



Djelovodni broj: 05-12/25-

ZAŠTITNIK LJUDSKIH PRAVA I SLOBODA CRNE GORE

NACIONALNI PREVENTIVNI MEHANIZAM

**Po Opcionom protokolu uz Konvenciju UN protiv torture
i drugih surovih, neljudskih ili ponižavajućih kazni ili postupaka**

IZVJEŠTAJ O OBILASKU

JU Dom starih „Grabovac“ Risan – odjeljenja demencije i psihogerijatrije

Podgorica, decembar 2025. godine

Podaci o obilasku

Vrsta obilaska:	Kontrolni obilazak;
Svrha obilaska:	Ocjena zatečenog stanja u cilju otklanjanja eventualnih nepravilnosti i prevencija torture;
Datum obilaska:	07.05.2025. i 13.06.2025. godine;
Najava obilaska:	Obilazak nije najavljen;
Tim za obilazak:	Danijela Brajković, Milica Kovačević i Mensur Bošnjak savjetnici Zaštitnika; dr Aleksandar Tomčuk, član radnog tijela NPM-a

1. Tok obilaska

Faza I – razgovor sa direktorom JU Dom starih „Grabovac“ Risan

Tim NPM-a započeo je obilazak razgovorom sa direktorom ustanove kojem je predstavljen plan i cilj obilaska. Direktor je tokom izlaganja članove tima je upoznala sa podacima i načinom rada Doma.

Faza II – obilazak ustanove

Izvršen je obilazak odjeljenja za demenciju i psihogerijatriju, sagledani su materijalni uslovi.

Faza III – razgovor sa zaposlenima u ustanovi

Članovi tima obavili su razgovore sa pojedinim stručnim radnicima u Domu.

Faza IV – razgovor sa korisnicima

Članovi tima obavili su razgovore sa korisnicima koji su bili raspoloženi da iznesu sopstvene utiske o životu u Domu.

Faza V – uvid u dokumentaciju

Izvršen je uvid u dokumentaciju – individualni plan rada, izvještaje koje sačinjavaju psiholog i stručni radnik prilikom prijema korisnika u Dom, individualne zdravstvene kartone korisnika koji se nalaze na terapiji lijekovima iz grupe psihofarmaka, rješenja i ugovor o smještaju korisnika u Dom.

Faza VI – završni razgovor sa direktorom

Na kraju obilaska iznešeni su prvi utisci o obilasku i ukazano na određene nedostatke, koji se mogu odmah otkloniti.

2. Uvod

Zaštitnik, u skladu sa Ustavom Crne Gore¹ i Zakonom o Zaštitniku ljudskih prava i sloboda Crne Gore², vrši poslove Nacionalnog preventivnog mehanizma (NPM) u cilju prevencije mučenja i drugih oblika surovog, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja lica lišenih slobode, a u skladu sa Zakonom o potvrđivanju Opcionog protokola uz Konvenciju protiv torture i drugih surovih, neljudskih ili ponižavajućih kazni ili postupaka.³

NPM preduzima mjere za sprječavanje mučenja i drugih oblika surovih, neljudskih ili ponižavajućih kazni ili postupaka, sprovođenjem redovnih i kontrolnih obilazaka mjesta u kojima se nalaze ili se mogu naći lica lišena slobode ili lica kojima je ograničeno kretanje, odlukom suda ili drugog državnog organa.

Članovi tima NPM-a imaju pravo:

- da bez prethodne najave obilaze organe, ustanove i organizacije i pregledaju prostorije u kojima se nalaze ili bi se mogla nalaziti lica lišena slobode;
- na pristup podacima o: organima, ustanovama i organizacijama u kojima se nalaze lica lišena slobode, broju lica lišenih slobode u organu, ustanovi ili organizaciji koju obilaze i o postupanju sa licima lišenim slobode;
- da bez prisustva službenog lica razgovaraju sa licima lišenim slobode i drugim licima koja mogu da daju odgovarajuće informacije u vezi sa sumnjom da se krše ljudska prava u organu, ustanovi ili organizaciji koju obilaze.

3. Opšti i statistički podaci

Dom je osnovan 1947. godine kao javna ustanova za smještaj odraslih lica sa invaliditetom i odraslih lica. Shodno Odluci o osnivanju iz 2006. godine⁴, postojeća Javna ustanova Dom za penzionere i druga stara lica »Grabovac«, organizuje se kao javna ustanova za smještaj odraslih – invalidnih i starih lica i posluje pod nazivom: JU Dom starih „Grabovac“.

