

# Rezultati istraživanja o dostupnosti banjskih usluga osobama sa invaliditetom u Republici Srbiji



**ЖИВОТ ЈЕ  
БАЊА**




Ovaj projekat finansira  
Evropska Unija

WITH FUNDING FROM  
 AUSTRIAN  
DEVELOPMENT  
COOPERATION



**AUSTRIAN RED CROSS**

 Црвени крст Србије  
Red Cross of Serbia  
1876



 Савез за  
приступачност  
Србије



Co – funded by the  
European Union



Црвени крст  
Red Cross of



AUSTRIAN RED CROSS



WITH FUNDING FROM

AUSTRIAN  
DEVELOPMENT  
COOPERATION

# Rezultati istraživanja o dostupnosti banjskih usluga osobama sa invaliditetom u Republici Srbiji

## 1. Uvodne informacije

Projekat "Jačanje otpornosti starijih osoba i osoba sa invaliditetom tokom COVID-19 i budućih katastrofa" predstavlja trogodišnju inicijativu u regionu zapadnog Balkana, koju koordinira Crveni krst Srbije, a podržavaju Evropska unija, Austrijska razvojna agencija i Austrijski Crveni krst.

Opšti cilj projekta je da doprinese jačanju otpornosti starijih osoba i osoba sa invaliditetom na zapadnom Balkanu tokom COVID-19 i budućih katastrofa.

Specifični cilj projekta je da starije osobe, osobe sa invaliditetom, organizacije civilnog društva i lokalne organizacije budu sposobnije da se nose sa krizom COVID-19.

U sklopu projekta, Savez za pristupačnost Srbije realizuje mikro – projekat "Život je banja" u okviru kojeg je među osobama sa invaliditetom sprovedeno istraživanje o iskustvu boravka u nekoj od banja širom Srbije i i stepenu zadovoljstva u pogledu pristupačnosti banjskih usluga u Republici Srbiji.

Pristupačnost izgrađenog okruženja, informacija, komunikacije, proizvoda i usluga osnovni je preduslov za uključivanje osoba sa invaliditetom u društvo.

Država Srbija je jedna od zemalja koja je potpisala i ratifikovala *Konvenciju Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom*<sup>1</sup> (u daljem tekstu Konvencija), koja u članu 9. koji se odnosi na pristupačnost, jasno definiše obavezu država potpisnica:

**Kako bi omogućila osobama sa invaliditetom da žive nezavisno i učestvuju u svim aspektima života, Republika Srbija u obavezi je da sprovede sve neophodne mere kako bi osobama sa invaliditetom na bazi jednakosti obezbedila pristup izgrađenom okruženju, transportu, informacijama i komunikaciji, uključujući i informacione i komunikacione tehnologije i sisteme, kao i javnim objektima i uslugama, kako u urbanim, tako i u ruralnim sredinama.**

Komiteo za prava osoba sa invaliditetom Ujedinjenih nacija usvojio je *Opšti komentar 2*<sup>2</sup> koji dodatno pojašnjava šta podrazumeva pristupačnost koja je zasnovana na principima univerzalnog dizajna i dizajna za sve i ko je sve u obavezi da obezbedi pristupačnost.

U članu 25 Konvencije koji definiše obaveze u pogledu zdravlja, između ostalog, propisano je: „Države strane ugovornice priznaju osobama sa invaliditetom pravo na ostvarivanje najvišeg mogućeg zdravstvenog standarda bez diskriminacije zasnovane na invaliditetu. Države strane ugovornice će preduzeti sve odgovarajuće mere kako bi osobama sa invaliditetom omogućile pristup zdravstvenim uslugama, vodeći računa o polu, uključujući rehabilitaciju u vezi sa zdravljem.“ Takođe, član 26 Konvencije, koji se odnosi na održavanje postojećeg stanja i rehabilitaciju, propisuje: „Države strane ugovornice će preduzeti efikasne i odgovarajuće mere, kako bi se osobama sa invaliditetom omogućilo da postignu i očuvaju maksimalnu nezavisnost, punu fizičku, mentalnu, socijalnu i stručnu sposobnost, kao i puno uključivanje i učešće u svim aspektima života.

Uprkos tome, većina zdravstvenih ustanova i dalje je nepristupačna, ne samo osobama sa invaliditetom, već i starijim osobama, roditeljima sa malom decom, ljudima sa privremenim povredama i svima onima koji u

<sup>1</sup>[https://www.paragraf.rs/propisi/zakon\\_o\\_potvrđivanju\\_konvencije\\_o\\_pravima\\_osoba\\_sa\\_invaliditetom.html](https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_potvrđivanju_konvencije_o_pravima_osoba_sa_invaliditetom.html)

<sup>2</sup>[https://digitallibrary.un.org/record/812025/files/CRPD\\_C\\_GC\\_2-EN.pdf?ln=en](https://digitallibrary.un.org/record/812025/files/CRPD_C_GC_2-EN.pdf?ln=en)

određenom trenutku života, iz različitih razloga, funkcionišu drugačije u odnosu na prepreke okruženja u kom živimo.

