



# **Promicanje horizontalnih politika: Odnos prema osobama sa invaliditetom**

Projekt

**„Dogradnja i opremanje dnevnih bolnica  
Opće bolnice Virovitica“**



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog fonda za regionalni razvoj



Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost Opće bolnice Virovitica.

# I. INVALIDITET, OSOBE S INVALIDITETOM I DJECA S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU

Prema *Hrvatskom registru osoba s invaliditetom* kojeg vodi Hrvatski zavod za javno zdravstvo (HZJZ), u listopadu 2018. godine u Republici Hrvatskoj (u daljnjem tekstu RH) živjelo je 501.240 osoba s invaliditetom, što čini otprilike 12 % ukupnog stanovništva. Najčešće su vrste oštećenja kod osoba s invaliditetom oštećenja lokomotornog sustava (28,39 %), oštećenja drugih organa/posljedice kroničnih bolesti (25,4 %), psihički poremećaji (24,14 %) te oštećenja središnjeg živčanog sustava (19,26 %), a 35,5 % osoba s invaliditetom ima višestruka oštećenja.<sup>1</sup>

Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji (Disability and health, 2018):

- Više od milijardu ljudi tj. gotovo 15 % svjetske populacije, ima neki oblik invaliditeta;
- Između 110 i 190 milijuna odraslih ima značajne poteškoće u funkcioniranju;
- Stope invaliditeta povećavaju se s trendom starenja stanovništva i povećanjem broja kroničnih zdravstvenih stanja;
- Osobama s invaliditetom otežan je pristup zdravstvenim uslugama zbog čega često izostaje potrebna zdravstvena skrb;

Osobe s invaliditetom (u daljnjem tekstu OSI) uključuju one koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna (*psihosocijalne teškoće*), intelektualna ili osjetilna oštećenja (*slijepi, gluhi i gluhoslijepi osobe*) koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu u ravnopravnoj osnovi s drugima.

Navedeno predstavlja opće prihvaćenu definiciju OSI a ujedno je i tekst definiran u **Konvenciji UN-a o pravima osoba s invaliditetom** (u daljnjem tekstu Konvencija) koju je ratificiralo 172 zemalja a među njima i RH (3. u svijetu).

Ratificiranjem Konvencije, RH se obvezala na primjenu SOCIJALNOG MODELA invaliditeta, odnosno aktivno uključivanje OSI u sve aktivnosti zajednice. Socijalni model predstavlja odmak od medicinskog modela promatranja invaliditeta koji invalidnost prepoznaje kao problem pojedinca te bi se pojedinac trebao mijenjati. S druge strane u socijalnom modelu invalidnost nije problem pojedinca nego je okolina ta koja uzrokuje ograničenja za OSI te predviđa da se razumnom prilagodbom okoline, poticanjem neovisnog življenja, uključivanjem na tržište rada te nužnim kompenzacijskim naknadama invaliditet tj. ograničenja svedu na najmanju mjeru.

| MEDICINSKI MODEL <sup>2</sup>   | SOCIJALNI MODEL   |
|---|---|
| Problem pojedinca i pojedinac se tra mijenjati                                    | Problem okoline koja se treba prilagoditi kako bi osoba s invaliditetom aktivno sudjelovala   |
| OSI je pacijent   | OSI je korisnik-građanin  |
| Pasivan objekt sažaljenja i milosrđa  | Aktivni subjekt s pravima i beneficijama  |
| Profesionalci su ti koji najbolje mogu odlučiti što je dobro za OSI.              | OSI najbolje može sama procijeniti što su njeni osobni interesi te moraju imati utjecaj na relevantne usluge i politike             |
| OSI ne mora raditi te ne treba imati uobičajene obveze u životu (marginalizacija) | Osoba bez obzira na invaliditet i kako je nastao ima pravo biti aktivan građanin te se uključiti u zajednicu na način na koji želi. |

**Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2017. do 2020. godine** (dalje u testu Nacionalna strategija) predstavlja glavni strateški dokument RH za zaštitu i promicanje ljudskih prava OSI kako bi mogle ravnopravno sudjelovati u građanskim, političkim, ekonomskim, društvenim i kulturnim područjima života.