Kapacitet Doma je 238 smještajnih mjesta (Odjeljenje demencije -19 ; odjeljenje psihogerijatrije - 139; odjeljenja palijative – 80), na dan posjete Dom je zbrinjavao 203 korisnika.

¹ Član 81 Ustava Crne Gore;

² Zakon o Zaštitniku ("Službeni list Crne Gore", br. 042/11 od 15.08.2011, 032/14 od 30.07.2014, 021/17 od 31.03.2017);

³ "Službeni list Crne Gore – međunarodni ugovori", br 9/2008;

⁴ <https://www.domstarihisan.me/images/stories/Dokumenti/odluka%20o%20osnivanju%20ju%20dom%20starih%20grabovac%20risan.pdf>

U 2025. godini Dom je primio 18 novih korisnika (u 2024. godini četiri korisnika su primljena sa odjeljenja za produženo liječenje Specijalne bolnice za psihijatriju “Dobrota” Kotor dok u tekućoj godini nije bilo prijema iz ove ustanove).

U 2025. godini Dom je otpustio četiri lica, od kojih je jedno premješteno u Dom za stara lica u Podgorici. Pored stacionarnog dijela za korisnike Dom ima licencu i za pružanje usluga iz oblasti gerontologije u domaćinstvu korisnika sa teritorije opštine Kotor. Na dan obilaska tri gerontodomačice su pružale usluge za 14 korisnika, usluge su bile finansirane od strane opštine Kotor a preuzete od strane Crvenog krsta.

Dom ima listu čekanja za prijem i u vrijeme posjete na listi čekanja se nalazilo ukupno 34 lica (7 zahtjeva za smještaj na odjeljenje psihogerijatrije i 27 zahtjeva za smještaj na odjeljenjima palijative).

Za odjeljenje demencije u vrijeme posjete nije bilo aktuelnih zahtjeva jer su po rječima direktora svi zahtjevi koji su bili u statusu dopune dokumentacije u međuvremenu otkazani od strane nadležnih Centara za socijalni rad.

Najmlađi korisnik na odjeljenju psihogerijatrije je bio 1988. godište (37 godina), dok je najstariji bio 1938. godište (87 godina). Na odjeljenju demencije najmlađi korisnik je bio u dobi od 74 godine, dok je najstariji imao 86 godina.

Dom zbrinjava korisnike sa područja cijele države. U Domu se u vrijeme posjete nalazilo i pet korisnika sa statusom raseljenih lica sa prostora bivše SFRJ.

U okviru Doma postoji i “Dnevni centar” koji se nalazi u Kotoru, a pruža usluga po tipu dnevnog boravka za korisnike sa područja opštine Kotor. U vrijeme posjete Centar je imao 20 korisnika o kojima su vodili brigu četiri zaposlena (stručni radnik, medicinska sestra, radno-okupacioni terapeut i servirka).

Dom je od ranije posjedovao licencu za pružanje usluga prihvatilišta - privremenog smještaja lica za period do 90 dana. Licenca prihvatilišta je istekla 23.4.2025. godine te je u procesu obnove. Do navedenog datuma realizovan je 1 prijem.

U toku je izgradnja objekta " H" (gerijatrije) koja je započeta u februaru 2025. godine, a završetak radova se predviđa za avgust 2026. godine. Rušenje objekta je započeto u januaru 2025. godine. Izmještanje korisnika realizovano je u martu 2023. godine u skladu sa potrebama i mogućnostima korisnika, te je veliki dio napustio ustanovu dok su ostali u skladu sa psihofizičkim statusom raspoređeni na dostupna mjesta na drugim odjeljenjima.

Na odjeljenju psihogerijatrije rađena je rekonstrukcija prizemlja, prvog i drugog sprata u dijelu postavljanja podnih obloga, gletovanje i krečenje, zamjena sobnih vrata i vrata trpezarije, nanošenje nove fasade na kompletnom objektu, uređenje dvorišta.

Dom se finansira sredstvima iz budžeta Crne Gore preko resornog Ministarstva rada i socijalnog staranja, a dijelom zaključenjem neposrednih ugovora o smještaju sa korisnicima.

