

Poštujte moja prava

**Priručnik ENNHRI-ja o primjeni
pristupa utemeljenog na ljudskim
pravima u dugotrajnoj skrbi
za starije osobe**



Zagreb, listopad 2017.





Poštujte moja prava

**Priručnik ENNHRI-ja o primjeni
pristupa utemeljenog na ljudskim
pravima u dugotrajnoj skrbi
za starije osobe**

Listopad 2017.



REPUBLIKA HRVATSKA

Pučki pravobranitelj

Hrvatsko izdanje pripremio je
Ured pučke pravobraniteljice

Sadržaj

Predgovor	6
Sažetak	7
1. Uvod	9
2. Što su ljudska prava?	13
2.1. Što su ljudska prava?	15
2.2. Kako se štite ljudska prava?	15
2.3. Obveze u vezi s ljudskim pravima	16
2.4. Ljudska prava relevantna za dugotrajnu skrb	18
2.5. Obveze kreatora javnih politika i pružatelja skrbi koje se odnose na ljudska prava u praksi dugotrajne skrbi	20
3. Što je pristup utemeljen na ljudskim pravima?	21
3.1. Pristup utemeljen na ljudskim pravima	23
3.2. Pristup utemeljen na ljudskim pravima u dugotrajnoj skrbi u praksi	26
4. Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima u institucionalnoj skrbi	29
4.1. Uvod	31
4.2. Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima u institucionalnoj skrbi: promjena kulture	31
4.3. Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima kod odlučivanja u institucionalnoj skrbi	33
4.4. Primjena standarda ljudskih prava relevantnih za dugotrajnu skrb	35
4.5. Zaključak	45
5. Podrška pristupu utemeljenom na ljudskim pravima u planiranju javnih politika i pružanju usluga dugotrajne skrbi	47
5.1. Uvod	49
5.2. Razvoj pristupa utemeljenog na ljudskim pravima kod planiranja i pružanja dugotrajne skrbi	50
5.3. Podrška pristupu utemeljenom na ljudskim pravima u kreiranju javnih politika i pružanju usluga dugotrajne skrbi	52
6. Sažetak	69

Predgovor

Svatko od nas može se sjetiti pozitivnih trenutaka kad se netko koga znamo suprotstavio stereotipima i nastavio živjeti kao da njegove godine nisu ništa drugo nego običan broj. U novinama se nedavno pojavila vijest o ženi iz Missourija koja je proslavila 70. rođendan tako što je u 7 dana otrčala 7 maratona.

Međutim, na svaku stariju osobu koja skače padobranom, piše pjesme ili obrađuje vrt dolaze deseci, ako ne i stotine ljudi slične dobi, daleko od toga da budu sretni, ispunjeni ili bez usamljenosti i tjelesne boli. Sve veća slabost ili kognitivne poteškoće mogu dovesti do smanjenja slobode kretanja, koju svi želimo i trebamo. Odluka o prihvaćanju dugotrajne skrbi, kao i način njezina pružanja, isto tako mogu voditi prema ograničavanju samostalnosti i autonomije.

Krajnji je cilj ljudskih prava osiguranje poštivanja naše autonomije, identiteta i dostojanstva. Ljudska prava jamče sudjelovanje u donošenju odluka koje utječu na naš svakodnevni život, kao i na pravedan i ravnopravan tretman od strane institucija i onih koji djeluju u njihovo ime.

Međutim, obveze koje se odnose na ljudska prava nije uvijek lako ispunjavati. Kako pokazuje istraživanje koje je proveo ENNHRI, pružatelji dugotrajne skrbi često se suočavaju s pomanjkanjem osoblja i resursa iz razloga koji su izvan njihove kontrole. S druge strane, osnovno poznavanje ljudskih prava i pristupa koji se temelji na njima može osoblju zaduženom za pružanje skrbi pomoći kod donošenja odluka kojima se poštuju želje i prava svakog pojedinca korisnika skrbi.

Ovaj priručnik nudi vrijedne smjernice pružateljima skrbi, ne samo za razumijevanje njihovih obveza u smislu ljudski prava, nego i kao savjete o primjeni pristupa utemeljenog na ljudskim pravima i uvođenju dobrih praksi u svim područjima skrbi u domovima.

Čestitke ENNHRI-ju na sjajno obavljenom poslu.

Nils Muižnieks

Povjerenik za ljudska prava Vijeća Europe

Uvod

Cilj je ovog Priručnika pomoći kreatorima javnih politika i pružateljima skrbi širom Europe da razumiju svoje obveze u odnosu na ljudska prava starijih osoba koje trebaju i koriste dugotrajnu skrb, i to na način da se demistificiraju ljudska prava i načini njihove primjene u politikama i praksi. Priručnik je nastao kroz praćenje stanja ljudskih prava u sektoru dugotrajne institucionalne skrbi, koje je provelo šest članica ENNHRI-ja, s ciljem da daju rješenja na najčešće probleme vezane uz ljudska prava.¹

Pristup utemeljen na ljudskim pravima

Pristup pružanju usluga utemeljen na ljudskim pravima model je koji principe i standarde ljudskih prava stavlja u središte svih aspekata planiranja, politike i prakse pružanja usluga. To uključuje pet ključnih vrijednosti kod rješavanja svakog konkretnog pitanja: sudjelovanje, odgovornost i transparentnost, nediskriminaciju i jednakost, osnaživanje nositelja prava i zakonitost, tzv. PANEL principe (eng. participation, accountability and transparency, non-discrimination and equality, empowerment of rights holders and legality). On predstavlja koristan i djelotvoran način pomoći kreatorima javnih politika i pružateljima skrbi da ispune svoje obveze u smislu ljudskih prava, a osoblju i samim korisnicima usluga donosi mnoge prednosti, kao i potencijal za štednju resursa kroz bolje rezultate u području zdravlja te smanjenje fluktuacije zaposlenika i stope kritičnih incidenata.

Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima u domovima za starije i nemoćne osobe

Primjena pristupa pružanju usluga utemeljenog na ljudskim pravima u institucionalnoj skrbi uključuje tri faze: planiranje, provedbu i kontinuirano praćenje i unapređenje, a sve tri su fokusirane na usklađenost politika i praksi s ljudskim pravima. Edukacija osoblja o ljudskim pravima, formalno i neformalno sudjelovanje korisnika u donošenju odluka koje utječu na njihovu skrb i na vođenje doma te davanje prioriteta dostojanstvu važni su elementi u primjeni ovog pristupa.

Potporna pristupu utemeljenom na ljudskim pravima: europske i nacionalne politike

Da bi funkcionirao na pravi način, ovaj pristup u dugotrajnoj skrbi zahtijeva institucionalni okvir i javne politike koje ga podržavaju, odnosno odražavaju obveze države na zdravstvenu i socijalnu skrb u kontekstu ljudskih prava. Koordinirani pristup mora biti fokusiran na obrazovanje i podizanje svijesti svih dionika, na jasne i praktične smjernice za pružatelje usluga te na osnaživanje i podršku korisnika. Nadalje, države moraju pratiti usklađenost pružanja usluga s relevantnim pokazateljima ljudskih prava te imati neovisan regulatorni sustav koji osigurava njihovo poštivanje.

POGLAVLJE

1

Uvod

9

Poglavlje 1:
Uvod

10

Poštujte moja prava:
Priručnik ENNHRI-ja
o primjeni pristupa
utemeljenog na ljudskim
pravima u dugotrajnoj
skrbi za starije osobe

Kad ostarite, ne prestajete se smijati.

Kad se prestanete smijati, ostarjeli ste.