1 preuzeto iz Priručnika s preporukama za razumnu prilagodbu radnog mjesta, Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, 2018.  
2 Izvor: Razumijevanje invalidnosti- Socijalni model, SOIH

Između ostalih, Nacionalna strategija opisuje područje djelovanja 4. ZDRAVSTVENA ZAŠTITA kojom se opisuju odrednice RH u poduzimanju svih odgovarajućih mjere kako bi za OSI osigurala pristup zdravstvenim uslugama i uslugama rehabilitacije vezanim uz zdravstvenu zaštitu:

- pružiti OSI isti opseg, kvalitetu i standard besplatnih i dostupnih zdravstvenih i rehabilitacijskih usluga koje pruža ostalim građanima,
- nastojati pružiti zdravstvene i rehabilitacijske usluge koje su posebno usmjerene potrebama OSI upravo zbog njihova invaliditeta i to što je moguće bliže zajednicama u kojima ljudi žive, uključujući ruralna područja.
- zdravstveni radnici OSI pružaju zaštitu iste kvalitete koja se pruža drugima, uključujući i onu na temelju slobodnog informiranog pristanka
- zabranjuje se diskriminacija OSI u osiguravanju zdravstvenog osiguranja i životnog osiguranja.
- sprječava svako uskraćivanje zdravstvene zaštite ili zdravstvenih usluga temeljem invaliditeta

## **Ciljevi i očekivani ishodi Nacionalne strategije do 2020.**

- osigurati usluge zdravstvene zaštite za dijagnosticiranje i intervenciju u ranim stadijima bolesti i poremećaja radi sprječavanja nastanka invaliditeta (posebna usmjerenost na ranu identifikaciju i intervenciju kod djece iz autističnog spektra te pružanje specifične dentalne zaštite).
- usklađivanje uvjeta i načina ostvarivanja prava na ortopedsku i druga pomagala
- kontinuirano educirati zdravstvene radnike o posebnostima bolesti i stanja OSI
- ukloniti prepreke i barijere, osigurati informacijsku podršku i nabaviti medicinsku opremu za potrebe OSI radi osiguravanja pristupačnosti i unaprjeđivanja zdravstvene zaštite OSI
- nastaviti provoditi zdravstvenu skrb prema potrebama zdravstvenog stanja HRVI, prevenirati još teža oštećenja te pravovremeno odgovoriti na sve teže zdravstveno stanje HRVI

Pregled značajnijih odrednica međunarodnih dokumenata relevantnih za osobe s invaliditetom<sup>3</sup>:

### **Preporuke UN Odbora za prava osoba s invaliditetom:**

- (a) bezuvjetna zabrana sterilizacije dječaka i djevojčica s invaliditetom te odraslih OSI ako ne postoji njihov osobni, potpuno informirani i slobodni pristanak
- (b) OSI trebaju dobiti podršku u donošenju informiranih izbora i odluka u odnosu na medicinske postupke i intervencije;
- (c) zdravstveni djelatnici trebaju biti educirani u pristupačnim i alternativnim tehnikama komunikacije kako bi mogli komunicirati s osobama koje imaju intelektualna, mentalna i osjetilna oštećenja.

**Deklaracija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom** kojom se osiguravaju osobama s invaliditetom sva prava kao i drugim građanima bez ikakve diskriminacije te puno ljudsko dostojanstvo uz priznavanje posebnih prava.

**Standardna pravila UN-a o izjednačavanju mogućnosti** za osobe s invaliditetom navode da za ostvarivanje jednakih mogućnosti OSI treba pomoć da preuzmu svoju punu odgovornost kao članovi društvene zajednice što podrazumijeva osiguravanje podrške sukladno individualnim potrebama.

**Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010. – 2020.** daje okvire za djelovanje na europskoj razini, podržava akcije zemalja članica EU-a te promiče sveukupni cilj provedbe Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom

**Strategija za osobe s invaliditetom Vijeća Europe 2017. – 2023.** utvrđuje prioritetna područja Vijeća Europe u ovom području za razdoblje od 2017 do 2023. godine.

3 Preuzeto iz Nacionalne strategije izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2017. do 2020. god.

## II. ADEKVATNA KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S INVALIDITETOM

Osobe s invaliditetom i djeca s teškoćama u razvoju su punopravni i nažalost česti korisnici zdravstvenih usluga a obzirom na već spomenuti socijalni model i specifičnosti osoba s invaliditetom, cilj je ovog dijela teksta unaprijediti znanja i vještine zdravstvenih radnika za ostvarivanja što bolje komunikacije i odnosa s OSI različite dobi i spola, što će rezultirati poboljšanju procjene pacijenata i pružanju kvalitetnije zdravstvene usluge. Kako je nedostatak informacija najčešći uzrok diskriminatornog ponašanja prema OSI pružiti ćemo informacije o pravilima bontona i adekvatnog načina komunikacije što će uvelike pomoći zdravstvenim djelatnicima u kvalitetnijem radu s OSI i djecom s teškoćama.

Prema u Konvenciji UN-a o pravima osoba s invaliditetom u članku 21., RH se obvezala da će poduzeti sve odgovarajuće mjere kako bi OSI osigurale ravnopravno ostvarenje prava na slobodu izražavanja i mišljenja, uključujući i slobodu traženja, primanja i prenošenja informacija i ideja na ravnopravnoj osnovi s drugima, te prava na sve dostupne načine komuniciranja, prema vlastitu izboru. Između ostaloga a relevantno za zdravstvene djelatnike, predviđa se:

- korištenje dostupnih formata i prikladne tehnologije za različite oblike invaliditeta,
- prihvaćanje i olakšavanje korištenja znakovnih jezika, Brailleovog pisma, augmentativne i alternativne komunikacije, i svih drugih dostupnih sredstava, načina i oblika komunikacije po izboru osoba s invaliditetom.

Osiguravanjem adekvatnih kanala i metoda komunikacije s korisnicima zdravstvenih usluga ostvaruju se i osnovni preduvjeti za uspostavu dvosmjerne komunikacije. Osobe s invaliditetom se često žale na otežanu komunikaciju sa zdravstvenim radnicima. Poteškoće u komunikaciji ponekad su uzrokovane samo nerazumijevanjem jezika kojeg koriste zdravstveni radnici ili osobe s invaliditetom, a često i nedostatak strpljenja kojeg komunikacija s osobama s različitim invaliditetom iziskuje. Uzrok neadekvatne komunikacije između zdravstvenih radnika, kao i između svih ostalih građana i osoba s invaliditetom, s druge strane, može biti u nepoznavanju osobe koja ima određeni invaliditet.

Osobe s invaliditetom žele te imaju pravo na jednake prilike i mogućnosti kao i ostali pacijenti, te očekuju isti stupanj zdravstvene usluge, bez obzira na težinu stanja u kojem se nalaze i na njihove preostale sposobnosti. Oni imaju pravo i žele dobiti iste informacije i tretman kao i osobe bez invaliditeta.

Glavne preporuke za uspješnu komunikaciju s osobama s invaliditetom su slične ili iste kao i u slučaju osoba bez invaliditeta te podrazumijevaju topli pozdrav, aktivno slušanje te izbjegavanje preuranjenih zaključaka i pretpostavki a posebice izbjegavati „završavanje rečenica“. Osnovna preporuka za izgradnju adekvatnog odnosa je osobu s invaliditetom (bilo kojeg stupnja) smatrati sebi ravnom, bez potrebe za sažalijevanjem i zaštitničkim ponašanjem, jer to ni same OSI ne žele.

