

Republika Hrvatska

Izvješće o radu za 2017. godinu sažetak







SADRŽAJ

1.	UVOD	5
2.	STATISTIČKI PODATCI	8
3.	STRUČNI SAVJET PRAVOBRANITELJICE ZA OSOBE S INVALIDITETOM	12
4.	PRIJEDLOZI I PREPORUKE ZA IZMJENE I DOPUNE PROPISA	12
5.	JEDNAKOST I NEDISKRIMINACIJA	12
6.	PRISTUP PRAVOSUĐU	13
7.	OSOBNA SLOBODA I SIGURNOST	13
8.	ČLANAK 15. SLOBODA OD MUČENJA ILI OKRUTNOG, NEČOVJEČNOG ILI PONIŽAVAJUĆEG POSTUPANJA ILI KAŽNJAVANJA	14
9.	JEDNAKOST PRED ZAKONOM	15
10.	POŠTIVANJE DOMA I OBITELJI	16
11.	ŽENE S INVALIDITETOM	16
12.	SLOBODA OD IZRABLJIVANJA, NASILJA I ZLOSTAVLJANJA	17
13.	ZDRAVSTVO	18
14.	RANE INTERVENCIJE I DJECA S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU	19
15.	ODGOJ I OBRAZOVANJE	20
16.	OSPOSOBLJAVANJE I REHABILITACIJA	23
17.	ZAPOŠLJAVANJE I RAD	24
18.	PRISTUPAČNOST	25
19.	NEOVISNO ŽIVLJENJE I ŽIVOT U ZAJEDNICI	28
20.	PRIMJERENI ŽIVOTNI STANDARD I SOCIJALNA ZAŠTITA	31
	20.1. SOCIJALNA SKRB	31
	20.2. JEDINSTVENO TIJELO VJEŠTAČENJA	32
	20.3. MIROVINSKO OSIGURANJE	33
21.	SUDJELOVANJE U POLITIČKOM I JAVNOM ŽIVOTU	34
22.	SURADNJA S ORGANIZACIJAMA CIVILNOG DRUŠTVA	35
23.	SUDJELOVANJE U KULTURNOM ŽIVOTU, REKREACIJI, RAZONODI I SPORTU	35
24.	MEĐUNARODNA SURADNJA	36
25.	PODIZANJE RAZINE SVIJEŠTI	36
26.	RIZIČNE SITUACIJE I HUMANITARNA KRIZNA STANJA	37
27.	OPĆE I FINACIJSKO POSLOVANJE	37
28.	ZAKLJUČAK	37
29.	LITERATURA	37
30.	PRILOZI	37



Kratica	Naziv
ASOO	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih
AZOO	Agencija za odgoj i obrazovanje
COO	Centar za odgoj i obrazovanje
CZSS	Centar za socijalnu skrb
DPS	Državni pedagoški standard
DV	Dječji vrtić
EU	Europska unija
HPO	Hrvatski paraolimpijski odbor
HZJZ	Hrvatski zavod za javno zdravstvo
HZMO	Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje
HZZ	Hrvatski zavod za zapošljavanje
HZZO	Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
KZ	Kazneni zakon
MDOMSP	Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku
MMPI	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
MP	Ministarstvo pravosuđa
MRMS	Ministarstvo rada i mirovinskoga sustava
MRRFEU	Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova Europske unije
MUP	Ministarstvo unutarnjih poslova
MZ	Ministarstvo zdravstva
MZO	Ministarstvo znanosti i obrazovanja
NN	Narodne novine
ODO	Općinsko državno odvjetništvo
OSI	Osoba/e s invaliditetom
OŠ	Osnovna škola
POSI	Pravobranitelj/ica za osobe s invaliditetom
PU	Policijska uprava
RH	Republika Hrvatska
SŠ	Srednja škola
UDU	Ured državne uprave
UN	Ujedinjeni narodi
UNDP	Program Ujedinjenih naroda za razvoj
UNICEF	Fond Ujedinjenih naroda za djecu
ZOSI	Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje OSI
ZSD	Zakon o suzbijanju diskriminacije



1. UVOD

Sukladno djelokrugu rada propisanom Zakonom o pravobranitelju za osobe s invaliditetom („Narodne novine“, br. 107/07), u ovom Izvješću prikazan je rad Pravobranitelja za osobe s invaliditetom.

Svjesni važnosti rodne ravnopravnosti, zbog potrebe za sažetošću, imenice muškog roda u ovom Izvješću odnose se podjednako i na muški i na ženski spol.

U 2017. godini obratilo nam se 1 827 građana, što je za 31% više u odnosu na 2016. godinu. Uz navedeno, postupali smo i po 266 iz prethodnih razdoblja, što je ukupno 2 093 razmatranih zahtjeva građana. U zaštiti i afirmaciji prava osoba s invaliditetom te suzbijanju svih oblika diskriminacije bilo je ukupno 2 913 postupanja po navedenim pritužbama; upućeno je više od 650 preporuka i upozorenja nadležnim tijelima, predloženo preko 60 izmjena odredbi i dano 43 mišljenja u 31 propisu. Izvršili smo 47 obilazaka prostora u kojima su smještene, borave ili su zaposlene osobe s invaliditetom, izlagali na 86 stručnih skupova i radionica zagovarajući društveni model invaliditeta i načela razumne prilagodbe te aktivno sudjelovali u 121 događanju. Uputili smo 33 priopćenja za medije, gostovali i dali više od 230 izjava u medijima te organizirali samostalno ili u suradnji 27 međunarodnih i domaćih skupova.

Suradnja s međunarodnim organizacijama i tijelima te članstvo u mreži Equinet bile su značajne aktivnosti u kojima su sudjelovali predstavnici Ureda pravobraniteljice za osobe s invaliditetom s ciljem promicanja i primjene odredbi Konvencije o pravima osoba s invaliditetom.

Po načelu „Ništa o nama bez nas“ osnovali smo u 2017. godini Stručni savjet pravobraniteljice za osobe s invaliditetom koji se sastoji od 15 članova, stručnjaka i zagovarača u području invaliditeta.

Zahvaljujući Ministarstvu državne imovine koje nam je osiguralo prostor, a sukladno strateškom planiranju, finalizirane su pripreme za otvaranje prvog od tri planirana područna ureda u Osijeku u 2018. godini.

Kao i prethodnih godina najveći broj pritužbi pravobraniteljici za osobe s invaliditetom bio je u području socijalne zaštite, potom slijede područja rada i zapošljavanja, pristupa dobrima i uslugama, mirovinskog osiguranja, zdravstva te odgoja i obrazovanja. Također su to i područja u kojima su bile utvrđene povreda prava zajamčenih zakonom, međunarodnim dokumentima te Ustavom RH. U većini su se odnosile na uskraćivanje razumne prilagodbe i dugotrajnost postupka.

Više od 300 obraćanja građana s invaliditetom pravobraniteljici, odnosilo se na područje **socijalne skrbi** što upućuje na to da su i dalje osobe s invaliditetom predmetom skrbi, a ne nositelji prava. Da je to tako potvrđuju brojna zakonodavna ograničenja u ostvarivanju naknada i usluga kojima se ne potiče pravo na izbor i uključenost u zajednicu, već su izložene rizicima siromaštva.

Kada govorimo o **pravu osoba s invaliditetom da ostvare pravo na neovisno življenje i život u zajednici**, da biraju mjesto boravka, gdje i s kim će živjeti, smatramo da nismo osigurali uživanje ovog prava.

Više od 10 000 osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj danas živi u institucijama. Njihova sudbina ovisi o volji njihovih skrbnika i centara za socijalnu skrb koji su umjesto njih donijeli odluku da je život iza zaključanih vrata institucije u njihovom najboljem interesu. U institucijama, lišeni slobode, a bez da su počinili neko kazneno djelo, provedu uglavnom cijeli svoj život, bez prava na privatnost i bilo koji osobni izbor.

U nekim institucijama primjenjuju se i mjere prisile, protivno nacionalnim zakonima i Konvenciji te bez provođenja sustavnog nadzora nad primjenom ovih mjera i sankcioniranja prekršitelja prava.

Sustavno izdvajanje osoba s invaliditetom u institucije protivno vlastitoj volji, jer im nije osigurana podrška odnosno usluge da bi mogli živjeti u zajednici predstavlja njihovu **diskriminaciju, odnosno segregaciju** - protivno je načelima poštivanja ljudskih prava osoba s invaliditetom i obvezama koje je država preuzela ratifikacijom Konvencije o pravima osoba s invaliditetom.

Prema podacima o osobama smještenim izvan vlastite obitelji vidljiv je od 2014. godine do 2017. godine trend smanjenja broja smještaja u domove socijalne skrbi, ali se istovremeno bilježi povećanje



broja smještaja u udomiteljskim obiteljima i obiteljskim domovima. Povećanje broja korisnika u udomiteljskim obiteljima ili obiteljskim domovima smatramo pogrešnim smjerom provođenja **politike deinstitucionalizacije**. Ovakav oblik skrbi zbog institucionalnih obilježja, za odrasle je osobe s invaliditetom neprihvatljiv i protivan Konvenciji.

Na dan 31.12.2017. u organiziranom stanovanju nalazi se samo 623 osobe, dok se u centrima za pružanje usluga u zajednici (transformirani domovi socijalne skrbi) nalazi 187 osoba. Osim formalno izražene namjere za nastavkom širenja usluga u zajednici kao i razvojem organiziranog stanovanja, izostaju konkretni pokazatelji aktivnosti koje se provode. Stoga izražavamo zabrinutost da se zbog određenih rizika u procesu transformacije institucija, a prvenstveno zbog sustavno neriješenog pitanja otpora zaposlenika domova, ne odustane od njihove daljnje **transformacije**.

Kada govorimo o zaprekama za jači zamah procesa transformacije i deinstitucionalizacije te razvoja usluga u zajednici, treba spomenuti i **nedovoljnu iskorištenost EU fondova**.

Širenje lepeze usluga u zajednici prioritetna je zadaća i preduvjet neovisnog i aktivnog sudjelovanja u životu zajednice i realizacije ljudskih prava (prava na rad, obrazovanje, mobilnost i dr.). Kako bi se zadovoljile potrebe svih osoba s invaliditetom kojima je potrebna **usluga osobnog asistenta**, tu je uslugu potrebno sustavno urediti. Zakon o asistentu/asistenciji kojim bi se svakoj osobi s invaliditetom u potrebi osigurala potrebna razina podrške, poštivanje dostojanstva i temeljnih prava čime bi smanjila potreba za institucionalnom skrbi, što je humanije i jeftinije.

Tijekom 2017. obišli smo 6 domova socijalne skrbi za smještaj osoba s intelektualnim i mentalnim oštećenjima privatnih osnivača, 1 obiteljski dom, te 7 pružatelja usluga organiziranog stanovanja, između kojih su 3 pružatelja transformirani državni domovi. U cilju **utvrđivanja poštivanja ljudskih prava smještenih osoba** o uočenim povredama prava izvijestili smo i obidene ustanove i nadležno ministarstvo s preporukama da nakon inspekcijskog nadzora otklone nepravilnosti. Zbog podkapacitiranosti inspekcija i uočene neusmjerenosti na pitanja ljudskih prava, nužno je uz preustroj inspekcija provesti i edukacije u području poštivanja ljudskih prava.

Zbog **tradicionalnog sustava skrbištva** kojeg nismo sukladno preuzetim obvezama zamijenili odlučivanjem uz podršku, osobe s invaliditetom koje su lišene poslovne sposobnosti onemogućene su u donošenju bilo kakvih odluka koje se tiču njihovih života, a odluke umjesto njih donosi skrbnik. Uskraćen im je i pristup pravosuđu, odnosno pravnoj zaštiti.

Roditelji djece s razvojnim rizicima i teškoćama u razvoju i dalje se ne mogu osloniti na **sustavnu ranu intervenciju** i podršku u smislu dijagnostike, odgovarajuće usluge logopeda, rehabilitatora i drugih stručnjaka. Oni svjedoče o listama čekanja na pojedine postupke; pružatelja usluge rane intervencije na njihovom području nema, nisu pravodobno informirani niti od pedijatra niti od sustava socijalne skrbi. Ozbiljne i konkretne aktivnosti u smislu razvijanja i širenja mreže izvaninstitucionalnih usluga za djecu s teškoćama u razvoju se ne provode, nema povećanja broja pružatelja usluga, niti je povećan broj korisnika obuhvaćenih izvaninstitucionalnim uslugama. Svega **518 djece** ostvarilo je pravo na ranu intervenciju u sustavu socijalne skrbi.

Nacionalni okvir za probir i dijagnostiku djece s poremećajima iz spektra **autizma** od 0-7 godina, iako je dovršen, nije implementiran u zdravstveni sustav RH.

U **sustavu odgoja i obrazovanja**, još uvijek zaprimamo pritužbe koje ukazuju na **nedostupnost predškolskog odgoja za djecu s teškoćama u razvoju** i čestu praksu dječjih vrtića da se uključivanje djeteta uvjetuje prethodnim osiguravanjem asistenta. Ukoliko djetetu nije omogućeno uključivanje u redovnu odgojno-obrazovnu ustanovu samo zbog njegovih teškoća u razvoju, zbog neosiguravanja podrške što prema važećem zakonodavstvu predstavlja diskriminaciju zbog propusta razumne prilagodbe.

Usmjerenost na podršku asistenta zamjetna je i u **osnovnoškolskom obrazovanju**, iako sustav odgoja i obrazovanja treba jačati kao i kapacitete za sve druge oblike profesionalne podrške učenicima s teškoćama u razvoju, (ekipiranje škola stručnjacima rehabilitacijskog profila, edukaciju samih nastavnika, stvaranje centara potpore za podršku redovnom sustavu obrazovanja. Ured pravobraniteljice aktivno je sudjelovao u izradi Pravilnika o pomoćnicima u nastavi i stručnim komunikacijskim posrednicima, te predlagao da se u odredbama navedenog Pravilnika izričito definira



da je osiguravanje pomoćnika u nastavi i stručnog komunikacijskog posrednika jedan od oblika razumne prilagodbe. Iako je prošao javnu raspravu, Pravilnik još nije donesen.

U izvješću su opisane i neke **teškoće koje učenici s teškoćama u razvoju imaju u sustavu srednjoškolskog obrazovanja** – od problema u postupku profesionalnog orijentiranja, do primjene mjera podrške u redovnim srednjim školama, ali i poteškoćama učenika u sustavu socijalne skrbi. Smatramo da odgoj i obrazovanje učenika s teškoćama u razvoju treba biti dio jedinstvenog obrazovnog sustava i pod ingerencijom ministarstva nadležnog za obrazovanje.

U Sektoru jedinstvenog tijela vještačenja Zavoda za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom u 2017. godini zaprimljeno je ukupno **85 411** zahtjeva za vještačenjem (od toga 50 327 iz sustava mirovinskog osiguranja i 25 567 iz sustava socijalne skrbi), a riješeno je ukupno **90 456** predmeta. Na kraju 2017. godine ukupan broj neriješenih predmeta bio je **32 495**. Zabrinjava podatak da u pojedinim područnim uredima (Osijek, Varaždin) vještačenja traju i više od godinu dana što je posljedica nedostatka liječnika specijalista vještaka kojih u sektoru ukupno nedostaje oko 50. Zabrinjava podatak da su od 17 područnih ureda svega tri pristupačna osobama s invaliditetom. Premda je postignuta stanovita informatička povezanost unutar sustava, usvojene dopune i izmjene Uredbe o metodologijama vještačenja, nije dosegnuta prvotna ideja „*jedinstveni nalaz i mišljenje*“ za potrebe ostvarivanja prava u različitim sustavima, niti su bitni propisi usklađeni s Uredbom. Unatoč naporima stručnjaka u Sektoru jedinstvenog tijela vještačenja na podizanju stručnosti, ostaje gorući problem nedostatak liječnika specijalista-vještaka i nepristupačnost neadekvatnih prostornih uvjeta u kojima se provode vještačenja i to u gotovo svim područnim uredima te je nužno pristupiti iznalaženju različitih vidova angažiranja stručnjaka, u suradnji s lokalnim samoupravama te osigurati odgovarajuće prostorne uvjete.

Iako je osnovan još 2015. godine, dugo očekivani Centar za profesionalnu rehabilitaciju u Splitu s radom je započeo u 2017. godini, pa danas u Hrvatskoj djeluju ukupno četiri takva centra. Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom kao nositelj novog modela profesionalne rehabilitacije i centri u Zagrebu, Rijeci, Osijeku i Splitu i dalje upozoravaju na cijeli **niz teškoća u provedbi usluga profesionalne rehabilitacije**, prvenstveno na neusklađenost drugih sustava i zakonodavnih uređenja koji se tiču ovog područja. Primjerice, sustav mirovinskog osiguranja je usmjeren na umirovljenje i uklanjanje osoba s invaliditetom s tržišta rada, umjesto na njihovu aktivaciju i vraćanje u svijet rada. Budući da i dalje govorimo o velikom broju osoba s invaliditetom s preostalim radnim sposobnostima izvan radnog odnosa, neupitno je osnaživanje sustava profesionalne rehabilitacije, što i jest jedna od predstojećih ključnih promjena u zakonodavstvu, a kako bi se omogućilo osobama s invaliditetom ponovni ulazak na tržište rada i spriječilo da dođe do daljnjeg narušavanja njihovih preostalih radnih i općih sposobnosti.

Kada se govori o **zapošljavanju i radu** osoba s invaliditetom u 2017. godini, pritužbe stranaka odnosile su se uglavnom na provođenje postupaka zapošljavanja odnosno natječaja/oglasa, uskratu prava prednosti pri zapošljavanju pod jednakim uvjetima, potrebu za razumnom prilagodbom odnosno na uskratu iste pri zapošljavanju i na radnom mjestu, te na druge oblike **diskriminacije po osnovi invaliditeta pri zapošljavanju i na radnom mjestu**. Pritužbe se ne razlikuju bitno u odnosu na 2016. godinu. Načelo razumne prilagodbe još je uvijek daleko od standarda te pritužbe stranaka ukazuju da se ista često promatra kao povlašteni tretman na radnom mjestu. U odnosu na razumnu prilagodbu, najraširenija svijest među poslodavcima i radnim kolektivom je ona o potrebi uklanjanja arhitektonskih ili fizičkih barijera. Međutim, razina svijesti je i nadalje niska u odnosu na uvjete i organizaciju rada, pa kada se ukaže potreba za npr. radom od kuće ili fleksibilnim radnim vremenom, osobe s invaliditetom nailaze na još teži problem odnosno predrasudu i nerazumijevanje za svoje potrebe.

U 2017. godini nastavlja se trend konstantnog smanjenja **mirovina** u RH u odnosu na plaće. Udio prosječne mirovine u neto plaći na kraju 2017. iznosio je 37,45%, a na kraju 2013. godine taj je udio iznosio 40,79%. Da bi se spriječilo socijalno propadanje umirovljenika, potrebno je odrediti da se rast mirovina veže uz rast plaća.



Posebno zabrinjava podatak da je Hrvatska na dan 31.12.2017. imala **70 107** invalida rada izvan radnog odnosa, kojima je priznato pravo na invalidsku mirovinu zbog utvrđene profesionalne nesposobnosti za rad, odnosno djelomičnog gubitka radne sposobnosti. Također, zabrinjava činjenica da njihova prosječna mirovina iznosi **1 795,73 kune**. Svega je **5 314** osoba s profesionalnom nesposobnošću ostalo u svijetu rada. Ovaj nepovoljan omjer moguće je, i potrebno mijenjati uz pomoć profesionalne rehabilitacije, ulaganjem u preostale sposobnosti i produktivnim mjerama jačanja očuvanih potencijala osoba s invaliditetom.

Zdravstvo je bilo jedno od pet najčešćih područja zaprimljenih pritužbi. Najveći je broj preporuka i upozorenja, te prijedloga izmjena propisa, upućenih Ministarstvu zdravstva i Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje koje su se odnosile na dostupnost zdravstvenih usluga - ostvarivanja prava na liječenje, fizikalnu terapiju i zdravstvenu njegu u kući, bolničku rehabilitaciju, ortopedska i druga pomagala te lijekove.

Provedeno istraživanje o problemima na području **medicinske rehabilitacije u specijalnim bolnicama** ukazuje na potrebu revidiranja/reorganizacije i analize kriterija po kojima se financiraju Bolnice, ali i ustanove za medicinsku rehabilitaciju koje pružaju zdravstvenu njegu i fizikalnu terapiju u kući budući da se, kao najveći problem, nametnuo predugačak vremenski period čekanja na rehabilitaciju.

Ured je zaprimio nekoliko **pritužbi osoba sa spinalnim ozljedama i teškim stupnjem dekubitalnih rana** koje su životno ugrožavajuće i koje ukazuju na potrebu za uspostavom jedinstvenog specijaliziranog mjesta gdje će se liječiti osobe sa spinalnim ozljedama i posljedicama takvih ozljeda.