George Bernard Shaw, irski dramatičar



© Diana Robinson, Flickr

1. Uvod

ENNHRI, Europska mreža nacionalnih institucija za ljudska prava, okuplja 41 nacionalnu instituciju koja se bavi ljudskim pravima iz cijele Europe. Financira ih država, neovisne su o vladi i imaju široki zakonodavni ili ustavni mandat za promicanje i zaštitu ljudskih prava. One predstavljaju ključni element snažnog i djelotvornog nacionalnog, regionalnog i globalnog okvira ljudskih prava. ENNHRI podržava svoje članice kako bi bile učinkovite na nacionalnoj razini te promicale i štatile ljudska prava na području čitave Europe.

U siječnju 2015. ENNHRI je, uz financiranje Europske komisije, započeo projekt pod nazivom Ljudska prava starijih osoba i dugotrajna skrb (*The Human Rights of Older Persons and Long-term Care*). Cilj je projekta, koji traje do kraja 2017. godine, poboljšati zaštitu ljudskih prava starijih osoba u dugotrajnoj skrbi, s posebnim naglaskom na institucionalnu skrb.²

Jedan je od ključnih elemenata ovog projekta praćenje sadašnjeg stanja ljudskih prava starijih osoba koje trebaju ili koriste dugotrajnu skrb, u šest reprezentativnih država članica EU: Belgiji, Hrvatskoj, Njemačkoj, Mađarskoj, Litvi i Rumunjskoj. Ovu aktivnost provodile su nacionalne institucije za ljudska prava u domovima za starije i nemoćne osobe tijekom 2015. i 2016.

Praćenje je pokazalo da većina pružatelja skrbi intuitivno u svom radu primjenjuje pristup usmjeren na osobu. Međutim, uočene su neke prakse koje izazivaju zabrinutost, osobito u vezi s poštivanjem dostojanstva, prava na privatnost, autonomijom, sudjelovanjem i pristupom pravosuđu. Osoblje u institucionalnoj skrbi suočava se sa svakodnevnim izazovima i dilemama o tome kako osigurati poštivanje prava svih korisnika, osobito u smislu njihove autonomije, uz njihovu istovremenu zaštitu od bilo koje vrste povrede. Kao jedan od najvećih razloga za zabrinutost u pogledu ljudskih prava istaknuta je činjenica da pružatelji skrbi, osoblje i kreatori javnih politika nisu uvijek sigurni što uključuju njihove obveze prema korisnicima u vezi s ljudskim pravima i kako te obveze ostvariti u praksi.³

Cilj je ovog dokumenta pomoći kreatorima javnih politika i pružateljima skrbi širom Europe da razumiju svoje obveze u odnosu na ljudska prava starijih osoba kojima je potrebna dugotrajna skrb, i to demistificiranjem ljudskih prava i načina njihove primjene u politikama i praksi dugotrajne skrbi.

U 2. poglavlju objašnjava se što su ljudska prava, dok 3. poglavlje obrazlaže što je pristup utemeljen na ljudskim pravima i koja su njegova temeljna načela. 4. poglavlje donosi smjernice o načinima podrške provedbi tog pristupa i svakodnevnom okruženju institucionalne skrbi. Cilj je 5. poglavlja pomoći kreatorima javnih politika da bolje shvate kako mogu podržati pristup utemeljen na ljudskim pravima u planiranju politika dugotrajne skrbi, dok 6. poglavlje donosi kratak sažetak i zaključke.

3 Vidi ENNHRI, 2017, "We have the same rights:" *The Human Rights of Older Persons in Long-term Care in Europe*. http://ennhri.org/IMG/pdf/ennhri_hr_op_web.pdf

2

Što su ljudska prava?

14

Poštujte moja prava:
Priručnik ENNHRI-ja
o primjeni pristupa
utemeljenog na ljudskim
pravima u dugotrajnoj
skrbi za starije osobe

Uskraćivanjem ljudskih prava dovodimo u pitanje samu ljudskost čovjeka.

Nelson Mandela, južnoafrički političar i filantrop



Terapija lutkama koristi pojedincima s demencijom.

© Andrew Smith, Flickr

2. Što su ljudska prava?

2.1. Što su ljudska prava?

Ljudska prava odražavaju minimalne standarde koji su nužni da bi ljudi živjeli dostojanstveno. Sva ljudska bića imaju ista prava, bez obzira na njihovu nacionalnost, mjesto življenja, spol, etničko porijeklo, boju kože, religiju ili drugi status.

Osnovni je cilj ljudskih prava osnažiti pojedince da ostvare svoj puni potencijal, dajući im autonomiju kojom mogu promijeniti svoje živote, unaprijediti zajednice u kojima žive i utjecati na vlastitu budućnost. Zakoni koji se odnose na zaštitu ljudskih prava u svojoj su biti usmjereni na to da pojedincu osiguraju pravo izbora i sudjelovanja u svim odlukama koje utječu na njegov život. Želje pojedinca moraju se poštovati, a prevlast nad autonomijom pojedinca mogu imati jedino sigurnosna ograničenja, i to u ograničenim okolnostima.

Ljudska su prava široka i raznolika, a uključuju pravo na život, na slobodu, privatnost, slobodu misli i govora, pravo na obrazovanje i adekvatan životni standard, i druge.

2.2. Kako se štite ljudska prava?

Ljudska prava pojedinaca koji žive u Europi zaštićena su brojnim međunarodnim i regionalnim obvezujućim sporazumima i drugim instrumentima koji su od 1945. godine usvojeni u svijetu, kao i domaćim zakonodavstvom. Regionalni ili međunarodni mehanizmi pokreću se uglavnom kad države namjerno ili ustrajno krše ljudska prava.

Na međunarodnoj razini, države su sklopile određene sporazume koji se bave ljudskim pravima, a uključuju i devet obvezujućih konvencija o ljudskim pravima Ujedinjenih naroda (UN).⁴ Svaka država koja je ratificirala neki od sporazuma UN-a o ljudskim pravima obavezna je izvještavati odgovarajuće tijelo UN-a o provedbi obveza u vezi s ljudskim pravima koje taj sporazum sadrži. Neki od njih omogućavaju upućivanje individualnih prigovora tijelu UN-a⁵, a ovisno o državi, mogu biti neposredno obvezujući za nacionalno sudstvo ili ih država treba usvojiti na nacionalnoj razini.

Najnovija konvencija UN-a, Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, osobito je važna za starije osobe u dugotrajnoj skrbi – vjeruje se da 60 do 80% starijih koji žive u institucionalnoj skrbi u Europi ima neki oblik demencije (dijagnosticiran ili ne), dok ih oko 80% ima lakši do teži oblik invaliditeta. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, uz to što jamči pravo na samostalan život u zajednici, snažno podržava apsolutnu zabranu zadržavanja na osnovi invaliditeta.⁶ Nadalje, Odbor za konvenciju ustvrdio je da invaliditet sam za sebe ne može biti opravdanje za oduzimanje poslovne sposobnosti (prava na donošenje odluka koje utječu na život osobe, uključujući i one s pravnom snagom). Tako, čak i kad osoba donese odluku za koju se vjeruje da će imati nepovoljne posljedice po nju ili kad se smatra da su sposobnosti osobe za odlučivanje ograničene, poslovnu sposobnost te osobe i dalje treba poštovati.

Europska konvencija o ljudskim pravima Vijeća Europe predstavlja ključni sporazum o ljudskim pravima u Europi, budući da su države članice Vijeća Europe osigurale zaštitu prava određenih Konvencijom. Svatko tko smatra da mu je država ili vlada ugrozila neko ljudsko pravo može podnijeti zahtjev Europskom sudu za ljudska prava, pod uvjetom da je iscrpio sva domaća pravna sredstva.