4. Kadrovski kapaciteti – medicinski kadar

Na dan posjete Dom je imao ukupno 104 stalno zaposlena radnika.

Zdravstvena služba Doma ima stalno zaposlena dva ljekara, 26 kvalifikovanih medicinskih sestara/tehničara, šest fizioterapeuta i šest negovateljica i četiri radno-okupaciona terapeuta.

Ukupan broj sestara na odjeljenju demencije: četiri medicinske sestre sa domaćicom odjeljenja. Radnim danima od 07-15h na odjeljenju demencije radi glavna sestra, dok je u smjenama (07-19 i 19-07) angažovana jedna medicinska sestra/tehničar.

Ukupan broj sestara na odjeljenjima psihogerijatrije (G1+G2) : šest medicinskih sestara i tri negovateljice. Radnim danima su u jutarnjoj smjeni (07-15h) rade dvije jutarnje sestre, dvije smjenske sestre (07-19h) i dvije negovateljice (jedna angažovana od 07-15h, a druga od 07-19h), u periodu 15-19h pored dvije smjenske sestre i jedna negovateljica, dok su u noćnoj smjeni (19-07h) angažovane dvije smjenske sestre.⁵

U toku 2025. godine ustanovu je napustilo pet medicinskih sestara i jedna negovateljica, dok su tokom prethodne (2024.) godine ustanovu napustili: jedan fizioterapeut, dvije medicinske sestre i jedna negovateljica. Dom ima stalno zaposlene stručne saradnike i to četiri psiholga i četiri socijalna radnika.

5. Prijem korisnika

Prijemi novih korisnika Doma se vrše bez prethodnog zakazivanja i obavljaju se radnim danima. Kao preduslov za prijem korisnika neophodni su izvještaji o obavljenim specijalističkim pregledima od strane interniste, psihijatra i infektologa, ne stariji od 6 mjeseci. Novi korisnici najčešće sa sobom donose i staru medicinsku dokumentaciju zbog uvida o postojanju hroničnih nezaraznih bolesti.

⁵ Nizak nivo kadrovskog kapaciteta obično dovodi do visokog nivoa stresa u radu i povećava rizik od nesrazmjernih reakcija osoblja prema korisnicima sa zahtjevnim ponašanjem. Slovenija: Posjeta 2006. [paragraf 105]

Za novoprimljene korisnike koji su skorije bili hospitalizovani u nekoj od zdravstvenih ustanova dodatno je neophodna i negativna koprokultura (mikrobiološka pretraga stolice) na bakteriju *Clostridium difficile* zbog otklanjanja sumnje na postojanje simptoma intrahospitalne infekcije.

Nakon uvida u postojeću medicinsku dokumentaciju ljekar u Domu obavlja pregled novog korisnika. Pregled obuhvata inspekciju cijelog tijela sa evidencijom eventualnih promjena na koži, EKG, propisivanje terapije, vrste njege i režima ishrane i uzima se uzorak krvi za laboratorijsko - biohemijske analize.

Na prijemu medicinska sestra popunjava Prijemni list zdravstvene njege. Nakon toga vrši se higijenska obrada korisnika (kupanje), pohranjivanje ličnih stvari od vrijednosti u sefu Doma i obavlja razgovor sa rodbinom ukoliko je u pratnji korisnika zbog dobijanja dodatnih informacija od važnosti.

Nakon prijema kod svakog novoprimljenog korisnika Doma se u sledeća 3 dana redovno observiraju vitalni parametri (tjelesna temperatura, saturacija kiseonika u krvi, nivo šećera u krvi - glikemija, vrijednosti arterijskog krvnog pritiska). U prvoj nedelji od prijema, kao dio redovne procedure, svaki novoprimljeni korisnik je pregledan i od strane interniste, neuropsihijatra/psihijatra i fizijatra.

6. Tretman korisnika

Saglasnost za primanje terapije lijekovima iz grupe psihofarmaka

Dom posjeduje Forme saglasnosti za primanje terapije lijekovima iz grupe psihofarmaka za korisnike usluga. Postoje dvije Forme ove saglasnosti:

1. Forma saglasnosti za primanje psihijatrijske terapije – koju potpisuje korisnik sa očuvanom poslovnom sposobnošću;
2. Forma saglasnosti za primanje psihijatrijske terapije – koju potpisuje staratelj u situacijama kada je korisniku oduzeta poslovna sposobnost.