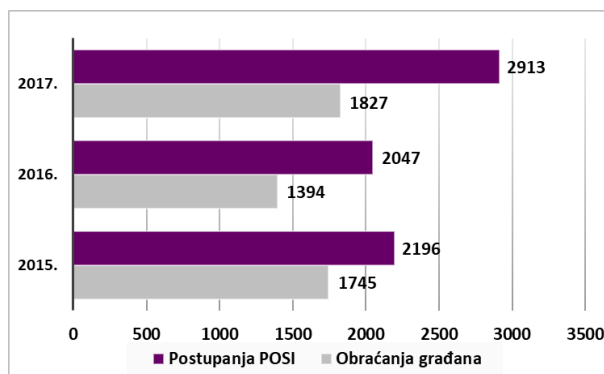
Pristupačnost građevina i dalje je jedan od najčešćih oblika diskriminacije osoba s invaliditetom - propuštanjem razumne prilagodbe. Kao opravdanje za nečinjenje prilagodbi tijela javne vlasti navode da se radi o građevinama zaštićenoj kulturnoj baštini ili da nema dovoljno financijskih sredstava u proračunu. Želimo li da RH bude top turistička destinacija tada moramo učiniti turističku ponudu potpunom, a što znači prilagoditi cestovni, željeznički, zračni i pomorski prijevoz, smještaj bez obzira govorimo li o hotelu, apartmanu ili OPG-u, sportske sadržaje i sve druge usluge koje u ovom trenutku nisu pristupačne osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti.

U nastavku ovog izvješća prikazati ćemo sažetak cjelovitog Izvješća o radu, a koji se odnosi na statističke podatke o radu institucije, podatke koji se odnose na pritužbe, postupanja i aktivnosti pravobraniteljice, stavove, mišljenja, prijedloge propisa i preporuke koje su upućene raznim državnim tijelima, prijedloge za poboljšanje položaja osoba s invaliditetom u pojedinim područjima te prikaz životnih situacija osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju zbog kojih su se obraćali pravobraniteljici.

2. STATISTIČKI PODATCI

Najčešće su se obraćale same osobe s invaliditetom poštom, faxom, telefonom, e-mailom te osobnim dolascima.

Prema navedenim podacima, u 2017. godini u odnosu na 2016. godinu došlo je do porasta broja obraćanja građana za 31% pa sukladno tomu i do većeg broja postupanja Ureda (porast od 42%).





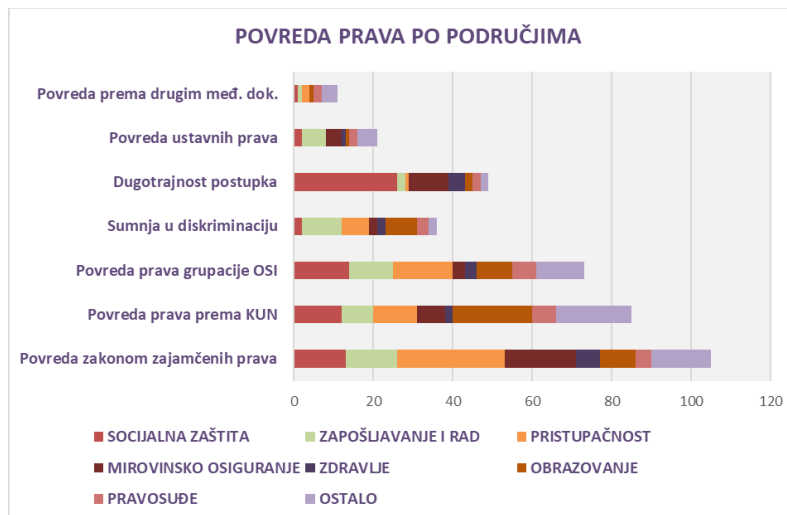
2.1. PODATCI O POVREDAMA PRAVA

U tablici su prikazani podatci o povredama prava u zaključenim predmetima u 2017. godini. Radi se o ukupno 972 predmeta (219 predmeta iz prethodnih razdoblja i 753 predmeta iz 2017. godine). U 251 predmetu ili njih 26% nije bilo povrede prava. U 362 predmeta ili njih 37% nije se utvrđivala povreda prava.



U takvim predmetima stranke se obraćaju tražeći različite informacije ili savjetovanje kako i gdje mogu ostvariti neko pravo. Pravobraniteljica tijekom postupka stranku savjetuje, ali se ne utvrđuje povreda prava.

U ukupno 359 predmeta ili njih 37% utvrđene su po područjima povrede prava kako je prikazano u sljedećoj tablici:



Prema navedenim podacima vidljivo je da je najveći broj kršenja prava zajamčenih zakonom, Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom kao i drugim međunarodnim dokumentima bio u području **pristupačnosti**. Najviše kršenja prava zbog dugotrajnosti postupka bilo je u području **socijalne zaštite**. Kršenje prava zajamčenih Ustavom te sumnja na diskriminaciju najčešće su bile u području **zapošljavanja i rada**. U području **mirovinskog osiguranja** najčešće su kršena prava zajamčena zakonom te zbog dugotrajnosti postupka.

2.2. PODATCI O OBRAĆANJIMA GRAĐANA U 2017. GODINI

U 2017. godini građani su se Pravobraniteljici obratili ukupno 1827 puta, što je za 433 pritužbe više u odnosu na 2016. godinu.

Pravobraniteljica je povodom pritužbi građana upućenih pisanim

Vrste kontakta	Pritužbe upućene pisanim putem	Obračanja građana koja nemaju karakter pritužbe	Pisano - nije bilo postupanja	Osobni dolazak i telefonom	UKUPNO
Broj obraćanja	900	121	24	782	1827
Broj upućenih preporuka, savjetovanja te drugih intervencija POSI	1781	153	/	979	2913

putem – njih 900, imala 1286 postupanja, a koja su se odnosila na preporuke i upozorenja upućena različitim institucijama te traženja očitovanja, izvješća, dopune dokumentacije te savjetovanja građana. U ukupno **121** obraćanja koja nisu imala karakter pritužbi pravobraniteljica je postupala **153** puta, od čega se njih **29** odnosilo na pisma potpore upućena fizičkim i pravnim osobama radi provođenja



istraživanja i projekata. U **782** slučajeva koji su se obratili telefonom i osobnim dolaskom, što je u odnosu na 2016. godinu za 61% više, pravobraniteljica je imala **979** postupanja. U 24 obraćanja građana nije bilo postupanja.

Podatci po područjima

Od ukupno 1 827 obraćanja, u sljedećoj tablici prikazano je 1 803 obraćanja po područjima zaprimljenih od pravnih i fizičkih osoba, a po kojima je pravobraniteljica postupala u 2017. godini.



Podatci po županijama

Kao i prethodnih godina, kada govorimo o pritužbama podnesenim pisanim putem, najviše se postupalo po pritužbama pristiglim s područja Grada Zagreba – **367**, zatim Splitsko-dalmatinske županije – **78** te Primorsko-goranske županije – **50**. Najmanji broj pritužbi zaprimljen je iz Ličko-senjske županije – **5** pritužbi. Malo je pritužbi zaprimljeno i s područja Koprivničko-križevačke županije i Virovitičko-podravske županije – njih **7**. U „ostalo“ se nalaze pritužbe zaprimljene od pravnih i fizičkih osoba koje u svojim podnescima nisu željele navesti mjesto prebivališta/boravišta, osobe koje su poslale prijave iz inozemstva te anonimne prijave. Takvih je pritužbi bilo **148**. Ured je zaprimio nekoliko molbi i preporuka radi otvaranja područnih ureda odnosno pojačanog terenskog rada i nužnosti prisutnosti pravobraniteljice za osobe s invaliditetom u njihovim sredinama (npr. Osječko-baranjska i Splitsko-dalmatinska županija). S obzirom na navedeno, u 2018. godini planirano je otvaranje područnog ureda u Osijeku.

Podatci po podnositelju

Najviše pritužbi pisanim putem podnijele su osobe s invaliditetom osobno – 49%, odnosno njih 483. U 19% slučajeva odnosno 191 podnesaka postupalo se na zahtjev roditelja djece s teškoćama u razvoju ili odraslih osoba s invaliditetom. Od saveza i udruga osoba s invaliditetom zaprimljeno je 11% podnesaka odnosno njih 114, koji su se odnosili na zaštitu prava njihovih članova, ali i na međusobne odnose ili odnose sa savezima udruga. U 76 slučajeva pritužbe su podnijeli članovi obitelji osobe/a s invaliditetom, što predstavlja 8%. Zabilježeno je 6% pritužbi odnosno njih 59 prosljeđenih od institucija i ustanova, s time da se većina odnosila na stranke koje su se pritužile drugim tijelima te su te pritužbe prosljeđene pravobraniteljici za osobe s invaliditetom. Ostalo se odnosi na pritužbe zaprimljene od odvjetnika, skrbnika, prijatelja te ostalih fizičkih osoba, njih 63. Od nepoznatih osoba zaprimljeno je 10 pritužbi.

Podnesci građana koji nemaju karakter pritužbe

U 2017. godini bilo je 153 postupanja po zaprimljenim podnescima građana koji nemaju karakter pritužbe. Odnosili su se na traženje različitih savjeta, obavještanje o poduzetim radnjama, traženje mišljenja i drugo. Ukupno je zaprimljen 121 takav podnesak. U 24 podneska koji su se odnosili na obavijesti, krivo upućene upite ili su neke od stranaka tražile zastupanje pravobraniteljice u sudskim sporovima, pravobraniteljica nije postupala jer nije bilo osnove. Pravobraniteljica je dala 29 pisama



potpore pojedincima i udrugama koja su se odnosila na unaprjeđenje kvalitete življenja osoba s invaliditetom i njihovih obitelji.

Savjetovanje osoba s invaliditetom putem telefona i osobnim dolaskom

Tijekom 2017. godine telefonom se obratilo **782** osoba. Predstavnici Ureda pravobraniteljice savjetovali su stranke **979** puta telefonom, pojedinačnim sastancima te savjetima elektroničkom poštom. Telefonska savjetovanja čine jedan od važnijih oblika savjetovanja osoba s invaliditetom, čemu u prilog ide i podatak da u odnosu na 2016. godinu bilježimo porast od 61%.

U 2017. godini pravobraniteljica je postupala sukladno ovlastima i po drugim propisima – Zakonu o suzbijanju diskriminacije i Zakonu o zaštiti osoba s duševnim smetnjama.

INICIJATIVE POSI - U 2017. godini pravobraniteljica je poduzimala razne aktivnosti na vlastitu inicijativu, a koje su se odnosile na izmjene i dopune propisa (u 14 propisa, 17 mišljenja), **preporuke i upozorenja** (posebno ističemo od ukupnog broja preporuke koje su se odnosile na područje života u zajednici i pristupačnosti, a bile su upućene ministarstvima i jedinicama lokalne i regionalne samouprave) – **466** općih i **218** pojedinačnih, **47** obilazaka, **27** događanja u kojima smo bili organizatori ili suorganizatori, **82** stručna sastanka te **33** priopćenja za medije radi ukazivanja na težak položaj pojedinih grupacija osoba s invaliditetom ili radi osvještavanja javnosti u svrhu uklanjanja predrasuda. Anketna ispitivanja su provedena u raznim područjima.

PROMICANJE PRAVA I INTERESA OSOBA S INVALIDITETOM

Organiziranje događanja - samostalno ili u suradnji s drugim institucijama i udrugama 27 događanja:

- skup povodom obilježavanja Međunarodnog dana žena na temu **Žene mijenjaju svijet rada**, Zagreb, u suradnji s SOIH-om i Centrom za ženske studije
- predstavljanje publikacije **Poštivanje prava osoba s invaliditetom smještenih u udomiteljskim obiteljima i obiteljskim domovima**, Zagreb
- stručni skup na temu **Pravo na inkluzivno obrazovanje za djecu s teškoćama u razvoju**, Gospić
- stručni skupovi za poslodavce na temu **Zapošljavanje i rad osoba s invaliditetom – prilika, a ne namet** održani u Zadarskoj, Karlovačkoj i Sisačko-moslavačkoj županiji u svibnju, Varaždinskoj i Krapinsko-zagorskoj županiji u lipnju, Dubrovačko-neretvanskoj, Požeško-slavonskoj i Brodsko-posavskoj županiji u rujnu, Ličko-senjskoj i Primorsko-goranskoj županiji u listopadu te u Vukovarsko-srijemskoj, Bjelovarsko-bilogorskoj, Koprivničko-križevačkoj, Gradu Zagrebu i Zagrebačkoj županiji u studenom, u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom
- tribine na temu **Razina usluga u zajednici za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom**, Dubrovnik i Metković
- tribina na temu **Položaj osoba s invaliditetom u RH te izazovima u raznim područjima**, Makarska
- savjetovanje na temu **položaja osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju na području Istarske županije**, Umag, u suradnji s udrugom „Pružam ti ruku“
- okrugli stol **Pravo osoba s invaliditetom na život u zajednici** pod pokroviteljstvom predsjednika Sabora Gordana Jandrokovića, Zagreb
- stručni sastanci na temu **unaprjeđivanja rane intervencije u djetinjstvu u našoj zemlji i stvaranja zajedničkog konceptualnog okvira od strane stručnih društava i komora**, Zagreb, u suradnji s Udrugom HURID, UNICEF-om i Pravobraniteljicom za djecu
- stručni sastanak s ministricom znanosti i obrazovanja Blaženkom Divjak, ministricom demografije, obitelji, mladih i socijalne politike Nadom Murganić te ministrom zdravstva Milanom Kujundžićem na temu **dogovora o jačanju međuresorne suradnje za rani razvoj i ranu intervenciju djece**, Zagreb, u suradnji s Udrugom HURID, UNICEF-om i Pravobraniteljicom za djecu
- nacionalni simpozij **Danas za sutra – kroz intersektorsku suradnju do integriranih usluga u ranoj intervenciji u djetinjstvu**, Zagreb, u suradnji s Udrugom HURID, UNICEF-om i Pravobraniteljicom za djecu
- 10. Rodina mliječna konferencija i prePorod organizirali su konferenciju na temu **Majčinstvo i žene s invaliditetom** uz potporu Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom, Zagreb



Publikacije - u suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo, SOIH-om te članicama SOIH-a, Hrvatskim savezom slijepih, Hrvatskim savezom gluhoslijepih osoba „Dodir“, Hrvatskom zajednicom laringektomiranih te prof. Slađanom Štrkalj Ivezić iz KZP Vrapče – brošura pod nazivom **Način ostvarivanja primjerenog kontakta i specifičnosti zdravstvene skrbi za osobe s invaliditetom**, izdavač HZJZ; u suradnji s Hrvatskim savezom udruga za mlade i studente s invaliditetom SUMSI – **Info brošura o pristupu osobama s invaliditetom**, izdavač SUMSI.

Više o statističkim podacima i promotivnim aktivnostima možete pronaći u cjelovitom Izvješću.

3. STRUČNI SAVJET PRAVOBRANITELJICE ZA OSOBE S INVALIDITETOM

Polazeći od načela „Ništa o nama bez nas“ koje pretpostavlja aktivno i izravno sudjelovanje osoba s invaliditetom u postupcima kreiranja politika i donošenja odluka, te obveze državnih tijela sukladno UN Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom, osnovan je *Stručni savjet pravobraniteljice za osobe s invaliditetom*. Stručni savjet čini 15 članova i njihove zamjene, osobe različitih profila, a koji su aktivno uključeni u zalaganje za prava osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Članovi 1. saziva Savjeta imenovani su na prijedlog pravobraniteljice na vrijeme od šest mjeseci. U prosincu 2017. objavljen je Javni poziv i izbor članova 2. saziva Stručnog savjeta pravobraniteljice za osobe s invaliditetom za 2018. godinu. Izabrane članice i članovi izabrani su na razdoblje od dvanaest mjeseci.

4. PRIJEDLOZI I PREPORUKE ZA IZMJENE I DOPUNE PROPISA

Tijekom 2017. godine sudjelovali smo u 21 e-Savjetovanju, o čemu govore sljedeći podaci:

e-Savjetovanja na kojima je POSI sudjelovao	Neobjavljena izvješća	Ukupno predloženo odredbi	Prihvaćeno	Djelomično prihvaćeno	Primljeno na znanje	Odbijeno
21	2	62	6	6	19	31

Osim navedenog, pravobraniteljica je dala i 43 mišljenja ili prijedloga izmjena i dopuna 31 propisa (zakona, podzakonskih akata, nacionalnih planova, strategija i izvješća o provedbi međunarodnih dokumenata), od čega na vlastitu inicijativu 17 prijedloga izmjena i dopuna u 14 propisa. Ostala mišljenja i prijedlozi su dani na traženje nadležnih institucija te na temelju prijedloga pojedinaca i udruga. Prije predlaganja određenih izmjena ili dopuna, pravobraniteljica je sudjelovala na više od 30 sastanaka ili ih inicirala. Predstavnici ureda su također kao promatrači sudjelovali u raspravama vezano uz provođenje operativnih programa *Konkurentnost i kohezija 2014. – 2020. te Učinkoviti ljudski potencijali 2014. – 2020.* Nadalje, Ured je uputio niz preporuka državnim tijelima, jedinicama lokalne i regionalne samouprave, kao i drugim pravnim i fizičkim osobama u svrhu uklanjanja predrasuda, promjena stavova i mišljenja o sposobnostima i mogućnostima osoba s invaliditetom, nudeći konkretne prijedloge kako da se poboljša kvaliteta života djece i odraslih osoba s invaliditetom u lokalnim sredinama. Detaljnije obrade navodimo u područjima cjelovitog Izvješća za 2017. godinu.

5. JEDNAKOST I NEDISKRIMINACIJA

Unatoč preporukama Odbora za prava osoba s invaliditetom koje su donesene 2015. godine, iste se ne poštuju u dovoljnoj mjeri jer se i dalje donose zakonodavne mjere koje isključuju pojedine grupacije osoba s invaliditetom. U 2017. godini postupano je u ukupno 161 pritužbi koje se tiču suzbijanja diskriminacije – u 51 nedovršenom predmetu iz 2015. i 2016., a u 111 iz 2017. godine. Od ukupnog broja (161) pravobraniteljica sumnja na diskriminaciju u 59 pritužbi (ili 37% od ukupnog broja pritužbi) u kojima se postupalo sukladno Zakonu o suzbijanju diskriminacije („Narodne novine“, br. 85/08 i 112/12), s obzirom na to da je u ostalim pritužbama riječ o (mogućim) povredama prava iz nekog drugog razloga, a ne zbog diskriminacije. Najčešći oblik diskriminacije bio je **propuštanje razumne prilagodbe** i to u područjima pristupa dobrima i uslugama, obrazovanja, zapošljavanja i rada, te diskriminacija općenito. Najveći broj pritužbi **sumnje na diskriminaciju odnosio se na pristup dobrima i uslugama**. U 2017. godini bilo je 79% više slučajeva u kojima sumnjamo na diskriminaciju (2016. godine – 33 slučajeva; 2017. godine – 59 slučajeva).



6. PRISTUP PRAVOSUĐU

U 2017. godini donesena je pravomoćna presuda kojom je naloženo tuženoj RH da, u najkraćem mogućem roku na primjeren način, reguliran mjerodavnim propisima i u skladu s pravilima struke, u zgradi Upravnog suda u Rijeci te ispred te zgrade ukloni prepreke koje osobama s invaliditetom, posebice onima koje se kreću uz pomoć elektromotornih invalidskih kolica, onemogućuju ulazak u tu zgradu i uskraćuju im pravo na pristup sudu. Sudska praksa je potvrdila preporuke pravobraniteljice iz prijašnjih izvješća o radu, kako je nužno poduzeti mjere kojima će se u žurnom roku nepristupačne građevine u kojima djeluju tijela pravosudne mreže učiniti pristupačnim ili preseliti u pristupačne prostore. Stoga **preporučujemo** nadležnom Ministarstvu da i u sljedećem razdoblju intenzivno poduzima konkretne aktivnosti s ciljem rješavanja ovog problema. Zbog determinacije građevinskih i drugih radova za osiguravanje pristupačnosti planiranim i osiguranim sredstvima u Državnom proračunu, **preporučujemo** nositeljima investicijskih prioriteta (posredničkim tijelima prve i druge razine) planiranje i osiguravanje sredstava iz EU fondova kojima bi se ciljano u ovom i sljedećem programskog razdoblju osigurala mogućnost financiranja ovakvih radova. Ministarstvu pravosuđa uz navedeno **preporučujemo** da žurno izradi stručnu analizu bitnih provedbenih čimbenika, kako tehničke, tako i pravne i financijske vrste, kako bi se moglo obuhvatiti sve vrste specifičnosti građevina u kojima se nalaze tijela pravosudne mreže, budući da je nemoguće odabrati tipsko rješenje za sve građevine.

7. OSOBNA SLOBODA I SIGURNOST

Oduzimanje prava na slobodu smještavanjem u institucije socijalne skrbi - U RH tisuće osoba s invaliditetom prisilno je smješteno u institucije socijalne skrbi, čime je prekršeno njihovo pravo na slobodu, zajamčeno Ustavom, obvezujućim međunarodnim dokumentima i nacionalnim zakonima. Prema podacima koje je pravobraniteljica dobila od centara za socijalnu skrb, većina njih za smještaj u instituciju socijalne skrbi traži pisani zahtjev/pristanak i osobe s invaliditetom lišene poslovne sposobnosti i njezinog skrbnika, a ako se sama osoba protivi smještaju, konačnu odluku o smještaju donosi stručni tim centra za socijalnu skrb, kada procijeni da je smještaj nužan, radi „zaštite zdravlja i života štićenika“, „interesa štićenika“, odnosno „dobrobiti“ štićenika. Odbor za prava osoba s invaliditetom u Smjernicama o primjeni čl. 14. Konvencije navodi da je „...prisilno zadržavanje osoba s invaliditetom na temelju opasnosti ili prijetnje koju predstavljaju, navodne potrebe za njegovom ili liječenjem, ili drugih razloga vezanih za oštećenja ili zdravstvenu dijagnozu u suprotnosti s pravom na slobodu i predstavlja proizvoljno lišavanje slobode...“.

