posebno zdravstvenu zaštitu. Takvi slučajevi trebalo bi da budu samo izuzeci.

Ograničene su mogućnosti ministarstava u FBiH budući da sve aktivnosti idu **u saglasnosti s kantonima** koji osiguravaju potrebna sredstva, a od kojih zavisi provođenje obaveza socijalne zaštite ili bilo koje druge inicijative.

3.3.3. Federalno ministarstvo rada i socijalne politike

U konsultativnom razgovoru istaknuto je da se ne finansiraju obrazovni programi, kao ni programi obuke za zajednicu kojima bi se obezbijedio život u sigurnoj sredini za starije osobe. Također se ne promovira njihov život u vlastitom domu. **Aktivnosti koje se provode** primjerene su njihovim interesima, ali se one odvijaju samo **u okviru ustanova za zbrinjavanje starih ljudi kroz radno-okupacionu terapiju**.

Vrlo je malo **udruženja** starih osoba, a korist koju stariji građani imaju od zajednice je u pružanju usluga u ustanovama, a i to mogu uglavnom koristiti oni koji mogu da plate.

Potreban je **kontakt s porodicom** čime se ublažava osjećaj usamljenosti i strah od samoće i odbačenosti, a to ove ustanove omogućavaju što je jako značajno.

Iz ovog razgovora se došlo i do statističkih podataka prema kojima je u FBiH u trenutku posjete bilo 328 899 starih osoba, od toga 179 276 žena i 149 623 muškarca, odnosno oko 14% populacije spada u kategoriju starih osoba. Prema evropskim standardima, država koja ima preko 12% populacije u kategoriji starih osoba spada u red starih država. Sudeći po ovim podacima, u takve države spada i BiH.

Pristup zdravstvenoj zaštiti obezbijeđen je preko ličnog osiguranja i javnih zdravstvenih ustanova, a u ustanovama za zbrinjavanje je obezbijeđena posjeta ljekara u toku sedmice. Nema podataka o općem zdravstvenom stanju, osim podataka o oboljenjima svojstvenim za ovu životnu dob koja su normalni pratioci starosti.

Nisu istaknuti primjeri o izrabljivanju ili zlostavljanju starih osoba, a uglavnom su prisutni sporni primjeri zbog imovinskih prava. Ima zahtjeva za ostvarivanje prava po osnovu invalidnosti i oni se rješavaju u redovnoj upravnoj proceduri.

Savjetodavnih i obrazovnih aktivnosti ima samo u ustanovama, a nema podataka o smještaju u **druge porodice**.

Cijene usluga u institucijama za zbrinjavanje starijih osoba uglavnom formiraju njihovi osnivači.

Ne postoji strategija zaštite prava starih ljudi, kao ni zakon o staračkim ustanovama-domovima, a ni planovi za kapacitet ovih ustanova.

3.4. SUGESTIJE USTANOVA ZA STARE OSOBE, STARIH OSOBA – KORISNIKA USLUGA I ORGANA I INSTITUCIJA U ČIJOJ NADLEŽNOSTI JE OSTVARIVANJE PRAVA STARIH OSOBA

3.4.1. U Republici Srpskoj

U toku posjete ustanovama za smještaj starih osoba, a s ciljem poboljšanja ostvarivanja, zaštite i promocije prava starih ljudi, date su sljedeće sugestije:

- jedan poseban segment u zakonodavstvu RS-a posvetiti starijim osobama, u vezano za socijalnu zaštitu, a posebno **zdravstvenu zaštitu**
- sve ustanove za smještaj i zbrinjavanje starih osoba treba da imaju **licencu** kao dokaz zadovoljavanja postojećih standarda
- promovirati **značaj ustanova** kao mjesta za bolji život starih osoba, zbog postojanja predrasuda u BiH u odnosu na smještaj starih osoba u ustanove. Potrebno je u tom smislu osigurati sredstva za promociju i izgradnju većeg broja ustanova standardnog tipa u kojima se pruža šansa starim ljudima za bolji život.
- napraviti **planove i programe za proširenje, postojećih ustanova** koje imaju mogućnosti za proširenje kapaciteta u smislu renoviranja i dogradnje. Na taj način bi se smjestili nepokretni stari ljudi i riješio bi se problem pretrpanosti, te listi čekanja. Pretpostavke su da postojeće ustanove na ovaj način mogu da prošire kapacitete najmanje za 30%
- pri **dogradnji zakonodavstva** o starim osobama treba se regulirati i kategorizacija starih osoba kao i kategorizacija i specijalizacija ustanova za smještaj i zbrinjavanje
- u Republici Srpskoj neophodno je što hitnije **donijeti strategiju** za stare osobe
- u porodicama starije osobe provode više vremena sami i bez ičije brige i da je **smještaj u ustanove** u tome smislu **pogodniji**
- u **klubovima starih ljudi** potrebne su stručne osobe (psiholog, socijalni radnik i drugi) koje bi radile volonterski s korisnicima ili uz participaciju od države u tom radu (sugestija iz Kluba starih).

