



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada – Government

MINISTRIA E SHËNDETËSISË/MINISTARSTVO ZDRAVSTVA/MINISTRY OF HEALTH

UDHËZIM ADMINISTRATIV 15/2013
Karta e të Drejtave dhe Përgjegjësi të Pacientit

ADMINISTRATIVE INSTRUCTION 15/2013
Charter of Patient Rights and Responsibilities

ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO BR. 15/2013
Povelja o pravima i obavezama pacijenata

Ministri i Ministrisë së Shëndetësisë,

Ministria e Shëndetësisë, në mbështetje të Ligjit Nr.04/L-125 për Shëndetësi, në funksion të zbatimit të Ligjit për të Drejtat dhe Përgjegjësitë e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor Nr.2004/38, në pajtim me nenin 8 paragrafi 1 (1.4) të Rregullores Nr. 02/2011 për fushat e përgjegjësisë administrative të Zyrës së Kryeministrit dhe ministrive , Shtojca 9 si dhe nenin 38 paragrafin 6 të Rregullores së Punës së Qeverisë së Republikës së Kosovës Nr. 09/2011, nxjerrë:

**Udhëzim Administrativ 15/2013
Karta e të Drejtave dhe Përgjegjësisë të
Pacientit**

**Neni 1
Qëllimi**

Me këtë Udhëzim Administrativ përcaktohet obligimi i Institucioneve shëndetësore dhe profesionistëve shëndetësor në respektimin e të drejtave të pacientit.

Minister of the Ministry of Health,

Ministry of Health, pursuant to the Law on Health No.04/L-125 in the function of implementation of the Law on Rights and Responsibilities of Citizens in Health Care No.2004/38, in accordance with Article 8, paragraph 1 (1.4) Regulation No. 02/2011 on the areas of administrative responsibility of the Office of the Prime Minister and ministries, Annex 9 and Article 38, paragraph 6 of the Rules of Work Procedure of the Government of the Republic of Kosovo, No. 09/2011, issues:

**Administrative Instruction 15/2013
Charter of Patient Rights and
Responsibilities**

**Article 1
Purpose**

With this Administrative Instruction is defined the obligation of health institutions and health professionals to respect the rights of patients.

Ministar Ministarstvo Zdravstva,

Ministarstvo zdravstva, u skladu sa Zakonom o zdravstvu br.04/L-125 u funkciji sprovođenja Zakona o pravima i odgovornostima građana u zdravstvenoj zaštiti Br.2004/38 , u skladu sa članom 8 , stav 1 (1.4) Uredba br . 02 / 2011 o oblastima administrativne odgovornosti Kancelarije premijera i ministarstva, Aneks 9. i člana 38. Stav 6. Poslovnika o radu Vlade Republike Kosovo, br. 09 / 2011 , donosi :

**Administrativno uputstvo 15/2013
Povelja o pravima i obavezama
pacijenata**

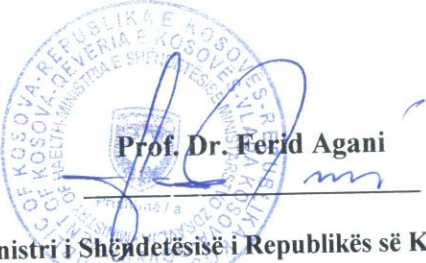
**Član 1
Svrha**

Ovim Administrativnim uputstvom utvrđuju se obaveze zdravstvenih ustanova i zdravstvenih stručnjaka u poštovanju prava pacijenata.



| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">Neni 2 Fusha e zbatimit</p> <p>Ky Udhëzim Administrativ zbatohet nga Institucionet shëndetësore të kujdesit parësor, dytësor, tretësor dhe profesionistët shëndetësor.</p> | <p style="text-align: center;">Article 2 Field of application</p> <p>This Administrative Instruction applies to health care institutions from primary, secondary, and tertiary levels and health professionals.</p> | <p style="text-align: center;">Član 2 Oblast primene</p> <p>Ovo Administrativno uputstvo se primenjuje od strane zdravstvenih stručnjaka i zdravstvenih ustanova primarnog, sekundarnog i tercijarnog nivoa zdravstvene zaštite.</p> |
| <p style="text-align: center;">Neni 3 Obligimet e Institucioneve shendetesore</p> <p>Obligohen Institucionet shëndetësore të kujdesit parësor, dytësor dhe tretësor që të vendosin Shtojcën një (1) Karta e të drejtave të pacientit dhe Shtojcën dy (2) Karta e përgjegjësisive të pacientit, në vend të dukshëm, në pritore dhe dhomat e pacientëve.</p> | <p style="text-align: center;">Article 3 Obligations of Health Institutions</p> <p>Health care institutions of primary, secondary and tertiary level are obliged to place the Annex one (1) Charter of Patient's Rights and Annex two (2) Charter of Patient's Responsibilities, in a conspicuous place in waiting room and in patients' rooms.</p> | <p style="text-align: center;">Član 3 Obaveze zdravstvenih ustanova</p> <p>Zdravstvene ustanove primarnog, sekundarnog i tercijarnog nivoa zdravstvene zaštite su obavezne da na vidnom mestu u čekaonicama i sobama za pacijente postave Prilog 1 (jedan)- Povelju o pravima pacijenata i Prilog dva (2)- Povelju o obavezama pacijenata.</p> |
| <p style="text-align: center;">Neni 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Institucionet shëndetësore të kujdesit parësor Shtojcën një (1) dhe Shtojcën dy (2) do ta vendosin në pritore të pacientëve. 2. Institucionet shëndetësore të kujdesit dytësor Shtojcën një (1) dhe Shtojcën dy (2) do ta vendosin në pritore dhe dhomat e pacientëve. 3. Institucionet shëndetësore të kujdesit tretësor Shtojcën një (1) dhe Shtojcën dy (2) do ta | <p style="text-align: center;">Article 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primary health care institutions will place Annex one (1) and Annex two (2) on patients' waiting room. 2. Secondary health care institutions will place Annex one (1) and Annex two (2) on waiting room and in patients' rooms. 3. Tertiary health institutions will place Annex one (1) and Annex two (2) on waiting room | <p style="text-align: center;">Član 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zdravstvene ustanove primarnog nivoa zdravstve zaštite postavljaju na vidnom mestu u čekaonicama za pacijente Prilog jedan (1) i Prilog dva (2). 2. Zdravstvene ustanove sekundarnog nivoa zdravstvene zaštite postavljaju na vidnom mestu u čekaonicama i sobama za pacijente Prilog jedan (1) i Prilog dva (2). 3. Zdravstvene ustanove tercijarnog nivoa zdravstvene zaštite postavljaju na vidnom |