### Smjernice o odgovarajućem ponašanju i komunikaciji prema osobama s invaliditetom<sup>4</sup>:

- rukujte se prilikom upoznavanja s OSI uključujući i s osobama koje se ne mogu u potpunosti služiti rukom ili osobama s umjetnim udovima;
- razgovarajte izravno s osobom, a ne s asistentom ili osobom u pratnji;
- izbjegavati izraze poput „invalidan“, „hendikepiran“, „žrtva“, „teško oboljeli“, „invalid“, „normalan“, „pacijent“ ili „prikovan uz invalidska kolica“.
- izbjegavajte pretjerano korištenje riječi poput „odvažan“, „hrabar“ ili „koji nadahnjuje“
- prihvaćena terminologija koju je potrebno koristiti je „osoba s invaliditetom“ ili „djeca teškoćama u razvoju“.
- ne osjećajte se neugodno prilikom korištenja izraza poput „Razumijem što mislite.“ ili „Čujem što govorite.“, „Idite ovim putem.“ Ovo su često korišteni izrazi i teško da će ikoga uvrijediti;

4 Preuzeto i prilagođeno iz dokumenta „Smjernice o odgovarajućem ponašanju prema osobama s invaliditetom, posebice prilikom njihova intervjuiranja“, Ured pravobraniteljice za osobe s invaliditetom RH ([www.posi.hr](http://www.posi.hr))



- ponudite li pomoć, pričekajte dok vaša ponuda ne bude prihvaćena;
- razmislite o potrebama osoba prije susreta s njima. Ako se osoba kreće uz pomoć invalidskih kolica, pokušajte pronaći prostoriju kojoj se može pristupiti pomoću rampe;
- vodite razgovor na način da naglasak stavite na uživanje prava, a ne na invaliditet;
- ne zauzimajte stav i ne ponašajte se kao da mislite da su osobe s invaliditetom heroji ili junaci samo na temelju svog invaliditeta. Time se naglašava različitost. Osobe s invaliditetom imaju svoje jake strane i slabosti jednako kao i osobe bez invaliditeta.

Kod intervjuiranja osoba koje su nagluhe ili gluhe...

### **U komunikaciji s gluhim ili nagluhim osobama:**

- privucite pažnju osobe tapšanjem po ramenu ili mahanjem ruke;
- koristite pomoć tumača za znakovni jezik za osobe koje se služe znakovnim jezikom;
- obraćajte se izravno osobi, a ne tumaču;
- intervjuirate li osobu koja ima djelomični gubitak sluha, pitajte gdje bi bilo najbolje da sjednete;
- ako osoba čita s usana, gledajte je izravno te govorite polako i jasno. Ne pretjerujte s pokretima usana i ne vičite. Budite izražajni budući da izraz lica, pokreti i govor tijela pomažu toj osobi da vas razumije;
- smjestite se tako da ste okrenuti prema izvoru svjetlosti te držite ruke i hranu podalje od usta dok govorite.

### **U komunikaciji s osobama oštećenog vida:**

- uvijek predstavite sebe i ostale koji su prisutni;
- kod pružanja ruke, recite „Hoćemo li se rukovati?“;
- kada nudite mjesto za sjedenje, stavite ruku osobe na naslon za leđa ili za rukohvat sjedala;
- dajte osobi do znanja ako ste se pomaknuli ili trebate završiti razgovor;
- razmislite o tome hoće li osoba trebati informacije na Braillevom pismu

### **U komunikaciji s osobama s govornim poteškoćama:**

- kada je to moguće, postavljajte kratka pitanja koja zahtijevaju kratke odgovore;
- ne pretvarajte se da razumijete. Pokušajte preoblikovati vaša pitanja ako je to potrebno;
- omogućiti tumača za znakovni jezik ako je moguće;