Posebno je važno istaći da su čak i kompleksi banjskih lečilišta nepristupačni osobama sa invaliditetom, jer objekti ne ispunjavaju standarde pristupačnosti. Nijedna banja u Srbiji nije u potpunosti pristupačna osobama sa invaliditetom.

Banje u Srbiji građene su tako da u stacionarni deo prihvataju korisnike kojima je u potpunosti potrebna nečija podrška u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, dok u hotelskom delu nije obezbeđena pristupačnost korisnicima koji nisu u potpunosti zavisni od tuđe asistencije i u stanju su da u dovoljnoj meri funkcionišu samostalno. Posledično, osoba sa invaliditetom koja je u stanju da funkcioniše bez tuđe asistencije, često je prinuđena da zbog nepristupačnosti hotelskog dela banje (nepostojanje soba sa pristupačnim toaletom i kupatilom prilagođenim za osobe sa invaliditetom, nepristupačan ulazak u bazen i nepristupačnost terapijskim uslugama) prihvati smeštaj u stacionarnom delu, iako po svom opštem stanju tamo nužno ne pripada.

Mikro – projekat "Život je banja" realizuje dve ključne komponente aktivnosti. U okviru prve komponente projektnih aktivnosti realizuje se obilazak izabranih banjskih kompleksa u Republici Srbiji. U okviru druge komponente sprovedeno je istraživanje među predstavnicima organizacija osoba sa invaliditetom sa ciljem ispitivanja u kojoj meri osobe sa različitim vrstama invaliditeta koriste usluge banjskih lečilišta, ko pokriva troškove boravka (RFZO, PIO ili sami) i kakva su njihova iskustva u pogledu pristupačnosti usluga.

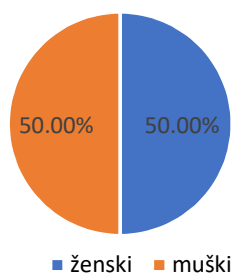
## 2. Metodologija

Istraživanje je sprovedeno putem elektronskog upitnika kreiranog u digitalnom alatu "Google Forms". Upitnik je sadržao 31 pitanje, a pitanja su podeljena u 5 segmenata među kojima su bili: demografski podaci ispitanika, opšti utisak o pravu na banjsko lečenje i uslovima za boravak, boravak u stacionarnom smeštaju, boravak u hotelskom smeštaju i informacijska pristupačnost. Upitnik je distribuiran preko naloga Saveza za pristupačnost Srbije na društvenoj mreži Facebook i putem elektronske pošte tako što je poslat na adrese 25 reprezentativnih organizacija koje zastupaju prava osoba sa invaliditetom. Upitnik je bio otvoren za popunjavanje u periodu od 19. decembra 2022. godine do 31. januara 2023. godine.

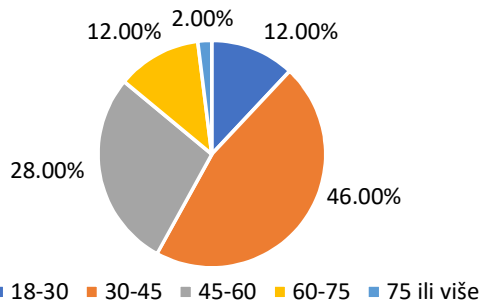
## 3. Struktura ispitanika

Ispitivanje je obuhvatilo 50 osoba sa invaliditetom, rodne i starosne strukture kako sledi:

Rodna struktura ispitanika



Starosna struktura ispitanika



Slika 1: Rodna i starosna struktura ispitanika

Potrebno je napomenuti da ukupno 86% anketiranih spada u starosnu kategoriju 18 – 60 godina koja bi trebalo da je radno aktivna. Ipak, u pogledu svog radnog statusa, 56% ispitanika se izjasnilo kao nezaposleno. Čak 90% anketiranih izjasnilo se da koristi dodatak ili uvećani dodatak za negu i pomoć drugog