2.3. Obveze u vezi s ljudskim pravima

Ljudska bića istovremeno su nositelji prava i obveza. Nositelji prava su pojedinci koji u skladu s određenom konvencijom imaju zajamčena prava. Ona pripadaju svim pojedincima, bez obzira na njihovu nacionalnost, ili ako nemaju nacionalnost, pa se primjenjuju i na tražitelje azila, izbjeglice, migrante i druge osobe koje se nalaze na teritoriju države potpisnice ili pod njezinom nadležnošću.⁷

4 <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CoreInstruments.aspx>

5 U nekim slučajevima to ovisi o ratifikaciji Opcijskog protokola.

6 Odbor Konvencije za prava osoba s invaliditetom, 2014,

7 http://www.biicl.org/files/5930_building_human_rights_into_practice_-_english.pdf

Kad države ratificiraju konvencije o ljudskim pravima, one postaju “nositelji obveza” – odnosno imaju primarnu odgovornost za poštivanje prava. Međutim, država (putem institucija vlade) ima odgovornost za izgradnju kapaciteta na svim razinama (lokalnoj, regionalnoj/federalnoj i nacionalnoj) za poštivanje, zaštitu i ispunjavanje ljudskih prava. Na području dugotrajne skrbi to uključuje kreatore javnih politika, ravnatelje domova za starije i nemoćne osobe, zdravstvene profesionalce, njegovatelje, inspektore i parlamentarne zastupnike. Tu su i sve organizacije, uključujući i one privatne, koje starijim osobama pružaju usluge dugotrajne skrbi.

Obveze variraju u ovisnosti o ljudskom pravu koje je u pitanju i resursima koji stoje na raspolaganju državi. Neka ljudska prava su apsolutna; država se nikad u njih ne smije miješati, poput prava na zaštitu od mučenja i nehumanog i ponižavajućeg postupanja. Druga prava, ona kvalificirana, traže ravnotežu između prava pojedinca i potreba šire zajednice ili interesa države. Zato ih nositelji obveza smiju, pod određenim okolnostima, ograničavati ili dopustiti drugima da to učine, no samo ako postoji jasna zakonska osnova i legitiman cilj, a ograničenje je proporcionalno, kako se detaljnije opisuje u poglavlju 4.3.

Ljudska prava često se dijele na politička i građanska prava s jedne strane i ekonomska, socijalna i kulturna prava s druge. Države imaju dužnost omogućiti neposredno uživanje građanskih i političkih prava (npr. pristupa pravosuđu ili slobode govora). S druge strane, države općenito imaju obvezu poduzimati namjerne, konkretne i ciljne korake, “koliko je to brzo i djelotvorno moguće”, u cilju punog ostvarenja brojnih ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava (npr. prava na najviše dostupne standarde zdravlja) u skladu s maksimumom dostupnih resursa. To se naziva načelom “progresivne realizacije”. Države moraju biti u stanju dokazati da, koliko je to brzo moguće i koristeći sve resurse koje imaju na raspolaganju, rade na progresivnom ostvarenju ljudskih prava svih pojedinaca u njihovoj nadležnosti. Koncept progresivne realizacije prava ne opravdava neaktivnost vlade na temelju činjenice da neka država nije dostigla određenu razinu gospodarskog razvoja.

Međutim, bez obzira kakvu razinu resursa imale na raspolaganju, vlade moraju osigurati da ljudi koji žive na području pod njihovom nadležnošću uživaju barem osnovnu razinu zaštite i pristupa ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima. Zaštita od gladi, osnovno obrazovanje, hitna medicinska pomoć i elementarna stambena skrb spadaju u minimalne zahtjeve za dostojanstven život, pa je dužnost vlada da ih u svakom trenutku osiguraju. Ovi temeljni zahtjevi moraju biti zajamčeni svakome, čak i u slučajevima gospodarskih kriza ili drugih nevolja.

2.4. Ljudska prava relevantna za dugotrajnu skrb

ENNHRI je 2015. godine napravio analizu obvezujućih i neobvezujućih međunarodnih i europskih konvencija u cilju identificiranja standarda ljudskih prava relevantnih za organizaciju i pružanje usluga dugotrajne skrbi.⁸

U analizi su identificirana različita prava koja su osobito važna u kontekstu starijih osoba u dugotrajnoj skrbi:

- > pristup dugotrajnoj skrbi (ravnopravan pristup dostupnim zdravstvenim uslugama za sve osobe; odabir institucije za dugotrajnu skrb),
- > pravo na život,
- > zabrana mučenja, nasilja i zlostavljanja,
- > sloboda, sloboda kretanja, uključujući zabranu vezivanja,
- > izbor, autonomija, poslovna sposobnost i ravnopravan tretman pred zakonom,
- > pravo na dostojanstvo,
- > pravo na privatnost i obiteljski život,
- > pravo na sudjelovanje i socijalnu uključenost,
- > sloboda govora, sloboda mišljenja, savjesti, uvjerenja, kulture i religije,
- > pravo na najviši dostupan standard tjelesnog i mentalnog zdravlja,
- > pravo na adekvatan životni standard,
- > jednakost i nediskriminacija,
- > pristup pravosuđu, uključujući pravo na djelotvoran pravni lijek i obeštećenje.

Premda obvezujuće konvencije o ljudskim pravima ne uključuju zasebno pravo na dugotrajnu skrb, kao ni pravo izbora usluge dugotrajne skrbi,⁹ Odbor za prava osoba s invaliditetom potvrdio je da osobe s invaliditetom imaju pravo odabrati vrstu skrbi, uključujući institucionalnu, pomoć u kući ili zajednici, kao i osobnu asistenciju koja je potrebna kao podrška životu i uključenosti u zajednicu, tako da

⁸ ENNHRI: *Ljudska prava starijih osoba i Projekt dugotrajne skrbi: primjena međunarodnih standarda ljudskih prava na starije osobe u dugotrajnoj skrbi*, slijedi.

⁹ Vidi presude Europskog suda za ljudska prava: H.M. protiv Švicarske, 26. veljače 2002. (br.39187/98); Watts protiv Ujedinjenog kraljevstva, 4. svibnja 2010. (br.53586/09).



Pojedinci u zemljama koje su ratificirale
Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom
imaju pravo na pomoć u kući.
Alan Feebery, Flickr

starije osobe s invaliditetom ne bi trebale biti smještane u institucionalnu skrb protiv svoje volje.

Tretman starijih osoba uređuju još neki “mekši” pravni dokumenti. Principi UN-a za starije osobe,¹⁰ Madridski međunarodni akcijski plan o starenju¹¹ i Preporuke Vijeća Europe o promicanju ljudskih prava starijih osoba¹² služe kao smjernice nositeljima vlasti o pravima starijih osoba i načinima njihove primjene.

2.5. Obveze kreatora javnih politika i pružatelja skrbi koje se odnose na ljudska prava u praksi dugotrajne skrbi

Različita tijela i sudovi često tumače mnoga prava na različite načine, osobito u smislu autonomije. Primjerice, Europski sud za ljudska prava dopušta ograničavanje prava u ograničenim okolnostima, poput zaštite sigurnosti pojedinca i drugih, dok UN daje prioritet pravu pojedinca da donosi odluke s kojima se drugi ne moraju slagati. Stoga, uz razumijevanje obveza koje se odnose na ljudska prava u praksi (opisane u poglavlju 2.3.) i ona relevantna za dugotrajnu skrb, određivanje načina na koji nositelji obveza trebaju izvršavati svoje obveze zahtijeva razumijevanje načina na koji tijela za zaštitu ljudskih prava tumače obvezujuće zakone u praksi. Izvještaj ENNHRI-ja *Primjena međunarodnih standarda ljudskih prava na starije osobe u dugotrajnoj skrbi* donosi pregled različitih standarda relevantnih za dugotrajnu skrb, uz tumačenja sudova i tijela UN-a.

