



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO ZDRAVSTVA

Primljeno dne:

29-03-2021

Broj:

310/21-7 P

KLASA: 023-03/21-01/125
URBROJ: 534-03-3-1/2-21-03
Zagreb, 15. ožujka 2021.

KOMORAMA U ZDRAVSTVU
- s v i m a -

HRVATSKI LIJEČNIČKI ZBOR
Šubićeva 9
10000 Zagreb

PREDMET: Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom - Načelo razumne prilagodbe
prilikom liječničkih pregleda i liječenja
- obavijest i zamolba, dostavljaju se

Poštovana/i,

Ministarstvo zdravstva zaprimilo je preporuku Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom vezanu uz potrebu ispunjavanja načela razumne prilagodbe propisane Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom, prilikom liječničkih pregleda i liječenja.

Preporukom se također ukazuje na problematiku nerazumijevanja okoline za invaliditet i specifičnosti koje proizlaze iz invaliditeta te s tim u vezi potrebu poduzimanja mjera u svrhu ispunjavanja odredbi Konvencije o pravima osoba s invaliditetom.

U privitku Vam dostavljamo predmetnu preporuku Broj: POSI- 2.13.1.-160/21-09-01 od 16. veljače 2021. te Vas molimo da u okviru svoje nadležnosti razmotrite i pokrenete aktivnosti usmjerene dodatnoj edukaciji svojih članova u suradnji s udrugama na području što kvalitetnije komunikacije između osoba s invaliditetom i zdravstvenih radnika.

S poštovanjem,

MINISTAR

izv. prof. dr. sc. Vili Beroš, dr. med.

Privitak:
- kao u tekstu





REPUBLIKA HRVATSKA
Pravobranitelj za osobe s invaliditetom
Broj: POSI-2.13.1.-160/21-09-01
Zagreb, 16. veljače 2021.



3373417	REPUBLIKA HRVATSKA	
Ministarstvo zdravstva		
Primljeno: 19.02.2021 09:13:59		
Klasifikacijska oznaka:	Org. jed	
023-03/21-01/125	534-03;	
Uredbeni broj	Prilozi	Vrijednosti
378-21-01	0	-

STVA
Beroš
agreb
niz.hr

PREDMET: Načelo razumne prilagodbe prilikom liječničkih pregleda i liječenja
- preporuka i mišljenje, dostavljaju se

Poštovani,

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom, kao neovisno tijelo zaduženo za zaštitu prava i interesa osoba s invaliditetom u svom se radu rukovodi Konvencijom o osobama s invaliditetom, kao pravno obvezujućim međunarodnim dokumentom. U obavljanju djelokruga poslova propisanih Zakonom o pravobraniteljstvu za osobe s invaliditetom („Narodne novine“, br. 107/07), Pravobraniteljica je dužna upozoriti tijela na kršenje prava osoba s invaliditetom.

Slijedom navedenog, putem medija, upoznati smo s Facebook objavom majke djeteta sa autizmom u kojoj navodi neugodnu situaciju u kojoj su se našli prilikom pregleda dječaka u jednoj od zagrebačkih bolnica:

„Danas, 27. siječnja, bili smo naručeni za pregled kod gastroenterologa u 10:40 sati. Stigli smo oko 10:30, nakon što smo kupili novi autić, grickalice, peciva i vodu, znajući koliko teško sin podnosi čekanje, gužvu, ljude i bolnice. Nakon 10-ak minuta smo primljeni na vaganje, uz sinovo konstantno negodovanje, kočenje i viku. Sestra me pita kako mislimo ići kod doktorice tako, ja odgovaram: 'A što mogu?', ona na to kaže da sam mu ja mama, a ja napominjem: 'Ali sin je autističan.' Prihvaća ona to i kaže da uđemo prvi nakon trenutnog pacijenta."

"U čekaonici sin viče, baca se, boji se, zna što je bolnica, puno je ljudi na 25m², razne boje su oko nas. Bježi van svim silama, ja ne dam, moramo tu stajati i obaviti pregled, evo ti novi auto, hoćeš papati, hoćeš mobitel - neće ništa, hoće van. Dak ga ja hvatam u silnoj brzini, izlazi iz neke druge sobe doktorica i kaže neka maknem to dijete negdje. Govorim joj da moramo pričekati, a ona meni neka ga smirim kako znam, napominjem njegovo stanje, ali uzalud, oni rade preglede, smetamo...", opisala je majka autističnog dječaka situaciju iz čekaonice.