Prilikom obilazaka ustanova socijalnih skrbi tijekom 2017. godine utvrdili smo da osobe s invaliditetom koje su već smještene u institucije, a lišene su poslovne sposobnosti, neovisno o tome tko je dao pristanak na smještaj, iz njih svojom voljom ne mogu izaći. Svojim zahtjevima za puštanjem na slobodu oni su se više puta obraćali svojim skrbnicima i centrima za socijalnu skrb, a dobivali su uglavnom usmene odgovore da to nije moguće. Onemogućen im je pristup pravosuđu, kao i ostvarivanje bilo kakve pravne pomoći radi zaštite i/ili ostvarivanja svojih prava. Osoba lišena poslovne sposobnosti nije ovlašten podnositelj žalbe na rješenje o priznavanju smještaja niti zahtjeva za prekidom smještaja, a ne može pokrenuti niti sudske postupke, osim onoga za preispitivanje poslovne sposobnosti. Dakle, ne postoji nikakav način da ospori odluku svoga skrbnika odnosno rješenje centra za socijalnu skrb pa niti da izađe iz institucije bez njihove odluke.

Preporučujemo prekinuti praksu oduzimanja slobode osobama s invaliditetom njihovim prisilnim smještanjem u institucije te im omogućiti život u zajednici, na ravnopravnoj osnovi s drugim sugrađanima, kroz razvoj usluga u zajednici i provedbom procesa deinstitucionalizacije.

Smještaj bez pristanka na temelju članka 26. Zakona o zaštiti osoba s duševnim smetnjama - Uspoređujući broj obavijesti o smještaju bez pristanka za osobe starije od 18 godina s prethodnom godinom, može se zaključiti kako nema bitnih odstupanja (u 2016. godini – 131 obavijest, dok je u 2017. godini bilo 139 obavijesti). Međutim, kako pravobraniteljica, osim od KBC Rijeka, nije primala obavijesti o liječenju djece i adolescenata, zatražila je od ustanova propisanih Pravilnikom o listi psihijatrijskih ustanova koje ispunjavaju uvjete za smještaj i liječenje djece odvojeno od punoljetnih osoba („Narodne novine“, br. 13/15) dostavu podataka, a što je bilo od utjecaja na dodatno povećanje ukupnog broja obavijesti (ukupno 211 za 2017. godinu). Kao i prethodnih godina, i nadalje su uočene nepravilnosti u



smislu nedovoljno obrazloženih mišljenja o nesposobnosti za davanje pristanka, nerazumijevanje odredbe čl.12. st.3.ZZODS-a te neusklađenosti obrazaca sa ZZODS-om, a o čemu se u skladu s individualnom obavijesti upozoravalo zdravstvene ustanove te su se upućivale preporuke i obavijesti. Kod liječenja djece i adolescenata potrebno je naglasak staviti na ranu identifikaciju kako bi se počelo s pravovremenim i primjerenim terapijama, podrškama i prilagodbama. Uspostavom sustava rane intervencije koja podrazumijeva razvoj integriranih, individualiziranih i djelotvornih usluga usmjerenih na dijete s teškoćama koje se osiguravaju u prirodnom okruženju (obitelji) postigla bi se rana identifikacija djece s mentalnim oštećenjima te omogućila pravovremena uključenost u rehabilitacijske procese. Podrška roditeljima je sastavni dio organiziranog sustava rane intervencije.

Zaštita mentalnog zdravlja u zajednici - Razvoj usluga zaštite mentalnog zdravlja u zajednici važan je preduvjet razvoja izvaninstitucionalne skrbi o osobama s invaliditetom. Međutim, ovaj proces u Hrvatskoj nije niti započeo pa čak nije donesena niti Nacionalna strategija zaštite mentalnog zdravlja.

Preporučujemo da se bez odgađanja poduzmu sve potrebne mjere s ciljem uspostavljanja sustava zaštite mentalnog zdravlja u zajednici.

Zatvorski sustav - Tijekom 2017. godine pravobraniteljica je zaprimila nekoliko pritužbi osoba s invaliditetom koje se nalaze na izdržavanju kazne zatvora. Prituživali su se na uvjete boravka u zatvoru, odnosno nepristupačnost te na manjkavu zdravstvenu zaštitu, a neki od njih i na nemogućnost ostvarivanja pogodnosti. Povodom jedne konkretne pritužbe izvršen je obilazak **Zatvorske bolnice u Zagrebu** na temelju kojeg je zaključeno kako je Bolnica suočena s problemima prekapacitiranosti, nedostatkom liječnika i neprilagođenošću prostora osobama s invaliditetom. Iz razgovora sa zatvorenicima proizlazi kako ne dolaze brzo i jednostavno do informacija te nemaju potrebne uvjete za ostvarivanje prava na šetnju na zraku. S ciljem osiguravanja prava i poboljšanja uvjeta boravka zatvorenika s invaliditetom, Zatvorskoj bolnici i Upravi za zatvorski sustav Ministarstva pravosuđa upućene su preporuke koje su prihvaćene te je naloženo provođenje mjera s ciljem poboljšanja položaja osoba s invaliditetom. Unutar zatvorskog sustava **preporučujemo** osigurati pristupačnost zatvora osobama s invaliditetom te poštivanje prava zatvorenika s invaliditetom na smještaj primjeren stupnju i vrsti njihove invalidnosti.

Obilasci ne temelju Zakona o nacionalnom preventivnom mehanizmu - Suradnja s pučkim pravobraniteljem nastavila se u 2017. godini s ciljem utvrđivanja razine zdravstvene zaštite koja se pruža osobama/zatvorenicima s teškim oblikom invaliditeta, a koji se kreću uz pomoć pomagala (tetraplegija, ozljeda kralježnice, amputacija ekstremiteta). Izvršen je obilazak Kaznionice u Glini gdje se razgovaralo sa zatvorenicima s teškim oblikom invaliditetom te Zatvora u Bjelovaru u kojem u vrijeme obilaska nije bilo zatvorenika s invaliditetom. Može se zaključiti kako zatvorenicima s najtežim oblikom invaliditeta nije povrijeđeno pravo na zdravstvenu zaštitu u pogledu omogućavanja provođenja fizikalne terapije i medicinske rehabilitacije. Isto tako, ortopedska i druga pomagala zatvorenicima su dostupna u skladu s potrebama. Na raspolaganju imaju i ostale medicinske usluge. Zatvorenici s invaliditetom koji su na izdržavanju kazne zatvora u Kaznionici u Glini nemaju pritužbe na način pružanja zdravstvene zaštite, koja im je potrebna zbog specifičnosti invaliditeta, kao niti na dostupnost ortopedskih pomagala. Ujedno, zatvorenici imaju na raspolaganju asistenta (drugog zatvorenika) koji im pomaže u kretanju i obavljanju poslova i za koji je rad asistent i plaćen (primjerice: čišćenje sobe, guranje kolica i dr.).

8. ČLANAK 15. SLOBODA OD MUČENJA ILI OKRUTNOG, NEČOVJEČNOG ILI PONIŽAVAJUĆEG POSTUPANJA ILI KAŽNJAVANJA

Jedna od hitnih preporuka Odbora za prava osoba s invaliditetom RH je zaustavljanje nedobrovoljnih tretmana i korištenja mjera sputavanja te provođenje istrage i progona svih kršenja ljudskih prava. Iskustva osoba s težim duševnim smetnjama prema kojima je primijenjena prisila izrazito su negativna i pokazuju kako se osobe koje su, primjerice, bile fiksirane za krevet, itekako sjećaju tog lošeg iskustva te ga liječniku i zamjeraju, a što utječe na odnos povjerenja pacijent – liječnik. Pravobraniteljici se često obraćaju liječnici, institucije pa i osobe s mentalnim oštećenjima kao i članovi njihovih obitelji s upitima: „Koje su to alternativne mjere koje propisuje Konvencija, a koje se trebaju upotrebljavati umjesto mjera prisile?“. Odgovor na ovo pitanje, odnosno kako/s čime zamijeniti mjere prisile, nije jednostavan te Konvencija ostavlja svakoj državi potpisnici da u suradnji sa stručnjacima iz područja psihijatrije i



drugim sudionicima pronađe najprimjerenije alternativne metode koje će udovoljiti zahtjevu iz Konvencije. Svjetska zdravstvena organizacija, primjerice, naglasak stavlja na prevenciju eskalacije u ponašanju odnosno važno je na vrijeme prepoznati znakove uznemirenosti kako bi se što ranije reagiralo i time izbjegla upotreba mjera sputavanja.

Primjena mjera prisile u ustanovama socijalne skrbi - Provođenje mjera prisile u ustanovama socijalne skrbi nije u skladu sa Zakonom o zaštiti osoba s duševnim smetnjama, a svakako nije u skladu sa zahtjevima Konvencije o pravima osoba s invaliditetom. Nema kontrole nad primjenom mjera prisile pa stoga nema niti sankcioniranja prekršitelja ljudskih prava u ovom području. S obzirom na navedeno **preporučeno** je Ministarstvu za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku: donijeti pravilnik o primjeni mjera prisile u ustanovama socijalne skrbi; narediti donošenje internih akata ustanova o pravilima postupanja radnika ustanove u situacijama agresivnog ponašanja korisnika prije, u tijeku i nakon primjena mjera prisile, vođenje dokumentacije i evidencije o primjeni mjera prisile; provođenje redovitog nadzora nad primjenom mjera prisile i pokretanje postupaka radi sankcioniranja prekršitelja ljudskih prava; obvezati radnike ustanova na redovitu edukaciju o primjeni alternativnih metoda kako bi se izbjegla primjena mjera prisile.

Pravobraniteljica je više pojedinačnih pritužbi u svezi primjene mjera prisile prosljedila Povjerenstvu za zaštitu osoba s duševnim smetnjama koje je ove pritužbe dužno i ovlašteno ispitati i poduzeti potrebne mjere zaštite osoba s duševnim smetnjama, međutim Povjerenstvo nije dostavilo odgovor pravobraniteljici, a očito nije niti postupilo po obavijesti. Zbog navedenog, mišljenja smo da je rečeno tijelo neučinkovito, ne obavlja poslove iz svoje nadležnosti pa stoga nema niti sustava zaštite prava zajamčenih ovim Zakonom. Republika Hrvatska nije poduzela potrebne mjere radi izvršenja hitne preporuke Odbora. Stoga bez odgađanja **preporučujemo** unaprijediti zakonodavstvo te intenzivirati aktivnosti s ciljem potpunog napuštanja primjena mjera prisile prema osobama s invaliditetom koje se nalaze na liječenju u zdravstvenim ustanovama ili smještaju u ustanovama socijalne skrbi.

9. JEDNAKOST PRED ZAKONOM

Unatoč zahtjevima Konvencije o pravima osoba s invaliditetom za osiguravanjem mogućnosti svim osobama s invaliditetom da donose odluke uz podršku, RH još uvijek ima tradicionalni sustav skrbništva koji se temelji na zamjenskom odlučivanju. Umjesto osoba s invaliditetom koje su lišene poslovne sposobnosti, odluke o njihovom životu donose skrbnici i centri za socijalnu skrb, a njihovo mišljenje o tome kako žele živjeti svoj život nitko ne uzima u obzir, zbog odgovornosti skrbnika i centra za socijalnu skrb za dobrobit štićenika i njegov „najbolji interes“. U mnogim slučajevima, zbog nerazvijenih usluga podrške životu u zajednici, najboljim interesom osobe s invaliditetom smatra se provođenje cijeloga života u izoliranoj instituciji, iza zaključanih vrata, zajedno s još 20 ili 200 osoba, bez smislenih aktivnosti, u čekanju da prođe vrijeme između dva obroka u danu. Zbog činjenice da su lišeni poslovne sposobnosti, oni ne mogu niti tražiti zaštitu svojih prava, kako pred tijelima pravosuđa, tako niti u upravnim postupcima. Korisnik koji se pravobraniteljici obratio za pomoć inzistira na zahtjevu da preuzme odgovornost za svoj život i napusti ustanovu, ali mu to nije dopušteno jer je lišen poslovne sposobnosti. On navodi: „Ovdje je gore nego u zatvoru. Da sam nekoga ubio, završio bih u zatvoru i izašao van nakon što kazna istekne. Ovako moja kazna neće nikada isteći, trajat će dok ovdje ne umrem.“

Nacionalnom strategijom izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom 2017. - 2020. („Narodne novine“, br. 42/17), iz travnja 2017. godine, kao jedan od ciljeva postavljeno je uvođenje sustava odlučivanja uz podršku, a kao aktivnost za njegovo postizanje izmjena Obiteljskog zakona. Pravobraniteljica je u srpnju 2017. godine podsjetila nadležno Ministarstvo na navedene obveze, s obzirom na najavljene izmjene Obiteljskog zakona.

Skrbništvo i postupci radi lišenja i vraćanja poslovne sposobnosti - U uvjetima u kojima je skrbništvo jedini oblik zaštite osoba s invaliditetom koje u donošenju odluka trebaju podršku, trebalo bi biti takvo da u najmanjoj mogućoj mjeri ograničava pravo osobe s invaliditetom na samoodređenje i autonomiju. Nužno je izostaviti mogućnost lišavanja poslovne sposobnosti u potpunosti, a uvesti obvezu redovitog preispitivanja potrebe za skrbništvom. Već prilikom odlučivanja o potrebi pokretanja postupka radi lišenja poslovne sposobnosti potrebno je primijeniti načelo o minimalnim ograničenjima prava, odnosno raspolagati dokazima o razlozima radi kojih je postupak potrebno pokrenuti, dokazati da se



pokušalo zaštititi prava i interese osobe drugim, manje ograničavajućim mjerama, potom obrazložiti u kojem segmentu osoba ugrožava svoja prava i hoće li i na koji način lišenje poslovne sposobnosti doprinijeti zaštiti osobe, njezinih prava i interesa, odnosno hoće li stavljanje pod skrbništvo biti učinkovito. U obraćanjima Uredu koja zaprimamo vidljiv je porast svijesti o navedenim načelima kod centara za socijalnu skrb, iako ona još nije na zadovoljavajućoj razini.

Sustav skrbništva **preporučujemo** zamijeniti sustavom odlučivanja uz podršku. Do tada, zakonske odredbe vezane uz dužnosti i prava skrbnika **preporučujemo** urediti na način da se naglasi obveza obavljanja skrbničke dužnosti uz što je moguće više poštivanja želja šticećenika i njegovih odluka, uz što manje ograničavanja njegove autonomije. **Preporučujemo** provođenje sustavne edukacije sudaca, vještaka i zaposlenika centara za socijalnu skrb o pravima osoba s invaliditetom vezano uz pokretanje i provođenje postupaka radi lišenja poslovne sposobnosti.

10. POŠTIVANJE DOMA I OBITELJI

Od ratifikacije Konvencije o pravima osoba s invaliditetom prije 10 godina u RH nisu poduzete aktivnosti s ciljem razvijanja usluga kojima bi se osobama s invaliditetom pružila potrebna pomoć i podrška u provedbi njihovih dužnosti u podizanju djece i time spriječilo odvajanje djece od roditelja zbog njihovog invaliditeta. Razvoj ovih usluga nije predviđen niti Nacionalnom strategijom izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom 2017. - 2020. Područje djelovanja više je usmjereno na podršku roditeljima odnosno obiteljima u kojima žive djeca s teškoćama u razvoju, dok nema mjera usmjerenih na osiguravanje podrške osobama s invaliditetom kao roditeljima. Jedina značajna mjera vezana uz roditeljsko pravo osoba s invaliditetom je „Osigurati lakše posvajanje i udomljavanje osobama s invaliditetom“ kroz edukaciju stručnjaka uključenih u postupak posvojenja i udomljavanja o potrebi stavljanja osoba s invaliditetom u ravnopravni položaj s ostalim posvojiteljima i udomiteljima u postupku posvajanja i udomljavanja djeteta. Slučaj slijepih osoba koji su postali roditelji, o čemu je pravobraniteljica pisala u izvješću za 2016. godinu, pokazao je kako sustav nema razvijene usluge kroz koje bi se mogla pružiti podrška roditeljima s invaliditetom. Dijete roditelja s invaliditetom živjelo je od rođenja do navršene godine dana života kod „asistentice“ gdje su je roditelji posjećivali. Tek naporima i koordinacijom tijela državne vlasti, lokalne i regionalne samouprave te uz veliku pomoć udruga civilnog društva roditelji su dobili mogućnost da preuzmu djelomičnu brigu o djetetu uz pomoć svojevrstne pomoćnice ili asistentice, koja im u njihovom domu pruža podršku u poslijepodnevnim satima (4 - 5 sati dnevno), dok je veći dio dana dijete uključeno u dječji vrtić, a ostatak vremena, što uključuje noći i dane vikenda dijete i dalje živi u kući asistentice, čime roditeljima nije omogućeno ostvarivati svoje puno roditeljsko pravo.

Pravobraniteljica je u srpnju 2017. godine, davanjem mišljenja na Nacrt prijedloga Obiteljskog zakona i Prijedloga iskaza o procjeni učinaka propisa, **upozorila** nadležno Ministarstvo na nužnost uvođenja sustava podrške roditeljima s invaliditetom.

Rodiljne i roditeljske potpore - Nacrtom prijedloga Izmjena i dopuna Zakona o roditeljskim potporama početkom godine predviđeno je povećanje naknada za sve kategorije korisnika, osim naknade roditeljima koji koriste pravo na dopust radi njege djeteta s težim smetnjama u razvoju. Stoga je pravobraniteljica predložila da se iznos te naknade povisi sukladno povišenju naknade za vrijeme korištenja prava na roditeljski dopust i da iznosi 100% osnovice za naknadu plaće, a koja ne može za puno radno vrijeme iznositi više od 120% proračunske osnovice mjesečno. Prijedlozi pravobraniteljice nisu prihvaćeni, odnosno djelomično je prihvaćen prvi prijedlog za povećanjem naknade – za roditelja koji koristi pravo na dopust radi njege djeteta s težim smetnjama u razvoju sa 65% na 70% proračunske osnovice. **Preporučujemo** poduzimanje aktivnosti s ciljem razvijanja usluga kojima bi se osobama s invaliditetom pružila potrebna pomoć i podrška u provedbi njihovih dužnosti u podizanju djece i time spriječilo odvajanje djece od roditelja zbog njihovog invaliditeta.

11. ŽENE S INVALIDITETOM

Pravobraniteljica je zavodima za javno zdravstvo u Republici Hrvatskoj kao i županijskim upravnim odjelima za zdravstvo i socijalnu skrb uputila preporuku o važnosti obavljanja mamografskih pregleda za žene s invaliditetom te zatražila izvješće o broju žena s invaliditetom koje su pristupile pregledu. Iz odgovora se može u bitnome zaključiti kako tijela ne raspolažu informacijama o broju žena s



invaliditetom koje su pristupile preventivnim pregledima dojki, a kao razlog navode nepostojanje odgovarajućeg informatičkog sustava koji bi bio postavljen da se takvi podatci mogu prikupljati. Podatci se mogu prikazati u ukupnosti odaziva, ali i ne po kategoriji invaliditeta. Međutim, zavodi navode kako su svakoj ženi koja je htjela pristupiti pregledu, neovisno o kriteriju pristupačnosti prostora, opreme, pomagala, pregledi bili prilagođeni i omogućeni. Ono što je istaknuto kao problematično jest i sama svijest žena s invaliditetom o potrebi obavljanja takvih pregleda. S obzirom na navedeno, pravobraniteljica **preporučuje** Ministarstvu zdravstva da u suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo i po potrebi u suradnji s drugim institucijama i samim zavodima, koji su između ostalog u svojim odgovorima i iznijeli prijedloge kako bi statistički podatci bili što konkretniji: razmotriti mogućnost kreiranja baza podataka/žena s invaliditetom koje obavljaju preglede dojki (mamograf, ultrazvuk) kao i ginekološke preglede s pripadajućim informacijama kako bi se iste mogle usporediti s popisom pozvanih/odazvanih žena te tako saznati jesu li i u kojem postotku žene s invaliditetom obavile mamografiju/ginekološki pregled; razmotriti mogućnost vođenja evidencije osoba s invaliditetom po spolu u informatičkom sustavu koji vode liječnici opće medicine i ginekolozi; revidirati *mamma upitnik* s pitanjima vezano za invaliditetom kako bi se lakše prikupili podatci o ženama s invaliditetom koje su obavile pregled; učiniti navedene medicinske usluge u zdravstvenim ustanovama pristupačnima svim ženama s invaliditetom u RH kako bi se otklonilo diskriminatorno postupanje, odnosno učiniti razumnu prilagodbu u onim situacijama i za ono vrijeme kada to nije moguće.