| | | |
|--|---|--|
| <p>vendosin në pritore dhe dhomat e pacientëve.</p> <p style="text-align: center;">Neni 5 Sanksionet administrative</p> <p>1. Shkelja e dispozitave të Shtojcës një (1) Karta e të drejtave të pacientit, përbën sanksion administrativ dhe dënohet me gjobë si në vijim:</p> <p>1.1 Institucioni shëndetësor dënohet me gjobë prej 500 € (pesëqind euro);</p> <p>1.2 Personi përgjegjës i Institucionit shëndetësor dënohet me gjobë prej 200€ (dyqind euro);</p> <p>1.3 1.3 Profesionisti shëndetësor dënohet me gjobë prej 100 € (njëqind euro)</p> <p>2. Për shkelje të nenit 4 institucioni shëndetësor dënohet me gjobë prej 200 € (dyqind euro).</p> <p>3. Për shkelje të nenit 4 personi përgjegjës i institucionit shëndetësor dënohet me gjobë prej 100 € (njëqind euro).</p> | <p>and in patients' rooms.</p> <p style="text-align: center;">Article 5 Administrative Sanctions</p> <p>1. Violation of the provisions of Annex one (1) of Charter of patient's rights, constitutes the administrative sanction and it shall be fined as follows:</p> <p>1.1 The health institution shall be punished by a fine of € 500 (five hundred Euros);</p> <p>1.2 The person in charge of the health institution shall be punished by a fine of € 200 (two hundred Euros);</p> <p>1.3 Health Professional shall be punished by a fine of € 100 (one hundred Euros)</p> <p>2. For violation of Article 4 the health institution shall be fined with € 200 (two hundred Euros).</p> <p>3. For violation of Article 4 the responsible person of the health institution shall be punished by a fine of € 100 (one hundred Euros).</p> | <p>mestu u čekaonicama i sobama za pacijente Prilog jedan (1) i Prilog dva (2).</p> <p style="text-align: center;">Član 5 Administrativne sankcije</p> <p>1 . Kršenje odredbi koje se odnose na Prilog jedan (1) – Povelja o pravima pacijenata predstavlja administrativnu sankciju i novčano se kažnjava:</p> <p>1.1. zdravstvena ustanova se kažnjava novčanom kaznom u iznosu od 500 € (pet stotina evra);</p> <p>1.2. odgovorno lice zdravstvene ustanove kažnjava se novčanom kaznom u iznosu od 200 € (dve stotine evra);</p> <p>1.3 zdravstveni stručnjak se kažnjava novčanom kaznom u iznosu od 100 € (sto evra).</p> <p>2. Zbog kršenja člana 4. zdravstvena ustanova se kažnjava novčanom kaznom u iznosu od 200 € (dve stotine evra).</p> <p>3. Zbog kršenja člana 4 .odgovorno lice zdravstvene ustanove se kažnjava novčanom kaznom u iznosu od 100 € (sto evra) .</p> |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p style="text-align: center;">Neni 6</p> <p>Shtojca një (1) Karta e të drejtave të pacientit dhe Shtojca dy (2) Karta e përgjegjësive të pacientit, janë pjesë përbërëse e këtij Udhëzimi Administrativ.</p> <p style="text-align: center;">Neni 7 Dispozitat shfuqizuese</p> <p>Me hyrjen në fuqi të këtij Udhëzimi Administrativ, shfuqizohet Udhëzimi Administrativ Nr.01/2003 Karta e të drejtave të pacientit.</p> <p style="text-align: center;">Neni 8 Dispozita e hyrjes në fuqi</p> <p>Ky Udhëzim Administrativ hyn në fuqi shtatë (7) ditë pasë nënshkrimit nga Ministri i Shëndetësisë.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Prof. Dr. Ferid Agani</p> </div> <p>Ministri i Shëndetësisë i Republikës së Kosovës</p> <p>Datë: 13.08.'13</p> | <p style="text-align: center;">Article 6</p> <p>Annex one (1) Charter of patient's rights and Annex two (2) Charter of Patient's responsibilities are an integral part of this Administrative Instruction.</p> <p style="text-align: center;">Article 7 Repealing provisions</p> <p>Upon becoming effective of this Administrative Instruction, the Administrative Instruction No.01/2003 on Charter of patient's rights shall be repealed.</p> <p style="text-align: center;">Article 8 Provisions of becoming effective</p> <p>This Administrative Instruction shall enter into force seven days (seven days) after the signature of the Minister of Health.</p> <p style="text-align: center;">Prof. Dr. Ferid Agani</p> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p>Minister of Health of the Republic of the Kosovo</p> <p>Date: _____</p> | <p style="text-align: center;">Član 6</p> <p>Prilog jedan (1)- Povelja o pravima pacijenata i Prilog dva (2)- Povelja o obavezama pacijenata su sastavni deo ovog Administrativnog uputstva.</p> <p style="text-align: center;">Član 7 Ukidanje odredbe</p> <p>Stupanjem na snagu ovog Administrativnog uputstva prestaje da važi Administrativno uputstvo br.01/2003 Povelja o pravima pacijenata.</p> <p style="text-align: center;">Član 8 Odredba stupanja na snagu</p> <p>Ovo Administrativno uputstvo stupa na snagu sedam (7) dana nakon potpisivanja od strane ministra zdravstva .</p> <p style="text-align: center;">Prof. Dr. Ferid Agani</p> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p>Ministar Zdravlja Republike Kosova</p> <p>Datum: _____</p> |
|--|--|--|



Shtojca 1

Karta e të Drejtave të pacientit

1. E drejta për masat parandaluese

Çdo qytetar ka të drejtë për shërbim të duhur shëndetësor me qëllim të parandalimit të sëmundjeve.

2. E drejta e qasjes

Çdo qytetari duhet t'i sigurohet e drejta e qasjes së barabartë në shërbimet shëndetësore pa asnjë diskriminim.