"Mislim okej, tu vidimo vrata kad netko izađe. Sinu se piški. Mislim, jer on ne zna pričati, ne zna se izraziti. Odlazimo u WC da obučemo pelenu koju podnosi tek toliko da obavi nuždu jer WC ne dolazi u obzir. Obavimo to i sestra nas prozove zašto nismo ušli na pregled kad je pacijent izašao. Ja se ispričavam, ali morao je piškiti, ja sam sama s njim, pa nisam znala da će netko baš u tom trenu izaći jer da jesam, unutra bih mu obukla pelenu. Sin i dalje viče, iz sve snage pokušava pobjeći. Odjednom otac nekog, barem naizgled zdravog djeteta počinje vikati neka ga maknem. A gdje ću, mislim si, sad smo se pomakli koliko smo mogli, više da on od njega ništa ne čuje, neka ga smirim ili maknem. Na rubu suza mu govorim da se radi o djetetu s posebnim potrebama, a on odgovara

da ga ne zanima i neka ga maknem jer sve uznemiravamo. Spustila sam sina na pod. On je odmah pobjegao iz čekaonice van. U suzama sam otišla za njim, na pultu ostavila naš redni broj. Otišli smo kući da koje sam cijelim putem plakala", nastavila je majka. "Nisam ga dovela na pregled koji mu nije potreban, već onaj koji je zahtijevalo nekoliko stručnjaka. Pregled obavili nismo. Ne znam je li gore što je autistične djece sve više, što nitko ne zna uzrok, što medicinsko osoblje nije educirano.... Neopisiva tuga u meni je zbog mog djeteta, ali i svakog koje to mora doživjeti".

Iako je navedeni slučaj brzom intervencijom bolnice riješen, smatramo da problem postoji na općenitoj razini te da su potrebne određene prilagodbe u zdravstvenom sustavu u pogledu naručivanja na pregled, ophođenja/pristupa i komunikacije medicinskog osoblja sa djecom s teškoćama u razvoju i njihovim roditeljima te osobama s invaliditetom. Zasebna je problematika i nerazumijevanje okoline za invaliditet i specifičnosti koje proizlaze iz invaliditeta, a na koju ćemo se isto tako ovom prilikom osvrnuti.

Pravobraniteljica je tijekom godina primala pritužbe stranaka iz kojih proizlaze problemi u dugotrajnosti čekanja na pregled. Čekanje na zdravstveni pregled stresno je i teško, kako za djecu bez invaliditeta tako i za odrasle osobe. Međutim, kada govorimo o djeci s teškoćama u razvoju ili odraslim osobama s invaliditetom, a koji imaju teški invaliditet, neovisno o kojoj dobi govorimo, posebno je stresno upravo zbog specifičnosti invaliditeta i vrlo često nemogućnosti pojašnjavanja djetetu ili odrasloj osobi situacije u kojoj se nalazi. Time, takve situacije postaju jako neugodne i stresne ne samo za djecu već i za njihove roditelje odnosno pratnju.

Gore navedeni primjer iz medija jasno prikazuje situaciju koju želimo prevenirati/spriječiti te je nužna uspostava unaprijeđenja postojećeg sustava kada na zdravstveni pregled dolazi dijete s poremećajima iz autističnog spektra i/ili drugih vrsta teških oštećenja.

Opisani primjer ukazuje na potrebu fleksibilnije organizacije rada i načina pružanja medicinskih usluga djeci sa teškoćama u razvoju, upravo zbog specifičnosti koje proizlaze iz oštećenja, a zahtjeva prilagodbu.

U drugoj situaciji otac djeteta s autizmom navodi: „svima koji su i makar površno upoznati s poremećajima iz autističnog spektra, poznato je da svaki postupak i neočekivani događaj pa tako i odlazak u nepoznatu ustanovu kod nepoznatih ljudi može proizvesti neželjene posljedice, traume pa i regresiju u daljnjem razvoju.“

