



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO ZDRAVSTVA

Datum: 15. 11. 2016.

Ur. broj: 01-1-16-35/1

KLASA: 034-01/16-04/12  
URBROJ: 534-07-3-1/3-16-2  
Zagreb, 26. listopada 2016.

ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA  
KOMORAMA  
- s v i m a -  
prema dostavnoj listi

**PREDMET:** Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom – Načelo razumne prilagodbe u komunikaciji s osobama s invaliditetom  
- *naputak, dostavlja se*

Poštovani/e,

obavještavamo Vas da je pri ovom Ministarstvu zaprimljena preporuka i mišljenje Ureda pravobraniteljice za osobe s invaliditetom (u daljnjem tekstu: Ured pravobraniteljice) vezano za potrebu osiguranja razumne prilagodbe u komunikaciji s osobama s invaliditetom.

Ured pravobraniteljice u dopisu upozorava na česte pritužbe stranaka radi nemogućnosti ili otežane komunikacije osoba s raznim vrstama invaliditeta s medicinskim osobljem tijekom procesa liječenja. Preporuku i mišljenje Ureda pravobraniteljice dostavljamo na uvid u privitku ovog dopisa.

Ovim putem naglašavamo da svaka osoba ima pravo raspolagati informacijama vezanima za vlastito zdravlje na njoj razumljiv način i općenito svako postupanje prema osobama s invaliditetom treba biti na ravnopravnoj osnovi s drugima.

Sukladno članku 2. Konvencije o pravima osoba s invaliditetom (u daljnjem tekstu: Konvencija) »Razumna prilagodba« znači *potrebnu i prikladnu preinaku i podešavanja, koja ne predstavljaju nesrazmjerno 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.*

Osiguranje razumne prilagodbe je obveza države propisana Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom i stoga se kao konvencijsko načelo mora poštivati. Ističemo da razumna prilagodba ne zahtjeva nerazmjerno ili neprimjereno opterećenje radnika u djelatnosti zdravstvene zaštite. Stoga molimo da osigurate takvo postupanje.



Republika Hrvatska obvezna je poduzimati sve potrebne mjere u cilju poštivanja odredbi Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Zakona o zaštiti prava pacijenata.

Tekst Zakona o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom („Narodne novine“ broj 6/2007) dostupan je na poveznici: [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007\\_06\\_6\\_80.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html)

Naglašavamo da je od velike važnosti da zdravstveni radnici koji izravno kontaktiraju s osobama s invaliditetom budu upoznati s navedenim dokumentima i obvezama te da u svom svakodnevnom radu koriste potrebne prilagodbe u komunikaciji s osobama s invaliditetom s obzirom na vrstu oštećenja.

S poštovanjem,

  
prof. dr. sc. Milan Kujundžić, dr. med.

Prilozi:

- kao u tekstu

Dostaviti:

1. Bolničke zdravstvene ustanove
2. Zdravstveni zavodi
3. Domovi zdravlja
4. Poliklinike
5. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
6. Komore zdravstvenih radnika
7. Pismohrana, ovdje

Na znanje:

1. Ured Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom



REPUBLIKA HRVATSKA

Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom

Broj: POSI – 1.2.1.-684/16-09-03

Zagreb, 23. kolovoza 2016. godine

2450078			REPUBLIKA HRVATSKA		
			Ministarstvo zdravlja		
Primljeno:			26.08.2016 09:05:36		
Klasifikacijska oznaka:			Org. jed.		
034-01/16-04/12			534-07;		
Uredžbeni broj		Prilozi	Vrijednost:		
378-16-01		0	-		

REPUBLIKA HRVATSKA		MINISTARSTVO ZDRAVLJA	
25-08-2016		2150	
534-07			

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:

*Ured 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 zakinuta 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 prilagodbe, 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).

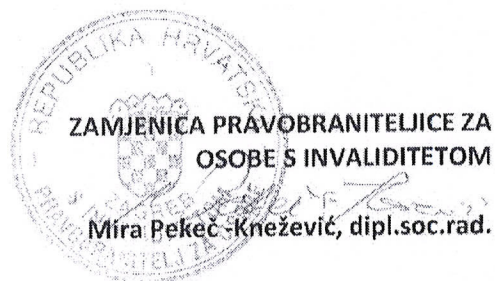
Obveza je Republike Hrvatske da poduzme potrebne mjere sukladno zaključcima Odbora UN, a u cilju poštivanja odredbi Konvencije o pravima osoba s invaliditetom.

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 Grga Tuškana 37, 10000 Zagreb*
- 2) *Hrvatska komora medicinskih sestara, Maksimirska 111/2, 10000 Zagreb,*