

adresa: Medulićeva 34, 10000 Zagreb
telefon: ++385 1 4875 431
e-mail: dodir@dodir.hr • www.dodir.hr
IBAN: HR 1323 6000 0110 1318 154
MB: 1239473 • OIB: 48953641019



HRVATSKI SAVEZ
GLUHOSLIJEPIH OSOBA
D O D I R
CROATIAN ASSOCIATION
OF DEAFBLIND PERSONS

Zagreb, 11. listopada 2024.

Poštovani,

Hrvatski savez gluhoslijepih osoba Dodir od nastanka 1994. godine temelji svoje djelovanje na stvarnim potrebama gluhoslijepih, gluhih i nagluhih osoba i njihovih članova obitelji radi osiguravanja i pružanja kvalitetne podrške u pristupima informacijama, komunikaciji, kretanju i socijalnoj interakciji i već godinama ima glavnu i ključnu ulogu u provedbi edukacijskih i drugih programa za izobrazbu npr. stručnih prevoditelja znakovnog jezika i prevoditelje za gluhoslijepe, gluhe i nagluhe osobe, razvijanju i postavljanju standarda pružanja različitih vrsta usluga u području zdravstva, socijalne skrbi, odgoja i obrazovanja, kulturi i sl., promicanja i ostvarivanja suradnje na nacionalnoj i međunarodnoj razini. Također, Savez Dodir osigurava komunikacijsku podršku, pristup informacijama i podršku u orijentaciji i kretanju za gluhoslijepe, gluhe i nagluhe osobe.

Naime, posjedovati **jasne i razumljive informacije** od iznimne je važnosti pri donošenju odluka o vlastitom zdravlju te **uslugama zdravstvene skrbi**. Svaka osoba kao aktivni ili pasivni sudionik zdravstvene skrbi želi biti uključena u odluke o vlastitome zdravlju, načinu liječenja te pružanju odgovarajuće podrške. Informacije o zdravlju, kao i one o uslugama zdravstvene skrbi mogu biti itekako složene, a ako ih osoba ne dobije na jasan i razumljiv način, vrlo je moguće da neće donijeti za sebe najispravniju odluku.

U svakom je trenutku važno da je pacijent upoznat s procedurom liječenja, njegovim posljedicama te opcijama, ali i potencijalnim problemima ako ne poslušava savjete liječnika, medicinskih sestara i drugog zdravstvenog osoblja za njegu. **Gluhoslijepim je osobama teže dobiti jasne i razumljive informacije zbog svojih komunikacijskih barijera** koje zahtijevaju pomoć i podršku u specifičnim oblicima. Primjerice, potreban im je prevoditelj za gluhoslijepe osobe ili primitak informacija u drugačijim oblicima. Iako prema Zakonu o zaštiti pacijenata, pacijenti s invaliditetom imaju pravo dobiti obavijesti u njima pristupačnom obliku, za gluhoslijepe osobe zdravstveni je sustav manje pristupačan.

Naručivanja za liječničke preglede obavljaju se telefonski ili preko interneta, a oba su načina nepristupačna za gluhoslijepu osobu. Nadalje, sva medicinska dokumentacija ispisana je slovima sitnog fonta, što je neprilagođeno za gluhoslijepe osobe. Za svaki se pregled gluhoslijepa osoba samostalno treba pobrinuti za osiguravanje podrške koja joj je potrebna. Prepreke koje otežavaju pristup skrbi i korištenje usluga, ostavljaju korisnike frustriranim i zabrinutim za svoje zdravlje. Kada se usluge osmišljavaju, **komunikacijske potrebe ljudi često se nenamjerno zanemaruju**.

Našim trogodišnjim programom „**Zdravstvo po mojoj mjeri**“ ciljano djelujemo na osnaživanje gluhoslijepih osoba u zdravstvenom sustavu i ovoga puta iz tog aspekta doprinosimo zaštiti i unapređenju njihovoga zdravlja. Uz to, borimo se za zaštitu prava pacijenata osiguravanjem alata koji gluhoslijepim osobama mogu pomoći u tome da informacije dobivaju u odgovarajućem formatu te da se osjećaju osnaženo u zagovaranju svojih prava u zdravstvenom sustavu.

Savez Dodir provodi ovaj program od 2022. do 2025. godine, u suradnji s partnerima, lokalnim udrugama: Udrugom gluhoslijepih osoba grada Zagreba (UGsO Zagreb), Udrugom gluhoslijepih osoba grada Splita „Osjet“ (UGsO Split), Udrugom gluhoslijepih osoba grada Osijeka (UGsO Osijek) te Udrugom gluhoslijepih osoba Varaždinske županije (UGsO Varaždin), **uz financijsku potporu Ministarstva zdravstva**.

BOLJA KVALITETA ŽIVOTA GLUHOSLIJEPIH OSOBA
BETTER QUALITY OF LIVING FOR THE DEAFBLIND



Uz podizanje razine pristupačnosti gluhoslijepim pacijentima u sustavu zdravstvene zaštite i **osvještavanje zdravstvenih djelatnika o različitim komunikacijskim potrebama gluhoslijepih pacijenata**, a koji su naši kontinuirani ciljevi u području zdravstva, ovaj put stavljamo naglasak i na osnaživanje gluhoslijepih osoba u zagovaranju svojih prava kao pacijenata.

Gluhoslijepe osobe sve češće posjećuju kliničke ustanove, opće i specijalne bolnice i domove zdravlja. Posljednjim istraživanjem, provedenim 2021. godine, o životu gluhoslijepih osoba u Hrvatskoj utvrđeno je da najveći postotak populacije gluhoslijepih osoba pripada trećoj dobi, što automatski znači da su i česti posjetitelji zdravstvenih ustanova.