- potrebna je **saradnja** ustanova s nevladinim organizacijama, školama, vrtićima, te udruženjima penzionera
- u RS-u je izražen nedostatak ustanova za **mlade osobe koje imaju potrebu za trajnim smještajem**, te se za mlade osobe trenutno koriste ustanove za smještaj starih ljudi koje nisu adekvatne za mlade.
- u RS-u ne postoji razvijena **vaninstitucionalna zaštita**. Najbolje je da stari ljudi budu u svojoj prirodnoj sredini, tj. u porodici, a i troškovi su tada mnogo manji. Troškovi smještaja u ustanovama su mnogo veći i nisu primjereni prihodima i materijalnom stanju starih osoba.
- **dnevni centri** su najpogodniji oblici zaštite starih ljudi, jer su oni tada u porodici, u prirodnoj sredini u kojoj su i dočekali starost, a pri tome se mogu okupljati i provoditi vrijeme s vršnjacima uz uspostavljanje servisa za dostavljanje hrane, pružanje kućnih usluga i njege i slično.
- potrebna je mnogo veća **briga države za stare osobe**, organi i zvaničnici malo se brinu o ovoj kategoriji, nema ni posjeta, ni interesa za njihove potrebe, država ne učestvuje u sprečavanju zlostavljanja starih osoba, ne utiče na poboljšanje njihovog položaja u smislu veće i aktivnije participacije u društvu i lakšeg ostvarivanja njihovih prava.
- u većini **privatnih domova** za smještaj starih ljudi nema potrebnih uslova za rad, trebaju se za njih uvesti **standardi i uslovi** koji se moraju obavezno ispuniti i nad čijim otvaranjem treba provoditi nadzor. Također treba omogućiti otvaranje privatnih domova zbog konkurencije.
- Centri za socijalni rad treba da snime **stanje** potreba starih ljudi u RS-u
- potrebno je osigurati više **apartmanskog prostora** za stare bračne parove. Javlja se potreba iz inozemstva za ovim oblikom smještaja u ustanove
- graditi **domove za manji broj korisnika** kako bi se oni osjećali komotnije i u kojima bi se starije osobe osjećale kao kod svojih kuća. U ovom slučaju i osoblje bi moglo više da se posveti svakom pojedinom korisniku
- preduzeti hitne mjere za **aktiviranje centara za socijalni rad** koji ne obilaze ustanove i koji ne pokazuju profesionalizam i brigu za provođenje socijalne politike. Neophodno je formirati stvarnu sponu između definirane socijalne politike države i stvarnih socijalnih prava i potreba korisnika
- razvijati **institucionalnu brigu** o starim osobama, pošto se tu može pružiti stručna pomoć, a u porodici nema stručne pomoći, porodica je uglavnom zauzeta i ne može se adekvatno brinuti o starim njima
- **privatne ustanove** nemaju nikakve pomoći od države, ali i u postojećem sistemu socijalne zaštite ne mogu ništa učiniti, što znači da je potrebno mijenjati taj sistem da bi se starim ljudima u RS-u omogućila adekvatna briga
- ne mijenjati previše često zakone o socijalnim pravima i stvarati **pravnu nesigurnost**, pojednostaviti procedure ostvarivanja socijalnih prava i povezati institucije sistema socijalne zaštite, te ih uputiti na obaveznu saradnju
- uspostavljanje zaštite starih ljudi, uspostavljanje zaštite i brige u porodici i njihovoj kući uz angažiranje institucija i organa. Postojeći sistem ne omogućuje kvalitetnu **organizaciju zaštite i pomoći na terenu i u porodici**