Preispitivanje poslovne sposobnosti

Od ukupno 114 korisnika/ca odjeljenja psihogerijatrije kod 28 (24.5%) korisnika/ca je potpuno ili djelimično oduzeta poslovna sposobnost.

Za jednu korisnicu usluga Doma je ponovo preispitivana poslovna sposobnost u tekućoj godini.

Direktor Doma navodi da se u pojedinim slučajevima vještačenje u postupcima oduzimanja poslovne sposobnosti sprovodi isključivo na osnovu dostupne medicinske i druge dokumentacije,

bez neposrednog pregleda osobe, bez obavljanja ličnog intervjua, kao i bez direktne procjene njenog psihičkog stanja i funkcionalnih sposobnosti.

NPM podsjeća na preporuke CPT – “Komitet preporučuje da nadležni organi preduzmu neophodne mjere kako bi se osiguralo da sva lica protiv kojih se vodi postupak radi lišenja poslovne sposobnosti budu sistematski saslušana lično pred sudom, da im se dostavi primjerak sudske odluke, kao i da budu obaviještena, usmeno i pismeno, o mogućnosti i načinu ulaganja žalbe protiv odluke o lišenju poslovne sposobnosti. Važeće zakonske odredbe takođe bi trebalo izmijeniti kako bi se uspostavilo pravo lica na koje se odnose da sama pokrenu postupak za preispitivanje sudske odluke o lišenju poslovne sposobnosti. Potrebno je preduzeti mjere kako bi se obezbedio djelotvoran pristup pravnoj pomoći za lica na koja se odnose navedeni postupci.”⁶

Psihijatrijski tretman korisnika

Za potrebe korisnika Dom angažuje dolazak stalnog vanjskog konsultanta iz oblasti psihijatrije - specijalistu psihijatrije 2 puta nedeljno.

Kod 153/203 (75.3%) korisnika/ca usluga Doma je u vrijeme posjete bilo dijagnostifikovano oboljenje iz grupe F00-F99.⁷

Ukupno 151 od 203 (74.3%) korisnika/ca je imalo u svakodnevnom terapijskom protokolu ordiniran lijek iz grupe psihofarmaka, dok je 51 korisnik (25%) korisnika/ca je dijagnostifikovano sa poremećajem iz spektra Organskih i simptomatskih duševnih poremećaja (F00-F09)⁸ koji uključuju i demenciju (F00-F03).

Kod 70 (34.5%) korisnika/ca dijagnostifikovano je sa poremećajem iz podrupe F20-F29- Shizofrenija, shizotipski poremećaji i sumanutu poremećaji i gotovi svi su smješteni na odjeljenjima psihogerijatrije, dok je njih 14 (6.8%) korisnika/ca je dijagnostifikovano iz podgrupe F30-F39 (Poremećaji raspoloženja- afektivni poremećaji), a ukupno devet (4.4%) korisnika/ca je imalo dijagnozu različitog stepena duševne zaostalosti (F70-F79).

⁶ Srbija: posjeta 2007. godine, stav 177

⁷ MKB Duševni poremećaji i poremećaji ponašanja; Odjeljenja palijative - 41 korisnik/ca (P1-27 +P2- 14); Odjeljenje demencije - 13 korisnika/ca; Odjeljenja psihogerijatrije - 99 korisnika/ca (G1-44+G2-55)

⁸ F00-F09 podgrupa obuhvata niz duševnih poremećaja grupisanih na osnovu zajedničke, dokazive etiologije bolesti, povrede ili drugog oštećenja mozga, koje dovode do disfunkcije mozga. Disfunkcija može biti: a) primarna, koja direktno ili selektivno pogađa mozak, kao što je kod bolesti, povreda i oštećenja; ili b) sekundarna, koja napada mozak samo kao jedan od više organa ili Sistema.

Važno je istaći da se kod velikog broja korisnika 47/203 (23%) radilo o postojanju više od jedne dijagnoze iz spektra F00-F99 (Duševni poremećaji i poremećaji ponašanja).

Prepisane doze psihofarmaka za korisnike/ce usluga doma kretale su se u referentnom opsegu u odnosu na osnovnu psihijatrijsku dijagnozu bolesti i starosnu dob korisnika/ca.