12. SLOBODA OD IZRABLJIVANJA, NASILJA I ZLOSTAVLJANJA

Ženama s invaliditetom prijeti veći rizik od nasilja, izrabljivanja i zlostavljanja u usporedbi s ostalim ženama. Neke žene s invaliditetom, posebice gluhe i gluhoslijepe te žene s intelektualnim poteškoćama, mogu biti izložene još većem riziku od nasilja i zlostavljanja zbog njihove izoliranosti, ovisnosti ili ugnjetavanja.¹ Iz iskustva Ureda proizlazi kako se žene s invaliditetom teško odlučuju prijaviti nasilje upravo i iz razloga što smatraju da ih institucije neće ozbiljno shvatiti i da će policija, državno odvjetništvo i sud odbaciti njihove prijave. Policijski stručnjaci, ali i ostali djelatnici koji reagiraju na hitne slučajeve moraju biti osposobljeni da prepoznaju osobe s invaliditetom kao punopravne osobe jednake pred zakonom i dati istu težinu njihovim pritužbama i izjavama kao što bi to imale osobe bez invaliditeta. Uzimajući u obzir okolnost prisutnosti tradicionalnih, patrijarhalnih stavova o ženskoj ulozi, i same žene bez invaliditeta nevoljko se odlučuju prijaviti nasilje, dok je odluka posebno teška ako žena ima i neki oblik invaliditeta. Novim **Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji** („Narodne novine“, br. 70/17) koji je stupio na snagu 1. siječnja 2018. godine usvojena je konvencijska definicija osobe s invaliditetom, a imajući u vidu da je pravobraniteljica na temelju primljenih pritužbi upoznala nadležno ministarstvo o potrebi pravilnog komuniciranja i ophođenja s osobama s invaliditetom, prihvaćen je i prijedlog pravobraniteljice o potrebi uvažavanja dostojanstva i specifičnosti invaliditeta. Nova **Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom 2017. - 2020.** („Narodne novine“, br. 42/17) u dijelu 8. PRAVNA ZAŠTITA I ZAŠTITA OD ZLOSTAVLJANJA rukovodi se preporukama Odbora za prava osoba s invaliditetom u pogledu članka 6. i članka 16. Konvencije, a čiju će provedbu pratiti Pravobraniteljica.

Kaznena djela počinjena zbog predrasuda prema osobama s invaliditetom - Osobe s invaliditetom su suprotno očekivanom izložene učestalom nasilju koje najčešće ne poprima obilježje kaznenih djela, ali znatno narušava njihovu kvalitetu života pa je potrebno prijaviti i reagirati i na te blaže oblike nasilja kao što su verbalni napadi, rujanje, ismijavanje, blaži oblici fizičkog nasilja ili uništavanje imovine. Direktiva 2012/29/EU o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela između ostalog nalaže obvezu informiranja žrtava o njihovim pravima, uspostavljanje službi za potporu žrtvama kaznenih djela i pojedinačnu procjenu potreba žrtava. U Hrvatskoj su uspostavljene službe za potporu žrtvama pri pojedinim sudovima, ali su one još uvijek nedovoljno ekipirane. Kako bi zaštita žrtava predviđena Direktivom zaživjela, potrebno je regulirati pojedinačnu procjenu potrebe žrtava.

¹ Opći komentar br. 3 (2016) o ženama i djevojkama s invaliditetom.



13. ZDRAVSTVO

Dostupnost zdravstvenih usluga - vezano uz pritužbe na pružanje usluga fizikalne terapije i medicinske njege u kući smatramo da osobama s invaliditetom iste moraju biti dostupnije neovisno gdje osobe žive. Također im moraju biti dostupna potrebna pomagala koja olakšavaju svakodnevni život, ali istovremeno sprječavaju ozljeđivanje ili oštećenje zdravlja osoba koje pružaju njegu i pomoć osobi s invaliditetom (transfer dizalice, elekromotorni krevet, razna pomagala koja olakšavaju osobnu higijenu, asistivne tehnologije i dr.), stoga **preporučujemo** nadležnim tijelima da kroz zakonske promjene osiguraju osobama s invaliditetom opskrbu potrebnim pomagalima u skladu s Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom. S obzirom na sve prethodno navedeno, **preporučujemo** hitno pristupiti pronalasku primjerenog rješenja na takav način da se mreža javne zdravstvene zaštite revidira i proširi/upotpuni s novim izvršiteljima ili da se preispitaju drugačije mogućnosti organizacije ovakvog oblika usluga. Također **preporučujemo** zapošljavanje većeg broja zdravstvenih djelatnika – medicinskih sestara i fizioterapeuta. Rezultati istraživanja o dostupnosti **medicinske rehabilitacije u specijalnim bolnicama** ukazuju na potrebu smanjivanja listi čekanja, pojednostavljivanja postupka ostvarivanja prava te utvrđivanje razloga za smanjivanje samih terapija. Neprihvatljive su situacije koje su osobe s invaliditetom opisale u svojim odgovorima pravobraniteljici, primjerice: *„Brže rješavanje poziva za rehabilitaciju jer ovako dođem na red za dvije godine“*, *„Koristila sam održavajuću medicinsku rehabilitaciju jednom godišnje s time da sam dokumentaciju iz koje je vidljivo da je rehabilitacija odobrena, morala slati skoro više od pola godine ranije, da bi uopće uspjela dobiti termin u kalendarskoj godini. Kada sam dobila termin onda je trebalo opet revidirati datum odobrenja, a kada se termin počeo čekati duže od godinu dana odustala sam od provođenja održavajuće rehabilitacije u lječilištima.“*

Pravobraniteljica **preporučuje** pristupiti ozbiljnom revidiranju/reorganizaciji i analizi kriterija po kojima se financiraju Bolnice, ali i ustanova za fizikalnu terapiju te pronaći primjereniji način realizacije priznate medicinske rehabilitacije kao i fizikalne terapije u kući. Je li moguće prihvatiti prijedloge samih specijalnih bolnica za medicinsku rehabilitaciju kojima bi se otklonile liste čekanja, primjerice: *„Smatramo da je najveći nedostatak duža lista čekanja na koju prvenstveno utječe HZZO sa ugovorenim kapacitetom liječenja, a potom nedovoljan kapacitet za smještaj za osobe s invaliditetom (samo jedna soba i apartman uređeni su za iste) i nedostupnost bazena teže pokretnim osobama.“*; *„Jedini prijedlog i sugestija za unapređenje rehabilitacije je povećanje limita za više od 65% koji smo imali prije par godina“*, *„Sugestije za unapređenje rehabilitacije – povećati broj kreveta u ugovoru sa HZZO-om jer su liste čekanja na rehabilitaciju stacionarno i do 6 mjeseci.“*

Prevenција i liječenje dekubitalnih rana - Primjer iz prakse Ureda ukazuje na ozbiljnost situacije u kojoj se nalaze osobe sa spinalnim ozljedama i drugim oštećenjima/bolestima, a koje imaju za posljedicu stvaranje dekubitalnih rana i drugih teških stanja: *„...radi se o osobi sa spinalnom ozljedom koja se kreće uz pomoć invalidskih kolica. Sa dekubitalnim ranama se bori već neko vrijeme i trenutno je ima problem dekubitalnih rana u zadnjem stupnju. Živi u teškim materijalnim uvjetima, kao samac bez odgovarajuće podrške obitelji, u ruralnom području koje je 70 km udaljeno od urbanijeg mjesta iz čega se može zaključiti kako mu je zdravstvena skrb nedostupnija i očito nedostatna.“* Sa zdravstvenim stanjem upoznate su sve nadležne institucije i nadležne Bolnice putem **preporuka koje je upućivala pravobraniteljica tijekom cijele godine, ali i prethodnih godina**. Kako u Hrvatskoj trenutno ne postoji jedinstveni centar u kojem bi se rješavala sva pitanja dekubitalnih rana, kao jedan od zaključaka posljednjeg sastanka s nadležnim institucijama nametnula se potreba određivanja koje će bolnice u RH privremeno do osnivanja jedinstvenog centra biti centri za sanaciju dekubitalnih rana. Međutim, do kraja izvještajnog razdoblja pravobraniteljica ne raspolaže traženim informacijama.

U pogledu **ortopedskih i drugih pomagala**, pravobraniteljica je u suradnji s udrugama nastavila upućivati **preporuke** o potrebi nadopunjavanja Popisa pomagala modernijim i tehnološki usavršenijim pomagalima, poput slušnih i surdotehničkih pomagala i protetičkih pomagala. Ujedno je i upućivala **preporuke** o potrebi revidiranja **Popisa lijekova** kako bi posebice skupi lijekovi bili dostupniji onima koji ih trebaju, primjerice: **žurno donošenje odluke o financiranju skupih lijekova; osnivanje pravne osobe** - fonda, zaklade ili sl. koja će imati različite izvore financiranja (proračunska sredstva, sponzorstva, donacije, sredstva ESF i dr.), čiji će rad biti transparentan, javan i dostupan svakom građaninu RH u potrebi radi podmirivanja individualnih troškova lijekova, liječenja, pomagala i rehabilitacije koji nisu



na listi/popisu HZZO-a; izmjenu podzakonskih akata i pojednostavljenje procedura uvrštavanja lijekova na listu HZZO-a.

Projektni izvori financiranja zdravstvenih ustanova - *Opće bolnice*: Uvidom u internetske stranice Ministarstva regionalnog razvoja i fondova Europske unije, pravobraniteljica ima saznanja o dodjeli bespovratnih sredstava bolnicama, a sve na temelju projekta: *Poboljšanje isplativosti i pristupa dnevnim bolnicama i/ili dnevnim kirurgijama* koji se provodio u okviru Operativnog programa *Koherentnost i kohezija 2014. - 2020.* Bolnicama je upućena **preporuka** o potrebi uvažavanja specifičnih potreba koje proizlaze iz invaliditeta, rukovodeći se standardom pristupačnosti. Obilaskom *specijalnih bolnica za medicinsku rehabilitaciju*, a vezano za korištenje sredstava fondova EU, saznali smo kako specijalne bolnice prilikom programiranja Operativnog programa Konkurentnost i kohezija nisu prepoznate i predviđene kao prihvatljivi prijavitelji niti od strane Ministarstva zdravstva niti od strane Ministarstva regionalnog razvoja i fondova Europske unije. Pravobraniteljica je na održanom sastanku o navedenom propustu upoznala mjerodavne institucije. Pravobraniteljica je i ove godine zajedno s HUPT-om ponovno dostavila Ministarstvu zdravstva **preporuku o potrebi izgradnje Spinalnog centra „JUNONA“ Varaždinske Toplice**, kao jedinstvenog mjesta gdje će se liječiti osobe sa spinalnim ozljedama i posljedicama istog.

Izmjena propisa—Prilikom donošenja novog Zakona o zdravstvenoj zaštiti pravobraniteljica je istaknula područja koja je potrebno dodatno urediti kako bi zdravstvena zaštita bila dostupnija i prilagođenija potrebama pacijenata. U izmjeni je i Pravilnik o uvjetima i načinu ostvarivanja prava iz obveznoga zdravstvenog osiguranja („Narodne novine“, br. 49/14, 51/14, 11/15, 17/15 i 123/16). Pravobraniteljica se u svojim prijedlozima osvrnula na problematiku sanitetskog prijevoza, naknade za troškove prijevoza u svezi s korištenjem prava na zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja, kao i naknade troškova prijevoza na hemodijalizu.

Edukacija medicinskog osoblja - U suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo (dalje: HZJZ), pravobraniteljica je sudjelovala na nekoliko edukacija vezano uz zdravstveno osoblje u Zagrebu i Rijeci. Na temu specifičnosti invaliditeta i pravilnog ophođenja, HZJZ je izdao **brošuru Načini ostvarivanja primjerenog kontakta i specifičnosti zdravstvene skrbi za osobe s invaliditetom** u kojoj je, osim predstavnika saveza i udruga, sudjelovala i pravobraniteljica.

14. RANE INTERVENCIJE I DJECA S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU

Ured kontinuirano zaprima pritužbe roditelja djece s razvojnim rizicima i teškoćama u razvoju u kojima se iznose ključne poteškoće u ostvarivanju prava na usluge logopeda, rehabilitatora i drugih stručnjaka kojih na njihovom području nema, iskazuju da o mogućnostima za bilo kakvu stručnu podršku nisu informirani niti od pedijatra niti od sustava socijalne skrbi, svjedoče o listama čekanja na pojedine postupke. Nacionalnom strategijom izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom 2017. - 2020. Mjera 2. predviđa se *Razvijati i širiti mrežu izvaninstitucionalnih usluga za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom usmjerenih njihovom punom uključivanju u život zajednice te osigurati dostupnost usluga na regionalnoj razini, unutar koje će se provoditi aktivnosti radi povećanja broja pružatelja usluge namijenjenih djeci s teškoćama u razvoju i usluga rane intervencije, a koje će se provoditi kontinuirano.* Kao rok izvršenja ovih aktivnosti predviđena je 2017. godina. Ozbiljne i konkretne aktivnosti u tom smislu se ne provode s obzirom na to da nema povećanja broja pružatelja usluga, niti je povećan broj korisnika obuhvaćenih izvaninstitucionalnim uslugama. Prema podatcima MDOMSP², na dan 30.10.2017. vidljivo je da se broj ostvarenih usluga nije značajnije povećao u odnosu na ranije godine, dapače u 2017. godini primjećuje se pad broja korisnika obuhvaćenih uslugom rane intervencije:

² <http://www.mspm.hr/pristup-informacijama/statisticka-izvjesca-1765/statisticka-izvjesca-za-2017-godinu/4505>



Usluge	2015.	2016.	2017.
Psihosocijalna podrška – broj korisnika	1276	1478	1822
Rane intervencije – broj korisnika	365	643	518

Kako bismo potakli intenzitet aktivnosti na provođenju ove mjere, započeli smo u suradnji s Uredom pravobraniteljice za djecu, Uredom UNICEF-a u Hrvatskoj i Hrvatskom udrugom za ranu

intervenciju u djetinjstvu (HURID) organizaciju Nacionalnog simpozija *Danas za sutra - kroz intersektorsku suradnju do integriranih usluga u ranoj intervenciji u djetinjstvu*. Sukladno zaključcima Simpozija i navedenog sastanka, 28. prosinca 2017. godine Vladi RH upućena je zamolba za imenovanje Upravljačkog odbora za ranu intervenciju. Međuresorni Upravljački odbor bio bi odgovoran za usmjeravanje procesa donošenja Nacionalnog strateškog plana, kao i Akcijskog plana za uspostavu integriranog sustava rane intervencije u djetinjstvu te pripadajućih propisa. Predloženo je da članovi ovog odbora budu ministri Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, Ministarstva zdravstva, Ministarstva znanosti i obrazovanja, Ministarstva financija, Ministarstva uprave, Ministarstva rada i mirovinskoga sustava te Ministarstva regionalnoga razvoja i fondova Europske unije. Premda je ponovljena je zamolba Vladi RH za osnivanje Upravljačkog odbora za ranu intervenciju u veljači, do zaključenja izvješća nismo zaprimili odgovor.

Autizam - Upravljačko tijelo u procesu izrade Nacionalnog okvira za probir i dijagnostiku autizma nije formirano, a rezultat je da ni do danas, pune 4 godine od formiranja radne skupine za izradu Nacionalnog okvira za probir i dijagnostiku djece s poremećajem spektra autizma, nemamo vidljivih rezultata na ovom području. Godine 2015. Hrvatskom saboru uputili smo *Posebno izvješće o zaštiti prava osoba s autizmom i poremećajima iz spektra autizma* koje je bilo još jedno upozorenje da su nužne hitne i sveobuhvatne promjene u zaštiti prava ove kategorije osoba. Unatoč svim navedenim aktivnostima, još uvijek nisu vidljivi bilo kakvi pozitivni pomaci i stvarna poboljšanja.

U travnju 2017. godine zaprimili smo odgovor Ministarstva zdravstva vezano uz navedenu problematiku, u kojem stoji da je u tijeku izrada prijedloga rješenja za provedbu aktivnosti koje se odnose na dijagnostiku poremećaja iz autističnog spektra u djece od 0 -7 godina, uključujući plan rada, rokove i indikatore te će Povjerenstvo izraditi provedbeni dokument s hodogramom aktivnosti koje će Ministarstvo nadzirati. Ove godine ponovno ne svjedočimo ozbiljnijim aktivnostima vezano uz implementaciju navedenog. Roditelji djece s autističnim spektrom imaju pravo znati koji su razlozi.

Zaključno: Prošlogodišnja preporuka o nužnosti suradnje s ministarstvima (obrazovanja, zdravstva, socijalne politike) i drugim institucijama radi uspostave modela rane intervencije za djecu s teškoćama u razvoju oživotvorena je aktivnostima Ureda tijekom 2017. godine. Održani Nacionalni simpozij za ranu intervenciju rezultirao je pozivom Vladi RH da formira Upravljački odbor na najvišoj razini, čije bi djelovanje usmjeravalo proces implementacije sustava integriranih usluga u ranoj intervenciji, za što je prema zaključcima Simpozija potrebno najmanje tri godine. Budući da se već mjesecima čeka jedna odluka koja bi značila početak ozbiljnog djelovanja, postavlja se pitanje:

- Kada će se i na koji način započeti s aktivnostima na razvoju sustava rane intervencije, kako bi se prestala kršiti prava djece s razvojnim rizicima od 0 - 3 godine, s obzirom na to da je prema Nacionalnoj strategiji za prava osoba s invaliditetom 2017. - 2020. rok za donošenje Protokola o postupanju za ranu intervenciju 2017. godina?
- Kada će se Nacionalni okvir za probir i dijagnostiku djece s poremećajima iz spektra autizma od 0 - 7 godina implementirati u zdravstveni sustav RH, s obzirom na to da je prema Nacionalnoj strategiji taj rok 2017. godina?

Aktivnosti koje Vlada sada treba poduzeti ne ovise o financijskim sredstvima, već o iskrenim namjerama o predanosti važnosti ulaganja u ljudske resurse. Konkretnim odlukama dokazuje se opredijeljenost za demografsku obnovu i skrb o najranjivijoj skupini našeg društva. Uspostava integriranog sustava rane intervencije treba biti neodvojiv dio demografske politike.

15. ODGOJ I OBRAZOVANJE

Predškolski odgoj - kao dio cjelovitog sustava odgoja i obrazovanja obilježavaju specifičnosti koje utječu na položaj djece s teškoćama u razvoju u tom sustavu. Zakonodavno, predškolski odgoj dio je cjelovitog sustava odgoja i obrazovanja, ali postoji potencijalna opasnost za nejednaki položaj djece ovisno o sredini u kojoj žive i financijskim mogućnostima osnivača predškolske ustanove.



Prema podacima Ministarstva znanosti i obrazovanja, a iz podataka dobivenih od predškolskih ustanova, predškolskim odgojem u 2017. godini bilo je obuhvaćeno 6 634 djece s teškoćama u razvoju, od čega je 628 djece uključeno u posebne odgojne skupine, a 356 djece uključeno je u programe centara za odgoj i obrazovanje. Pravo na sufinanciranje programa javnih potreba ostvarilo je 1 561 dijete čije su teškoće u razvoju utvrđene u postupku vještačenja na Zavodu za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom. Radi podizanja kvalitete stručnog rada, edukacije stručnih djelatnika te nabavke didaktičkih sredstava i materijala, za 2018. godinu predviđa se izdvojiti 9 180 000,00 kn.

Tijekom 2017. godine pritužbe ukazuju na problem neuključivanja djece s teškoćama u razvoju zbog same činjenice postojanja teškoća u razvoju. To potkrjepljuju slučajevi u kojima se dijete s teškoćama ne uključuje u vrtić po više godina, s obrazloženjem vrtića da nema odgovarajućih uvjeta za podršku djetetu. Ako djetetu nije omogućeno uključivanje u redovnu odgojno-obrazovnu ustanovu samo zbog njegovih teškoća u razvoju, ukoliko se uključivanje djeteta uvjetuje angažiranjem asistenta, a da nije osiguran niti jedan drugi oblik podrške, to bi prema važećem zakonodavstvu predstavljalo diskriminaciju zbog propusta razumne prilagodbe. Pitanje asistenta u predškolskoj ustanovi nije zakonski regulirano u propisima iz predškolskog odgoja. Uvjetovanje odluke o upisu djeteta **prethodnim** osiguravanjem asistenta predstavlja povredu prava djeteta na odgoj i obrazovanje u redovnoj sredini, na ravnopravnoj osnovi s drugom djecom, odnosno diskriminaciju. Još 2015. godine ministarstvu nadležnom za obrazovanje uputili smo **preporuku** da zakonskim odredbama regulira angažiranje pomoćnika u vrtiću, što do danas nije učinjeno.

Osnovnoškolsko obrazovanje

Prema podacima Ministarstva znanosti i obrazovanja, u šk. god. 2016./17. u osnovnim školama po redovnom nastavnom programu u redovnim školama uključeno je 17 602 učenika s teškoćama u razvoju. Po redovnom programu, ali u posebnim odjelima, školuje se 80 učenika. U djelomičnoj integraciji nalazi se 563 učenika. U posebnim razrednim odjelima u posebnim programima školuje se 1 117 učenika, dok se u programima za stjecanje kompetencija u aktivnostima svakodnevnog života nalazilo 1 585 učenika.