- stavljanje pod **kontrolu svih privatnih ustanova** od strane nadležnih organa, pošto je evidentno da ove ustanove postoje, a da se za njih i ne zna, te da one funkcioniraju bez ikakve registracije
- nadležno ministarstvo privatnim ustanovama ne pruža nikakvu vrstu pomoći. Privatne ustanove nisu u sistemu socijalne zaštite i politike, niti postoji ikakav interes za ovaj oblik socijalne zaštite i zbrinjavanja starih ljudi. Potrebno je uspostaviti saradnju, staviti ih u isti položaj s drugim državnim ustanovama, uvesti ista pravila za sve i uspostaviti **kontrolu i nadzor nad ispunjavanjem i poštovanjem standarda**, te neophodnih uslova
- neophodno je u RS-u donijeti **zakon o staračkim domovima** čime bi se utvrdila pravila postupanja i rada, te standardi u ovoj oblasti, a time bi se promoviralo i povećanje broja potrebnih osposobljenih ljudi u ovoj oblasti
- uključiti ustanove u proces pružanja usluga starim osobama u **porodicama i njihovim domovima**.

U neposrednom kontaktu i razgovoru sa starim ljudima, korisnicima usluga u ustanovama za stare osobe, također su date brojne sugestije i mišljenja, kao što su:

- stari ljudi smatraju da bi za njih, a posebno za pokretne i zdravije stare osobe, bilo veoma pogodno uspostavljanje što većeg broja **dnevnih boravaka, klubova** kako bi se organizirali u klubovima, uz druženje i kvalitetnije provođenje vremena uz stručni tretman u toku dnevnog boravka
- sugestija je starih osoba da je potrebno da ih **predstavnici organa vlasti** ponekad **posjete**, i to im je ponekad važnije od ličnog njihovog anagažiranja u nekim društvenim aktivnostima
- **neadekvatna je penzija i socijalna pomoć** što je neprimjereno za njihove potrebe
- potreba za otvaranjem **novih domova** i smještanja starih ljudi u njih kada njihove potrebe više ne mogu biti zadovoljene u porodici i kući, ali da se prilagode cijene njihovim mogućnostima bez dodatnog opterećenja njihovih srodnika i porodica
- u svim posjećenim ustanovama korisnici su hvalili zalaganje i brigu koju o njima vodi osoblje i **rukovodstvo** tih ustanova i nije bilo primjera žalbi i primjedbi na njihov stručni rad i poštovanje njihovog dostojanstva.

U konsultativnom razgovoru s predstavnikom nadležnog ministarstva istaknute su sugestije:

- potreba veće brige društva za prava starih osoba radi sprečavanja njihove otuđenosti i donošenja **strategije o podršci starih osoba** i definiranja opredijeljenosti za vaninstitucionalno rješavanje potreba i prava starih osoba što može u velikoj mjeri unaprijediti položaj, participaciju u društvu i status starih osoba
- preduzimanje mjera na otklanjanju svakog oblika **diskriminacije** starih osoba u oblasti zdravstvene zaštite
- preduzimanje mjera na **promoviranju zaštite prava starih osoba** i podsticanje interesa da se veći broj ljudi bavi ovim problemima i motivira za specijalizaciju u oblasti gerontologije
- uključivanje **privatnih ustanova** za zbrinjavanje starih osoba u sistem socijalne zaštite, te razvijanje sistema smještaja u **druge porodice** u smislu hraniteljstva

3.4.2. U Federaciji Bosne i Hercegovine

Sugestije i mišljenja **u ustanovama** za smještaj i zbrinjavanje starih osoba:

- omogućiti da ustanove pružaju usluge starim osobama **izvan domova** u njihovim kućama i prodicama a za ovaj vid usluga neophodna je saradnja ustanova, centara za socijalni rad i nadležnih organa dražave
- uključivanje **privatnih ustanova** u sistem socijalne zaštite, ali uz **zadovoljavanje potrebnih standarda**, kao što su broj smještenih osoba po sobama, osvjetljenost soba, balkoni i slično. Privatne domove moraju voditi kompetetni ljudi, mora se cijeliti iskustvo u socijalnom radu, vršiti kontrola standarda u privatnim ustanovama i uskladiti cijene jer su one mnogo veće u ovim ustanovama. Najbolja opcija je da se uporedo razvijaju oba načina zbrinjavanja.
- **neracionalna i nepravilna raspodjela** izdvojenih sredstava za ostvarivanje socijalnih prava i politike. Problem nije toliko u nedostatku sredstava koliko u načinu raspodjele.
- **Zakon o zdravstvenoj zaštiti** mora se mijenjati, kao i mnoga pitanja i odnosi, uz prethodno istraživanje i utvrđivanje adekvatnih rješenja odnosa u zdravstvu
- mnogi **srušeni objekti** mogu se adaptirati i prilagoditi namjeni smještaja starih osoba
- potrebna je **veća briga društva za status i prava starih osoba**, budući da prema procentu starih osoba BiH po svjetski prihvaćenim kriterijama već spada u red „starih država“ i u tome smislu treba pravno urediti ova pitanja. Na ovakvu potrebu ukazuju evidentne liste čekanja starih ljudi za smještaj u domove
- **centri za socijalni rad** nisu praktično upoznati s mnogim problemima starih osoba i treba ih mnogo više angažirati na tom upoznavanju i preduzimanju mjera za njihovo rješavanje
- domovima je data obaveza **pružanja kućne njege**, ali im nije data i stvarna mogućnost da tu obavezu ispune
- neophodno je više **istraživanja** o pojavama i problemima starih ljudi u ostvarivanju njihovih prava. U BiH ima na hiljade starih ljudi koji žive sami, pa je potrebno stalno istraživanje njihovog statusa i položaja u društvu
- država treba da postupi po važećim zakonima kad je u pitanju osiguranje **troškova zbrinjavanja** starih osoba iz njihove imovine kojom raspolažu. Vrlo često ta imovina ide u naslijeđe srođnicima koji često i ne dođu da obiđu ove stare osobe, pri čemu država snosi troškove njihovog zbrinjavanja
- između ustanova za stare osobe i centara za socijalni rad zaključiti **kolektivni ugovor** o obavezama pružanja kućne njege i zbrinjavanja starih osoba u njihovim domovima
- pokretne stare osobe isključivo zbrinjavati **u porodičnom okruženju uz stručnu pomoć ustanova**, a samo iznemogle i dementne osobe smještati u ustanove, jer porodica nema uslova za adekvatnu brigu za ove osobe.

Stare osobe, *korisnici usluga u ustanovama*, rado su prihvatile razgovor, isticali potrebu češćih posjeta, upućivali primjedbe na slabu brigu i posjete predstavnika centara za socijalni rad i predstavnika organa i institucija.

U konsultativnom razgovoru s predstavnikom nadležnog ministarstva istaknute su sljedeće sugestije i mišljenja:

- potrebne su **sistemske i organizirane aktivnosti** na podsticanju finansiranja obrazovnih programa za zajednicu o pružanju brige starijima za veći stepen obezbjeđenja sigurne sredine za njih, kao i veću sigurnost života u vlastitom domu
- **sistem zdravstvene zaštite** podići na viši nivo u smislu zaštite zdravlja starijih osoba,
- podizanje **stručnog nadzora** na viši nivo formiranjem ekspertske grupe koja bi imala prioritet u odnosu na inspeksijski nadzor, kao i izrada posebnih priručnika za ustanove i stručno osoblje
- povećati **efikasnost rada nadležnih organa** koji vode postupke za ostvarivanje invalidskih i drugih prava
- raditi na utvrđivanju **općeg stanja zdravlja starih ljudi** s ciljem efikasnije zdravstvene zaštite i usporavanja nastanka bolesti koje se javljaju usljed starosti
- razmatranje **mogućnosti smještaja starih u druge porodice**, kao što se to radi s djecom
- raditi na **izradi strategije o zaštiti prava starih ljudi**, kao i posebnih zakona o staračkim ustanovama, te planovima za proširenje kapaciteta ovih ustanova
- svaku osobu, po prestanku radnih aktivnosti, treba odmah **evidentirati** radi obezbjeđenja određenog vida socijalnog staranja
- razvijati aktivnosti na uspostavljanju što većeg broja **dnevnih ustanova** u kojima bi boravile stare osobe
- uspostaviti veću koordinaciju, operativnost i saradnju između organa nadležnih za rješavanje socijalnih potreba starih osoba
- preduzeti mjere na otklanjanju slabosti sistema socijalne zaštite