Mišljenja smo kako je potrebno pronaći primjeren način da se pregled u zdravstvenoj ustanovi obavi na najlakši način za dijete/osobu s invaliditetom, roditelja te liječnika. Preporučujemo da se razmotri mogućnost uvođenja protokola na način da liječnik opće medicine prilikom naručivanja ili roditelj djeteta s teškoćama u razvoju/osoba s invaliditetom prilikom naručivanja napomene kako pregled treba obaviti dijete/osoba sa pojedinom vrstom oštećenja te da se dogovori točan termin dolaska na pregled kako bi se izbjeglo čekanje i neugodne posljedice čekanja, pogotovo u slučaju djeteta sa autizmom ili sa teškim oštećenjem. Takvim načinom postupanja ispunilo bi se konvencijsko načelo razumne prilagodbe. Naime, Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom člankom 2. propisana obveza države koja se sastoji u osiguranju razumne prilagodbe što „znači potrebnu i prikladnu preinaku i podešavanja, koja ne predstavljaju nerazmjerno ili neprimjereno opterećenje, da bi se takvo što u pojedinačnom slučaju, tamo gdje je to potrebno kako bi se osobama s invaliditetom osiguralo uživanje ili korištenje svih ljudskih

prava i temeljnih sloboda na ravnopravnoj osnovi s drugima. Uskraćivanje razumne prilagodbe smatra se diskriminacijom".

Smatramo kako bi se u ovom slučaju razumnom prilagodbom smatrala najava dolaska djeteta s teškoćama u razvoju na pregled, a što bi imalo za posljedicu obavljanje pregleda u dogovorenom terminu kako bi dijete bilo što kraće izloženo okruženju na koje nije naviknuto, a koje se negativno odražava na njegovo ponašanje. Na takav način bi i medicinsko osoblje imalo informaciju o dolasku djeteta primjerice, s autizmom, te bi mogli napraviti i razumnu prilagodbu u ophođenju prema djetetu i napraviti druge potrebne prilagodbe za pregled.

Ophođenje medicinskog osoblja/pristup prema djeci s teškoćama u razvoju, roditeljima i osobama s invaliditetom, kao i **ispravna komunikacija** od izrazite je važnosti za cijeli proces liječenja jer stvara osjećaj sigurnosti i povjerenja, a koje je nužno da bi došlo do najboljeg ishoda u liječenju. O potrebi prilagodbe u pristupu, komunikaciji i edukaciji medicinskog osoblja pravobraniteljica je redovito upozoravala institucije, provodila edukacije sa pojedinim ustanovama, te je ujedno o tom problemu izvještavala javnost putem godišnjih izvješća.

S tim u vezi istaknuli bi kako svako ponižavajuće postupanje prema osobama s invaliditetom predstavlja kršenje njihovog urođenog dostojanstva.

Odbor UN o pravima osoba s invaliditetom u Zaključnim primjedbama o Inicijalnom izvješću Republike Hrvatske o primjeni Konvencije o pravima osoba s invaliditetom između ostalog **preporučuje** „da zdravstveni djelatnici moraju biti educirani o pristupačnim i alternativnim tehnikama komunikacije kako bi mogli komunicirati s osobama koje imaju mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja". Odbor je ujedno ukazao i na hitnost postupanja kako bi zdravstvene usluge bile dostupne i primjerene osobama s invaliditetom (pogotovo u ruralnim područjima). Obveza je Republike Hrvatske da poduzme potrebne mjere sukladno zaključcima Odbora UN, a u cilju poštivanja odredbi Konvencije o pravima osoba s invaliditetom.

Ovom prilikom ponovno bi naglasili da je prilikom komunikacije potrebno koristiti konvencijsku terminologiju kada govorimo o djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom.

Preporučujemo koristiti termine poput dijete s poremećajem iz spektra autizma, osoba s višestrukim oštećenjima, osoba s tjelesnim oštećenjem, osoba s mentalnim oštećenjima, osoba s osjetilnim oštećenjima (gluha osoba, slijepa osoba, gluhoslijepa osoba), osoba s intelektualnim oštećenjima i djeca s teškoćama u razvoju, osoba koja se kreće uz pomoć invalidskih kolica/štaka, osoba s mišićnom distrofijom, osoba s multipla sklerozom, osobe s intelektualnim oštećenjem, osoba s tjelesnim i intelektualnim oštećenjima (osoba s višestrukim oštećenjima).

Korištenjem ispravne terminologije izražava se naš stav da se osobi s invaliditetom pristupa na ravnopravan način i da je se gleda kao cjelovitu osobu čime se poštuje dostojanstvo svake osobe s invaliditetom kao i djeteta s teškoćama u razvoju.

Roditeljima djece s teškoćama u razvoju te osobe s invaliditetom pritužuju se i na **ponašanje društva** iz kojeg se može zaključiti kako je prisutno nerazumijevanje okoline za pojedinu vrstu invaliditeta. Okolina doživljava pojedino oštećenje s predrasudama i u pravilu osuđujuće jer su roditelji i dijete „krivi" što se dijete ne ponaša u skladu sa uobičajenim ponašanjem, a što potvrđuje i opisani slučaj.