Co – funded by the European Union



Црвени крст  
Red Cross of

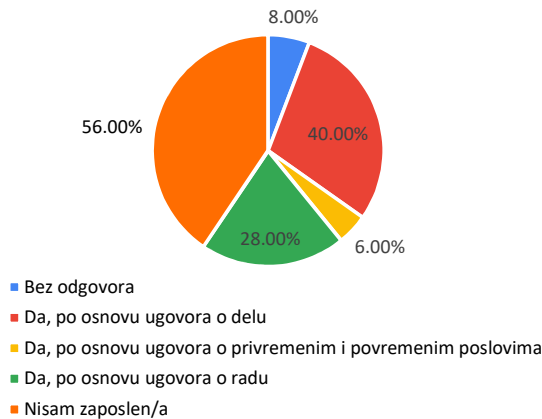


AUSTRIAN RED CROSS

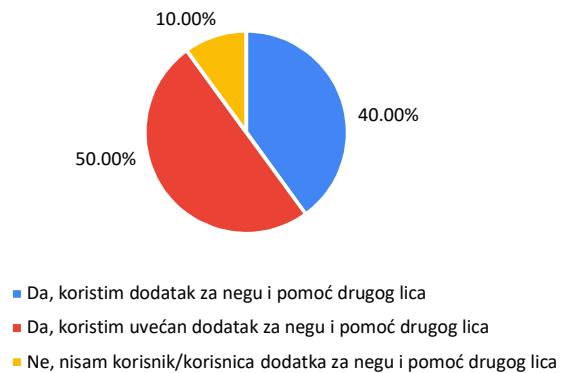
WITH FUNDING FROM  
AUSTRIAN  
DEVELOPMENT  
COOPERATION

lica. Ovaj procenat nezaposlenih osoba sa invaliditetom među ispitanicima može se tumačiti kao posledica nepoznavanja prava iz radnog odnosa, odnosno dominantnog verovanja osoba sa invaliditetom da mogu izgubiti pravo na dodatak za negu i pomoć drugog lica ukoliko se zaposle. Takođe, moguće je da se radi o nezaposlenim osobama koje su korisnici regularne ili invalidske penzije, odnosno porodične penzije. Kako se pitanje o penzionisanom statusu nije našlo u upitniku, ovo se može uzeti u obzir samo na nivou pretpostavke.

**Radna struktura ispitanika**



**Korišćenje dodatka ili uvećanog dodatka za negu i pomoć drugog lica**

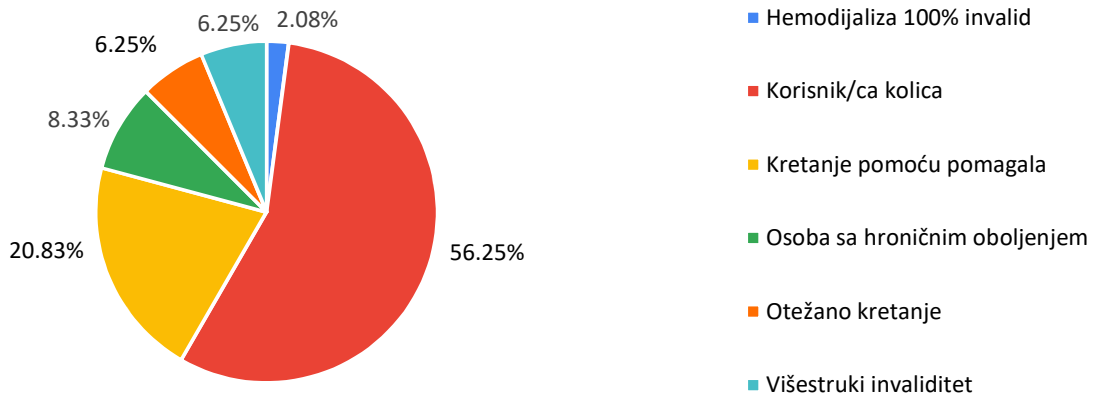


*Slika 2: Struktura ispitanika po radnom statusu i korišćenju finansijske socijalne pomoći*

Nezaposlenost verovatno utiče na nemogućnost osoba sa invaliditetom da samostalno finansiraju banjska lečenja i terapije, te se u velikoj meri oslanjaju isključivo na finansiranje iz Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje.

Podaci o visokoj nezaposlenosti osoba sa invaliditetom mogli bi da ukazuju i na nedelotvornost postojećih politika i mera aktivnog zapošljavanja.