IV. ZAPAZANJA I ZABRINUTOSTI OMBUDSMENA

4.1. POZITIVNA ZAPAZANJA

Zapaženo je da u ustanovama u kojima su smještene i zbrinute stare osobe, a posebno u nadležnim organima koji su odgovorni za ostvarivanje prava i uopće za položaj ove kategorije ljudi prisutna saznanja i zabrinutost zbog činjenice postojanja velikog **broja starih osoba u BiH**, kao i činjenice da je među njima najveći broj siromašnih, da su oni u velikoj mjeri zapostavljeni, sve to zbog loših ekonomskih prilika, posljedica rata, raseljavanja i neriješenih brojnih društvenih pitanja. Samo postojanje ovakvih saznanja i zabrinutosti je značajno jer ono proizvodi svijest o neophodnosti pomoći

starim osobama, bržem i efikasnijem unapređivanju njihovog stanja i ostvarivanju ljudskih prava općenito.

Pri tome je veoma važno istaći da je neophodan **angažman cijelog društva na stalnom naglašavanju važnosti brige prema starijima** i stvaranju okruženja prilagođenog potrebama i sposobnosti stanovnika treće dobi, kao što je neophodno upozoravati na porast broja ljudi starije dobi i potrebu da tim ljudima budu osigurani kvalitetni uslovi za život.

Također, kao pozitivno zapažanje može se istaći **odnos zaposlenih u ustanovama** za smještaj i zbrinjavanje starih osoba prema ovim osobama i njihova potpuna posvećenost korisnicima usluga u njihovom najboljem interesu, te human odnos i poštovanje njihovog dostojanstva što su u svojim izjavama isticali brojni korisnici usluga ustanova.

4.2. GENERALNE ZABRINUTOSTI

4.2.1. Nepostojanje strateških dokumenata

Nedostatak **strateških dokumenata i odgovorajuće regulative** isključivo namijenjene reguliranju prava starih osoba ukazuje na neispunjavanje obaveza organa i institucija u državi i entitetima utvrđenih Evropskom socijalnom poveljom koju je BiH prihvatila, a prema kojoj svaka starija osoba ima pravo na socijalnu zaštitu. Tu je i nedostatak vizije o tome kakav život treba da bude za starije osobe u BiH i entitetima iz koje bi se definirale konkretne aktivnosti u različitim oblastima potreba starijih osoba. Ono što posebno zabrinjava je nepostojanje usredsrijeđene i planirane brige u skladu sa specifičnim potrebama starijih osoba, a posebno u vezi s pravom na zdravstvenu zaštitu, pravom na socijalnu i medicinsku pomoć i pravom na socijalno osiguranje.

Ovo ima direktnog uticaja i na ostvarivanje jednog od primarnih ciljeva, a to je omogućavanje starijim osobama da ostanu **punopravni pripadnici društva**, što znači da ne smiju biti podvrgnuti društvenom odbacivanju i socijalnom otuđenju zbog svoje životne dobi. Pravo na učešće u raznim sferama društvenog života mora biti dato svakom, bio on aktivan ili penzionisan, bilo da živi u instituciji za stare ili van nje u porodici u svom domu.

Činjenica je da starije osobe mogu imati umanjenu pravnu sposobnost ili je uopće ne imati, stoga mora postojati i biti **uređen postupak za potpomognuto donošenje odluka za starije**.

4.2.2. Postojanje adekvatnih resursa

Da bi ostali punopravni pripadnici društva što je duže moguće, neophodno je postojanje adekvatnih resursa koji bi omogućili starim ljudima da vode pristojan život i da imaju aktivniju ulogu u javnom, socijalnom i kulturnom životu. Primarni fokus prava na adekvatne resurse je na penzijama. **Penzije** i druga primanja koja dobijaju od države moraju biti dovoljna da omogućće starijim osobama da

vode pristojan i dostojanstven život, da mogu aktivno učestvovati u javnom, društvenom i kulturnom životu. Činjenica je da se kod velikog broja starih osoba odlaskom u penziju drastično pogoršava opći životni standard. Radi toga penzije se moraju porediti i moraju biti povezane s prosječnim nivoom plaća i općim troškovima života. Kada su u pitanju standardi koji se tiču novčanih primanja starih osoba, u Komitetu ministara Vijeća Evrope stoje na stanovištu da 50% od prosječnih primanja građana predstavlja granicu siromaštva tako da ni novčana primanja starih osoba ne bi smjela ići ispod te granice. Međutim, prilikom procjene toga da li neka država krši socijalna prava, u obzir se uzima opći životni standard u konkretnoj državi.