Stoga, **preporučujemo**, primjerice, u čekaonice zdravstvenih ustanova staviti obavijest o mogućim oblicima ponašanja koja proizlaze iz pojedine vrste oštećenja, kako bi se eventualno na taj način, u ovom djelu, podigla svijest o potrebi prihvaćanja ljudske raznolikosti te pokazalo potrebno razumijevanje za drugačije ponašanje koje proizlazi iz invaliditeta. **Preporučujemo**, razmotriti i mogućnost da se u suradnji s udrugama izrade informativni letci koji bi bili na raspolaganju pacijentima u čekaonicama.

Stereotipni način razmišljanja o invaliditetu kao i medicinski model poimanja invaliditeta uveliko je prisutan u društvu – slijedom čega se djeca s teškoćama u razvoju kao i osobe s invaliditetom nalaze u nepovoljnijem položaju, a što je protivno Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom. Svako postupanje prema osobama s invaliditetom treba biti na ravnopravnoj osnovi s drugima i u skladu sa temeljnim ljudskim pravima zajamčenim Ustavom Republike Hrvatske i Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom koja je za Republiku Hrvatsku međunarodni obvezujući dokument te drugim pozitivnim propisima.

Države potpisnice Konvencije dužne su između ostalog usvojiti žurne, učinkovite i primjerene mjere u svrhu: *(a) podizanja razine svijesti u svim segmentima društva, uključujući i razinu obitelji, u svezi s osobama s invaliditetom, kao i promicanja poštivanja njihovih prava i dostojanstva, (b) borbe protiv stereotipa, predrasuda i štetnih postupaka prema osobama s invaliditetom na svim područjima života, uključujući one utemeljene na spolu i dobi* (čl.8.Konvencije).

Naglašavamo kako bi u djelu podizanja svijesti, ali u cilju dobivanja drugih konkretnih informacija u smislu načina komuniciranja i ophođenja bilo svrhovito surađivati sa savezima i krovnim organizacijama koje se bave pojedinom vrstom oštećenja:

- Savez udruga za autizam Hrvatske, SUZAH <https://www.autizam-suzah.hr/>;
- Zajednica saveza osoba s invaliditetom Hrvatske, SOIH <https://www.soih.hr/>;
- Hrvatski savez gluhoslijepih osoba DODIR <https://dodir.hr/>;
- Hrvatske udruge paraplegičara i tetraplegičara, HUPT <https://hupt.hr/>;
- Hrvatski savez osoba s intelektualnim poteškoćama <http://www.savezosit.hr/>;
- Hrvatski savez slijepih, HSS <https://www.savez-slijepih.hr/>;
- Hrvatski savez gluhih i nagluhih, HSGN <http://www.hsgn.hr/>;
- Hrvatski savez za rijetke bolesti <http://www.rijetke-bolesti.hr/>;
- Udruga Ludruga <https://ludruga.hr/>;

S obzirom na ukazanu potrebu za naglašavanjem i pojašnjenjem konvencijskog načela „razumna prilagodba“ u okviru organizacije rada u zdravstvenim ustanovama prilikom obavljanja pregleda i liječenja, molimo Ministarstvo zdravstva da razmotri navode iz ove preporuke te da ih uvaži. Odnosno ukoliko Ministarstvo zdravstva smatra da postoje bolja rješenja od predloženih preporuka, a u cilju izbjegavanja daljnjih negativnih situacija, preporučamo da ih realizira.

U svakom slučaju smatramo da je potrebno uvesti protokole/smjernice u postupanju u ovakvim slučajevima, a koje bi bile obavezne za sve zdravstvene ustanove u Republici Hrvatskoj.

Ujedno predlažemo da ovu preporuku i mišljenje uputite svim zdravstvenim ustanovama te domovima zdravlja u skladu sa svojom nadležnošću.

Ovu preporuku dostavljamo vam temeljem članka 9. Zakona o pravobranitelju za osobe s invaliditetom (Narodne novine, br. 107/07) te vas temeljem članka 10. stavka 1. istog Zakona molimo da nas izvijestite o poduzetom.

S poštovanjem,



Na znanje:

- 1) Hrvatska liječnička komora, Ulica Grge Tuškana 37, 10000 Zagreb
- 2) Hrvatska komora medicinskih sestara, Maksimirska 111/2, 10000 Zagreb
- 3) Hrvatski sabor, Odbor za zdravstvo i socijalnu skrb, Trg Sv. Marka 4, 10000 Zagreb
- 4) Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, Ulica grada Vukovara 78, 10000 Zagreb