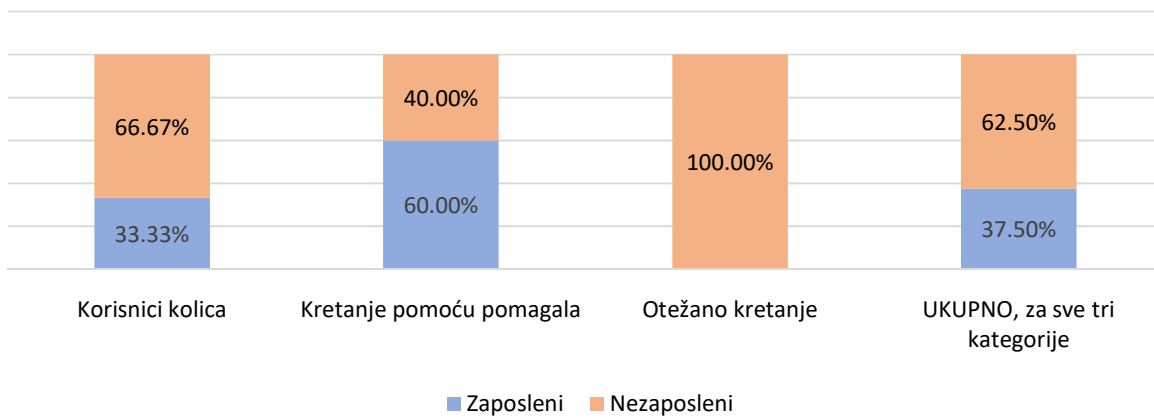
**Struktura ispitanika po vrsti invaliditeta**



*Slika 3: Struktura ispitanika po vrsti invaliditeta*

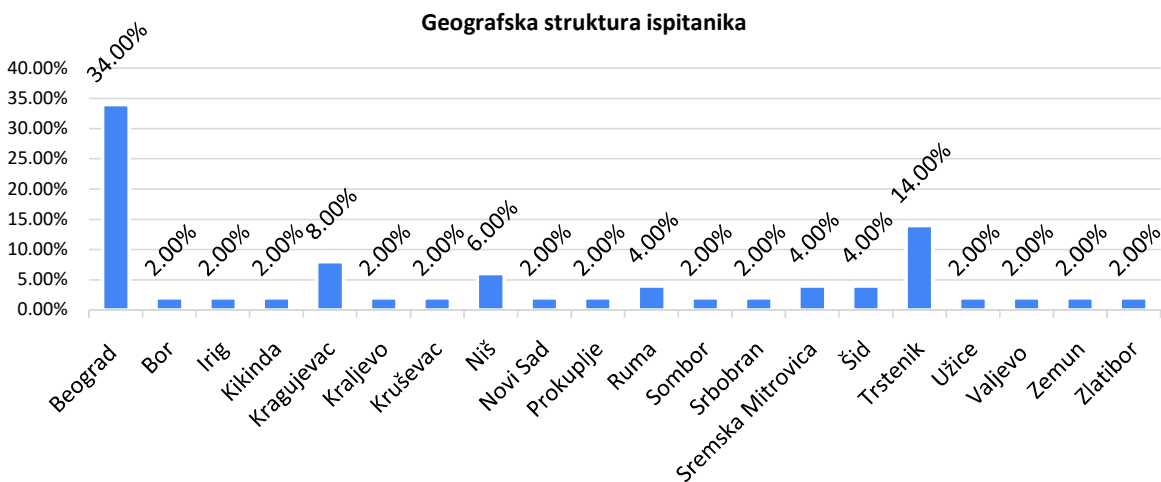
Osobe čiji se invaliditet ogleda u korišćenju invalidskih kolica, otežanom kretanju ili kretanju pomoću pomagala čine 83,33% ispitanika, od kojih je 59,27% nezaposleno.

#### Zaposlenost ispitanika koji su korisnici invalidskih kolica, ili se otežano kreću ili se kreću uz pomagala



Slika 4: Zaposlenost kod određenih kategorija invaliditeta ispitanika

U pogledu geografske rasprostranjenosti ispitanika, ispitivanje je obuhvatilo ispitanike iz različitih opština u Republici Srbiji. U okviru ispitanika sa teritorije gradova Beograda i Niša obuhvaćeni su stanovnici više različitih opština.



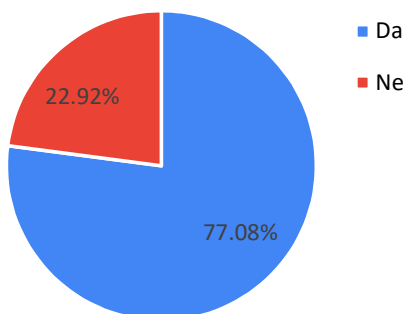
Slika 5: Geografska struktura ispitanika

#### 4. Iskustva u korišćenju banjskih usluga

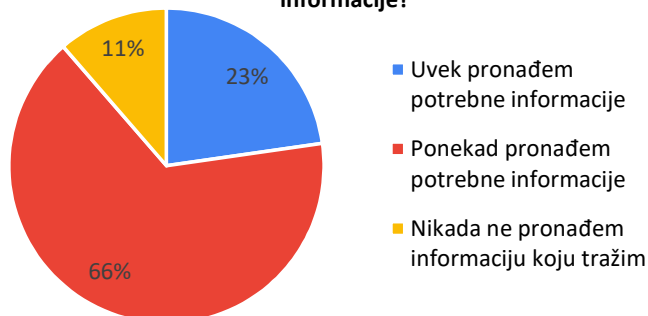
Kada je reč o informisanosti osoba sa invaliditetom o dostupnosti i pristupačnosti banjskih usluga, preko 77% ispitanika redovno posećuje banjske web sajtove u potrazi za informacijama.