Stare osobe imaju i posebne potrebe za **medicinskom njegom i lijekovima** što ima karakter socijalne potrebe i u sklopu socijalnih obaveza prema starim osobama neophodno je obezbjeđenje dodatka za njegovatelja za one članove porodice koji se brinu o starijim bolesnim i nemoćnim starijim osobama.

Posebno se uočava odsustvo posvećenosti brizi o potrebi starijih ljudi prilikom izrade **stambene politike**. Za starije osobe treba imati dovoljno prilagođenog i odgovarajućeg stambenog prostora i uzimati u obzir posebne potrebe i zdravstveno stanje ove grupe. Ovo je značajno za društveno opredjeljenje koje mora ići u pravcu pomoći starijim da ostaju u svojim domovima što duže mogu, a putem obezbjeđenja prilagođenog prostora i pomoći u adaptaciji stambenog prostora.

U kontekstu prava na adekvatnu **zdravstvenu zaštitu** za starije osobe, zahtijeva se postojanje programa i službi zdravstvene zaštite (posebno primarne što obuhvata i kućnu njegu/usluge) posebno namijenjenih za starije osobe, a naročito programa za zaštitu mentalnog zdravlja i za sve psihološke probleme starijih.

Na osnovu neposrednog uvida i sugestija ustanova i nadležnih organa, poseban je problem **nepostojanja dovoljnog broja ustanova za starije osobe**, posebno klubova, ustanova za dnevne boravke i domova (javnih i privatnih), a u postojećim su visoke cijene u odnosu na dohodak korisnika, i kao takve one nisu pristupačne, pa je neophodna pomoć u pokrivanju troškova korištenja usluga ustanova.

Posebno zabrinjava činjenica da **veliki broj ustanova nije licenciran**, što znači da bi se one trebale podvrgnuti licenciranju, te biti dostupne inspekciji ili drugom mehanizmu koji naročito osigurava da kvalitet njege koja se pruža bude odgovarajući, da su ispunjeni zahtjevi koji se odnose na kvalificiranost osoblja, njihovu obuku i nivo plaća kod obaveznog smještaja u institucije, davanja socijalnih i kulturnih povlastica i korištenja fizičkih ograničenja.

Posebno je potrebno istaći da **nema usluga pomoći u kući i dnevne njege** kao zakonskog prava iz socijalnog osiguranja koje bi pružale javne i privatne ustanove i organi javno finansirani uz odgovarajući doprinos korisnika, kao ni pomoći porodicama koje brinu o dementnim i na drugi način zavisnim starim osobama.

Institucionalnu njegu starih ljudi bi trebali pružati javni organi i licencirane privatne osobe. Ova njega bi trebala biti opća i posebna, a posebna institucionalna njega bila bi namijenjena osobama s invaliditetom. Budući da je prisutan problem nedostatka mjesta, te regionalni disparitet u obezbjeđenju mjesta, značajno je utvrditi program za zaštitu starih osoba u oblasti socijalne zaštite za određene periode s taksativnim procentom obezbjeđenja mjesta u određenom periodu.

V. PREPORUKE

Shodno svojim ovlaštenjima iz člana 32. Zakona o ombudsmenu za ljudska prava Bosne i Hercegovine, ombudsmeni

P r e p o r u č u j u

Nadležnim organima, i to:

Ministarstvu civilnih poslova BiH,
Federalnom ministarstvu rada i socijalne politike,
Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite RS-a i
Vladi Brčko Distrikta BiH da:

- odmah preduzmu mjere **s ciljem osiguranja i poboljšanja života starih ljudi** i sprečavanja njihove socijalne otuđenosti,
- osiguraju život u sigurnoj sredini koja bi bila prilagođena ličnim potrebama i sposobnostima i život u vlastitom domu što je duže moguće,
- **starim ljudima omoguće društvenu participaciju** kroz organizirane oblike udruživanja, te isticanje potreba i mjera za rješavanje pitanja brige porodice i društvene zajednice,
- **osiguraju pristup zdravstvenoj zaštiti** koja bi omogućila održavanje i postizanje mogućeg nivoa fizičkog i duševnog zdravlja i sprečavanja ili odgađanja početka bolesti u što većoj mjeri
- **starim ljudima omoguće ostvarivanje ljudskih prava i osnovnih sloboda** tokom života u porodici i boravka u bilo kakvoj ustanovi za brigu, liječenje ili prihvata na hraniteljstvo
- **osiguraju poštivanje njihovog dostojanstva, potreba i privatnosti**
- **osiguraju pravo na odlučivanje o vlastitoj brizi i kvalitetu života**
- **starim ljudima pruže sigurnost** da će se s njima postupati bez diskriminacije po osnovu životne dobi, rasne i etničke pripadnosti, invaliditeta ili po bilo kojem drugom osnovu i da će oni biti cijenjeni kao stari ljudi bez obzira na njihov trenutni društveni doprinos.