10 Principi UN-a za starije osobe, 1991, <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/OlderPersons.aspx>
11 Madridski međunarodni akcijski plan o starenju, 2002, www.un.org/en/events/pastevents/pdfs/Madrid_plan.pdf
12 Vijeće Europe, Preporuke Odbora ministara državama članicama u vezi s promicanjem ljudskih prava starijih osoba, <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=2162283&>

3

Što je pristup
utemeljen na
ljudskim pravima?

21

Poglavlje 3:
Što je pristup utemeljen
na ljudskim pravima?

Pristup utemeljen na pravima traži od nas da se u svakoj situaciji zapitamo: Što je sadržaj prava? Tko su nositelji ljudskih prava? Tko su nositelji odgovarajućih obveza? Mogu li nositelji prava i nositelji obveza iskoristiti svoja prava i ispuniti svoje obveze? Ako ne mogu, kako im možemo pomoći da to urade?

**Mary Robinson, bivša Visoka povjerenica
Ujedinjenih naroda za ljudska prava**



**Pristup utemeljen na ljudskim pravima zahtijeva
slušanje želja i potreba svakog pojedinca.**

© McBeth, Flickr

3. Što je pristup utemeljen na ljudskim pravima?

3.1. Pristup utemeljen na ljudskim pravima

Pristup utemeljen na ljudskim pravima je model koji principe i standarde ljudskih prava stavlja na središnje mjesto u odnosu na sve aspekte planiranja, politike i prakse pružanja usluga. Ključni je element ovog pristupa to da skrb postaje pravo koje se odnosi na sve pojedince (nositelje prava). To znači da vlade i pružatelji skrbi koji djeluju u ime države ispunjavaju svoje obveze poštivanja ljudskih prava starijih osoba koje trebaju ili koriste dugotrajnu skrb (vidi poglavlje 2.4.).

Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima isto tako pomaže pružateljima skrbi da unaprijede svoje usluge. Istraživanja pokazuju da organizacijski procesi mogu postati konzistentniji i djelotvorniji, što dovodi do bolje organizacijske kulture, osnaženja reputacije organizacije, povećanja produktivnosti i poboljšanja u standardima pružanja usluga.¹³ Istraživanje ovog pristupa na području dugotrajne skrbi pokazuje da on može pomoći u smanjivanju nekih financijskih troškova uz poboljšanje kliničkih rezultata (podizanje kvalitete života, smanjenje broja kritičnih i incidenata u ponašanju i dekubitusa), unapređenje odnosa između osoblja i korisnika skrbi, kao i smanjenja fluktuacije i izostanaka s posla osoblja.¹⁴

13 Britanska komisija za reviziju (2003), *Human rights: improving public service delivery*. <https://www.justice.gov.uk/downloads/human-rights/acrep03.pdf>; Viktorijanska komisija za jednake mogućnosti i ljudska prava, (2008), *From principle to practice: implementing the human rights-based approach in community organisations*, <http://www.humanrightscommission.vic.gov.au/index.php/our-resources-and-publications/toolkits/item/303-from-principle-to-practice-implementing-the-human-rights-based-approach-in-community-organisations-sept-2008>.

14 Škotska komisija za ljudska prava, 2009, *Human Rights in a Healthcare Setting: Making It Work, An Evaluation of a human rights-based approach at The State Hospital*, <http://www.scottishhumanrights.com/application/resources/documents/HRHCSFINALVERSION.pdf>; Brownie, S. and Nancarrow, S. 2012. Effects of person-centered care on residents and staff in aged-care facilities: a systematic review. *Clinical Interventions in Aging*, 8, 1-10; Jenkins, R. et al, 2011, The Financial Implications of the GREEN HOUSE Model, *Seniors Housing and Care Journal*, 19(1), 3-22.

Pristup utemeljen na ljudskim pravima počiva na principima koji se nazivaju engleskom kraticom "PANEL"¹⁵

- > Sudjelovanje: starije osobe korisnici skrbi trebaju sudjelovati u svim odlukama o skrbi i podršci koju dobivaju.
- > Odgovornost i transparentnost nositelja obveza prema nositeljima prava: odgovornost zahtijeva djelotvorno praćenje standarda ljudskih prava. Za djelotvornu odgovornost potrebni su: odgovarajući zakoni, javne politike, upravni postupci i mehanizmi zaštite u cilju očuvanja ljudskih prava.
- > Nediskriminacija i jednakost: prioritet treba dati najdiskriminiranijim, najmarginaliziranijim ili najisključenijim starijim osobama.
- > Osnaženje nositelja prava: sve starije osobe korisnici skrbi moraju razumjeti što su njihova prava i kako ih mogu ostvariti. Za postizanje toga potrebno je zagovaranje ili druga komunikacijska podrška.
- > Zakonitost: javne institucije i pružatelji skrbi moraju biti sigurni da se njihove prakse i postupci temelje na međunarodnim i nacionalnim zakonima koji se odnose na zaštitu ljudskih prava.

Pristup utemeljen na ljudskim pravima zapravo uključuje primjenu svih pet navedenih vrijednosti u određenom pitanju. Ova načela koriste se tek kao pomoć u donošenju odluka. Kod donošenja svake odluke treba voditi računa o svim načelima, no značaj koji se pridaje svakom od njih kod određene odluke ovisi o pitanju koje se razmatra.

¹⁵ Škotska komisija za ljudska prava, 2012, Care About Rights? Human Rights and the Care of Older People Information Pack, <http://www.scottishhumanrights.com/careaboutrights>. The rights underpinning a human-rights based approach were also adopted as the values of ENNHRI as a network: Respect of International Human Rights Standards; Transparency; Co-operation; Accountability; Participation; Non-discrimination; and Independence.

Ukratko, kako bi se zakoni i principi ljudskih prava stavili u središte kreiranja javnih politika i pružanja usluga dugotrajne skrbi, kreatori politika, osoblje i starije osobe moraju biti osnaženi poznavanjem ljudskih prava i leaderskih vještina da bi bili u stanju razumjeti kako najbolje implementirati sva ljudska prava, uz osobitu pažnju prema ranjivim pojedincima i skupinama.

25

Poglavlje 3:
Što je pristup utemeljen
na ljudskim pravima?



© Newholme, Flickr

3.2. Pristup utemeljen na ljudskim pravima u dugotrajnoj skrbi u praksi



Obiteljska atmosfera, poput ove na fotografiji, doprinosi dobrobiti korisnika. © Green House Project, korišteno uz dopuštenje

Domovi za starije i nemoćne osobe u mnogim zemljama postoje već više od osam stotina godina. Kako su izvorno bili uređeni prema modelu akutne skrbi, njega je uglavnom slijedio i prostorni raspored i način na koji je skrb bila organizirana. Takvo uređenje bilo je zamišljeno da olakša rad medicinskih sestara, s jednom središnjom sobom za dnevni boravak, dugim, sterilnim hodnicima i zajedničkim spavaonicama osmišljenim tako da omoguće lakše praćenje zdravstvenog stanja korisnika. Sterilna atmosfera tradicionalnih domova, kao i poduka njegovatelja (koja je i sama slijedila model akutne skrbi) doveli su do toga da domovi ne zadovoljavaju tjelesne, psihičke i socijalne potrebe njihovih korisnika.

