



REPUBLIKA HRVATSKA
 Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom
 Broj: POSI – 1.2.1.-684/16-09-03
 Zagreb, 23. kolovoza 2016. godine

HRVATSKI ZAVOD ZA
 ZDRAVSTVENO OSIGURANJE
 DIREKCIJA ZAGREB, Margaretska 3

Primljena		26-08-2016	
Kategorija osiguranika		Org. ind.	
500-01/16-01/23		25	
Ured broj		Pril.	Vrij.
378-16-01			

MINISTARSTVO ZDRAVLJA
 KSAVER 200A, ZAGREB

HRVATSKI ZAVOD ZA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE
 MARGERETSKA 3, 10000 ZAGREB ✓

PREDMET: Načelo razumne prilagodbe u komunikaciji sa osobama s invaliditetom

- Preporuka i mišljenje, dostavljaju se

Poštovani,

Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom je tijekom godina učestalo primala pritužbe stranaka iz kojih proizlazi nemogućnost komunikacije ili otežana komunikacija osoba s raznim vrstama invaliditeta sa medicinskim osobljem prilikom liječenja, obavljanja pojedinih specijalističkih pregleda ili kontaktiranja sa liječnicima opće prakse. O potrebi prilagodbe u 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. Da postoji potreba za daljnjim aktivnostima Ureda pravobraniteljice za osobe s invaliditetom u cilju što uspješnije komunikacije između medicinskog osoblja i osoba s invaliditetom proizlazi iz daljnjih pritužbi koje Ured zaprima, primjerice:

Uredu pravobraniteljice za osobe s invaliditetom obratila se pritužbom osoba sa oštećenjem sluha (r.1982.godine) koje se javilo kao posljedica liječenja osnovne bolesti. U pritužbi navodi kako većina liječnika s kojima dolazi u kontakt odbija prilagoditi komunikaciju na njoj prihvatljiv način (pisanje na papir) te navodi kako je time zakinjuta za dobivanje relevantnih informacija koje se odnose na njezino zdravstveno stanje i time je onemogućena da odlučuje o svom zdravlju.

Odnos liječnik-pacijent, kao i komunikacija između medicinskog osoblja i pacijenata (osoba s invaliditetom) je izrazito važno jer svaka osoba ima pravo raspolagati informacijama vezano za vlastito zdravlje te je medicinsko osoblje dužno napraviti potrebne prilagodbe u komunikaciji s obzirom na vrstu oštećenja.

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“.

U prethodno opisanom primjeru, potrebna prilagodba liječnika osobi sa osjetilnim oštećenjem bila bi pismena komunikacija između liječnika i osobe s osjetilnim oštećenjem. Takva „potrebna i prikladna preinaka i podešavanje ne predstavlja nerazmjerno ili neprimjereno opterećenje“, a osobi s osjetilnim oštećenjem osigurava ravnopravno sudjelovanje u komunikaciji, dostupnosti informacija te odlučivanja o vlastitom zdravlju, kao i osobama bez invaliditeta.

Stav je Ureda pravobraniteljice za osobe s invaliditetom da bi se u svakom drugom individualnom slučaju trebalo poštivati načelo razumne prilagodbu, a koja prilagodba ne zahtijeva nerazmjerno ili neprimjereno opterećenje za medicinsko osoblje.

Navedeni pristup potrebno je poštovati i u komunikaciji sa starijim osobama sa invaliditetom, primjerice:

Uredu se telefonskim putem obratila 85-godišnjakinja navodeći kako se prilikom razgovora sa ortopedom vezano za operaciju kuka osjećala poniženo i kao da ne postoji. Naime, na posljednji razgovor prije same operacije došla je u pratnji sina. Liječnik je cijeli postupak koji prethodi operaciji, samoj operaciji i postoperativnom oporavku vodio sa sinom ne obraćajući pažnju na pacijenticu na kojoj se zahvat treba izvršiti. Stranka je dalje navela da bez obzira na svoju dob može razumjeti i shvatiti važnost i posljedice operacije i da liječnikova pretpostavka da je zbog dobi nesposobna za razgovor i razumijevanje pogrešna jer nisu svi 85-godišnjaci isti. Na pitanja koja je postavljala jer je htjela pojašnjenje određenih dijelova, odgovor je glasio kako se ne treba s time zamarati i da je sin sve razumio.

Svako ponižavajuće postupanje prema osobama s invaliditetom predstavlja kršenje njihovog urođenog dostojanstva. Svako postupanje prema osobama s invaliditetom treba biti na ravnopravnoj osnovi s drugima i u skladu sa temeljnim ljudskim pravima zajamčenim Ustavom RH i Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom koja je za RH međunarodni obvezujući dokument te drugim pozitivnim propisima.

U prethodno opisanom slučaju liječnik je trebao razgovarati sa pacijenticom čime bi pokazao da je poštuje kao osobu, bez obzira na dob, te je samo percepcija i stereotipno razmišljanje da osobe kada napune određenu kronološku dob više nisu u mogućnosti odlučivati o svom zdravlju pa se njima ne treba niti obraćati. Razumna prilagodba bi se sastojala u pojašnjenju određenih dijelova koje pacijentica nije razumjela prilikom prvog objašnjavanja, na njoj pojednostavljeni i prihvatljiviji način.

Osim konvencijskog načela zakonska je obveza medicinskih djelatnika da učine usluge dostupnima, a što obuhvaća i prilagodbe u komunikaciji kako bi osoba s invaliditetom imala na njoj dostupan način informaciju o svom zdravlju da bi mogla aktivno sudjelovati u svom liječenju.

Nadalje, 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.

S obzirom na ukazanu potrebu za naglašavanjem i pojašnjenjem konvencijskog načela razumna prilagodba molimo nadležne institucije da ovo preporuku i mišljenje Ureda pravobraniteljice za osobe s invaliditetom o potrebi prilagodbe komunikacije upute svim zdravstvenim ustanovama/domovima zdravlja u skladu sa svojom nadležnošću.

Od velike je važnosti da sa sadržajem pritužbi koje Ured zaprima vezano za opisano područje, kao i odredbama Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i preporukama Odbora bude upoznato i medicinsko osoblje koje izravno kontaktira sa osobama s invaliditetom.

Ovu preporuku dostavljamo vam temeljem članka 9. Zakona o pravobranitelju za osobe s invaliditetom (Narodne novine, broj: 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,*