U tom smislu, nužno je odmah preduzeti i aktivnosti na izradi **strateškog dokumenta** u skladu sa savremenim nastojanjima sadržanima u Principima UN-a za starije osobe i Standardnim pravilima o izradi politika i planiranja i standardima iz drugih međunarodnih dokumenata, te u skladu s postojećim opredjeljenjima društva o potrebi znatno veće podrške starim osobama.

U okviru strateškog dokumenta osigurati da se:

- utvrde mjere na usvajanju zakonodavnog okvira koji će na sveobuhvatan način urediti prava starih osoba uz puno uvažavanje standarda u skladu s međunarodnim dokumentima,
- utvrde mjere na usvajanju zakonodavstva kojim će na potpun i sveobuhvatan način urediti pitanja zaštićenog stanovanja ili stanovanja uz podršku za stare osobe kojim bi se regulirao položaj starih ljudi koji su ostali u svome domu, ali dobivaju pomoć za potrebne usluge,
- utvrde mjere na usvajanju zakonodavstva kojim bi se posebno uredilo pitanje staračkih domova i drugih ustanova za zbrinjavanje starih osoba uz uključivanje privatnih i drugih ustanova u sistem socijalne zaštite,
- utvrde mjere za osnivanje gerontoloških ustanova koje bi se bavile brigom, planiranjem i pripremanjem za starost.

Nadležni organi dužni su u roku od 60 dana sačiniti strateški dokument kojim bi se osigurala realizacija ovih preporuka, a budući da se radi o dugoročnoj mjeri, nadležni organi dužni su permanentno izvještavati ombudsmene o provođenju strateškog dokumenta.

VI. ANEKS – SPISAK POSJEĆENIH USTANOVA

Ustanove u Republici Srpskoj

1. **Socijalno-gerijatrijski centar, Banja Luka**

- osnivač: Vlada Republike Srpske,
- 330 korisnika, a postoji i lista čekanja,
- zaposlene 73 osobe od kojih je 26 medicinsko osoblje.

2. **Socijalni centar „Ivan Pavao II“, Banja Luka**

- osnivač međunarodna humanitarna organizacija Caritas Banjalučke biskupije,
- 64 korisnika, a postoji i lista čekanja,
- zaposleno 28 osoba od kojih je 12 medicinsko osoblje, šest njegovateljica i šest medicinskih sestara, a stručni socio-psihološki kadar su vanjski saradnici.

3. **Dnevni centar za starije osobe – „KLUB 15 – 100“, Banja Luka**

- osnivač kanadska međunarodna organizacija,
- registrirano 60 korisnika od kojih je 25 redovnih korisnika,
- ljekar jednom mjesečno vrši pregled, a socijalni radnik četiri puta mjesečno organizira radionice,
- istaknuto je da su Klubu potrebna stručne osobe: psiholog, socijalni radnik itd. koji će raditi volonterski s korisnicima.

4. **Dnevni centar za starije osobe, Banja Luka**

- osnivač Danski savjet u saradnji sa Centrom za socijalni rad Banja Luka i Gradom Banja Luka,
- registrirano 50 korisnika, od kojih je 35 aktivno, 25 korisnika redovno dolazi u Centar a 10 je patronažnih korisnika (obilazak po kućama),
- od osoblja u Centru je zaposlena jedna medicinska sestra koja korisnicima pruža osnovne zdravstvene usluge,
- postoji stručni savjet koji čine psiholog, psihijatar i ljekar kao vanjski saradnici koji se angažiraju po potrebi.

5. **Dom za starije i nemoćne osobe „Tara“, Prijedor**

- privatni dom,
- 28 korisnika – stalno pristižu zahtjevi za smještaj i postoji lista čekanja na kojoj je pet osoba,
- zaposlenog medicinskog osoblja 7,

- u Domu nema stručnog sociološko-psihološkog kadra.