### **U komunikaciji s osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica ili se služe štakama:**

- ne naslanjajte se na invalidska kolica osobe. Kolica su dio njihovog fizičkog prostora;
- sjednite ili se smjestite tako da ste na istoj razini očiju s osobom s kojom komunicirate;

### **U komunikaciji s osobama s intelektualnim teškoćama:**

- isplanirajte dovoljno vremena za razgovor;
- govorite jasno, koristite jednostavan jezik, objašnjavajte stručne termine i preoblikujte svoja pitanja ovisno o potrebi;
- postavljajte kratka, ali jasna pitanja te razjasnite zahtjeve / potrebe;
- unaprijed razmislite o tome hoće li osoba možda trebati informacije u pristupačnim oblicima, primjerice kroz osiguravanje dokumenata pisanih jednostavnim jezikom, korištenjem slika ili crteža itd. Tiskani materijali trebali bi sadržavati velika tiskana slova i dvostruke razmake;
- obraćajte se izravno osobi koju intervjuirate, a ne osobi koja pruža podršku/pratnji
- upitajte osobu koju intervjuirate smijete li postavljati pitanja osobi koja pruža podršku ako je to potrebno;
- zamolite osobu koja pruža podršku da bude prisutna, ali joj dajte do znanja da ne smije utjecati na osobu s invaliditetom

### III. PRISTUPAČNOST I RAZUMNA PRILAGODBA

Pristupačnost predstavlja preduvjet za osiguranje jednakih mogućnosti te puno i ravnopravno uživanje svih ljudskih prava a odnosi se na:

#### 1. FIZIČKA PRISTUPAČNOST

Pravilnikom o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti (NN 78/2013) definirani su osnovni elementi pristupačnosti koje građevine javne i poslovne namjene moraju imati a odnose se na pristupačnost ulaska u građevinu i slobodnog kretanja po javnog građevini s grafičkim prikazom pristupačnih prostora a između ostalog ulaz, komunikacije zgrade, sanitarni čvor, instalacije, stacionarni prostor i sl.

#### 2. INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKA PRISTUPAČNOST

Informacijsko-komunikacijska pristupačnost se odnosi na kanale kojim se komunikacije prenose korisnicima usluga a uključuju:

- korištenje *Brailleovog pisma* za slijepe osobe (oznake)
- korištenje *znakovnog jezika* u komunikaciji s gluhim osobama
- korištenje raznih oblika komunikacije koje koriste gluhoslijepe osobe (taktilni znakovni jezik, pisanje na dlanu i sl.) uz pomoć educiranih prevoditelja i intervenora
- korištenje *tekstova jednostavnih za čitanje i razumijevanje* za osobe s intelektualnim teškoćama (jednostavan jezik, pojašnjavanje kompliciranih pojmova, korištenje grafičkih elemenata umjesto teksta i sl.)
- *Pristupačnost mrežnih stranica* (omogućiti da se sve radnje mogu provesti putem tipkovnice, osigurati mogućnost mijenjanja boje, veličine, fonta i kontrasta teksta, tekstualni opis slika (za slijepe osobe), osigurati alternativu za zvučne zapise i sl.)

Navedeno predstavlja minimalne elemente pristupačnosti te zakonsku obvezu korisnika javnih građevina dok RAZUMAN PRILAGODBA i UNIVERZALNI DIZAJN predstavljaju povećanje potencijala pristupačnosti za osobe s invaliditetom.