Sledeći podaci pokazuju u kojoj meri oni uspevaju odatle da dobiju željene informacije. Čak dve trećine ispitanika nailazi na problem u pronalaženju željenih informacija na internet stranicama banja. Skoro 90% ih ne nalazi ili ih samo ponekad nađe.

#### Posećivanje web sajta banje



#### Da li na internet stranicama banja pronalazite tražene informacije?

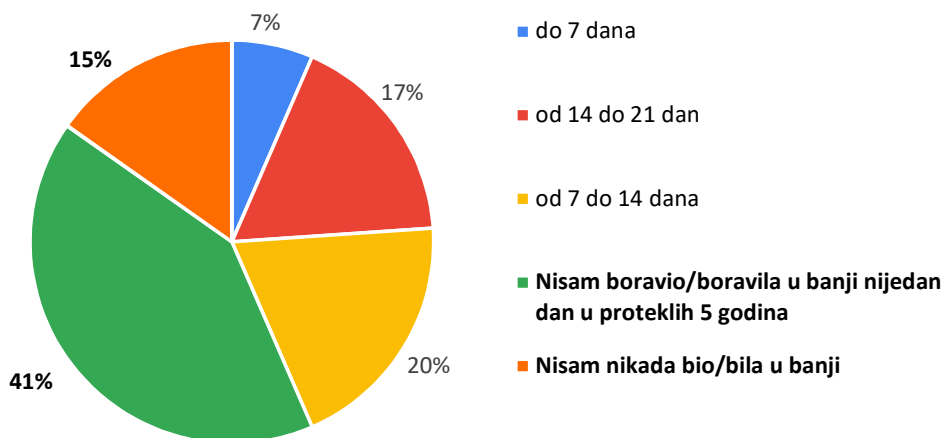


Slika 6: Informisanje putem internet stranica banja u R. Srbiji

Na pitanje da li su nekada boravili u banji, svega 6% anketiranih je izjavilo da svake godine ide u banju, od čega o trošku PIO/RFZO ide 2%, a o sopstvenom trošku 4% anketiranih. Samo jednom je u banji bilo 22% anketiranih (14% anketiranih o trošku PIO/RFZO, a o sopstvenom trošku svega 8%). Više od jednog odlaska u banju uspeo je da samofinansira 34% anketiranih, ali su ti odlasci bili neredovni, u periodu od više decenija.

**Više od polovine (56%) anketiranih nije boravilo u nekoj od banja pet i više godina unazad, kako pokazuju sledeći podaci.**

#### Koliko dana godišnje boravite u banji?



Slika 7: Boravci anketiranih osoba sa invaliditetom u banjama

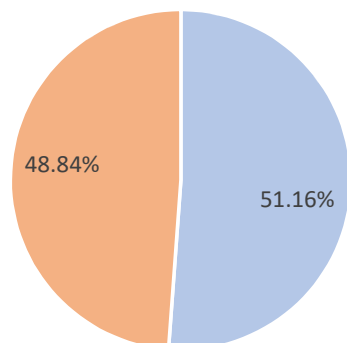
Banje u kojima su ispitanici boravili su: Atomska banja Gornja Trepča, Banja Koviljača, Ribarska banja, Selters banja Mladenovac, Banja Kanjiža, Banja Bezdán, Vrnjačka Banja, Sokobanja, Niška banja.

Čak 94% anketiranih smatra da bi trebalo češće da ide u banju, ali **skoro polovina njih od toga odustaje zbog nepristupačnosti banjskih usluga i kapaciteta (44% anketiranih), a polovina zbog nemogućnosti da dobije finansiranje boravka u banji iz RFZO/PIO fonda i nemogućnosti samofinansiranja (50% anketiranih).**

Ovaj podatak govori da je **nepristupačnost banjskih usluga i kapaciteta jednako velika prepreka osobama sa invaliditetom da borave u banjama, koliko i problem finansiranja tog boravka.**

Pored finansijskih prepreka i nepristupačnosti, dodatni razlog zašto anketirani nisu boravili dovoljno u banjama jesu i **pravilnici po kojima im je uskraćivano pravo na finansiranje boravka u banjama.**