Sedamdesetih i osamdesetih godina prošlog stoljeća pružatelji skrbi počeli su razvijati novi, holistički model skrbi koji je trebao zamijeniti tradicionalni "medicinski" model

i odgovoriti na subjektivno definirane potrebe korisnika. To je dovelo do nastanka modela skrbi “usmjerenog na osobu”. Prema tom modelu ljudi imaju šest psihičkih potreba: ljubav, privrženost, udobnost, identitet, zanimanje i uključenost. Pristup usmjeren na osobu pokušava odgovoriti na svih šest potreba na sljedeći način:

1. vrednovanjem korisnika skrbi i onih koji o njima brinu;
2. tretiranjem ljudi kao pojedinaca;
3. pogledom na svijet iz perspektive korisnika skrbi;
4. pozitivnim socijalnim okruženjem u kojem korisnik skrbi može doživjeti relativnu dobrobit.

Naglasak na usmjerenost prema osobi tako znači da bi pružatelji skrbi za starije osobe trebali odgovoriti na promjene potreba svakog pojedinca na pravovremen i fleksibilan način, u potpunosti poštujući njegov osobni integritet u cilju unapređenja njegove kvalitete života i osiguranja jednakih mogućnosti pristupa skrbi¹⁶.

Domovi za starije i nemoćne osobe koji nastoje ponuditi pristup utemeljen na ljudskim pravima fokusiraju se na:

- > uređenje prostora u obiteljskoj atmosferi, s otvorenom kuhinjom i mogućnošću izlaska van;
- > fleksibilan dnevni raspored za korisnike;
- > mogućnosti interakcije između osoblja i korisnika, kao i posjete članova obitelji (uključujući i kućne ljubimce);
- > mogućnosti za stalni rast i razvoj korisnika, koji se vrednuju kao kreativni pojedinci s resursima;
- > odgovarajući broj i visok stupanj autonomije svakog zaposlenika;
- > formalne i neformalne mogućnosti da korisnici sudjeluju u izradi vlastitih planova skrbi i dnevnih aktivnosti te u upravljanju domom;
- > strukturirane politike i postupke za rješavanje prigovora i pritužbi s kojima su jasno upoznati svi korisnici, osoblje i članovi obitelji.

Istraživanja pokazuju da korisnici domova koji primjenjuju ovaj pristup, u usporedbi s tradicionalnim domovima za starije i nemoćne osobe, imaju višu kvalitetu života i bolju skrb (dulje održavaju sposobnost za brigu o sebi, imaju nižu stopu depresije). Osoblje iskazuje veće zadovoljstvo poslom, uz manju stopu fluktuacije¹⁷.

Mnogi stručnjaci za ljudska prava i liječnici navode da pristup usmjeren na osobu utjelovljuje pristup utemeljen na pravima, budući da oboje potječu od zajedničke filozofije zaštite i promicanja ljudskih prava. Ključna je razlika u tome da pristup utemeljen na ljudskim pravima podupire objektivni zakonski okvir koji odražava obvezujuće međunarodne sporazume o ljudskim pravima, koje su se države obvezale provoditi.

17 Kane R, Cutler L, et al., 2007, Resident Outcomes in Small-House Nursing Homes: A Longitudinal Evaluation of the Initial Green House Program, *Journal of the American Geriatric Society*, 55(6):832-839; Kane R, Cutler L, et al. 2009, Effects of Green House® Nursing Homes on Residents' Families, *Health Care Financing Review*, 30(2):35-51; Sharkey S, Hudak S, and Horn S. 2009 Analysis of Staff Workflow in Traditional Nursing Homes & THE GREEN HOUSE® Project Sites.

4

Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima u institucionalnoj skrbi

29

Poglavlje 4:
Primjena pristupa
utemeljenog na ljudskim
pravima u institucionalnoj
skrbi

Uočio sam da pružatelji skrbi, kad počnu raditi na terenu i shvate što njihov posao znači, prestaju promatrati ljudska prava kao samo još jedno regulatorno opterećenje i počnu se radovati tom poslu. Ljudska prava snažno se uklapaju u ideju profesionalnih pružatelja skrbi o tome kako bi njihov posao trebao izgledati.

Jean Gould, pravni stručnjak, Help the Aged UK



Pružanje prilike starijim osobama korisnicima skrbi da sudjeluju u upravljanju doma kad god je to moguće može pomoći u njihovu osnaženju.

© Boris Bartels, Flickr

4. Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima u institucionalnoj skrbi

4.1. Uvod

Ovo poglavlje donosi smjernice o primjeni pristupa utemeljenog na ljudskim pravima za osobe koje su uključene u izravno pružanje dugotrajne skrbi starijim osobama, kroz promjenu kulture te u cilju podrške ljudskim pravima. Također, pružateljima skrbi daje savjete o tome kako ispuniti svoje obveze koje se odnose na ljudska prava. Poglavlje 4.4. fokusira se na ljudska prava koja su se kroz praćenje ENNHRI-ja pokazala osobito problematičnima.

4.2. Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima u institucionalnoj skrbi: promjena kulture

Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima u institucionalnoj skrbi u prvom redu znači fokus na promjenu kulture doma za starije i nemoćne osobe. Ovaj proces ima tri faze: planiranje, provedbu i stalno praćenje i poboljšanje, a cilj svih triju faza je osigurati da politike i prakse budu usklađene s ljudskim pravima. Ovo poglavlje bavi se ključnim pitanjima ljudskih prava koja su identificirana kroz praćenje ENNHRI-ja i daje smjernice o tome na što pružatelji skrbi trebaju misliti kako bi zadovoljili standarde ljudskih prava.

5 ključnih koraka za pristup pružatelja usluga utemeljen na ljudskim pravima¹⁸

1. Osigurati da uprava organizacije razumije ulogu ljudskih prava i da je posvećena pristupu utemeljenom na ljudskim pravima.
 - > Uključiti ljudska prava u strateške ciljeve organizacije i izraditi jedinstvenu shemu jednakosti i ljudskih prava kako bi ona postala dio funkcioniranja organizacije. Napraviti ocjenu postojećih politika i postupaka kako bi se provjerila njihova usklađenost sa zakonodavstvom iz područja ljudskih prava, kao i to odražavaju li oni načela ljudskih prava u cilju promicanja kulture ljudskih prava. U tu svrhu koristi se alat za ocjenu na principu semafora:
 - > **Crveno** = politike/prakse nisu usklađene s ljudskim pravima
 - > **Žuto** = postoji značajan rizik da su politike/prakse neusklađene
 - > **Zeleno** = politike/prakse su usklađene s ljudskim pravima.
 - > Identificirati izmjene politika i potrebe za podukom koje proizlaze iz procesa ocjene politika. Osobito je važno razmotriti uvriježene politike ili postupke koji se provode, umjesto procesa koji uzimaju u obzir kontekst i specifične okolnosti svakog pojedinca.
2. Izraditi akcijske planove s jasno navedenim odgovornostima te pratiti napredak na dnevnoj bazi.
3. Razviti prilagođene programe poduke i vodiče najbolje prakse u cilju angažiranja i osnaženja osoblja (uključujući sve razine uprave), što će osoblju omogućiti da djeluje i donosi odluke na temelju načela ljudskih prava. Isto tako, to će poslužiti za razradu postupaka koje osoblje treba provoditi kad se nađe u situacijama za koje misli da bi mogle dovesti do kršenja ljudskih prava, kao i vodič za bolničke politike i prakse o tome gdje i kako može doći do kršenja ljudskih prava i kako je to moguće spriječiti.
4. Osnažiti osoblje da predlaže promjene u svom radu i iznosi preporuke organizaciji o tome kako zaštititi ljudska prava.