6. Dom za stare i bolesne UG „SAN“, Prijedor

- registriran kao udruženje građana
- 35 korisnika
- zaposleno 12 osoba od čega su četiri njegovateljice i šest medicinskih sestara
- ljekar posjećuje korisnike svaki dan radi redovnih pregleda
- stručno sociološko-psihološko osoblje nije zaposleno

7. Dom za stare i drugi socijalni smještaj, Bijeljina

- privatni dom
- 32 korisnika, a kapacitet je 34 mjesta
- zaposleno je 11 osoba od čega je 7 medicinsko osoblje
- stručnog socio-psihološkog osoblja nema

8. Starački dom „Vesna Mićanović“ Brčko

- privatni dom
- 16 korisnika, a u drugoj zgradi koja pripada Domu smještena su 22 korisnika, postoji lista čekanja i trenutno su četiri lica na čekanju
- zaposleno je 11 osoba od čega je osam medicinsko osoblje, četiri njegovateljice, četiri medicinske sestre
- stručnog i socio-psihološkog osoblja nema.

Ustanove u Federaciji BiH

1. JU Gerontološki centar, Sarajevo

- osnivač Kanton Sarajevo
- 338 korisnika, na listi čekanja 60 zahtjeva
- zaposlene 94 osobe od kojih su 32 medicinske sestre, devet njegovateljica i dvije u kućnoj njezi, socijalni radnik, psiholog i sociolog
- ljekar na specijalizaciji iz neuropsihijatrije.

2. Dom za stare osobe, Zenica

- državna javna ustanova, osnivač Općina,

- korisnika 69, postoji lista čekanja
 - zastupljen stručno sociološko-psihološki rad i tretman s naglaskom na medicinskom tretmanu
 - nema njegovateljica, medicinske sestre i fizioterapeuti obavljaju i poslove njegovateljica.
3. **Dom za stare i iznemogle osobe BPK-a, Goražde**
- osnivač Vlada BP Kantona,
 - kapacitet 100 osoba, popunjenost 50%,
 - zaposlene 22 osobe, od kojih četiri medicinske sestre i pet njegovateljica.
4. **JU Centar za stare i iznemogle osobe, Mostar**
- osnivač Grad Mostar,
 - kapacitet je 104, s pomoćnim ležajima 138, a popunjeno je oko 60 mjesta,
 - od ukupno 58 zaposlenih, medicinskog osoblja je 17, osam njegovateljica i tri socijalna radnika.
5. **JU Dom za stare i iznemogle osobe, Jablanica**
- osnivač Općina Jablanica,
 - kapacitet je 30 osoba, na listi čekanja je u prosjeku 10 do 15 osoba,
 - zaposleno je 12 osoba, od čega pet medicinskih sestara koje pružaju medicinske usluge i usluge njegovateljica.
6. **Dom za stare i iznemogle osobe „Miran San“ Mostar**
- osnivač fizička osoba,
 - 30 korisnika postoji i lista čekanja,
 - zaposleno je 5 osoba, pet medicinskih sestara, tri njegovateljice i ostalo je pomoćno osoblje.
7. **Dom za stare osobe Domanovići, Čapljina**
- osnivač je Općina Čapljina,
 - kapacitet je 45 mjesta, smješteno je 49 korisnika, a na listi čekanja je još 11 osoba,
 - zaposleno je 12 osoba od kojih je pet medicinskih sestara, jedna njegovateljica, a i spremačice su njegovateljice
 - nema zaposlenih socijalnih radnika.
8. **Dom sveti Josip Sestara SMI, Vitez**
- osnivač ustanove je katolička crkva, Vrhbosanska biskupija,

- kapacitet 60 osoba.

9. **Dom za njegu i zaštitu odraslih osoba „Naš dom“ Travnik**

- osnivači su zaposleni u ustanovi i većinski vlasnici, a ranije je to bila ustanova koju je osnovala Općina Travnik,

- kapacitet je 300 mjesta, sada su tu 274 korisnika i postoji lista čekanja s koje se popunjava,

- zaposleno oko 70 osoba, od kojih je 25 medicinsko osoblje, a od stručnog osoblja tu su četiri socijalna radnika, negovateljice i medicinsko osoblje.