#### Da li smatrate da bi češće trebalo da idete na banjsku rehabilitaciju?

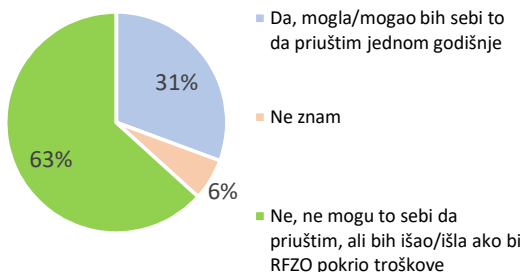


- Da, smatram da bi trebalo da idem najmanje jednom godišnje, ali ne idem jer banje nisu pristupačne osobama sa invaliditetom
- Da, smatram da bi trebalo da idem najmanje jednom godišnje, ali ne idem jer po Pravilniku nemam pravo na pokrivanje troškova od strane RFZO, a nemam novca da sam/sama platim

Slika 8: Želje prepreke osoba sa invaliditetom da češće borave u banjama

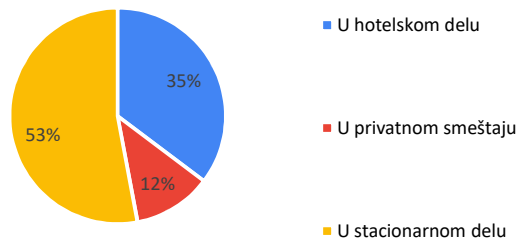
Ukoliko bi se rešilo pitanje pristupačnosti banjskih kapaciteta, pre svega u hotelskim delovima banjskog smeštaja, deo anketiranih iskazuje spremnost na samofinansiranje boravka u banjama jednom godišnje, dok ostalima finansije predstavljaju nepremostivu prepreku i izražavaju želju da u banje idu tek ukoliko bi im boravak bio finansiran iz sistema socijalne i zdravstvene zaštite.

#### Da li biste išli u banje o svom trošku kada bi bile pristupačne osobama sa invaliditetom?



Slika 9: Mogućnosti osoba sa invaliditetom da finansiraju boravak u pristupačnijim banjama

#### Tokom boravka u banji gde ste bili smešteni?



Slika 10: Smeštaj ispitanika po banjama

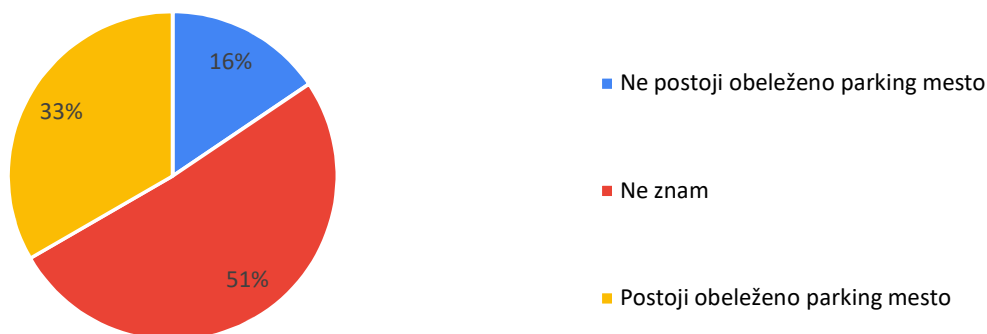
Gornji podaci ukazuju da će finansiranje boravka u banjama, čak i ukoliko se pristupačnost banjskih kapaciteta poboljša, mnogima ostati nepremostiva prepreka. Ovim se bez sumnje dolazi do zaključka da je neophodno menjati propise iz oblasti pružanja zdravstvenih usluga koji regulišu pravo na redovnu godišnju

rehabilitaciju, a pre svega neophodno je izmeniti Pravilnik o medicinskoj rehabilitaciji u stacionarnim zdravstvenim ustanovama specijalizovanim za rehabilitaciju.<sup>3</sup>

**Parking za osobe sa invaliditetom** obično je prva prepreka sa kojom se osobe sa invaliditetom susreću. Visok procenat ispitanika koji se na pitanje o dostupnosti i dovoljnosti ovih parking mesta izjasnio da nema saznanja o tome da li ispred objekata ima obeleženih parking mesta za osobe sa invaliditetom može ukazivati na to da ili nisu došli sopstvenim automobilom ili je boravak u banji bio toliko davno da se ni ne sećaju.

Postoji mogućnost da broj parking mesta za osobe sa invaliditetom naizgledi nije toliko mali, ali je korisno analizirati koliko su ta parking mesta zaista urađena po adekvatnim standardima, jer neretko se dešava da obeležena parking mesta bivaju oivičena ivičnjacima koji otežavaju ili čak onemogućavaju samostalno kretanje sa invalidskim kolicima ili da su neadekvatnih dimenzija, što osobama sa invaliditetom otežava samostalan izlazak iz vozila ili ulazak u njega, manipulisanje invalidskim kolicima i prelazak u njih iz vozila. Stoga kvalitet naizgled relativno dostupnih parking mesta za osobe sa invaliditetom zahteva posebnu analizu.