18

Izvori: Age Concern UK, 2008, On the Right Track, [http://www.ageuk.org.uk/documents/en-gb/for-professionals/research/on%20the%20right%20track%20\(2008\)_pro.pdf?dtrk=true](http://www.ageuk.org.uk/documents/en-gb/for-professionals/research/on%20the%20right%20track%20(2008)_pro.pdf?dtrk=true); Škotska komisija za ljudska prava, 2009, Human Rights in a Healthcare Setting: Making It Work, An Evaluation of a human rights-based approach at The State Hospital, <http://www.scottishhumanrights.com/application/resources/documents/HRHCSFINALVERSION.pdf>

5. Formirati tim članova osoblja i uprave koji će pratiti usklađenost sa standardima ljudskih prava. Angažirati i osnažiti korisnike usluga da rade na njihovom unapređenju na način da im se pruži mogućnost da iznesu svoja mišljenja i iskustva i predlože rješenja. Informirati ih o njihovim ljudskim pravima i o tome kakav tretman mogu očekivati. Osigurati da postoji jasan i djelotvoran postupak pritužbi s kojim su svi upoznati.

4.3. Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima kod odlučivanja u institucionalnoj skrbi

Kako je navedeno u poglavlju 2.3, mnoga su ljudska prava kvalificirana prava. To znači da država u određenim okolnostima i unutar određenih granica može ograničiti takva prava starijih osoba. Kvalificirana prava uključuju:

- > pravo na poštivanje privatnosti i obiteljskog života, doma i korespondencije;
- > pravo na slobodu misli, savjesti i vjere;
- > pravo na slobodu govora;
- > pravo na osobnu sigurnost i slobodu;
- > pravo na slobodu okupljanja i udruživanja;
- > pravo na zaštitu imovine.

Škotska komisija za ljudska prava razvila je pristup pod nazivom FAIR, koji pružateljima skrbi omogućava da razmotre svoje djelovanje kad moraju odlučiti da li (i kako) ograničiti prava pojedinca korisnika skrbi. Pristup FAIR (Facts, Analyse, Identify i Review) osigurava da je cilj svake odluke koju osoblje donosi o životu i skrbi korisnika određen dostojanstvom pojedinca. Osnovni su koraci pristupa FAIR sljedeći:

- > Razmotriti činjenice: Kakvo je iskustvo pojedinaca o kojima je riječ i koje važne činjenice treba razumjeti?
- > Analizirati prava: Izraditi analizu ljudskih prava koja su u pitanju.
- > Identificirati odgovornost: Prepoznati što treba napraviti i tko je za to odgovoran.
- > Ocijeniti djelovanje: Dati preporuke za djelovanje i kasnije ocijeniti do čega su one dovele.

Kad se nađe pred teškom odlukom, osoblju u domovima za starije i nemoćne osobe može biti od koristi da razmisli kako će odluka koja se donese utjecati na prava pojedinca. Pružatelji skrbi moraju osigurati da aktivnosti koje planiraju budu zakonite, legitimne i proporcionalne:

- > **Zakornost** – postoji li *zakonska* osnova za ograničenje prava pojedinca?
- > **Legitornost** – postoji li *legitiman* cilj ili opravdanje za ograničenje, poput zaštite javnog zdravlja ili zaštite ljudskih prava drugih osoba?
- > **Proporcionalnost** – je li djelovanje *proporcionalno* – radi li se o najmanje nužnom ograničenju prava?

Kad razmišljamo o odlukama koje utječu na bilo koje kvalificirano pravo, važno je da se to pravo ograničava što je manje moguće, samo onoliko koliko je to nužno da se ostvari legitimni cilj.

Donošenje odluka uz pristup utemeljen na ljudskim pravima

Olive i Joe vjenčali su se 1940. godine i bili vrlo blizak bračni par. U 70. godini Joe je obolio od Alzheimerove bolesti. Kako je bolest napredovala Olive je nevoljko pristala smjestiti Joea u dom za starije i nemoćne osobe, no o njemu više nije mogla brinuti. Nakon ulaska u dom Joe je postao vrlo nervozan i razdražljiv. Neprestano je šetao hodnicima, udarao na vrata i zahtijevao da ga se pusti van. Osoblje mu je dalo lijekove “da se smiri” i on sada uglavnom sjedi u invalidskim kolicima i drijema, iako se katkad uznemiri i pokušava ustati. Ravnatelj doma objasnio je Olive da je to opasno i da bi Joe mogao pasti i teže se ozlijediti, nakon čega je Olive dala pisani pristanak da osoblje doma Joea veže pojasom za kolica. To se činilo kao najbolje rješenje za Joeovu sigurnost. Kad ga vidi kako sjedi “kao zombi”, slama joj se srce.

ALTERNATIVNA VERZIJA: Pristup temeljen na ljudskim pravima

Kad je Joe otišao u dom za starije i nemoćne osobe uloženo je mnogo vremena i truda u izradu plana njegove skrbi, koji se redovito revidira u dogovoru s njim i Olive. U Joeovom planu skrbi navodi se da on jako voli hodati i da mu to smanjuje napetost. Dom ima sigurno, ograđeno dvorište u koje on može sam izaći i prošetati. U dvorištu postoji vrt gdje korisnici doma, uz pomoć osoblja, mogu saditi i plijeviti biljke. Korisnici redovito odlaze do obližnjih dućana i do parka, a osoblje doma brine da i Joe ima priliku pridružiti im se. Osim toga, potrudili su se pronaći i druge načine da ga smire kad se uznemiri. Znajući da je Joe bio poštar, dali su mu da razvrstava poštu, u čemu Joe uživa. On se i dalje zna uzrujati, ali znatno je smireniji i zadovoljniji nego kad je

došao u dom. Dom primjenjuje standarde najbolje prakse u odnosu na vezivanje i ne koristi pojas za vezivanje. Osoblje je dovoljno brojno da pomogne korisniku doma koji se uznemiri ili želi izaći iz kolica i netko mu u tome može pomoći. Lijekovi se ne koriste za kontrolu ponašanja.

Human Rights and Older People in Ireland, 2013¹⁹

4.4. Primjena standarda ljudskih prava relevantnih za dugotrajnu skrb

Dostojanstvo

Dostojanstvo označava "poštovanje i zaštitu tjelesne, spolne, psihičke, emocionalne, financijske i materijalne dobrobiti svakog pojedinca te zaštitu od zanemarivanja i zlostavljanja"²⁰. Dostojanstvo predstavlja osnovu ljudskih prava. Iako je kao takvo rijetko zaštićeno obvezujućim sporazumima o ljudskim pravima, ono je temeljno načelo nekoliko konvencija (uključujući i Europsku konvenciju o ljudskim pravima). Osim toga, dostojanstvo je tako širok i sveobuhvatan pojam da je blisko povezano s gotovo svim ljudskim pravima.

Dostojanstvo starijih osoba može se poštivati samo uz odgovarajući broj dobro obrazovanog i kvalificiranog osoblja, koje ima prostora odgovoriti na jedinstvene potrebe svakog pojedinca. To znači da dostojanstvo mora imati središnju ulogu u poduci osoblja, uz stalno vodstvo od strane uprave organizacije koja pruža skrb.