Kroz više pritužbi zaprimljenih u 2017. godini uočavamo poteškoće u ostvarivanju prava na pristup obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju u sredinama u kojima žive, zbog nepostojanja određenih programa školovanja. Tako je za nekoliko djece s područja Slavonije predviđeno školovanje u posebnom programu za stjecanje kompetencija u aktivnostima svakodnevnog života i rada uz individualizirane postupke, sukladno čl. 9. Pravilnika o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju³. Budući da u prebivalištu djece nije formirano odjeljenje s takvim programom, rješenjem ih se upućuje u Osijek. U jednom slučaju u matičnoj školi prema prebivalištu djeteta određeno je školovanje po programu za stjecanje kompetencija u aktivnostima svakodnevnog života. Međutim, niti do polugodišta takvo odjeljenje nije formirano, a dijete je za to vrijeme bilo kod kuće i nije pohađalo školu. Problemi se pojavljuju i zbog dugotrajnosti postupka odlučivanja o obliku školovanja djeteta s teškoćama u razvoju, zbog čega dijete započne školovanje prema upisnom području prije konačnog rješenja, a s donošenjem rješenja (npr. u listopadu) trebalo bi promijeniti školu. Pravobraniteljica je stoga uputila **preporuku** nadležnom Ministarstvu znanosti i obrazovanja da se poduzmu sve potrebne mjere i aktivnosti kako bi se unutarnjim ustrojem Ministarstva i kapacitiranjem uprava i službi osiguralo kvalitetnije ostvarivanje prava učenika s teškoćama u razvoju na inkluzivno obrazovanje. Pritužbe zbog neostvarivanja asistenta u nastavi i dalje ukazuju na intenzivnu usmjerenost na ovaj oblik podrške inkluzivnom obrazovanju. Činjenica je da Pravilnik o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju („Narodne novine“, br. 24/15) predviđa i druge oblike podrške za učenike s teškoćama u razvoju – uz programsku potporu i pedagoško-didaktičku prilagodbu, učeniku s teškoćama u razvoju mogu se osigurati i drugi oblici profesionalne potpore, među kojima je podrška pomoćnika u nastavi samo jedna

³Pravilnik o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju („Narodne novine“, br. 24/15).



od mogućnosti. Ured pravobraniteljice za osobe s invaliditetom zalaže se za to da učenici s teškoćama u razvoju ostvare potrebnu podršku pomoćnika u nastavi, međutim, smatramo da sustav obrazovanja treba jednaku pažnju usmjeriti na jačanje kapaciteta za sve druge oblike profesionalne podrške učenicima s teškoćama u razvoju, posebno stručno ekipiranje škola stručnjacima rehabilitacijskog profila, edukaciju samih nastavnika, stvaranje centara potpore za podršku redovnom sustavu obrazovanja. Ured pravobraniteljice aktivno je sudjelovao u izradi Pravilnika o pomoćnicima u nastavi i stručnim komunikacijskim posrednicima, te predlagao da se u odredbama navedenog Pravilnika izričito definira da je osiguravanje pomoćnika u nastavi i stručnog komunikacijskog posrednika jedan od oblika razumne prilagodbe. Iako je prošao javnu raspravu, Pravilnik još nije donesen. Razlog za novo odgađanje njegova donošenja, prema odgovoru nadležnog Ministarstva, jest to što se Nacrt navedenog Pravilnika upotpunjuje i doraduje nakon e-Savjetovanja, te će biti ponovo upućen na e-Savjetovanje. Nepostojanje sustavnog financiranja pomoćnika u nastavi generira potencijalnu nejednakost učenika. Projektno financiranje pomoćnika, osim što je organizacijski i administrativno zahtjevno, ne osigurava kontinuitet podrške i ne može zadovoljiti specifične potrebe pojedinih učenika. U svim postupanjima po pritužbi na primijenjene oblike podrške učeniku s teškoćama u razvoju zatražili smo provođenje stručno-pedagoškog nadzora Agencije za odgoj i obrazovanje. U gotovo svim nalazima uočavamo preporuke koje odražavaju propuste obrazovnih ustanova: najčešće izostaju kvalitetne procjene inicijalnog stanja učenika te kvalitetne procjene kapaciteta djeteta. Ne možemo dovoljno naglasiti kako djelotvorno inkluzivno obrazovanje pretpostavlja edukaciju nastavnika, stručne službe i svih onih koji o djetetovom obrazovanju odlučuju, a traženje stručne podrške trebalo bi biti standardni postupak u svakoj obrazovnoj instituciji u koju se uključuje učenik s teškoćama u razvoju. Smatramo da je podizanje kvalitete rada stručnjaka i edukacija nastavnika zadatak koji treba obavljati planski i sustavno, što znači da svi nastavnici trebaju biti obuhvaćeni obveznim edukacijama na temu invaliditeta i ljudskih prava.

Zaprimili smo nekoliko pritužbi zbog vršnjačkog nasilja i neprimjerenog odnosa prema učeniku s teškoćama u razvoju, nemara škole za specifične potrebe učenika kao i predrasuda zbog kojih je dijete izloženo vršnjačkom nasilju.

Srednjoškolskom obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju treba posvetiti izrazitu pažnju, s obzirom na njegov značaj u ostvarivanju potencijala za daljnje školovanje ili zapošljavanje. Ovaj sustav obrazovanja obilježavaju puno veće teškoće u ostvarivanju principa razumne prilagodbe te podržavanju individualnih potreba učenika s teškoćama u razvoju.

Prema podacima Ministarstva znanosti i obrazovanja, u sustavu srednjoškolskog obrazovanja u sustavu inkluzivnog obrazovanja nalazilo se 6 245 učenika s teškoćama u razvoju. U strukovnim školama u programima za pomoćna zanimanja nalazilo se 1 265 učenika.

Međutim, među ovim brojkama nema učenika koji se još uvijek školuju u centrima za odgoj i obrazovanje u ustanovama u sustavu socijalne skrbi, što je oblik segregacije učenika s teškoćama u razvoju, oblik školovanja koji u sljedećem razdoblju trebamo napustiti. Ulazak u srednjoškolsko obrazovanje za učenike s teškoćama u razvoju najčešće je u procjeni odgovarajućeg programa u **postupku profesionalnog orijentiranja**. Na ove postupke i način procjene zaprimili smo više pritužbi, koje se odnose na činjenicu da se u takvim procjenama i testiranjima ne osigurava odgovarajuća prilagodba za učenike s teškoćama u razvoju, zbog čega učenici sa specifičnim teškoćama mogu biti krivo procijenjeni i neodgovarajuće usmjereni u daljnje školovanje. Ovakav način procjene koji se temelji na deficitu potpuno je neprihvatljiv te je na tom području potrebno raditi na sustavnim promjenama. Isto tako, u praksi izostaje bilo kakva komunikacija između osnovne i srednje škole pa čak i onda kada ranije uspješan učenik doživljava neuspjeh i kada je potrebna intenzivnija podrška. Uključivo obrazovanje obilježavaju učinkoviti prijelazi s različitih razina programa na strukovno i tercijarno obrazovanje i, u konačnici, zapošljavanje. Važno je ukloniti administrativne prepreke za ostvarenje ovog cilja. Nastavak školovanja nije moguć za učenike koji su imali prekid školovanja dulji od dvije školske godine, niti za učenike koji su dva puta ponavljali isti razred. Smatramo da treba ukloniti prepreke za nastavak školovanja u nižem stupnju obrazovanja za učenike koji su u redovnom programu bili neuspješni. Pri tome smatramo da kod učenika s teškoćama u razvoju treba cijeniti njihov individualni tempo usvajanja znanja i vještina, kao i sazrijevanja.



Obrazovanje u posebnim ustanovama - Odvojeno obrazovanje učenika s teškoćama u razvoju izvan redovnog sustava obrazovanja prema Općem komentaru Odbora predstavlja segregaciju:

„Do segregacije dolazi kada se odgoj i obrazovanje učenika/studenata s invaliditetom odvija u odvojenom okruženju, a koje je osmišljeno ili se koristi kao odgovor na pojedinu vrstu invaliditeta ili raznih vrsti invaliditeta, odvojeno od učenika/studenata bez invaliditeta...“⁴

Cjelokupni obrazovni sustav, stav je to Odbora, treba imati isključivu odgovornost i ingerenciju u području obrazovanja svih učenika, pa i učenika s teškoćama u razvoju. Činjenica da dio nadležnosti nad obrazovanjem učenika s teškoćama u razvoju ostaje u sustavu socijalne skrbi dovodi do niza poteškoća. Problemi koje imaju učenici koji se školuju u ustanovama socijalne skrbi vidljivi su iz velikog broja pritužbi roditelja korisnika centara za odgoj i obrazovanje, a to su prvenstveno neriješeno pitanje prijevoza učenika, problem zamjena za bolovanje nastavnika i drugog osoblja, te problem same kvalitete obrazovanja učenika s teškoćama u razvoju u sustavu socijalne skrbi.

Smatramo da odgoj i obrazovanje učenika s teškoćama u razvoju treba biti dio jedinstvenog obrazovnog sustava i pod ingerencijom ministarstva nadležnog za obrazovanje.

Zaključno: Preporučujemo poduzeti mjere za osiguranje dostupnosti predškolskog odgoja za svu djecu s teškoćama u razvoju te ravnopravnosti u pristupu djece s teškoćama u razvoju u predškolskom odgoju neovisno o financijskoj snazi osnivača, sredini u kojoj živi ili senzibiliziranosti zaposlenika vrtića ili čelnika osnivača. **Preporučujemo** donijeti podzakonski akt za pomoćnike u ustanovama predškolskog odgoja te Pravilnik o pomoćnicima u nastavi i stručnim komunikacijskim posrednicima.

Preporučujemo osigurati pristupačnost svih obrazovnih institucija te odgovarajuću opremu, prijevoz, komunikacijsku i drugu asistivnu tehnologiju prema principima univerzalnog dizajna. Za osiguranje uključivog obrazovanja treba uvesti **sustavnu i obveznu edukaciju nastavnog osoblja na svim razinama** odgoja i obrazovanja za rad s djecom i učenicima s teškoćama u razvoju.

Visoko obrazovanje – Pritužbe studenata s invaliditetom kao i obraćanja ustanova visokog obrazovanja ukazivala su na potrebu zakonskog definiranja prava i obveza studenata s invaliditetom u svrhu osiguravanja potrebne podrške i razumne prilagodbe te otklanjanja diskriminacije na osnovi invaliditeta. Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom već godinama u svojim godišnjem izvješćima o radu upozorava nadležno MZO na potrebu zakonskog reguliranja uključivanja studenata s invaliditetom u visoko obrazovanje.

Zaključci i preporuke: Preporučujemo jasno regulirati studentska prava osoba s invaliditetom i propisati minimalne standarde podrške i prilagodbe koje im sve visokoobrazovne ustanove moraju pružiti na nacionalnoj razini. **Preporučujemo** unaprijediti vođenje statističkih podataka o studentima s invaliditetom kako bismo mogli planirati intervencije za sprječavanje njihove evidentne podzastupljenosti. **Preporučujemo** definirati razumnu prilagodbu i oblike potpore i za učenike s teškoćama u zakonodavstvu te propisati obvezu osiguravanja razumne prilagodbe za studente s invaliditetom u Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju.

16. OSPOSOBLJAVANJE I REHABILITACIJA

Skoro dvije godine nakon svog osnutka, u 2017. godini s radom je započeo i dugo očekivani Centar za profesionalnu rehabilitaciju u Splitu. Otpočinjanje rada ovog centra trebalo bi rasteretiti centre za profesionalnu rehabilitaciju u Rijeci i Zagrebu i uslugu profesionalne rehabilitacije učiniti dostupnijom većem broju osoba s invaliditetom, jeftinijom i s kraćim vremenom obrade, te im olakšati ulazak u svijet rada i zadržavanje radnih mjesta. ZOSI kao nositelj novog modela profesionalne rehabilitacije i centri u Zagrebu, Rijeci, Osijeku i Splitu i dalje upozoravaju na cijeli niz teškoća s kojima se susreću u provedbi usluga profesionalne rehabilitacije. Iako je Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom uveo novi sustav profesionalne rehabilitacije, ostali zakoni i sustavi koji se tiču ovog područja nisu u cijelosti usklađeni s ovim Zakonom, poput sustava mirovinskog osiguranja i njegovog matičnog zakona. Sustav mirovinskog osiguranja i dalje počiva na kompenzacijskom modelu te je

⁴Odbor za prava osoba s invaliditetom, Opći komentar br. 4 (2016.) o pravu na uključivo obrazovanje, 2016.



usmjeren na umirovljenje i uklanjanje osoba s invaliditetom s tržišta rada, umjesto na njihovu aktivaciju i vraćanje u svijet rada. Od ostalih problema na koje ukazuju, izdvajamo nejednaku podršku i financijsku potporu osnivača, što uzrokuje neujednačenosti i nestabilnost u radu centara, neadekvatnost prostora, nedostatak stručnjaka, posebno liječnika specijalista medicine rada s iskustvom i znanjem u ovom području, dugotrajni postupak vještačenja nezaposlenih osoba – potencijalnih korisnika usluga profesionalne rehabilitacije, raznolike stavove poslodavaca prema zapošljavanju osoba s invaliditetom, dugotrajnost vremenskog postupka pružanja određene usluge (od ulaska predmeta u centar za profesionalnu rehabilitaciju do završetka obrade) itd. Također, ne postoje programi socijalnog uključivanja namijenjeni razvijanju radnih sposobnosti osoba s invaliditetom, u koje bi mogli uključiti korisnike koji trenutno, zbog različitih razloga, nisu spremni za uključivanje u svijet rada, a uključivanjem u ove programe mogli bismo očekivati njihovo zapošljavanje. S ciljem potpunije implementacije sustava profesionalne rehabilitacije, nadležno ministarstvo pokrenulo je postupak izmjena i dopuna navedenog Zakona te će ključne izmjene u ovom području biti izravno uključivanje nezaposlenih osoba s invaliditetom u usluge profesionalne rehabilitacije, proširenje namjene korištenja sredstava prikupljenih s osnove novčane naknade i na održivost i razvoj sustava profesionalne rehabilitacije, te prijenos osnivačkih prava centara za profesionalnu rehabilitaciju na Republiku Hrvatsku. Izmjene i dopune ovog zakona trebale bi znatno unaprijediti sustav profesionalne rehabilitacije, ali s tim ciljem potrebno je i što hitnije pristupiti i izmjenama i dopunama pravilnika koji uređuju ovo i srodna područja. Stoga **preporučujemo** međusobno usklađivanje propisa koji uređuju ili dotiču područje profesionalne rehabilitacije te uspostavu međuresorne komunikacije i partnerstva s ciljem pravovremenog uključivanja osobe u profesionalnu rehabilitaciju i motivacije korisnika za ostanak u svijetu rada. Usluga profesionalne rehabilitacije mora biti na jednaki način dostupna svim osobama s invaliditetom kako bi se izbjeglo da mogućnost korištenja ove usluge za zaposlene osobe ovisi o volji i odluci poslodavca te njegovim trenutnim poslovnim mogućnostima.

17. ZAPOŠLJAVANJE I RAD

Uz određene pomake na ovom području i primjere koji su pozitivni odraz odredbe čl. 27. Konvencije tijekom 2017. godine, kroz obraćanja stranaka ovom Uredu vidljivo je da se osobe s invaliditetom i dalje u velikoj mjeri suočavaju s raznim preprekama i kršenjem njihovih prava prilikom provođenja postupaka zapošljavanja i tijekom radnog vijeka. U Registru osoba s invaliditetom registrirano je više od **240 396** osoba s invaliditetom u radno aktivnoj dobi od 18 do 65 godina, međutim, samo **6 497** osoba iz evidencije nezaposlenih HZZ aktivno traži posao. U Očevidniku je na dan 31. prosinca 2017. bilo upisano **10 512** osoba s invaliditetom koje zadovoljavaju kriterije Pravilnika o sadržaju i načinu vođenja očevidnika zaposlenih osoba s invaliditetom, međutim, u Hrvatskoj imamo **70 107** osoba s utvrđenom profesionalnom nesposobnošću, a koje su izvan radnog odnosa. Dakle, ove osobe i dalje imaju preostale radne sposobnosti i mogu biti uključene u svijet rada, stoga se zaključuje da je od strane sustava zapostavljen ogroman radni potencijal osoba s invaliditetom. Odnosi među ovim brojkama su zabrinjavajući i ukazuju na niz teškoća s kojima se osobe s invaliditetom susreću na tržištu rada. Osim problema neusklađenosti obrazovanja s potrebama tržišta rada, jedan od razloga svakako čine neutemeljene predrasude i diskriminacija osoba s invaliditetom od strane poslodavaca pri zapošljavanju i radu te prepreke iz okoline s kojima se svakodnevno suočavaju (npr. neprilagođen prijevoz, nepristupačnost radnog mjesta, uskrata razumne prilagodbe i drugo). Neučinkovita i manjkava zakonska uređenja također otežavaju njihov položaj, npr. još uvijek nemamo zakonski uređen institut radnog asistenta, kako bi se uvijek ondje gdje je to potrebno i tijekom cijelog radnog vijeka omogućilo osobama s invaliditetom sudjelovanje u radnim procesima na ravnopravnoj osnovi s drugima. Primjećujemo da se diskriminacija još uvijek rijetko prijavljuje, ali i da se često i ne prepoznaje na radnom mjestu. Osim straha od viktimizacije, učestala je pojava i da poslodavci ne shvaćaju ozbiljno pritužbe radi diskriminacije i općenito o kršenju prava svog zaposlenika koji je osoba s invaliditetom, pa stoga niti ne pristupaju ozbiljno rješavanju problema. Posljedica ovakvog pristupa poslodavca je da osoba s invaliditetom i dalje biva žrtvom diskriminacije na radnom mjestu. Upravo s ciljem podizanja razine svijesti o ovoj problematici, pravobraniteljica je kroz primjere iz prakse na otvorenom tržištu rada, u tekstu Izvješća, nastojala pridonijeti prepoznavanju i češćem prijavljivanju štetnih postupanja prema osobama s invaliditetom. Tijekom 2017. godine pravobraniteljica je, uz održavanje stručnih



skupova *Zapošljavanje i rad osoba s invaliditetom – prilika, a ne namet* u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom i 14 županijskih komora, upućivala poslodavcima opće preporuke o zapošljavanju osoba s invaliditetom kako bi ih upoznala s propisima koji uređuju ovo područje, kao i preporuke za razumnu prilagodbu radnog vremena u slučajevima gdje je roditelju priznato pravo na rad s polovicom punog radnog vremena radi njege djeteta s težim smetnjama u razvoju, budući da je svrha priznavanja ovog prava usklađenje obiteljskog i poslovnog života, a primarno radi interesa djeteta i osiguravanja njemu primjerene skrbi.

I u 2017. godini najveći broj poslodavaca još uvijek ispunjava kvotnu obvezu plaćanjem novčane naknade, dok je i dalje najmanji broj obveznika koji ovu obvezu ispunjavaju na zamjenski način. Iz dostavljenih podataka, vidljivo je da pojedini načini ispunjenja zamjenskih kvota uopće nisu zaživjeli u praksi. Zaštitne radionice upozoravaju na to da ugovore o poslovnoj suradnji sklapaju uglavnom s naručiteljima iz privatnog sektora. I rezultati ankete koju je provela pravobraniteljica među poslodavcima iz javnog sektora također potvrđuju da javni sektor ne prepoznaje zamjensku kvotu kao način ispunjenja kvotne obveze. Leže li razlozi u tome što su zamjenske kvote poslodavcima nepoznate, presložene za provedbu ili jednostavno zato što za iste nemaju interes? Resorno ministarstvo i nadležni Zavod trebaju hitno poduzeti aktivnosti kako bi točno identificirali probleme u primjeni obveze kvotnog zapošljavanja i razloge slabog korištenja zamjenskih kvota. Ova pitanja ostaju otvorenima i predmetom daljnjih rasprava, a posebice prilikom predstojećih izmjena i dopuna pravilnika koji uređuje ovo područje. Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom kroz svoju je primjenu prijašnjih godina pokazao nedostatke i nedorečenosti kojima se dodatno otežavao proces uključivanja osoba s invaliditetom na tržište rada i u postupak profesionalne rehabilitacije. Kroz cijelu 2017. godinu pravobraniteljica je aktivno pratila postupak izmjene i dopune ovog Zakona te dostavila prijedloge nadležnom ministarstvu i putem e-Savjetovanja. Neki od prijedloga su prihvaćeni, poput preciznijeg definiranja razumne prilagodbe, obveze osiguravanja razumne prilagodbe već prilikom testiranja/intervjua za radno mjesto, produljenja i preciziranja rokova u kojima se može pokrenuti postupak provedbe nadzora prava prednosti iz čl. 9. važećeg Zakona. Pravobraniteljica će i dalje aktivno pratiti primjenu ovog Zakona i upućivati prijedloge za poboljšanje gdje se ukaže potreba.

Preporuka: Radi usklađivanja sa Zakonom o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom i uklanjanja manjkavosti u primjeni, nužno je započeti s postupcima izmjene i dopune pratećih pravilnika koji uređuju materiju zapošljavanja osoba s invaliditetom i profesionalne rehabilitacije već u prvoj polovini 2018. godine.

18. PRISTUPAČNOST

Pristupačnost, mobilnost i stanovanje su među pet područja u kojima je Ured pravobraniteljice za osobe s invaliditetom zaprimio najveći broj pritužbi. Radilo se o 173 pritužbe osoba s invaliditetom i udruga, a većinom su se ticale nedostupnosti usluga i dobara. Uz navedeno zaprimili smo i upite o ostvarivanju prava na znak pristupačnosti, oslobađanju plaćanja godišnje naknade za uporabu javnih cesta i cestarine za uporabu autocesta, pritužbe na nepropisno parkiranje, prijevoz i drugo. Pristupačno stanovanje i dalje je bilo u značajnom dijelu zastupljeno u postupanju, posebice vezano uz nesmetano kretanje i pristup stambenim prostorima. Bez obzira na preporuke i značajan rad u ovom području, vidljivi su minimalni pozitivni pomaci i to uglavnom u pojedinačnim slučajevima. I dalje svjedočimo nerazumnim odlukama, organiziranju događanja od svjetskog značaja u nepristupačnim građevinama i davanje pokroviteljstva takvim događanjima, nedovoljnom iskorištavanju sredstava iz europskih fondova, nedovoljnom informiranju o stvarnim potrebama osoba s invaliditetom koje imaju problema s kretanjem, kao i nedovoljnom korištenju znanja i iskustava pojedinaca i predstavnika organizacija civilnog društva koji su vrsni znalci u ovom području. Prema novoj Nacionalnoj strategiji za izjednačavanje mogućnosti osoba s invaliditetom 2017. - 2020. uočili smo da na kraju 2017. godine nije niti započeta realizacija aktivnosti koje su trebale biti provedene tijekom 2017. godine. Također, primjećujemo da za većinu aktivnosti nisu predviđena dodatna sredstva, već sredstva u proračunu iz redovnih djelatnosti te se za malo aktivnosti predviđaju dodatna sredstva iz EU fondova. Zabrinjavajuća je činjenica da nema konkretnih mjera koje doprinose sankcioniranju kršitelja prava osoba s invaliditetom.