**Da li u okviru banjskog kompleksa postoji obeleženo parking mesto za osobe sa invaliditetom?**



Slika 11: Dostupnost posebnih parking mesta za osobe sa invaliditetom

**U pogledu pristupačnosti ulaza u hotelski deo**, većina ispitanika konstatovala je da je ulaz ravan i bez prepreka, ili da postoje stepenice prevaziđene rampom za korisnike kolica.

**Pristupačnost ulaza u stacionarni deo banjskog kompleksa** ocenjena je kao uglavnom dobra. Većina ispitanika izjasnila se ili da je ulaz u stacionar ravan i bez prepreka, ili da ulaz ima nekoliko stepenika, ali da istovremeno postoji i rampa za korisnike invalidskih kolica.

Za dalju analizu je stanje pristupnih rampi na ulazima: nagib i mogućnost da ih osoba sa invaliditetom samostalno savlada, dimenzije, dotrajalost i slično.

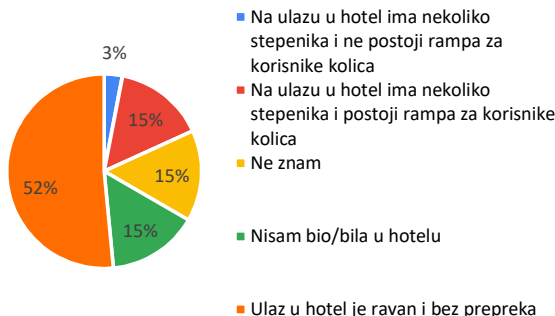
<sup>3</sup>Pravilnik o medicinskoj rehabilitaciji u stacionarnim zdravstvenim ustanovama specijalizovanim za rehabilitaciju ("Sl. glasnik RS", br. 56/2019)



**Da li je ulaz u stacionar bez prepreka za osobe koje se otežano kreću?**



**Da li je ulaz u hotel bez prepreka za osobe koje se otežano kreću?**



Slika 12: Pristupačnost ulaza za osobe koje se otežano kreću ili koriste invalidska kolica

**Pristupačnost restorana u stacionaru** ocenjena je kao dobra od strane većine ispitanika, kako pokazuju sledeći podaci, iako postoji prostor za poboljšanje. Ispitanici koji su nailazili na prepreke navode da se najčešće radi o stepenicama, da se do restorana stiže preko otvorenog dela banjskog kompleksa koji nema prepreka, ali ako su vremenske prilike nepovoljne, onda je kretanje do restorana otežano ili onemogućeno i korisnicima neko mora da donese hranu do soba. Problema sa pristupačnošću stoga uglavnom ima kada je reč o smeštajnim jedinicama lociranim u distanciranim paviljonima banjskih kompleksa.

Deo ispitanika koji se izjasnio da ne zna ima li u stacionarnom delu prepreka za kretanje naveo je da nije upoznat sa aktuelnom situacijom, jer im **boravak u banji odavno nije odobren s obzirom na to da su njihova stanja ocenjena kao dugotrajna i nepopravljiva**, što ukazuje na restriktivnost u odobravanju finansiranja banjskog boravka.

**Da li u stacionarnom delu ima prepreka do restorana za kretanje osoba u kolicima ili drugih osoba ?**



**Da li u stacionarnom delu ima prepreka za kretanje do dela gde se odvijaju terapije?**



Slika 13: Pristupačnost restorana i terapijskog dela stacionara

**Pristupačnost do terapijskog dela stacionara** zadovoljavajuća je za većinu ispitanika, iako je i na ovo pitanje trećina ispitanika nije znala odgovor, što zbog davnog boravka u banji, a verovatno i zbog nepoznavanja standarda pristupačnosti i prihvatanja prepreka kao nužnosti. Oko 10% ispitanika izjasnilo se da je nailazilo na prepreke kada su iz hotelskog dela banjskog kompleksa prelazili u terapijski deo.

Ispitanici koji su nailazili na prepreke naveli su da se radi o stepenicama između spratova, uskim prolazima i ulazima i o strmim nagibima koje ne mogu samostalno da savladaju.

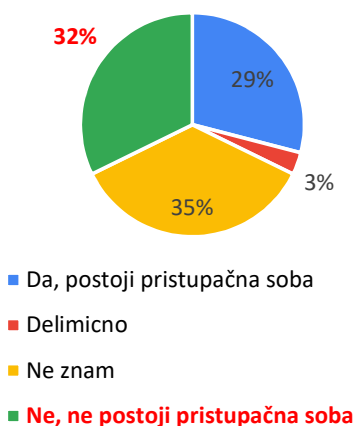
**U pogledu pristupačnosti terapijskog bazena, manje od jedne četvrtine ispitanika (21%) konstatovalo je da na terapijskom bazenu postoji dizalica za ulazak u bazen** osoba koje se otežano kreću, te proizlazilo da je ova terapijska mera mnogima uskraćena, ukoliko nemaju tuđu asistenciju za ulazak u bazen. Neki od ispitanika naveli su i da dizalica nije bila ispravna.