3. E drejta për informim

Çdo qytetar ka të drejtën për qasje në të gjitha informatat në lidhje me gjendjen e tij shëndetësore, me shërbimet shëndetësore dhe si mund t'i shfrytëzoj ato.

4. E drejta për dhënien e pëlqimit

Çdo qytetar ka të drejtën e dhënies së pëlqimit në vendimet që kanë të bëjnë me shëndetin e tij (familjari ose kujdestari i tij në qoftë se gjendja e tij nuk e lejon); ky informacion është një parakusht për çdo procedurë dhe trajtim, duke përfshirë pjesëmarrjen në kërkim shkencor.

5. E drejta për zgjedhjen e lirë

Qytetari ka të drejtë që të konsultohet dhe të trajtohet nga mjeku të cilin e zgjedh vetë me pëlqimin e institucionit shëndetësor, brenda kufijve të përcaktur me ligj dhe rregullat operative të institucionit.

6. E drejta për privatësi dhe konfidencialitet

Çdo qytetar ka të drejtën e konfidencialitetit të informatave personale, duke përfshirë informatat lidhur me gjendjen e tij shëndetësore dhe procedurat e mundshme diagnostike ose terapeutike.

7. E drejta për respektimin e kohës së pacientëve

Çdo qytetar ka të drejtë të marrë trajtimin e domosdoshëm brenda një afati sa më të shkurtër kohor. Kjo e drejtë aplikohet në çdo fazë të trajtimit.

8. E drejta për qasje në shërbimet cilësore

Çdo qytetar ka të drejtë të ketë qasje në shërbime shëndetësore cilësore duke u bazuar në standardet e cilësisë së lartë.

9. E drejta për sigurinë

Çdo qytetar ka të drejtën për të mos u dëmtuar nga keqfunksionimi i shërbimeve shëndetësore, praktikat jo të përshtatshme dhe gabimet mjekësore. Poashtu ka të drejtën e qasjes në shërbime shëndetësore dhe trajtime që janë të sigurta.

10. E drejta për risi

Çdo qytetar ka të drejtë të ketë qasje në procedurat e reja diagnostike sipas standardeve ndërkombëtare.

11. E drejta për shmangie të vuajtjeve dhe dhimbjeve

Çdo qytetar ka të drejtë për të shmangur sa më shumë të jetë e mundur dhimbjen dhe vuajtjen në çdo fazë të sëmundjes së tij.

12. E drejta për trajtim personal

Çdo qytetar ka të drejtë për trajtim diagnostik ose terapeutik të përshtatur për nevojat e tij personale.

13. E drejta e ankesës

Çdo qytetar ka të drejtën për t'u ankuar sa herë që pëson dëm fizik, moral dhe psikologjik. Poashtu ka të drejtë për të marrë përgjigje në ankesën e tij.

14. E drejta e ankesës permes telefonit

Çdo qytetar ka të drejtën të paraqesë ankese permes lidhjes telefonike **Nr.080017777**, falas gjatë **24** orëve në Ministrinë e Shëndetësisë.

15. E drejta për kompensim

Çdo qytetar ka të drejtë të marrë kompensim brenda një afati të caktuar kohor sa herë që ka pësuar dëm fizik, moral ose psikologjik të shkaktuar gjatë trajtimit shëndetësor, në pajtim me Ligjin për të Drejtat dhe Përgjegjësitë e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor.

Shtojca 2

Karta e përgjegjësisë të pacientit

1. Nëse e lejon gjendja shëndetësore e qytetarit, varësisht nga aftësitë dhe njohuritë e tij duhet të bashkëpunojë me profesionistët shëndetësor, të përfshirë në trajtimin mjekësor, në mënyrat si vijon:
 - a. informimi mbi të gjitha detajet e domosdoshme për përcaktimin e diagnozës, posaçërisht informimi i profesionistëve shëndetësor, për çdo sëmundje të mëhershme, trajtimin shëndetësor, përdorimin e barnave si dhe për afinitetin e tij ndaj faktorëve të rrezikshëm, që mund të dëmtojnë shëndetin;
 - b. informimi për çdo detaj në lidhje me sëmundjen e tij, që mund të rrezikojë sigurinë jetësore, fizike të tjerëve, në veçanti mbi ndonjë sëmundje ngjitëse apo ndonjë gjendje që e përjashton atë nga ushtrimi i profesionit;
 - c. t'u përmbahet udhëzimeve, të marra në lidhje me trajtimin mjekësor;
 - d. respektimi i rregullave operative të Institucionit shëndetësor;
 - e. përmbushja e obligimeve (të pagesave) për shërbimet e pranuar;
 - f. prezentimi i provave të besueshme për të dhënat personale.
2. Gjatë ushtrimit të të drejtave të qytetarit, ai ose të afërmit e tij, duhen të respektojnë të drejtat e qytetarëve të tjerë.
3. Gjatë ushtrimit të të drejtave të përcaktuara me këtë Udhëzim Administrativ, ndalohet që qytetari ose të afërmit e tij t'i cënojnë të drejtat e personelit shëndetësorë.