Pristup dobrima i uslugama - Početkom 2017. godine proveli smo anketno ispitivanje pristupačnosti te uputili u više navrata preporuke tijelima javne vlasti - službama HZMO-a, HZZO-a i centrima za socijalnu skrb. S obzirom na to da su rezultati bili poražavajući, nastavili smo postupanja u navedenom području kontinuirano upozoravajući i dajući preporuke kako bi ovo područje učinili pristupačnim, odnosno dostojnim svakog čovjeka, neovisno radi li se o osobi s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti. Kao jednu od najvažnijih preporuka smatramo uključivanje osoba s invaliditetom ili njihovih predstavnika od strane jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave kao obveznih članova povjerenstva za obavljanje tehničkog pregleda tijela graditeljstva nadležnog za izdavanje uporabne dozvole. Nadležno Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja izvijestilo je kako je građevinska inspekcija tijekom 2017. godine zaprimila pet prijava za područje cijele RH koje su podnijeli građani. Što se tiče broja podnesenih zahtjeva za izdavanje suglasnosti za odstupanje od propisanih elemenata pristupačnosti, Ministarstvo je u 2017. godini zaprimilo dva takva zahtjeva, ali nije izdana niti jedna suglasnost. Stoga **preporučujemo**: osigurati sudjelovanje osoba s invaliditetom ili njihovih predstavnika u planiranju uklanjanja postojećih prepreka, kao i omogućiti utjecanje na osiguranje elemenata pristupačnosti prilikom odobravanja projekata za izgradnju javnih građevina i površina te i dalje raditi na osiguravanju učinkovitog inspekcijskog nadzora (kadrovski i materijalno opremiti inspekcije) i sankcioniranju u slučajevima nepoštivanja propisa; poduzeti učinkovite mjere da sankcije *zažive* u stvarnosti te se kršitelji propisa doista i učinkovito sankcioniraju; na državnoj, regionalnoj i lokalnoj razini provesti inventarizaciju građevina javne namjene i poslovne namjene, evidentirati takve građevine koje je potrebno prilagoditi, predstaviti ukupno stanje radi planiranja prostorne prilagodbe te izraditi operativne godišnje planove za provedbu pristupačnosti s jasnom definiranim i realnim rokovima; na državnoj, regionalnoj i lokalnoj razini osigurati i prikazati primjere učinkovitosti sustava sankcija u slučajevima nepoštivanja propisa koji će osigurati dostupnost usluga osoba s invaliditetom; nastaviti s edukacijom stručnjaka o važnosti primjene načela univerzalnog dizajna pri osiguravanju pristupačnosti za osobe s invaliditetom. Kao što smo naveli i u području Kultura, **preporučujemo** razmatranje prijedloga rješenja u suradnji predstavnika Ministarstva kulture i drugih tijela na državnoj razini kako bi se pronašlo najprimjerenije rješenje te predvidjela sredstva iz europskih fondova u cilju osiguravanja elemenata pristupačnosti u prostorima starijih objekata koji su zaštićena kulturna dobra. U **cestovnom prijevozu** osobe s invaliditetom najčešće su se susretale s problemima vezanim uz prilagođen prijevoz. Javni prijevoz i dalje nije pristupačan pa se mnoge osobe susreću s nedostatkom usluge prijevoza u svojim sredinama. Unatoč preporukama Odbora kao i našim preporukama jedinicama lokalne i regionalne samouprave, vidljivo je da ni u 2017. godini nije bilo pomaka. Stoga i dalje **preporučujemo** da se iznađu izvori financiranja (državni proračun, europski fondovi) koji će osigurati dostupan prijevoz svim osobama s invaliditetom neovisno o tome jesu li članovi udruga ili ne, nego po principu jednake dostupnosti prijevoza svim građanima. Pravo na znak pristupačnosti i nepropisno parkiranje na označenim parkirališnim mjestima za osobe s invaliditetom i dalje su bili predmetom postupanja Ureda, međutim u 2017. godine nije bilo pozitivnih pomaka. **Preporučujemo** nadležnim tijelima (Ministarstvu zdravstva, Ministarstvu unutarnjih poslova i Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture) da pronađu odgovarajući model s obzirom na nadležnosti i s obzirom na trenutno stanje na terenu kojim će se osigurati ostvarivanje prava na znak pristupačnosti na način zbog kojega takvo pravo i postoji. **Preporučujemo** Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture da regulira i osigura uklanjanje nevažećih naljepnica kojima su se nekada označavala vozila osoba s invaliditetom oslobođena od plaćanja godišnje naknade za uporabu javnih cesta. Ured je zaprimio više predstavlki i inicijativa za izmjenom propisa kojim se regulira pravo na oslobađanje od plaćanja godišnje naknade za uporabu javnih cesta i pravo na oslobađanje od plaćanja cestarine za uporabu autocesta i objekata s naplatom. Dio inicijativa odnosi se na način ostvarivanja prava, odnosno na činjenicu kako ova prava prate automobil, a ne osobu s invaliditetom. Posebno je nepogodna situacija kod djece s teškoćama u razvoju, jer kako bi njihova obitelj uopće mogla ostvariti ova prava za dijete, automobil moraju prepisati na dijete (odnosno dijete mora biti i nominalni vlasnik automobila upisan u prometnu dozvolu). Situacija se dalje dodatno komplicira kada dođe do potrebe za promjenom automobila, za što se mora podnijeti zahtjev i čekati odobrenje nadležnog centra za socijalnu skrb. Također, nameće se i pitanje što je s osobama s invaliditetom koje nemaju automobil u svom vlasništvu, ali su zbog mjesta svog prebivališta prisiljene putovati i pri tome koristiti prijevoz osobnim automobilima drugih



članova obitelji, prijatelja i poznanika te pri tome plaćati cestarinu zbog korištenja dionica autocesta. **Preporučujemo** nadležnom Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture promjenu važećeg pravnog okvira u skladu s Uredbom o metodologijama vještačenja, a na temelju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i u cilju bolje regulacije i kontrola ostvarivanja ovih prava planirati u suradnji s predstavnicima organizacija osoba s invaliditetom.

Zračni prijevoz - **preporučujemo** svim zračnim lukama i nadležnim državnim tijelima, Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture i Hrvatskoj agenciji za civilno zrakoplovstvo da nastave s osiguravanjem potpune pristupačnosti svih sadržaja zračnih luka osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, kao i daljnje razvijanje usluga asistencije.

Pomorski prijevoz - **preporučujemo** Ministarstvu financija i Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture da razmotre način osiguravanja prava na oslobođanje plaćanja karte za prijevoz osobnog automobila trajektom koji osobe s najtežim tjelesnim oštećenjima imaju u svom vlasništvu, odnosno oslobođenje od plaćanja onih vlasnika vozila kod kojih je utvrđeno tjelesno oštećenje koje ima za posljedicu nesposobnost donjih ekstremiteta 80% ili više postotaka, HRVI-a sa 100% tjelesnog oštećenja te osoba kojima je utvrđeno tjelesno oštećenje osjetila vida od 100%, a čiji ukupni broj prema dostupnim podacima iznosi aproksimativno 1/5 ukupnog broja dosadašnjih korisnika Jadrolinijinih plovila, odnosno otprilike 540 osoba godišnje.

Željeznički prijevoz - **preporučujemo** osiguravanje rampi i platformi na svim željezničkim kolodvorima, a ondje gdje već postoje da se osposobe i budu u funkciji, kako bi novi niskopodni vlakovi prometovali češće na što većem broju različitih relacija te kako bi pristup informacijama o putovanjima bio još bolji i prilagođeniji svima.

Pristupačan turizam - Koliko je naša turistička ponuda otvorena i pristupačna osobama s invaliditetom? Nije primijećeno u turističkim planovima razvoja i obogaćivanju turističke ponude dovoljno interesa kako bi ona postala još privlačnijom i dostupnijom osobama s invaliditetom i njihovim obiteljima. Sukladno rečenom, Ured je uputio preporuke i pitanja turističkim zajednicama (dalje: TZ) gradova, njih **128**. U odgovorima, neke TZ navode da nemaju obvezu pa stoga ne prikupljaju podatke o smještaju vezane uz osobe s invaliditetom. Problematično je što neki od prostora TZ nisu pristupačni pa im osobe s invaliditetom ne mogu niti pristupiti. Velik problem predstavlja smještaj na otocima jer prema odgovorima TZ na otocima smatraju kako osobe s invaliditetom ne putuju na otoke i kako nisu zainteresirane jer bi trebale same znati „*da su otoci predaleko i da bi na taj način ljetovanje bilo još kompliciranije nego na kopnu*“. Mnoge sredine imaju samo jednu (ili niti jednu) agenciju pa je dodatan problem ako i ona nije pristupačna. Pozitivni primjeri su veći gradovi u kojima su agencije smještene u starim jezgrama, u prizemlju. Želimo li da osobe s invaliditetom imaju jednak pristup svim sadržajima, tada trebamo učiniti pristupačnim sve informacije kao i za osobe bez invaliditeta. Iako smo poslali **preporuke** 128 TZ u gradovima, a zaprimili 62 odgovora, iz istih je vidljiva potreba za što više informacija o osobama s invaliditetom o njihovim specifičnostima i potrebama. Jedinice lokalne i regionalne samouprave, pružatelji javnih usluga, bez obzira o kojem području govorimo – hotelijerstvu, prometu, zdravstvu, kulturi, sportu i dr., trebaju **educirati pružatelje i vlasnike smještajnih kapaciteta**, neovisno radi li se o hotelu, OPG-u ili apartmanu te sve turističke djelatnike. Bez **međusektorske suradnje i povezanosti s udrugama** koje djeluju na lokalnoj razini, a okupljaju osobe s invaliditetom ili djecu s teškoćama u razvoju, nema niti uspješnog turizma za osobe s invaliditetom.

Stanovanje - Radi nemogućnosti ostvarivanja prava na pristup vlastitom prostoru za stanovanje OSI, pravobraniteljica je u ovom razdoblju posebnu pozornost i napore ulagala u predlaganje pojednostavljivanja procedure za omogućavanje ugradnje dizala u stambene zgrade, osobito u slučajevima kada iz sredstava pričuve ili drugih izvora financiranja od strane suvlasnika već postoje osigurana sredstva za pokrivanje troškova takvih radova. Prateći realizaciju **inicijative ugradnje dizala u stambene zgrade** od strane predsjednika Koordinacijskog odbora društava i udruga HP i HT umirovljenika Hrvatske g. Želimira Manenice, koju su predstavili javnosti s idejom da se iz EU fondova sufinancira ugradnja dizala u stambene zgrade s četiri ili više etaža u kojima žive slabo pokretne osobe poput umirovljenika, osoba s invaliditetom i obitelji s malom djecom, pravobraniteljica je podržala projekt s posebnim osvrtom na pristupačnost oko stambenih zgrada, do njih i unutar njih, a koja problematika i preporuke su istaknute u gotovo svim ranijim izvješćima o radu pravobranitelja za osobe s invaliditetom. **Preporučujemo** Ministarstvu regionalnog razvoja i fondova Europske unije da se na



temelju analize postojećeg stanja i potreba za osiguravanjem rješenja za sufinanciranje ugradnje dizala kao mjere osiguravanja pristupačnosti prostoru za stanovanje kroz reprogramiranje postojećih operativnih programa za financiranje projekata iz sredstava Europske unije predvide, planiraju i osiguraju sredstva kojima bi se mogla financirati/sufinancirati ugradnja dizala na način kako su primjerice osigurani načini sufinanciranja troškova obnove energetski neučinkovitih građevinskih objekata.

Preporučujemo osnivanje zaklade/fonda financiranog iz različitih izvora iz čijih bi se sredstava mogle financirati potrebne prilagodbe nepristupačnih stanova u privatnom vlasništvu.

19. NEOVISNO ŽIVLJENJE I ŽIVOT U ZAJEDNICI

Kada govorimo o pravu osoba s invaliditetom da biraju mjesto boravka, gdje i s kim će živjeti, odnosno da ne žive nametnutim načinom života, možemo tvrditi da nismo osigurali uživanje ovog prava – broj odraslih osoba u nekom obliku smještaja i dalje daleko premašuje **10 000**.

Smještaj odraslih osoba izvan vlastite obitelji ¹	2014.	2015.	2016.	2017.
Udomiteljstvo	4001	4151	4310	4411
Obiteljski dom	719	690	695	770
Dom socijalne skrbi	9891	7971	7910	7166
Ukupno	14611	12812	12915	12347

Prema podacima MDOMSP-a iz tablice o osobama smještenim izvan vlastite obitelji vidljiv je od 2014. do 2017. godine trend smanjenja broja smještaja u domove socijalne skrbi.

¹ <http://www.mspm.hr/pristup-informacijama/statisticka-izvjesca-1765/1765>

Istovremeno se bilježi povećanje broja smještaja u udomiteljskim obiteljima i obiteljskim domovima. Na dan 31.12.2017. u organiziranom stanovanju nalaze se **623** osobe, dok se u centrima za pružanje usluga u zajednici (transformirani domovi socijalne skrbi) nalazi **187** osoba. Prema navedenim podacima, velik je nerazmjer između broja smještenih osoba s invaliditetom u institucijama u odnosu na skrb u organiziranom stanovanju. Iz navedenih podataka, od 2014. godine, vidljiv je i pogrešan smjer nadležnog ministarstva u provođenju politike deinstitucionalizacije, s ciljem osiguravanja života u zajednici osobama s invaliditetom, povećavajući broj korisnika koji se smještaju u udomiteljske obitelji ili obiteljske domove koji se prema nacionalnom zakonodavstvu smatraju izvaninstitucionalnim zbrinjavanjem, iako je ovakav oblik skrbi za odrasle osobe s invaliditetom neprihvatljiv i u neskladu s obvezama iz članka 19. Konvencije o pravima osoba s invaliditetom. Ovo je jasno poručio i Odbor za prava osoba s invaliditetom u svom komentaru na Inicijalno izvješće RH o provedbi Konvencije. Potrebna podrška životu u vlastitoj obitelji za sada se može osigurati korištenjem prava na usluge predviđene Zakonom o socijalnoj skrbi ili putem projekata udruga. Godinama uporno predlažemo da se normativno uredi različiti sustavi usluga na takav način da prate različite individualne potrebe građana, ali s jednim zajedničkim nazivnikom – da se time spriječi izdvajanje osobe s invaliditetom iz obitelji, odnosno omogući ostvarenje prava svake osobe na život u zajednici.

Umjesto podrške, sustav nudi ustanove koje i dalje egzistiraju kao vodeći oblik zbrinjavanja osoba s invaliditetom. Kao alternativa ustanovi nudi se smještaj u udomiteljstvo ili obiteljski dom, oblici koji nisu formalno definirani kao smještaj, ali suštinski zadržavaju sve odlike institucionalne skrbi.

Na temelju obilazaka domova socijalne skrbi, obiteljskih domova i stambenih jedinica organiziranog stanovanja koji smo proveli tijekom 2017. godine uočeno je da život osoba s invaliditetom u programima organiziranog stanovanja omogućava daleko veću kvalitetu života te je jasno vidljiva razlika u pristupu korisnicima, poštivanju njihove autonomije i osobnosti te pružanju podrške u realizaciji njihovih osobnih izbora. Stoga je nadležnom Ministarstvu upućena **preporuka** da intenzivira svoje aktivnosti u smjeru provedbe Plana deinstitucionalizacije i transformacije ustanova, donesenog 2010. godine, kao prvog koraka u stvaranju uvjeta za neovisno življenje i život u zajednici za osobe s invaliditetom. Osim formalno izražene namjere za nastavkom širenja usluga u zajednici kao i razvojem organiziranog stanovanja, izostaju konkretni pokazatelji aktivnosti koje se provode.

Korištenje EU fondova - Nedovoljna iskorištenost EU fondova jedna je od zapreka za jači zamah procesa transformacije i deinstitucionalizacije te razvoja usluga u zajednici. Na sastanku s predstavnicama Ministarstva regionalnog razvoja i fondova Europske unije i Ministarstva za demografiju, obitelji, mlade i socijalnu politiku vezano uz dinamiku pripreme natječaja za povlačenje sredstava unutar tog specifičnog cilja i unaprjeđenje procesa prelaska s institucionalne skrbi na skrb u



zajednici, zatražene su informacije o provođenju navedenih operativnih programa i koliko smo uspješni u povlačenju sredstava. S obzirom na dobivene informacije, neki od zaključaka su bili da je potrebno pojednostavniti Individualne planove ustanova te intenzivno surađivati s Ministarstvom državne imovine. Na temelju daljnje analize sa svim prihvatljivim korisnicima utvrdit će se i moguća rješenja u cilju postizanja veće razine ugovaranja i iskorištavanja alociranih sredstava.

Usluge u zajednici - Usluge u zajednici osnovni su preduvjet neovisnog i aktivnog sudjelovanja u životu zajednice i realizacije ljudskih prava (prava na rad, obrazovanje, mobilnost i dr.). Bez dostupne mreže usluga ne može biti zadovoljeno pravo svih osoba s invaliditetom da žive u svojim zajednicama uz podršku koju im je društvo dužno pružiti. Stoga je potrebno definirati okvir unutar kojega će biti moguće jednostavnije licenciranje i efikasnije nadziranje kvalitete pružatelja socijalnih usluga. Mišljenja smo kako je uspostava standarda kvalitete socijalnih usluga, kao i transparentnost svih postupaka vezanih uz licenciranje, ocjenjivanje i ugovaranje pružatelja socijalnih usluga, neizostavan korak u osiguravanju dostupnosti podrške neovisnom življenju osoba s invaliditetom. Stoga smo preporučili da se žurno pokrenu i u najkraćem mogućem roku dovrše svi potrebni procesi za postizanje transparentnog sustava za ocjenu kvalitete socijalnih usluga. Smatramo da je širenje lepeze socijalnih usluga jedna od prioritetnih zadaća.

Usluga osobnog asistenta - Ponovno smo zaprimili nekoliko pritužbi osoba s najtežim invaliditetom, a s kojima smo upoznati godinama. Problem je u nepostojanju zakonske regulative, jer su udruge kao nositelji procesa odobravanja i koordiniranja ove usluge neprihvatljivo rješenje. Tu je uslugu potrebno sustavno urediti Zakonom o asistentu/asistenciji kojim bi se svakoj osobi s invaliditetom u potrebi osigurala potrebna razina podrške. Time bi se zasigurno smanjila potreba za institucionalnom skrbi, čime se poštuju prava tih osoba, humanije je i povoljnije rješenje.

Zaključno: Nismo upoznati koliko ćemo dugo čekati na donošenje Zakona o asistentu/asistenciji. Nisu vidljive konkretne aktivnosti na razvoju mreže dostupnih usluga u zajednici kojima bi se pokrile najrazličitije potrebe osoba s invaliditetom i prevenirala institucionalizacija. Nejasni su razlozi za relativno malu iskorištenost EU fondova namijenjenih ostvarivanju prelaska s institucionalne skrbi na sustav podrške neovisnom življenju i životu u zajednici. Za razvoj učinkovitog sustava podrške neovisnom življenju osoba s invaliditetom potrebne su promjene ne samo u sustavu socijalne skrbi, nego i u drugim kompatibilnim sustavima - obrazovanju, zapošljavanju i radu, zdravstvenoj zaštiti i dr. Nejasno je kada će se uložiti značajniji naponi da se vidljivo smanji broj osoba na dugotrajnom smještaju u institucijama.

Obilazak domova socijalne skrbi i stambenih jedinica organiziranog stanovanja - Tijekom 2017. godine predstavnice Ureda pravobraniteljice obišle su 6 domova socijalne skrbi za smještaj osoba s intelektualnim i mentalnim oštećenjima privatnih osnivača, 1 obiteljski dom te 7 pružatelja usluga organiziranog stanovanja, među kojima su 3 pružatelja transformirani državni domovi. Svi obilasci obavljani su s ciljem utvrđivanja poštivanja ljudskih prava smještenih osoba. Izvršen je obilazak sljedećih pružatelja usluge stalnog smještaja: Dom za odrasle osobe Bistričak, Jalžebet; Dom za odrasle osobe Bistričak, Podružnica Otočac; Centar za rehabilitaciju „Nada“, Karlovac i podružnica u Vojniću; Dom za odrasle osobe Skupnjak; Dom za odrasle osobe Biser; Obiteljski dom vlasnice Štefanije Orel. Obišli smo sljedeće pružatelje usluge organiziranog stanovanja: Centar za inkluziju i socijalne usluge Bjelovar; Udruga za promicanje inkluzije, stambene jedinice u Lipiku i Pakracu; Centar za rehabilitaciju Zagreb; Centar za rehabilitaciju Stančić; Centar za pružanje usluga u zajednici „Ja kao i Ti“ Osijek; Udruga za osobe s invaliditetom „Ludbreško sunce“; Udruga Susret.