Prema podacima Saveza, najveći problem s kojim se suočavaju jest upravo nepristupačnost zdravstvenih ustanova, od procesa naručivanja na preglede, samog odlaska u zdravstvene ustanove, dobivene medicinske dokumentacije u nepristupačnom formatu do osobnog frustrirajućeg i zbunjujućeg osjećaja zbog nedovoljne informiranosti te gubitka kontrole prilikom odlučivanja o vlastitom zdravlju.

Zdravstveni djelatnici koji ostvaruju kontakt s gluhoslijepim pacijentima prilikom prijema i na pregledima često ne znaju kako im pristupiti i komunicirati s njima. Zbog toga je izrazito bitno kontinuirano ih **educirati za rad s gluhoslijepim pacijentima** prilikom pružanja usluga zdravstvene zaštite, što će biti moguće **uz tzv. komunikacijske pakete** koje smo osmislili.

„Kako su upravo nepristupačna komunikacija i pristup informacijama goruća tema kada su u pitanju osobe s gluhosljepoćom, jedan od ciljeva koji smo si zadali ovim programom, upravo je pokušati osmisliti alate kojima ćemo doskočiti navedenom problemu komunikacije gluhoslijepih osoba sa zdravstvenim djelatnicima i osobljem. Tako je napravljen komunikacijski paket koji uključuje **Zdravstvene putovnice za gluhoslijepe osobe**, zajedno sa setom sastavljenim od bloka za pisanje i debelog flomastera koji će pak omogućiti pisanje uvećanim tiskanim slovima na papiru, što je samo jedan od načina komunikacije koji gluhoslijepe osobe koriste. Predviđeno je da naši korisnici svoj komunikacijski paket imaju prilikom odlaska u zdravstvenu ustanovu“, objasnila je voditeljica programa.

“Hrvatski savez gluhoslijepih osoba “Dodir” već godinama pokušava riješiti problem pristupa zdravstvenom sustavu jer gluhoslijepe osobe, zbog otežane komunikacije, nerijetko dobivaju neadekvatnu njegu. Iz tog smo razloga prijavili trogodišnji program, koji financira Ministarstvo zdravstva, a u sklopu kojeg smo izradili zdravstvene putovnice za gluhoslijepe osobe. To je važno jer će se skeniranjem QR-koda s putovnice moći brzo i jednostavno doći do ključnih informacija o zdravlju gluhoslijepog pacijenta, ali i do informacija o njegovoj gluhosljepoći (na koji način mu pristupiti i komunicirati s njim; podatci za kontakt prevoditeljske službe odnosno Službe podrške u slučaju da je potrebno angažirati prevoditelja za gluhoslijepe osobe). Ova će inovacija značajno poboljšati pristupačnost zdravstvene skrbi gluhoslijepim osobama, ali će poboljšati i kvalitetu usluga prevoditelja za gluhoslijepe u zdravstvenom sustavu”, objasnila je predsjednica Saveza **dr. sc. Sanja Tarczay**, predstavljajući ovaj novitet na **Sajmu zdravstvenih inovacija u travnju 2023. godine**, na kojem je sudjelovala kao jedna od panelistica, a na kojem se raspravljalo o značaju inovacija i suradnje različitih sektora u pružanju kvalitetne zdravstvene zaštite i upravljanju promjenama, te je predstavljeno nekoliko inspirativnih primjera zdravstvenih inovacija i dobrih praksi. Riječ je bila o inovacijama koje već jesu ili nastoje zaživjeti u hrvatskoj praksi te se kontinuirano razvijaju u kontekstu uvođenja promjena u zdravstvu i pomaka prema integriranoj i multidisciplinarnoj skrbi.

U sklopu programa Savez Dodir također će provesti i **kvalitativno istraživanje o pristupačnosti zdravstvenog sustava za gluhoslijepe osobe** te će se, temeljem dobivenih rezultata, izraditi **smjernice za pristupačnost zdravstvenog sustava** na temelju rezultata kvalitativnog istraživanja.

Sve ostale aktivnosti prati i **edukativno-informativna kampanja** čiji je cilj kroz serijal kratkih videouradaka osvijestiti potrebe gluhoslijepih pacijenata i nužnost pristupačnog zdravstvenog sustava, te Vas u vezi s time molimo i obavještavamo da i **Vi i Vaša ustanova možete sudjelovati u tome** npr., proslijeđivanjem dijela naših videa na **Vašim multimedijalnim pločama** ili dijeljenjem videa na **Vašim internetskim stranicama**, kako bismo zajedničkim radom **osigurali kvalitetu** cjelokupnog rada zdravstvenih ustanova i za gluhoslijepe pacijente u zdravstvenome sustavu.

U prilogu Vam dostavljamo poveznice na serijal videouradaka koji se zasada sastoji od 5 kratkih videomaterijala zajedničkog naslova „**Gluhoslijepe osoba u zdravstvu**“:

1. Posjet doktoru – https://www.youtube.com/watch?v=7EhOrRIZE_U
2. Hitna medicinska služba – <https://www.youtube.com/watch?v=ko5T9bHToZg>
3. Boravak u bolnici – <https://www.youtube.com/watch?v=OlfWMXTCWCc>
4. U ljekarni – <https://www.youtube.com/watch?v=9rgvATyAMZw&t=2s>
5. Gluhošljepoća i dijabetes – <https://www.youtube.com/watch?v=4VzSFa2FskQ>

Za sva dodatna objašnjenja, pitanja ili Vaš prijedlog suradnje u vezi s dijeljenjem navedenih videa i drugih zajedničkih aktivnosti stojimo Vam na raspolaganju.

Unaprijed Vam zahvaljujemo na odgovoru!

S poštovanjem,

Arijana Lekić, stručni suradnik za projekte i programe