Annex 1
Charter of Patient's Rights

1. The right to preventive measures

Every citizen has the right to proper health service with purpose of diseases prevention.

2. Right of access

Every citizen shall be warranted the right of equal access to health services without any discrimination.

3. Right to information

Every citizen has the right to access all information about his state of health, health services and how to use them.

4. The right to allow consent

Every citizen has the right to give consent to decisions dealing with his health (family member or guardian if his condition does not allow), this information is a prerequisite for any procedure and treatment, including participation in scientific research.

5. The right to free choice

A citizen has the right to be consulted and be treated by a doctor of his choice with the consent of the health institution within the boundaries provided by law and operational rules of the institution.

6. The right to privacy and confidentiality

Every citizen has the right to confidentiality of personal information, including information concerning his health and potential diagnostic or therapeutic procedures.

7. The right to respect the patients' time

Every citizen has the right to receive necessary treatment within the shortest time period. This right applies at each stage of treatment.

8. The right of access to quality services

Every citizen has the right to have access to quality health services based on high quality standards.



9. The right to safety

Every citizen has the right not to be affected by the malfunction of health services, inadequate practices and medical mistakes. He also has the right of access to health services and treatments that are safe.

10. Right to innovation

Every citizen has the right to have access to new diagnostic procedures according to international standards.

11. Right to avoidance of suffering and pain

Every citizen has the right to avoid as much as possible pain and suffering at every stage of his illness.

12. The right to personal treatment

Every citizen has the right to diagnostic or therapeutic treatment adjusted to his personal needs.

13. Right of appeal

Every citizen has the right to complain whenever he suffers physical, moral and psychological harm. He is also entitled to receive a response to his complaint.

14. The right to file complaints through phone

Every citizen has the right to file a complaint through **No.080017777** phone connection, free for **24** hours in the Ministry of Health.

15. The right to compensation

Every citizen is entitled to receive compensation in a timely manner whenever he suffered physical, moral or psychological harm caused during treatment, in accordance with the Law on Rights and Responsibilities of Citizens in Health Care.



Annex 2
Charter of Patient's responsibilities

1. If the citizen's state of health allows, depending on his skills and knowledge he should cooperate with health professionals involved in medical treatment in the following ways:

- a. information on all the details necessary for diagnosis determination, especially informing the health professionals, for any previous illness, medical treatment, use of drugs and his affinity against dangerous factors that may affect his health;
- b. information for every detail about his illness, which may endanger the safety of others' physical life, especially on an infectious disease or any condition that excludes it from the profession exercise;
- c. comply with the instructions received in connection with medical treatment;
- d. compliance with operating rules of the health institution;
- e. fulfillment of obligations (payments) for services received;
- f. presentation of reliable evidence to personal data.

2. In exercising the rights of the citizen, he or his relatives should respect the rights of other citizens.

3. In exercising the rights provided by this Administrative Instruction, the citizen or his relatives are prohibited to violate the rights of health personnel.



Prilog 1

Povelja o pravima pacijenata

1. Pravo na preventivne mere

Svaki građanin polaže pravo na odgovarajuću uslugu u svrhu prevencije bolesti .

2. Pravo na dostupnost

Svaki građanin polaže pravo na dostupnost zdravstvenim uslugama, bez ikavih diskriminacija.

3. Pravo na informaciju

Svaki građanin polaže pravo na pristup sveukupnosti informacija koje se odnose na osnovno zdravstveno stanje ,na sve mogućnosti koje pružaju zdravstvene usluge.