**Pristupačnost restorana hotelskog dela** banjskog kompleksa ocenjena je slično kao i pristupačnost restorana stacionarskog dela, uz slične primedbe: otežana pristupačnost iz dislociranih smeštajnih paviljona, ili zbog kretanja preko otvorenog dela banjskog kompleksa pri otežanim vremenskim uslovima, lift koji povremeno ne radi i slično.

**Kada je reč o pristupačnosti soba** u kojima su ispitanici bili smešteni, jedna trećina ispitanika navodi da takva soba nije bila dostupna, dok oko jedna trećina izjavljuje da ne zna, što upućuje na to da su te osobe u banji boravile jako davno, ili da ne umeju da prepoznaju standarde pristupačnosti ili se ne upuštaju u analizu, prepuštaju se navikama i jednostavno prihvataju dodeljeni smeštaj. Procenti dostupnosti pristupačnih soba ne odstupaju zavisno od vrste smeštaja.

**Kada je reč o pristupačnosti toaleta u sobama**, sveukupno, bez obzira na vrstu smeštaja, manje od jedne četvrtine soba imalo je toalet pristupačan za osobe sa invaliditetom koje koriste invalidska kolica. Korisno je dodati da su neki od ispitanika imali priliku da budu smešteni i u hotelskom i u stacionarnom delu i da ni u jednom od tih smeštaja nisu imali sobu sa toaletom pristupačnim za korisnike invalidskih kolica.

Da li postoji pristupačna soba?



Da li u sobi postoji pristupačan toalet za korisnike kolica?



Slika 14: Pristupačnost soba i toaleta za korisnike invalidskih kolica

Konačno, ispitanicima je ostavljena mogućnost i da u slobodnoj formi iznesu svoje opšte utiske o dostupnosti banjskog boravka i pristupačnosti banjskih kapaciteta i usluga. Neke od komentara prenosimo u nastavku:

„U Vrnjačkoj banji sam boravila 5 dana sa udruženjem i bilo je lepo u hotelu Fontana, a o trošku države nisam bila u banji od 1995. godine.“

„Dobila sam od RFZO mesec dana boravka u banji Selters, kada su to još mogle da dobiju osobe sa mojom dijagnozom. Posle je pravilnikom ukinuto. Trebalo je da budem u hotelskom delu, uz doplatu za jednokrevetnu sobu, međutim nije postojala nijedna pristupačna soba sa pristupačnim toaletom. Ponuđen mi je stacionarni deo što sam odbila, jer takođe ni tamo nije postojao pristupačan toalet. Trebalo je da moj boravak tamo bude relaksacija i rehabilitacija, a ne dodatni stres. Istog dana sam se vratila kući.“



Co – funded by the  
European Union



Црвени крст  
Red Cross of



AUSTRIAN RED CROSS

WITH FUNDING FROM  
AUSTRIAN  
DEVELOPMENT  
COOPERATION

---

„Mnoge banje uopšte nemaju pristup kolicima nigde. Banje treba da budu navedene prvo kao lečilišta za razne bolesti, pa tek onda turističko mesto. Takođe su i sobe preskupe, a tamo gde se ide pod socijalno smeštaju se pacijenti uvek u najgorem delu, gde je njih po 3 ili 4 u sobi.“

„U hotelskom delu banje Kanjiža nedostaje pristupačna soba po standardima i toalet. Lično sam mogla da koristim sobu i kupatilo, ali u kupatilu je bila kada, što je uglavnom nepristupačno većini osoba sa invaliditetom koji koriste kolica.“

"Dok sam bio u Banji Koviljači i Soko banji, zdravstveni radnici su bili ljubazni i uvek da pomognu ako je bilo potrebno, bilo bi lepo da i posle 18. godine može da se koristi banjsko lečenje preko fonda.“

„Banju mi ne odobrava komisija, kažu da se moje stanje ne može popraviti. Moje stanje se može olakšati i zato koristim fizikalnu terapiju u gradu.“

„Dobila sam informaciju da mi invalidi sa HEMODIJALIZE NE MOZEMO DA DOBIJEMO BANJE preko PIO fonda, a ni svaka banja nema dijalizni centar. Sve sami moramo da organizujemo: smeštaj, termine dijalize, period boravka, prevoz do centra. NIJE NAM LAKO. Zato retko gde i idemo. Molim vas obratite pažnju i na nas 100% invalide. Hvala.“