Tijekom obilaska pratili smo prvenstveno način ostvarivanja: prava na osobni izbor i autonomiju te izražavanje identiteta; prava na privatnost i dostojanstvo; prava na pritužbu; uključenosti u život zajednice; prava na zdravlje; zanemarivanje i zlostavljanje; individualni plan korisnika te ciljeve rehabilitacije i smještaja. Pravobraniteljica je svakom domu, odnosno pružatelju usluge organiziranog stanovanja, kao i nadležnom Ministarstvu dostavila izvješće o svojim opažanjima tijekom obilaska, o uočenim povredama prava korisnika, uputila preporuke da se utvrđene nepravilnosti otklone, odnosno zaustave kršenja prava korisnika te zatražila izvješće o poduzetim mjerama povodom danih preporuka. U slučajevima kada su uočena ozbiljna kršenja prava korisnika, zatraženo je od MDOMSP-a, kao tijela nadležnog za davanje odobrenja za rad i ovlaštenog za nadzor rada pružatelja usluga smještaja, provođenje inspekcijskog nadzora.



Inspekcijski nadzor nad radom pružatelja usluga - Provođenje inspekcijskog nadzora, zbog sumnje u kršenje prava smještenih korisnika, tijekom 2017. godine zatraženo je za četiri doma/obiteljska doma. U Izvješću smo opisali način skrbi o osobama s invaliditetom koji predstavlja kršenje njihovih osnovnih ljudskih prava – socijalna izolacija, uskraćivanje slobode kretanja, kršenje prava na komunikaciju oduzimanjem mobitela; oduzimanje prava na izbor u apsolutno svim područjima i svim segmentima života – počevši od toga što će i kada pojesti, kako će potrošiti džeparac od 100 kuna, kada će se okupati, predstavlja povredu prava na osobnu autonomiju, dostojanstvo i slobodu korisnika. Opisano postupanje za korisnike je ponižavajuće i neminovno dovodi do osjećaja bespomoćnosti i manjka samopouzdanja, a držanje korisnika zatvorenih u ustanovi, bez ikakvog kontakta sa zajednicom, bez mogućnosti sklapanja poznanstava ili prijateljstava u toj istoj zajednici dovodi do jačanja predrasuda i doprinosi dodatnoj stigmatizaciji ove kategorije osoba s invaliditetom. Nekima od nametnutih ograničenja dodatno se segregira korisnike od zajednice te doprinosi jačanju predrasuda i negativne percepcije društva o osobama s invaliditetom. Prisutno je i protupravno ograničavanje prava na slobodu kretanja i komuniciranja te izrabljivanje, odnosno zabilježena je povreda prava na slobodno raspolaganje vlastitim novcem. Nakon provedenih nadzora inspekcija upozorava na obvezu poštivanja i provođenja standarda kvalitete socijalnih usluga, posebno standarda odlučivanja i samoodređenja, te da se korisnike osnažuje kroz mogućnost donošenja odluka i izbora u aspektima vlastitog života, kao i kroz sudjelovanje i uključivanje unutar zajednice. U jednom nadzoru navedeno je da pružatelji usluge u tome trebaju imati snažnu podršku nadležnih centara za socijalnu skrb, koja kod većine korisnika potpuno izostaje. U svim nadziranim obiteljskim domovima naložena je izrada individualnih planova za korisnike, kao i za zapošljavanje radnika za pružanje usluga socijalne rehabilitacije u skladu s Pravilnikom o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga. Na temelju izvješća o provedenom inspekcijskom nadzoru uočavamo da se na pojedina upozorenja pravobraniteljice inspektori nisu osvrnuli, što možemo tumačiti na takav način da u konkretnom postupanju vlasnika doma i „pravilima života“ u domu ne vide ništa sporno. Isto tako, grupno tuširanje korisnika, pranje korisnica od strane osoblja, ograničavanje kretanja unutar dvorišta, ali i izvan zgrade doma, ovisno o raspoloženju vlasnika, nije komentirano u nalazu inspekcije. Nadalje, iz navoda nalaza proizlazi da se oduzimanje vlastitih mobitela i ograničavanje telefoniranja na jedan sat tjedno ne smatra povredom prava korisnika, kao ni činjenica da ne mogu slobodno raspolagati džeparcem. Iz navedenog proizlazi usmjerenost inspektora na tehničke uvjete u kojima borave osobe s invaliditetom, dok još nije razvijena svijest o ljudskim pravima i kršenjima tih prava u ustanovama socijalne skrbi. Sukladno uočenoj potrebi za snažnijom usmjerenosti inspektora na poštivanje ljudskih prava smještenih osoba, Ministarstvu je upućena i preporuka vezano uz reformu državne inspekcije. Inspekcijski nadzor treba se, osim na slučajeve nasilja i zlostavljanja, usmjeriti i na poštivanje i ostvarenje ljudskih prava osoba s invaliditetom u organizacijama koje pružaju socijalne i zdravstvene usluge. Prema iskustvu Ureda, potrebno je i sustavno obučavanje stručnjaka, pa i službenika u području inspekcijskog nadzora, za implementaciju i puno ostvarenje svih ljudskih prava i temeljnih sloboda svih osoba s invaliditetom. Upućena je inicijativa za pokretanjem Strateškog plana reforme državne inspekcije nad sustavom socijalno-zdravstvenih usluga u svrhu kreiranja odgovorne neovisne inspekcije s adekvatnim mjerilima rada i ljudskim resursima te odgovarajućim mehanizmima licenciranja usluga i sankcioniranja. Kvalitetan sustav inspekcijskog nadzora podrazumijevao bi i javno dostupna izvješća za svaki inspekcijski nalaz organizacija zaduženih za pružanje socijalnih usluga korisnicima i zaštitu njihovih ljudskih prava, što je praksa u svijetu i obveza vezana za ozbiljno institucionaliziranje kvalitete u sustavu. Ukazano nam je da je velik problem za kvalitetnije provođenje inspekcijskih nadzora svih pružatelja usluga nedostatan broj inspektora, čime se dovodi u pitanje učinkovitost zaštite prava osoba s invaliditetom smještenih u domovima socijalne skrbi i drugim pružateljima. Ministarstvo navodi da je prihvatljiv prijedlog za kontinuiranu izobrazbu djelatnika i inspektora te donošenje adekvatnih mjerila rada i povećanje ljudskih resursa, što može doprinijeti podizanju razine poštivanja ljudskih prava korisnika, kao i prijedlog za javnu objavu inspekcijskih rješenja i nalaza. Vezano uz korištenje sredstava iz strukturnih fondova EU usmjerenih na širenje socijalnih usluga i unaprjeđenje sustava, istaknuto je da su u okviru Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2014. - 2020. predviđene aktivnosti vezane uz provedbu osposobljavanja na području socijalne skrbi te se unutar MDOMSP-a trenutno definiraju sve potrebe za edukacijama i osposobljavanjima unutar sustava socijalne skrbi koje bi se financirale na taj



način, te će se razmotriti i mogućnosti financiranja edukacija službenika koji provode nadzor nad poštivanjem ljudskih prava osoba s invaliditetom.

Zaključak: Obilaskom domova socijalne skrbi i pružatelja usluge organiziranog stanovanja utvrđena su daleko veća kršenja ljudskih prava u domovima, za razliku od usluge organiziranog stanovanja koja u većoj mjeri omogućava korisnicima uživanje prava na osobne izbore, autonomiju, sudjelovanje u životu zajednice kao i prava na pritužbu. Na osnovi nalaza inspekcije koja je zatražena kod 4 pružatelja usluge dugotrajnog smještaja vidljiva je potreba edukacije inspektora za područje poštivanja ljudskih prava, kao i reforme državne inspekcije nad sustavom socijalno-zdravstvenih usluga.

20. PRIMJERENI ŽIVOTNI STANDARD I SOCIJALNA ZAŠTITA

20.1. SOCIJALNA SKRB

Siromaštvo kojem su izloženi građani RH utječe na posebno negativan način i na populaciju osoba s invaliditetom. Pritužbe u kojima naglašavaju da nemaju dovoljno sredstava za osnovne životne potrebe, pokrivanje režijskih troškova, odjeću i školovanje djece govore o tome. Obitelji koje imaju člana s teškim invaliditetom koji ostvaruje osobnu invalidninu, ovu naknadu ne usmjeravaju na podmirivanje potreba vezanih uz njegov invaliditet, nego za osnovne životne potrebe. Problem ovršenih među osobama s invaliditetom sastoji se od činjenice da dio prihoda koji je ovršen nije izuzet kod određivanja materijalnog cenzusa za ostvarivanje zajamčene minimalne naknade i ta se činjenica ne uzima u obzir kad se odlučuje o ostvarivanju naknade za podmirenje najosnovnijih životnih potreba. Iz pritužbi i upita osoba s invaliditetom koje se odnose na blokadu njihovih računa, otvaranje zaštićenih računa, pokretanje ovršnih postupaka, izjavljivanje pravnih lijekova na rješenja o ovrsi donesena od strane javnog bilježnika, upućivanje u parnicu povodom izjavljenog pravnog lijeka, provođenja ovrhe na nekretnini i slično, razvidno je da se mnoge osobe s invaliditetom uopće ne snalaze u često složenim ovršnim postupcima, ne poznaju i ne razumiju teško razumljive odredbe Ovršnog zakona, ali i mnoge druge financijske pojmove, te ta nesigurnost zbog samog nerazumijevanja postupka i neznanja na koji način zaštititi svoja prava dodatno otežava njihov položaj.

Zajamčenu minimalnu naknadu na dan 31.12.2017. godine ostvarivale su **86 623 osobe**, od čega **više od 10 000 radno nesposobnih osoba** čija je nesposobnost utvrđena odlukom tijela vještačenja. Stopa rizika od siromaštva najviše pogađa upravo nezaposlene i radno nesposobne osobe.

Posebne naknade na temelju vrste i stupnja težine invaliditeta trebaju omogućiti uključivanje u život zajednice, osigurati potrebnu pomoć i njegu, odnosno služiti podmirivanju troškova koji proizlaze iz invaliditeta. Materijalna deprivacija obitelji prema našim saznanjima utječe na način korištenja ovih naknada, koje se zbog siromaštva obitelji prvenstveno usmjeravaju na zadovoljavanje osnovnih životnih potreba, a ne na zadovoljavanje specifičnih potreba vezano za invaliditet.

Prema podacima MDOMSP-a za prosinac 2017. godine (stanje na dan 31.12.) pravo na osobnu invalidninu i doplatu za pomoć i njegu ostvarivalo je ukupno **94 109** osoba, status roditelja/njegovatelja **4 236** osoba, a uslugu pomoći u kući ostvarilo je **4 630** osoba.

Vezano uz promjene zakonskih rješenja o pravima koja se ostvaruju na temelju invaliditeta, Ured pravobraniteljice je od samog početka rada sadašnje Vlade RH, kao i prošlih, provodio intenzivne aktivnosti u smislu približavanja naših stavova donositeljima odluka. Glavni cilj uređenja prava osoba s invaliditetom trebao bi biti razdvajanje statusnih od socijalnih naknada, i tek će to biti podloga da naknada na temelju invaliditeta i budu doprinos većoj kvaliteti življenja građana s invaliditetom.

Već niz godina ukazujemo da **osobna invalidnina** treba biti naknada kojoj je svrha izjednačavanje položaja osoba s najtežim invaliditetom u odnosu na osobe bez invaliditeta. Osobna invalidnina odredbom čl. 54. Zakona o socijalnoj skrbi i jest tako definirana, kao naknada koju ostvaruje osoba s teškim invaliditetom ili drugim teškim trajnim promjenama u zdravstvenom stanju, u svrhu zadovoljavanja njezinih potreba za uključivanje u svakodnevni život zajednice. Stoga smo u procesu izmjene Zakona o socijalnoj skrbi predložili da se u članku 55. st.1. brišu riječi „koja nema vlastiti prihod“, te da se brišu i st. 2. i 3. tako da osobna invalidnina ni na koji način ne bude u korelaciji s materijalnim cenzusom. Prijedlog pravobraniteljice nije usvojen.

Prema sadašnjim odredbama Zakona o socijalnoj skrbi, u prihod za ostvarivanje osobne invalidnine ne ulazi samo plaća i autorski honorar. Smatramo da ovakvo određenje ponovno direktno stvara



neravnopravnost osoba s invaliditetom ovisno o vrsti prihoda koji ostvaruju: predloženom izmjenom, u prihode koji se ne uračunavaju prilikom utvrđivanja uvjeta za priznavanje prava na osobnu invalidninu uvrštava se plaća, ali istovremeno ostaje na snazi dio odredbe kojim se u te prihode ne uračunava iznos mirovine do iznosa najniže mirovine ostvarene za 40 godina mirovinskog staža. Osim plaće i autorskog honorara, nisu izuzete od cenzusa neke druge vrste prihoda, kao npr. osposobljavanje bez zasnivanja radnog odnosa ili ugovor o djelu i drugo.

Najznačajnije pitanje kod određivanja **statusa roditelja njegovatelja ili statusa njegovatelja** jest težina invaliditeta potrebna za ostvarivanje ovog prava, te osoba njegovatelja – člana obitelji, koja može ostvariti ovo pravo. Što se tiče vrste i težine invaliditeta, također smatramo da je potrebno ujednačiti kriterije težine invaliditeta, s obzirom na to da sadašnjim uređenjem neke kategorije osoba s najtežim invaliditetom teško mogu ostvariti ovo pravo. Što se tiče osobe koja može ostvariti pravo na status njegovatelja, zalažemo se da ovo pravo treba moći ostvariti svaka osoba po izboru osobe s invaliditetom ili njezinog skrbnika. Svjedočili smo pozitivnim ishodima višegodišnjih sudskih postupaka supruga koje su smatrale da trebaju ostvariti pravo na status njegovatelja za supružnike, a poznato je da je spor na Upravnom sudu u Zagrebu vodila, i dobila, sestra za brata. Ovi sporovi na upravnim sudovima i bili su podloga za izmjenu ovih odredbi. Unatoč tomu što je pravobraniteljica za osobe s invaliditetom niz godina upozoravala na diskriminirajuću odredbu kojom se definira krug osoba koji mogu ostvariti pravo na status njegovatelja, pa čak uputila Ustavnom sudu RH prijedlog za ocjenu ustavnosti navedenog zakonskog rješenja, do danas odredba nije promijenjena.

Zakon o inkluzivnom dodatku već se nekoliko godina najavljuje kao velik zaokret u politici za osobe s invaliditetom i osobe s invaliditetom od njega puno očekuju. Prema informacijama dobivenim od nadležnog Ministarstva, u tijeku je formiranje radne skupine koja će raditi na izradi Nacrta Zakona o inkluzivnom dodatku.

Zaključak: Posljednje izmjene Zakona o socijalnoj skrbi ponovno nisu u dovoljnoj mjeri usklađene s principima Konvencije o pravima osoba s invaliditetom, u smislu pružanja posebne zaštite osobama s invaliditetom, ali i članovima obitelji koji o njima brinu. **Preporučujemo** da se na svaki način izbjegne diskriminatornost pojedinih zakonskih rješenja kojima se određena skupina korisnika stavlja u nejednaki položaj u odnosu na drugu. **Preporučujemo** osigurati da osobe s invaliditetom ostvaruju socijalnu zaštitu i prava iz socijalne skrbi bez diskriminacije te koncipirati racionalan i pravedan sustav naknada, usluga i prava primarno polazeći od individualnih potreba osoba s različitim vrstama i stupnjem invaliditeta za primjerenim i dostupnim oblicima podrške i zaštite.

Službe podrške za ostvarivanje ovih prava trebaju biti **odgovarajuće kapacitirane** za kvalitetno pružanje usluga, a stručni djelatnici **educirani** o pravima priznatim Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom.

20.2. JEDINSTVENO TIJELO VJEŠTAČENJA

Prema podacima dobivenim od Zavoda za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom (dalje: ZOSI) u Sektoru jedinstvenog tijela vještačenja u 2017. godini zaprimljeno je ukupno **85 411** zahtjeva za vještačenjem, a riješeno je ukupno **90 456** predmeta. Na kraju 2017. godine ukupan broj neriješenih predmeta bio je **32 495** (u usporedbi s prethodnom godinom, sredinom 2016. godine bilo je ukupno 48 885 neriješenih predmeta). Tijekom 2017. pravobraniteljica je zaprimila 106 podnesaka vezano uz vještačenje, od kojih se većina odnosila na upite o razlozima i značenju vještačenja, tumačenju pojedinih stavki samog *Nalaza i mišljenja*, načinu podnošenja zahtjeva te na pritužbe na nepristupačnost prostora i na trajanje postupka vještačenja. Dugotrajnost postupka vještačenja u brojnim je slučajevima dovela do nezadovoljstva zbog izravnog utjecaja na prolongiranje ostvarivanja pojedinih prava iz različitih sustava i to najčešće u postupcima za ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja i socijalne skrbi. Prema navodima ZOSI, postupci vještačenja traju najduže u Osijeku i Varaždinu i posljedica su nedostatka liječnika specijalista – vještaka. Zabrinjava podatak da je u svim područnim uredima Sektora jedinstvenog tijela vještačenja zaposlen 71 liječnik vještak, a optimalan broj liječnika vještaka je 120. U usporedbi s 2016., u 2017. godini zabilježen je nešto manji broj pritužbi na kvalitetu vještačenja, na odnos vještaka ili stručnost vještaka, a ocjena je pojedinih udruga da je vještačenje na temelju Uredbe o metodologijama vještačenja profesionalnije i objektivnije, te smatraju da ovakvo uređenje sustava vještačenja



predstavlja dobar temelj za postizanje ujednačenosti pristupa u svim područnim uredima. Možemo pretpostaviti da je navedeno rezultat većeg broja održanih ciljanih edukacija od strane ZOSI sa svrhom ujednačavanja prakse stručnog unaprjeđenja rada vještaka. Kako bismo dosegli prvotnu ideju „jedinствeni nalaz i mišljenje“ za potrebe ostvarivanja prava u različitim sustavima, prethodno je potrebno osigurati informatičku povezivost različitih resora, ali i osmisлити formu jedinственоg obrasca *Nalaza i mišljenja* koji će sadržavati sve informacije i podatke relevantne za ostvarivanje bilo kojeg prava iz bilo kojeg sustava. U ZOSI navode da su osigurali uvjete da jednim *Nalazom i mišljenjem* vještačenja osoba može ostvarivati prava u različitim sustavima, ali smatraju da isto nije prepoznato od strane pojedinih sustava. Planiraju informatičko povezivanje s tražiteljima usluga vještačenja zbog razmjene relevantnih podataka.

Zaključak - U osnovi svakog vještačenja treba biti procjena bolesti ili oštećenja, procjena potreba u odnosu na individualne specifičnosti jedne osobe te utjecaja povoljnih i nepovoljnih vanjskih čimbenika na zdravstveno stanje i na životne aktivnosti unutar obiteljskog, radnog ili obrazovnog okruženja osobe koja se vještači. Ukratko – konačni rezultat vještačenja, *Nalaz i mišljenje*, da bi postigao svrhu treba biti cjelovita slika jedne osobe sa svim bitnim obilježjima te životnim, zdravstvenim, okolišnim i društvenim odrednicama. Vještačenje mora dati odgovore na bitna pitanja u svim upravnim postupcima u kojima se rješava po zahtjevima za ostvarivanje određenih prava, a u kojima je *Nalaz i mišljenje* Jedinственоg tijela neizostavan dokaz. Unatoč zalaganju stručnjaka u Sektoru jedinственоg tijela vještačenja na podizanju stručnosti, smatramo gorućim problemom nedostatak liječnika specijalista – vještaka i neadekvatne prostorne uvjete u kojima se provode vještačenja, i to u gotovo svim područnim uredima. Kako bi ovaj važan segment ostvario svoj cilj, o čijoj kvaliteti ovise brojna prava djece i odraslih s invaliditetom, **preporučujemo** žurno pristupiti iznalaženju različitih vidova angažiranja stručnjaka te u suradnji s lokalnim samoupravama osigurati odgovarajuće prostorne uvjete.

20.3. MIROVINSKO OSIGURANJE

U ovom području obratilo nam se 164 građana, najviše pritužbama na dugotrajnost postupka vezanog uz donošenje rješenja Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (dalje: HZMO), u okviru mirovinskog osiguranja ili kao posljedica dugotrajnosti postupka vještačenja, zatim uz izračun same mirovine, nepriznavanje prava na invalidsku mirovinu, obiteljsku mirovinu, beneficirani radni staž te na doplatak za djecu. U području mirovinskog osiguranja potrebne su hitne suštinske promjene ovako koncipiranog mirovinskog osiguranja zbog sve većeg jaza između prosječnih plaća i prosječnih mirovina, gdje se siromaštvo korisnika invalidskih mirovina iz godine u godinu povećava (kao i ostalih mirovina obračunatih po Zakonu o mirovinskom osiguranju - dalje u tekstu ZOMO) te je dosegla najnižu razinu socijalne sigurnosti, o čemu govore i sljedeći statistički podaci HZMO-a prema kojima je u mjesecu prosincu 2017. godine evidentirano **zbog opće nesposobnosti za rad**, odnosno potpunog gubitka radne sposobnosti **50 088** osoba koji su primali prosječnu mirovinu u iznosu od **2 158,97 kn**; invalidsku mirovinu zbog **profesionalne nesposobnosti za rad**, odnosno djelomičnog gubitka radne sposobnosti primalo je **70 107** korisnika u prosječnom iznosu od **1 795,73 kn**; korisnika istih ovakvih invalidskih mirovina, ali u sustavu rada bilo je **5 314** s prosječnom invalidskom mirovinom u iznosu od **1 171,65 kn**. Na dan 31.12.2017. broj korisnika **starosnih mirovina** koji su pravo na mirovinu ostvarili prema ZOMO-u bilo je **789 799**, uz prosječnu mirovinu od **2 497,14 kuna**. Udio ukupne prosječne mirovine isplaćene po ZOMO u prosječnoj mjesečnoj isplaćenoj neto plaći RH na dan **31.12.2017.** iznosio je **37,45%**, (izvor: DZS), uz konstataciju kako se ovaj postotak kroz godine konstantno smanjuje, zbog čega je potrebno da se izmijeni način usklađivanja rasta mirovina te da se sadašnja formula zamijeni jednostavnom gdje bi mirovine rasle sukladno rastu prosječne plaće u RH. Pravo na profesionalnu rehabilitaciju u području mirovinskog osiguranja praktično se ne koristi zbog razloga što su odredbe kojima se ovo pravo uređuje, kao i mjere, nepoticajne za osobe s invaliditetom zbog male naknade i kratkoće roka u kojem se ista prima, te zbog nemogućnosti zapošljavanja nakon prekvalifikacije, kojom se gubi status invalidne osobe, a time i najniža socijalna sigurnost koju daje invalidska mirovina. Sve navedeno moglo bi se riješiti donošenjem plana poticajnih mjera kojima bi se osigurao povrat tih osoba na svoja radna mjesta ili zapošljavanje, a što je propušteno učiniti.