4. Pravo na pristanak

Svaki građanin polaže pravo na sve informacije koje mogu omogućiti aktivno sudjelovanje u odlukama o vlastitom zdravlju(član porodice ili staratelja ako mu stanje ne dozvoljava); ove informacije su preduslov za svaki postupak i tretiranje u svrhu liječenja, uključujući i učešće u znanstvenim(naučnim) istraživanjima.

5. Pravo na slobodan izbor

Građanin polaže pravo da bude konsultovan i tretiran od strane lekara na slobodan izbor uz saglasnosti zdravstvene ustanove, u skladu određenog zakona i operativnim pravilima institucije.

6. Pravo na privatnost i poverljivost

Svaki građanin polaže pravo na poverljivost ličnih informacija, uključujući one o vlastitom zdravstvenom stanju i mogućim dijagnostičkim ili terapijskim postupcima .

7. Pravo na poštovanje pacijentovog vremena

Svaki građanin polaže pravo na iziskujući zdravstvenu uslugu, unutar najskorijeg mogućeg i unapred određenog vremenskog termina. Ovo se pravo odnosi na sve etape u trajanju medicinskog postupka.

8. Pravo na pristup kvalitetnim zdravstvenim uslugama

Svaki građanin polaže pravo na visoko kvalitetnu zdravstvenu uslugu u skladu sa vrednovanju na jasno utvrđenim standardima .

9. Pravo na sigurnost

Svaki građanin polaže pravo da ne trpi posledice menadžiranja zdravstvenih usluga , ne odgovarajući postupak i medicinske greške .Građanin ima pravo na pristup zdravstvenim uslugama i tretmanima koji su bezbedni .

10 . Pravo na inovacije

Svaki građanin polaže pravo pristupa inovativnim postupcima , uključujući dijagnostičke postupke u skladu sa međunarodnim standardim

11. Pravo na izbegavanje nepotrebne patnje i boli

Svaki građanin polaže pravo na izbegavanje koliko god je to moguće od nepotrebne patnje I boli u svakoj fazi svoje bolesti .

12. Pravo za individualni tretman

Svaki građanin polaže pravo dijagnostički ili terapijski postupak koji je u najvećoj mogućoj meri prilagođen ličnim potrebama

13. Pravo na pritužbe

Svaki građanin polaže pravo na pritužbu u svakoj prilici u kojoj doživi fizičku, moralnu i psihološku povredu „tako da građanin polaže pravo na odgovor podnete pritužbe.

14. Pravo na pritužbe preko telefona

Svaki građanin polaže pravo na pritužbu preko telefonske veze **Br. 080017777**, gratis tokom **24** sata pri Ministarstvo Zdravstva.

15. Pravo na obeštećenje

Svaki građanin polaže pravo na dostatno obeštećenje unutar određenog roka kad god pretrpi fizičku , etičku ili psihološku povredu uzrokovanu zdravstvenom uslugom , u skladu sa Zakonom o pravima i odgovornostima građana u zdravstvenoj zaštiti .



Prilog 2

Povelja odgovornosti pacijenata

1 . Ako dopušta zdravstveno stanje građanina ,shodno sposobnostima i znanja, treba da saraduje sa zdravstvenim radnicima, koji su uključeni u lečenju na sledeće načine :

a. informiše o svim potrebnim detaljima za postavljanje dijagnoze ,posebno informisanje zdravstvenih radnika ,o svim prethodnim bolestima ,lečenju , primljenim lekovima sa sličnim faktorima rizika koje utiču na zdravlje ;

b . detalno obaveštava u vezi svoje bolesti , koji može da ugrozi život ili fizičku bezbednost ostalih , a posebno od zaraznih bolesti ili bilo neko drugo stanje koji sprečava da obavlja zanimanje.

c. pridržava se dobijenih uputstva u vezi sa medicinskim tretmanom;

d . poštovanje operativna pravila institucije zdravstvene zaštite ;

e . primljene usluge potrebno je platiti;

f. dostavlja verodostojne isprave o licnim podacima;

2 . U vršenju svojih prava, građani i njihovi rođaci moraju poštovati prava drugih građana .

3. U vršenju prava koje su određene ovim AU,građani ili njihovi rođaci ne smeju da krše prava zdravstvenog osoblja .