Kod ukupno 42 od 151 korisnika/ca na terapiji psihofarmaka je u redovnom terapijskom protokolu imalo uključen lijek **Clozapin**. Važno je napomenuti da je kod ovih korisnika/ca neophodno redovno kontrolisati krvnu sliku zbog potencijalnog rizika od nastanka neutropenije.⁹

Ukupno 118 od 151 (78%) korisnika/ca na terapiji psihofarmaka je u redovnom terapijskom protokolu imalo uključen lijek iz grupe benzodiazepina.

Najveći problem kod učestalog korišćenja benzodiazepina je stvaranje zavisnosti i tolerancije. Upravo zbog ove dvije pojave korist benzodiazepina je dosta ograničena. Osobe starije životne dobi su posebno osjetljive na nekontrolisanu upotrebu ove grupe lijekova, a rizik od neželjenih pojava na ove lijekove kod starijih još veći nego kod mladih. Posebnu pažnju treba obratiti na korišćenje ovih lijekova u starijoj životnoj dobi (osoba starijih od 65 godina života). Obzirom da kod starijih osoba postoji i povećana opasnost od akumulacije lijekova u organizmu, propisivanje i korišćenje ovih lijekova izaziva značajno oštećenje pamćenja, redukciju psihomotorike povećavajući rizik od padova, kao i sedaciju. Studije su pokazale da je uzimanje ovih lijekova kod starijih povezano sa većom stopom smrtnosti.

7. Edukacije vezane za demencije i psihogerijatriju

Tokom 2024. i 2025. godine, realizovane su sljedeće obuke:

U okviru Međunarodnog kongresa o demenciji IcoDem/24- palijativne njege u demenciji, dvije medicinske sestre izlagale su rad pod nazivom "Parkinsonova bolest i demencija", odnosno "Palijativna njega u demenciji".

U okviru simpozijuma fizikalne terapije za fizioterapeute zaposlene u domovima za stare zaposleno osoblje Doma je održalo radionicu programa "GRABFIPS" namjenjenog osobama oboljelih od demencije.

⁹ medicinsko stanje karakterisano abnormalno niskim brojem neutrofila- vrste bijelih krvnih ćelija ključnih za borbu protiv bakterijskih infekcija) i agranulocitoze (ozbiljno stanje karakterisano opasno niskim nivoom granulocita, vrste bijelih krvnih ćelija, posebno neutrofila, što drastično slabi imunološki sistem i ostavlja tijelo izloženo teškim, po život opasnim infekcijama)

Zaposleno osoblje Doma je zajedno sa predstavnicima Caritas Barske nadbiskupije održalo edukaciju "GRABFIPS", u okviru projekta "Prevenција demencije.

U vrijeme posjete su u toku bili pregovori za nabavku Paroterapijskog robota koji je namjenjen u ostvarivanju opuštajućeg efekta, buđenju emocionalnih reakcija, pružanju emocionalne podrške u radu sa korisnicima oboljelim od demencije.

Paroterapijski robot ne predstavlja zamjenu za stručno osoblje, već alat u rukama terapeuta, psihologa i medicinskih sestara, koji se koristi planski i individualno, u skladu sa procjenom potreba korisnika. Njegova efikasna primjena zavisi od adekvatne edukacije osoblja, jasno definisanih terapijskih ciljeva i kontinuiranog praćenja efekata na korisnike.

Svakog radnog dana od strane psihosocijalne, fizikalne i medicinske službe na odjeljenju demencije sprovodi se program "GRABFIPS" čije je osnovni cilj očuvanje postojećih mentalnih funkcija, fizičke snage i odnosa prema drugima.

8. Saradnja službenih lica sa timom NPM-a

Uprava i službenici Doma korektno su sarađivali sa timom Nacionalnog mehanizma za prevenciju torture. Timu NPM-a je omogućeno da nesmetano obavi svoju dužnost. Zaposleni su pokazali kooperativnost, dali odgovore na postavljena pitanja, omogućili pristup prostorijama i uvid u svu traženu dokumentaciju. Omogućen je nesmetan razgovor sa korisnicima, bez prisustva zaposlenih.

9. Zaključak i preporuke

Materijalni uslovi za boravak korisnika u Domu za stare Grabovac su u najvećoj mjeri zadovoljavajući. Vidljivo je da su u prethodnom periodu realizovana ulaganja u sanaciju na odjeljenju psihogerijatrije. Rekonstrukcija prizemlja, prvog i drugog sprata, zamjena podnih obloga i vrata, gletovanje i krečenje, kao i nova fasada i uređenje dvorišta, doprinijeli su unapređenju kvaliteta boravka korisnika i stvaranju dostojanstvenijeg i sigurnijeg ambijenta.