Preporučujemo poštivanje zakonskih rokova vezano uz donošenje rješenja o ostvarivanju prava iz mirovinskog osiguranja, gdje je sadašnje odredbe potrebno izmijeniti na takav način da one ne budu



na štetu osoba s invaliditetom koje se nalaze izvan radnog odnosa i koje bivaju oštećene ne primanjem invalidske mirovine za duže vremensko razdoblje (od podnošenja zahtjeva pa sve do dana vještačenja, odnosno donošenja rješenja o pripadajućoj mirovini, koje razdoblje traje u prosjeku godinu dana, a negdje čak i više godina).

Člankom 100. stavcima 7., 8. i 9. osobama s invaliditetom se nameću dodatni uvjeti koji do sada nisu postojali te se time izravno krše njihova prava koja je RH preuzela potpisivanjem Konvencije o pravima osoba s invaliditetom. Konvencijom se obvezala člankom 28. da se dostignuta razina prava neće smanjivati te da će osigurati ravnopravan pristup osobama s invaliditetom programima i beneficijama vezanim uz mirovine. Navedeno ograničenje nije postojalo samim donošenjem zakona, već je naknadno uvedeno, tako da većina osoba s invaliditetom nije ni upoznata s odredbom prema kojoj neće moći ostvariti svoju starosnu mirovinu. Kada je donesena Uredba o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju („Narodne novine“, br. 151/14), koja je kasnije zamijenjena Zakonom o izmjenama i dopunama zakona o mirovinskom osiguranju („Narodne novine“, br. 33/15), od 1. siječnja 2015. u čl. 100. ZOMO-a (novi stavak 7.), kao uvjet za ostvarivanje prava na starosnu mirovinu dodan je kriterij prema kojemu za vrijeme korištenja prava na invalidsku mirovinu treba navršiti barem jednu (1) godinu staža osiguranja, čime se osobe s invaliditetom stavljaju u neravnopravan položaj prema ostalim osobama koje ispunjavaju uvjete za starosnu mirovinu (65 godina staža i minimalno 15 godina osiguranja). Nijedna od ovih osoba nije upoznata s navedenim zakonskim izmjenama te nam se obraćaju pritužujući se na navedeno, ukoliko se već utvrdila obveza navršavanja minimalnog staža osiguranja od godine dana, zbog čega nisu stvoreni uvjeti, odnosno poduzete mjere koje bi dovele da se makar dio tih osoba vrati u svijet rada.

Glede samog postupka vještačenja, i dalje je vidljivo da u pojedinim područnim uredima nedostaje dovoljan broj vještaka određene specijalnosti. Stoga smo predlagali da se adekvatnim nagrađivanjem, odnosno povećavanjem koeficijenata zdravstvenim djelatnicima, specijalistima određene struke, iste privuče za rad na deficitarnim radnim mjestima. Smatramo da je žurno potrebno razmisliti o mijenjanju sustava nagrađivanja za rad u javnim službama – područje zdravstva (o povećanju plaća i adekvatnog nagrađivanja za rad zdravstvenih djelatnika), zato što mnoštvo zdravstvenih djelatnika odlazi na rad u razvijenije zemlje EU.

21. SUDJELOVANJE U POLITIČKOM I JAVNOM ŽIVOTU

Glasanje osoba s invaliditetom na izborima za predstavnička i izvršna tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave 21. svibnja 2017. - Jedna od specifičnosti izbora 21. svibnja 2017. godine bila je ta da birači glasuju na biračkim mjestima prema mjestu njihova prebivališta u jedinici za čije se tijelo izbori provode. Dakle, na lokalnim izborima nije postojala mogućnost, kao kod prethodnih izbora, da birač može, uz ispunjenje određenih zakonom propisanih pretpostavki (npr. podnošenje zahtjeva za privremeni upis, za izdavanje potvrde za glasovanje izvan mjesta prebivališta i dr.) glasati na biračkom mjestu izvan mjesta svog prebivališta. Uzimajući u obzir navedeno, kao i činjenicu da Zakon o lokalnim izborima („Narodne novine“, br. 144/12. i 121/16.) ne propisuje određivanje posebnih biračkih mjesta u ustanovama socijalne skrbi, birači smješteni u navedenim ustanovama mogli su na lokalnim izborima glasati samo u jedinici u kojoj imaju prebivalište, odnosno na biračkom mjestu određenom prema mjestu njihova prebivališta. Izmjenama Zakona o registru birača omogućeno je da biračko pravo ostvare i osobe kojima je u svrhu zaštite njihovih prava imenovan skrbnik. Pritužbe pravobraniteljici na ovim izborima ponovno su se odnosile na neosiguravanje arhitektonske pristupačnosti i na neprimjereno ponašanje pojedinih članova biračkih odbora prema osobama s invaliditetom.

Iz Državnog izbornog povjerenstva zaključili su kako su nadležna izborna povjerenstva prilikom određivanja biračkih mjesta dužna voditi računa o njihovoj dostupnosti svim biračima, no u praksi je moguće da je mali broj biračkih mjesta teže dostupan svim biračima i to isključivo zbog nemogućnosti određivanja biračkih mjesta koja bi bila dostupnija. Kao i gradsko izborna povjerenstvo, iz Državnog izbornog povjerenstva ponovili su zaključak da sama činjenica teže dostupnosti biračkih mjesta svim biračima ne dovodi u pitanje i glasovanje tih birača, jer se, sukladno navedenim zakonskim odredbama kao i Obvezatnim uputama, biračima koji nisu u mogućnosti pristupiti biračkom mjestu omogućava glasovanje u mjestu gdje se nalaze ili ispred biračkog mjesta, što im je birački odbor pod uvjetima propisanim Zakonom o lokalnim izborima, Obvezatnim uputama te Podsjetnikom dužan omogućiti.



22. SURADNJA S ORGANIZACIJAMA CIVILNOG DRUŠTVA

U 2017. godini Ured je sudjelovao kao pridruženi partner u radu udruga na međunarodnim projektima. Također je dao podršku i preporuke mnogim inicijativama udruga. Prilikom obilaska županija i gradova, pravobraniteljica i suradnici imali su priliku posjetiti udruge koje djeluju na lokalnoj razini te se upoznati s njihovim radom, postignućima koja ostvaruju, kao i izazovima na koje nailaze. Važnost udruga u nekim sredinama ogleda se u njihovoj ulozi gotovo jedinog pružatelja nekih usluga (rane intervencije, poludnevni i dnevni boravak, usluge prijevoza, edukativne i kreativne radionice, zajednička okupljanja većeg broja članova koja su mnogim osobama s invaliditetom, posebice u manjim sredinama, jedini oblik socijalizacije i uključenosti u život zajednice). Rad tih udruga čiji su članovi djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom zaslužuje posebno uvažavanje jer osiguravaju konkretne potpore i usluge koje je država kroz svoja tijela i institucije propustila osigurati. Prema pritužbama pravobraniteljici, kvaliteta života djece i osoba s invaliditetom u nekoj lokalnoj sredini gotovo uvijek ovisi o aktivnosti udruge, ali i ostvarenoj suradnji s ministarstvima te jedinicama lokalne i regionalne samouprave. U tom smislu imali smo priliku tijekom obilazaka svjedočiti pozitivnim, ali i negativnim primjerima suradnje između udruga osoba s invaliditetom, državnih tijela te jedinica lokalne i regionalne (područne) samouprave. Nastojanja brojnih udruga u dijelovima RH da razviju socijalne i druge usluge kojih nedostaje ne mogu umanjiti potrebu za sustavnim planiranjem različitih i održivih usluga podrške djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom, a niti odgovornost države da ih osigura. Premda su Republici Hrvatskoj bila na raspolaganju sredstva Europskog socijalnog fonda, do kraja 2017. godine ova su sredstva u velikoj mjeri ostala neiskorištena.

23. SUDJELOVANJE U KULTURNOM ŽIVOTU, REKREACIJI, RAZONODI I SPORTU

Kultura - Iako su vidljivi minimalni pomoci, i dalje ukazujemo na neprilagođenost prostora u kojima se održavaju kulturno-društvene aktivnosti te izostanak potpora (prijevoz, asistencija, pratnja i sl.). Potrebno je uvažavanje i međusobna suradnja kako bi se mogućnosti i kvalitete života osoba s invaliditetom usmjerile kroz pristup i sudjelovanje u umjetnosti i društvenom životu. Potrebno je upotrijebiti koncept razumne prilagodbe, posebno govoreći o pristupačnosti usluga u kulturi koje se pružaju u građevinama, zaštićenoj kulturnoj baštini. Slijedom opisanih primjera iz prakse neosporno je utvrđeno se velik broj kulturnih manifestacija organizira u nepristupačnom prostoru, čime se krše prava osoba s invaliditetom. **Preporučujemo** Povjerenstvu za osobe s invaliditetom Vlade RH da na dnevni red uvrste temu pokroviteljstva događanja kako bi se putem upute ili na drugi odgovarajući način osiguralo da se pod pokroviteljstva državnih institucija ne uzimaju događanja i manifestacije koje se održavaju u nepristupačnim prostorima, čime se izravno i/ili neizravno ne poštuju prava osoba s invaliditetom, odnosno takvim se postupcima iste diskriminira. Većina tijela javne vlasti koja pružaju usluge od prioritetne i druge važnosti za osobe s invaliditetom, u očitovanjima pravobraniteljici navela su kao jedno od opravdanja za nečinjenje prilagodbi koje bi osigurale pristup dobrima i uslugama, nedobivanje ili vrlo teško dobivanje suglasnosti od strane konzervatora jer se usluge pružaju u građevinama koje su zaštićena kulturna dobra. Stoga, **preporučujemo** da se uz pomoć financijskih sredstava iz europskih fondova i razmatranjem najprimjerenijih rješenja, a u skladu s propisima (ako je potrebno, treba ih i mijenjati) te uz intersektorsku suradnju Ministarstva kulture, Ministarstva regionalnog razvoja i fondova Europske unije te drugih tijela koja su suočena s navedenim problemom, kao i u suradnji s udrugama koje okupljaju osobe s invaliditetom, a djeluju na lokalnoj razini, uklone postojeće prepreke.

Sport - Kako rješenje funkcioniranja i rada Hrvatskog para taekwondo saveza, poglavito u dijelu prijavljivanja i sudjelovanja njihovih članova na međunarodnim natjecanjima, nije ostvareno do kraja 2017. godine, pravobraniteljica će i dalje u interesu sportaša s invaliditetom koji se bave para taekwondo pratiti događanja i poduzimati mjere iz svoje nadležnosti. Slijedom navedenog **preporučujemo** Središnjem državnom uredu za šport i Hrvatskom paraolimpijskom odboru da i dalje nastave s aktivnostima posredovanja između Hrvatskog taekwondo saveza i Hrvatskog para taekwondo saveza kako bi se pronašao odgovarajući model po kojemu bi se para taekwondo u Hrvatskoj mogao i dalje razvijati.

U području sporta osoba s invaliditetom HRT je doista učinio značajne pozitivne pomake posljednjih godina, a što se zasigurno vidi u mnogim sportskim emisijama, priložima i dr., poštujući donesene



nacionalne i potpisane međunarodne dokumente. Također je važno da su predstavnici sportaša s invaliditetom imali priliku zajedno s HRT-om napraviti plan praćenja za 2017. godinu, a što je bilo vidljivo tijekom cijele 2017. godine. **Preporučujemo** da se takva praksa i suradnja nastavi i u sljedećim razdobljima.

24. MEĐUNARODNA SURADNJA

Tijekom 2017. godine u svrhu razmjene iskustava, kao i promicanja pozitivnih praksi, predstavnici Ureda su sudjelovali u **17** međunarodnih događanja. Razmjena međunarodnih iskustava realizirala se kroz sudjelovanje predstavnika Ureda na skupovima i edukacijama gdje su većinu troškova sudjelovanja snosili organizatori: Europska mreža tijela za jednakost (*Equinet*), Europska mreža nezavisnih tijela za ljudska prava (ENNHRI) i Europska komisija. Osim navedenog, odgovarali smo na upite o stanju prava osoba s invaliditetom u RH i razne upite međunarodnih organizacija: Agencije za temeljna prava EU-a (FRA - Fundamental Rights Agency), Centra za mirovne studije (kao dijela FRAnet mreže), Njemačkog instituta za ljudska prava, Danskog tijela za ravnopravnost, *Mental Disability Advocacy Centre* (MDAC), *Human Rights Watch*, Pravnog fakulteta iz Poljske, Ureda javnog branitelja Češke i Ureda javnog branitelja Latvije. U sklopu studijskih posjeta, a vezano uz poseban interes za prava osoba s invaliditetom, Ured su posjetile delegacije iz Crne Gore (predstavnici Zaštitnika ljudskih prava i sloboda, Ministarstva pravosuđa, Ministarstva za ljudska prava i manjinska prava, Centra za edukaciju sudaca i državnih tužitelja) i Makedonije (predstavnici institucija u kojima su smještene osobe s intelektualnim teškoćama, Ministarstva rada i socijalnu politiku te predstavnici UNDP-a i UNICEF-a). Predstavnik Ureda pravobraniteljice sudjelovao je u studijskom posjetu finskim institucijama u okviru projekta *Mjerenje (ne)jednakosti u Hrvatskoj*.

25. PODIZANJE RAZINE SVIJESTI

I u ovom izvještajnom razdoblju značajnu aktivnost predstavljalo je podizanje razine svijesti o socijalnom modelu invaliditeta i zaokretu prema osobama s invaliditetom. Kroz organiziranje i sudjelovanje na događanjima i kroz prisutnost u medijima, pravobraniteljica je uvijek naglašavala važnost osnaživanja i aktivnog uključivanja samih osoba s invaliditetom i njihovih obitelji u život zajednice. Kako bi se otklonile predrasude i stereotipi o osobama s invaliditetom te isticali pozitivni primjeri, neizmerno je važna uloga medija. Interes je zajednice da osobe s invaliditetom ne budu iskorištene, već da se promiče pozitivna percepcija te njihove sposobnosti. S obzirom na objave u medijima tijekom 2017. godine, svakako smatramo da je potrebno više poraditi na edukaciji novinara, jer je njihova dobra volja neosporna, ali često zbog neznanja i neosvještavanja stereotipa dobre namjere ne ostvaruju najbolji rezultat. Stoga **preporučujemo** organiziranje edukacija o većoj osviještenosti i nestigmatizirajućem prikazivanju osoba s invaliditetom u medijima. Osim navedenog, sudjelovali smo u javnoj raspravi o prijedlogu programskih obveza Hrvatske radiotelevizije (HRT) za razdoblje od 2018. do 2022. godine, gdje su naši prijedlozi djelomično usvojeni, te smo uputili preporuke i reakcije na najave ukidanja pojedinih emisija, smanjenje minutaže te vezano uz prikazivanje osoba s invaliditetom.

Predavanja studentima i osoblju u obrazovnim i zdravstvenim ustanovama - Kako bi spriječili diskriminatorno ponašanje, predrasude i stereotipe te educirali o važnosti uvažavanja temeljnih prava osoba s invaliditetom, pravobraniteljica i suradnici su tijekom 2017. godine održali radionice i predavanja studentima te osoblju u zdravstvu i obrazovanju: Medicinskom fakultetu u Zagrebu, studiju sestrinstva; Fakultetu zdravstvenih studija Rijeka; Školi za medicinske sestre Vrapče; edukacije stručnih djelatnika u Kutini, Čakovcu, Varaždinu i Zagrebu.

Sudjelovanje na događanjima - Sudjelovali smo na **207** događanja organiziranih od institucija, udruga i drugih pravnih osoba. Aktivno smo sudjelovali na **86** događanja – uvodnim izlaganjem ili sudjelovanjem u raspravi. Osim navedenog, pravobraniteljica i njezini suradnici su održali **osam** predavanja i/ili interaktivnih radionica. Održano je **143** sastanka (82 na inicijativu pravobraniteljice) vezano uz izmjene propisa, aktivnosti promicanja prava i interesa osoba s invaliditetom i dr. s predstavnicima raznih udruga, institucija i međunarodnih organizacija.



Sudjelovanje u medijima - Prisutnost pravobraniteljice i suradnika zabilježena je u najmanje **81** emisiji, tj. mediju, a odnosila se na minimalno **234** gostovanja u medijima ili odgovora na upite novinara. Također smo na vlastitu inicijativu uputili **33** priopćenja.

Na mrežnoj stranici Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom bilo je **162 887** posjetitelja, **206 320** posjeta, a sadržaji na stranici otvarani su ukupno **2 802 958** puta.

26. RIZIČNE SITUACIJE I HUMANITARNA KRIZNA STANJA

U ovom području vidljivi su pozitivni pomaci kroz angažiranje svih ključnih službi, organiziranje stručnih skupova, medijske objave i u *Nacionalnoj strategiji izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom 2017. - 2020.* kojom se po prvi put posebno ističu obveze RH u području *14. Rizične situacije i humanitarna krizna stanja*. Nastavno na preporuke pravobraniteljice za osobe s invaliditetom iz 2014. godine, a s obzirom na iskustva spašavanja i zbrinjavanja stanovništva uslijed poplava, ponovno **preporučujemo** razradu operativnih planova i planova za civilnu zaštitu koji sadrže protokole o evakuaciji i spašavanju osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju. Vrlo je važno da se za nepredvidive slučajeve unaprijed osiguraju i financijska sredstva koja bi omogućila građanima s invaliditetom i smanjene pokretljivosti mogućnost povratka u svakodnevne aktivnosti što prije od trenutka nastanka krizne situacije. Državnoj upravi za zaštitu i spašavanje i drugim nadležnim tijelima **preporučujemo** izradu i razradu posebnih protokola o postupanju s osobama s invaliditetom različitih vrsta tjelesnih i drugih oštećenja. Pripadnicima žurnih službi **preporučujemo** u suradnji s organizacijama osoba s invaliditetom provođenje edukacija za djelatnike o postupanjima s osobama s invaliditetom. Također **preporučujemo** uređenje pravnog (s obzirom na obveze čuvanja povjerljivosti osobnih podataka) i funkcionalnog okvira za izradu baze/registra podataka o osobama s invaliditetom.

27. OPĆE I FINANCIJSKO POSLOVANJE

Na dan 31.12.2017. godine u Uredu je bilo zaposleno 12 državnih službenika/ce (od navedenog broja 2 službenika/ce rade na određeno vrijeme kao zamjena na mjestu administrativne tajnice i voditelja računovodstvenih poslova) i 3 dužnosnika/ce. Tijekom 2017. godine značajan dio rada usmjerili smo na traženje i pripremu za otvaranje Područnog ureda u Osječko-baranjskoj županiji za područje Slavonije i Baranje. Sukladno članku 105. st. 1. i 3. Zakona o proračunu, Pravobranitelj za osobe s invaliditetom dostavio je Ministarstvu financija i Državnoj reviziji godišnji obračun i godišnji izvještaj za 2017. godinu. Od ukupno planiranih sredstava za 2017. godinu u iznosu od **3.932.560,00** kn, rashodi iznose **3.496.984,47** kuna, odnosno **88,92%**. Na stavkama za rashode za zaposlene planirano je **2.829.260,00** kuna, a potrošeno je **2.515.139,44** kuna ili **88,89%**. Na dan 31.12.2017. u Uredu je bilo zaposleno 12 državnih službenika/ce i 3 dužnosnika/ce. Iznos na stavkama za materijalne izdatke u 2017. godini iznosio je **1.007.025,00** kuna, a na stavkama za financijske rashode **1.600,00** kuna. Ukupna potrošnja sredstava namijenjenih za materijalne rashode iznosi **888.650,81** ili **88,30%**, a za financijske rashode **1.031,59** kuna odnosno **64,74%**. Zbog dotrajalosti informatičke opreme, tijekom 2017. godine bilo je potrebno zamijeniti istu, a za što je utrošeno **75.862,63** kuna.

28. ZAKLJUČAK

Zaključak se nalazi u cjelovitom Izvješću o radu Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom za 2017. godinu.

29. LITERATURA

Literatura se nalazi u cjelovitom Izvješću o radu Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom za 2017. godinu.

30. PRILOZI

Prilozi se nalaze u cjelovitom Izvješću o radu Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom za 2017. godinu.



Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom

Savska cesta 41/3, 10 000 Zagreb

tel: +385 1 6102 170

fax: +385 1 6177 901

e-mail: ured@posi.hr

www.posi.hr