Razumna prilagodba znači potrebnu i odgovarajuću prilagodbu i podešavanja, koji ne predstavljaju neproporcionalno ili neprimjereno opterećenje, da bi se u pojedinačnom slučaju, ondje gdje je to potrebno, osobama s invaliditetom osiguralo ravnopravno uživanje ili korištenje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda na ravnopravnoj osnovi s drugima.<sup>5</sup>

Primjeri razumne prilagodbe u zdravstvenoj ustanovi za OSI kao korisnika zdravstvenih usluga:

| Tip invaliditeta                 | Razumna prilagodba  |
|----------------------------------|---|
| Tjelesni invaliditet             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• postavljanje rampe/dizala za neovisan pristup i ulaz u zgradu</li> <li>• prilagodba prostora za neovisnu mobilnost posebice osoba u invalidskim kolicima (razmještaj namještaja i opreme, postavljanje adekvatnih držača, postavljanje rampi za savladavanje manje visinske razlike, automatizirano upravljanje vratima/prozorima/osvjetljenjem i sl.</li> <li>• postavljanje svakodnevnih i često korištenih predmeta na dohvat ruke</li> <li>• upotreba asistivne tehnologije posebice u komunikaciji (komunikatori)</li> </ul>  |
| Gluhe i nagluhe osobe            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• u dogovoru s osobom odrediti način komunikacije koji uključuje čitanje s usana, upotreba znakovnog jezika, pisane upute ili kombinacija navedenih metoda</li> <li>• pozicioniranje gluhe ili nagluhe osobe način da bude okrenuta prema drugim osobama u prostoriji i/ili može vidjeti ulaz u prostoriju te postavljanje vizualnih znakova upozorenja</li> <li>• u komunikaciji stajati direktno ispred gluhe osoba koja u toj situaciji može koristiti više komunikacijskih informacija ( čitanje s usana, govor tijela, facijalne ekspresije i sl.)</li> <li>• važne informacije omogućiti u ne auditivnim formatima (video s titlovima, email, ploča s zadacima, pisane upute i sl.)</li> <li>• korištenje elektroničkih pomagala kao što su prilagođeni telefoni i telefaks, instant messaging, email komunikacija, web kamere za one koji i koriste znakovni jezik i sl.</li> </ul> |
| Slijepi i slabovidne osobe       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prilagodbe za čitanje pisanih materijala uključujući: korištenje povećala, pružanje informacije u velikom/crnom printu (16-18 pts) te fotokopiranim povećanim materijalima, upotreba papira u boji i kontrastnih prozora sa svrhom povećavanja kontraste između teksta i pozadine, audio zapisi tiskanih dokumenata, dokumenti u Braille formatu i sl.</li> <li>• Pomoć kod mobilnosti upotrebom taktilnih površina upozorenja, traka u boji/ teksture na stepenicama, pojačano osvjetljenje</li> <li>• Omogućavanje korištenja stolne lampe ili alternativnog izvora svjetlosti, postavljanje filtera za svjetlost, osigurati svijetlo bez treperenja, postavljanje zaštite na prozor i sl.</li> </ul>  |
| Osobe s intelektualnim teškoćama | <ul style="list-style-type: none"> <li>• prezentacija novih informacija verbalnim umjesto pisanim putem</li> <li>• organizirati okolinu s minimalnim distrakcijama i izbjegavati nepotrebne promjene</li> <li>• osigurati dobar kontakt očima za osiguranje razumijevanja</li> <li>• koristiti jednostavan jezik i jasne rečenice</li> <li>• potvrditi da li je osoba razumjela s zahtjevom za demonstraciju ili da ponovi uputu svojim riječima</li> <li>• Sve pisane upute napisati ukratko i jasno koristeći: jednostavne termine, veći font i boje, podebljanje, grafičke oznake, mala slova umjesto velikih za lakše čitanje, tisak na papiru u boji</li> </ul>  |

**Korisnik projekta:**  
Opća bolnica Virovitica  
Ljudevita Gaja 21  
Virovitica  
033-747-444

**Za više informacija o projektu:** [www.bolnica-virovitica.hr](http://www.bolnica-virovitica.hr)  
**Za više informacija o EU fondovima:** [www.strukturnifondovi.hr](http://www.strukturnifondovi.hr)

**Autori teksta:** Institut za razvoj tržišta rada