Poduka pružatelja skrbi usmjerena na dostojanstvo

U Njemačkoj većina domova za stare i nemoćne osobe organizira rad na temelju takozvane Suportivne procesne skrbi (Fördernde Prozesspflege), koju je razvila njemačka njegovateljica i gerontologinja Monika Krohwinkel (Müller 2015; Krohwinkel 2013), a čije je temeljno načelo poštovanje osobnog dostojanstva kroz razumijevanje jedinstvenih potreba svake osobe i njezino osnaženje, kako bi ona očuvala svoju autonomiju. Intervjuirani ravnatelji i njegovatelji tako su pokazali dobro razvijeno razumijevanje dostojanstva, kao razloga za olakšavanje autonomije korisnika i njihova očuvanja kontrole nad vlastitim životima.

19 <https://www.alzheimer.ie/Alzheimer/media/SiteMedia/ImageSlider/Fixed/ASI-HROP-A4-Online-Report.pdf>

20 http://www.age-platform.eu/images/stories/22204_AGE_charte_europeenne_EN_v4.pdf

Primjeri podržavanja dostojanstva i ljudskih prava korisnika u kontekstu dugotrajne skrbi koje su intervjuirane osobe iznijele uključuju uživanje slobode kretanja bez ograničenja (u svim domovima) i slobodu izbora dnevnih aktivnosti bez ograničenja (u svim domovima), pa sve do konkretnih slučajeva poput “doručkovanja u pidžami” (dom br. 1) i “držanja kućnih ljubimaca, pušenja ili čaše vina prije odlaska na spavanje” (dom br. 3).

Njemački institut za ljudska prava, Human Rights of Older Persons in Long-Term Care: National Report

Sigurnost vs. sloboda i autonomija

Sve starije osobe imaju pravo donositi odluke s kojima se drugi ne moraju složiti čak i kad postoje dvojbe o njihovoj sposobnosti za donošenje tih odluka. Zakoni koji se odnose na zaštitu ljudskih prava navode da pojedinci u takvoj situaciji imaju pravo na pomoć u donošenju pravnih odluka koje utječu na njihov život i skrb.

Zato možda ne iznenađuje da se organizacije koje pružaju dugotrajnu skrb suočavaju s izazovima kod uspostavljanja ravnoteže između prava korisnika na izbor i autonomiju i osiguranja njihove sigurnosti.²¹ Ravnatelji domova za starije i nemoćne osobe u pravilu su svjesni posljedica s kojima bi se suočili ako bi život nekog korisnika bio u opasnosti, čak i ako taj korisnik sam nije svjestan tih posljedica. Međutim, pristup utemeljen na ljudskim pravima traži da se pružatelji skrbi fokusiraju na potrebe pojedinca, a ne organizacije.

Prijedlozi za rješavanje takvih problema iz perspektive ljudskih prava uključuju sljedeće:

- > pružatelji skrbi moraju shvatiti da svaki korisnik ima poslovnu sposobnost na jednakoj osnovi kao i drugi u svim aspektima života, odnosno da sam invaliditet ne može biti opravdanje za oduzimanje njihove poslovne sposobnosti. Zato, čak i kad osoba donosi odluku za koju se misli da će imati negativne posljedice ili se njezina sposobnost za donošenje odluka smatra manjkavom, njezinu poslovnu sposobnost i dalje treba poštovati;

21

U vodiču za članak 5. Europski sud za ljudska prava dopušta lišavanje slobode pojedinaca u slučaju opasnosti po javnu sigurnost ili kad je to u interesu samog pojedinca. S druge strane, UN-ova Konvencija o pravima osoba s invaliditetom zasniva se na načelu „pojedinačne autonomije, uključujući slobodu vlastitog izbora” pa tako obuhvaća i obveze države da poduzima odgovarajuće korake da osigura da osobe s invaliditetom mogu uživati slobodu izražavanja i mišljenja (članak 21.).

- > razviti politike i prakse u cilju olakšanja donošenja odluka uz podršku umjesto donošenja odluka u ime osobe;
- > osigurati da dnevni raspored doma bude dovoljno fleksibilan da korisnicima omogući da žive u skladu s vlastitim navikama i željama;
- > ulagati u tehnološka pomagala, poput kreveta i narukvica s alarmom, hodalice za pomoć pri kretanju, podstavljenih zaštitnih hlača i drugih pomoćnih sredstava:
- > potražiti kreativna rješenja koja će poštovati restriktivne nacionalne propise (npr., u jednom domu u Njemačkoj korisnici su se željeli baviti aktivnostima kojima bi unijeli konkretne promjene u život u domu, umjesto onih koje su im se nudile samo zato da ubiju vrijeme (npr. tombola ili gledanje filmova). Stroga pravila o sigurnosti hrane nisu omogućavala osoblju da dopusti korisnicima da sudjeluju u pripremi vlastitih obroka. Međutim, dom je riješio taj problem tako da je proveo odgovarajuće pripreme kako bi se korisnicima dopustilo da jednostavna jela spremaju sami (što je bilo dopušteno);
- > olakšati uključivanje pojedinaca u odluke koje utječu na njihov život, zdravstvenu skrb i dnevni raspored u domu – poput guljenja krumpira i slaganja kreveta;
- > osigurati odgovarajući broj educiranog osoblja koje će pravovremeno odgovoriti na želje i potrebe korisnika, bez potrebe da ih se veže;
- > podučiti osoblje da razumije što znači fizičko sputavanje (npr. smještanje pojedinca u kolica iz kojih ne mogu izaći bez pomoći te odlazak od njega kako bi se izvršavale druge obveze) i kako koristiti alternativne pristupe sputavanju da bi se osigurala dobrobit svakog pojedinca.

Omogućavanje prava na autonomiju korisnicima

Mnogi domovi za starije i nemoćne osobe u Belgiji nastoje poticati autonomiju svojih korisnika uzimajući u obzir njihove životne priče. One se koriste kao osnova za izradu osobnih planova skrbi unutar kojih se definiraju aktivnosti, osobne želje, prehrana, način na koji osoba želi da joj se osoblje obraća itd.

Planovi se nakon šest mjeseci revidiraju i u njih se unose potrebne prilagodbe. Osoblje doma koristi osobne planove skrbi svih korisnika kao pregled dnevnog rasporeda doma i za izmjenu aktivnosti koje se provode. Mnogi njegovatelji istaknuli su da im to pomaže da korisnike vide kao osobe, da razumiju njihovo ponašanje i izmijene način pružanja skrbi svakom pojedinom korisniku. Korisnici mogu sudjelovati u vođenju rada doma kroz sudjelovanje u Odboru korisnika, koji može davati preporuke u vezi s općenitim funkcioniranjem doma.

Korisnici imaju mogućnost birati što žele jesti – jelojnici s tri obroka šalju im se tjedan dana unaprijed. Premda su vremena obroka najčešće zadana, korisnici koji ne žele jesti u to vrijeme obroke dobivaju posebno. Njihovi obroci se griju, odnosno pripremaju ranije ili kasnije.

Unia, Human Rights of Older Persons and Long-Term Care: Monitoring Report on The Human Rights situation of Older Persons in Belgian Residential Care Settings.