U pogledu pravnog statusa korisnika, NPM je zabilježio da je kod gotovo četvrtine korisnika psihogerijatrijskog odjeljenja potpuno ili djelimično oduzeta poslovna sposobnost. NPM je, u skladu sa stavovima CPT-a, ukazao na potrebu da sva lica protiv kojih se vodi postupak lišenja poslovne sposobnosti budu lično i sistematski saslušana pred sudom.

Inicijativa za nabavku paroterapijskog robota predstavlja pozitivan i opravdan iskorak u unapređenju tretmana korisnika, posebno osoba oboljelih od demencije i drugih psihogerijatrijskih oboljenja. Uvođenje ove vrste asistivne terapije doprinosi razvoju

nefarmakoloških, humanih i individualizovanih pristupa njezi, koji mogu smanjiti psihičku napetost, agitaciju i osjećaj usamljenosti kod korisnika, te unaprijediti njihovo emocionalno stanje i kvalitet života. Ovakva inicijativa je u skladu sa savremenim standardima rada u ustanovama socijalne zaštite i predstavljala bi vrijednu dopunu postojećim terapijskim praksama, uz uslov da se primjenjuje stručno, planski i uz adekvatnu podršku kvalifikovanog osoblja.

Kada je riječ o farmakoterapiji, posebnu pažnju zahtijeva primjena lijeka Clozapin, s obzirom na obavezu redovne kontrole krvne slike zbog rizika od neutropenije. Takođe, upotreba benzodiazepina nosi ozbiljne rizike stvaranja zavisnosti i tolerancije, naročito kod osoba starije životne dobi koje su posebno osjetljive na neželjene efekte ovih lijekova. Ovo dodatno naglašava potrebu za strogo kontrolisanom i stručno nadziranom primjenom terapije.

Poseban problem predstavlja nedostatak medicinskog osoblja, što može da utiče na kvalitet zdravstvene njege i ukupne zaštite korisnika. U ustanovama socijalne zaštite, naročito onima koje zbrinjavaju psihogerijatrijske i dementne korisnike, adekvatan broj stručno osposobljenog medicinskog osoblja je od ključnog značaja za pravovremeno praćenje zdravstvenog stanja, bezbjednu primjenu terapije i prevenciju komplikacija.

NPM konstatuje da je i tokom prethodnog obilaska ukazano na potrebu da individualni planovi rada sadrže potpis korisnika ili njihovog zakonskog staratelja, kao i na potrebu postavljanja obavještenja odnosno izrade i distribucije informativnih brošura u kojima bi korisnicima, na jasan i pristupačan način, bili objašnjeni svakodnevni način rada ustanove i prava korisnika.

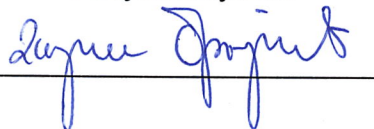
Tokom posjete Domu predstavnici NPM-a obavili su razgovore sa pojedinim korisnicima usluga Doma. Korisnici su se pohvalno izražavali o uslovima smještaja, odnosu i ponašanju zaposlenog osoblja. Nijedan od intervjuisanih korisnika nije uložio žalbu bilo koje vrste koja bi implicirala na eventualno zlostavljanje ili nehumano postupanje strane zaposlenih.

Zaštitnik kao NPM podsjeća na ranije date preporuke:

- da se preduzmu mjere u skladu sa preporukama za korišćenje lijeka Clozapin, a koje podrazumijevaju redovne kontrole krvne slike;
- da se aktivno i redovno primjenjuju sve terapijske aktivnosti kod korisnika oboljelih od demencije;
- da individualni planovi rada ubuduće sadrže potpise korisnika ili staratelja;
- da se postave obavještenja ili Informativne brošure u kojima su korisnicima objašnjeni svakodnevni način rada ustanove i prava korisnika – uključujući informacije o procedurama za ulaganje pritužbi i tijelima kojima je moguće uložiti pritužbe;
- da se pritužbe upućene Upravi ustanove bilježe u posebnom registru.

Savjetnici Zaštitnika za zaštitu od torture, bezbjednost i NPM

Danijela Brajković



Mensur Bošnjak