Sudjelovanje

Mogućnosti da se starijim osobama koje žive u institucionalnoj skrbi omogućí sudjelovanje u procesima odlučivanja uključuju:

- > olakšavanje prava glasa i sudjelovanja u javnim pitanjima;
- > pružanje ili olakšavanje pristupa nizu obrazovnih programa te rekreativnih aktivnosti i događaja;
- > olakšavanje uključivanja pojedinaca u odluke koje utječu na njihov život i zdravstvenu skrb;
- > ponuda interaktivnih sredstava komunikacije, kako bi se starijim korisnicima skrbi pružila mogućnost da se izraze: kino klubova, kazališnih predstava, glazbe, razmjene mišljenja o fotografijama, filmovima itd. Ova sredstva mogu im ne samo dati priliku da iskažu mišljenje o tome što treba promijeniti, poboljšati ili obnoviti, nego i omogućiti da provedu vrijeme u grupi drugih osoba:

- > organizirati posjete kreatora javnih politika domovima kako bi se korisnici mogli s njima susresti, možda kroz vijeće korisnika ili sastanak zagovaračke skupine;
- > osiguranje dostupnih komunikacijskih kanala kojima korisnici mogu iznijeti prijedloge kreatorima javnih politika: besplatne telefonske linije, poštanske i e-mail adrese, kutije za ideje i prijedloge.

Osjećaj vrijednosti: Svakodnevno sudjelovanje u dugotrajnoj skrbi

Iako su korisnici domova za starije i nemoćne osobe u mnogim europskim zemljama u visokoj životnoj dobi, imaju tjelesni invaliditet, probleme u komunikaciji ili demenciju, odnosno kognitivne smetnje, u nekim zemljama korisnici domova često su mlađi ili su i dalje tjelesno aktivni. To znači da domovi moraju svojim korisnicima osigurati mogućnost da sudjeluju ne samo u aktivnostima doma, nego i u životu šire zajednice.

Osim što se za svakog korisnika po njegovu dolasku izrađuje osobni plan skrbi, korisnici dobivaju i informacije o aktivnostima koje se odvijaju u domu, a koje se svakog tjedna oglašavaju.

Osim grupnih vježbi i slavlja rođendana, većina domova organizira i druge zajedničke aktivnosti za korisnike: zborove, ples, društvene igre. Neki domovi nude i dodatne aktivnosti, poput kuglanja ili balota. Postoji i praksa organiziranja kazališnih predstava i drugih kulturnih događaja u prostoru doma, obično u suradnji s amaterskim ili školskim glumačkim skupinama. Neki domovi organiziraju i glazbene koncerte za sve korisnike, dramske sekcije i razne druge aktivnosti.

Neki domovi, koji se ne nalaze u blizini javnog prijevoza, ujutro osiguravaju svojim korisnicima prijevoz do grada autobusima koji u određeno vrijeme polaze iz doma i u njega se vraćaju. Korisnici koji putuju u druga vremena odlaze do grada sami. Slobodno mogu odlaziti na izlete ili u posjete svojim obiteljima na nekoliko dana, a takvi odlasci unaprijed se najavljuju osoblju.

Korisnici svih domova za starije i nemoćne mogu koristiti svoje biračko pravo, i to obično tako da se u prostoru doma organizira glasačko mjesto. Kako bi to bilo moguće, domovi su dužni prijaviti promjenu adrese boravišta svojih korisnika.

Korisnici imaju i mogućnost sudjelovanja u upravljanju domom. Održavaju se redoviti sastanci ravnatelja i osoblja doma s njima, a imaju i svoje predstavnike u upravnom odboru doma.

Ured pučke pravobraniteljice RH, Ljudska prava osoba starije životne dobi na dugotrajnoj skrbi: Izvještaj o praćenju stanja ljudskih prava starijih osoba u ustanovama za pružanje dugotrajne skrbi u RH.



© The Pointe at Kilpatrick,
Flickr

Privatnost

Pravo na privatnost široko se tumači na način da uključuje poštivanje dostojanstva i osobne autonomije pojedinca, kao i poštivanje društvenih odnosa.

Prijedlozi za usklađivanje prava korisnika na privatnost uključuju:

- > poštivanje prava svakog korisnika na individualni identitet i privatni prostor, uključujući pristojnost kod oblačenja i kupanja te privatnost kad se o nečijim osobnim okolnostima razgovara pred drugima;
- > poštivanje osobnog izbora svakog pojedinca o tome kako se želi oblačiti i kako želi da mu se osoblje obraća;
- > poduzimanje razumnih koraka kako bi se svakom pojedincu pomoglo da održava kontakt s članovima obitelji i smještanje u istu sobu supružnika ili istospolnih parova koji žele živjeti zajedno i nastaviti odnos koji imaju u domu;
- > osiguranje privatnosti korespondencije, informacija i razgovora o skrbi;
- > informiranje svakog pojedinca o njegovim ljudskim pravima, ako je jasno da su ta prava u opasnosti.



Ljudsko pravo na privatnost parovima omogućava da, ako to žele, budu smješteni u istoj sobi u domu. © Simon Nowicki, Flickr, korišteno uz dopuštenje

Ulaganje u privatnost: Korištenje strukturnih i investicijskih fondova EU u Litvi

U Litvi je 2000. godine jedan dom za starije i nemoćne osobe obnovljen prema uzoru na švedske i norveške domove, uz korištenje Strukturnih i investicijskih fondova EU²². Novi raspored prostora u domu korisnicima je omogućio da imaju vlastite sobe opremljene zvonima za poziv osoblja. Privatne sobe osigurane su i za medicinske preglede, kao i prostor u kojem svaki korisnik može neometano primiti posjetitelje.

U drugim domovima, gdje je prostor ograničen i korisnici dijele sobe, osoblje koristi paravane za zaštitu privatnosti korisnika tijekom provođenja njege i odijavanja. Korisnici na samom kraju života premještaju se u jednokrevetnu sobu u kojoj je moguće održavati njihovu privatnost i dostojanstvo, kao i privatnost i dostojanstvo drugih korisnika.

Ured pučkog pravobranitelja Seimas, Report on the Situation of Human Rights of Older Persons in Residential Care in Lithuania.

22 Važno je napomenuti da ratifikacija Konvencije o pravima osoba s invaliditetom od strane EU znači da države imaju obvezu omogućiti osobama s invaliditetom pomoć u zajednici, što ne zahtijeva osnivanje novih ustanova. Tako je litvanska vlada razvila politike za uspostavu usluga pomoći starijim ljudima u kući i zajednici.

Pravo na najviši dostupan standard zdravlja

Osiguranje pristupa pomoćnim zdravstvenim uslugama može predstavljati izazov pružateljima dugotrajne skrbi, koji se često žale na njezinu dostupnost na nacionalnoj ili regionalnoj razini.

Međutim, pružatelji skrbi mogu poduzeti neke korake kako bi osigurali da starije osobe uživaju ovo pravo:

- > osigurati sudjelovanje svakog pojedinca u donošenju svih odluka povezanih sa zdravstvenom skrbi;
- > poštovati pravo svakog pojedinca da odbije medicinski tretman;
- > učiniti zdravstvene institucije, proizvode i usluge dostupnima, pristupačnima (uključujući i cjenovno), prihvatljivima (i prilagođenima) koliko je to moguće;
- > osigurati pružanje integriranog modela skrbi, koji uključuje elemente preventivnih, kurativnih i rehabilitativnih tretmana;
- > redovito kontrolirati lijekove koje svaki pojedinac uzima, uključujući antipsihotike i lijekove za demenciju. Kod korisnika koji imaju sposobnost odlučivanja ovaj proces može se iskoristiti da ih se informira o koristima i rizicima konkretnih lijekova, kako bi oni mogli odlučiti o nastavku ili prekidu tretmana na temelju odgovarajućih informacija;
- > osigurati pružanje programa mentalnog zdravlja, odgovarajuću palijativnu skrb i mjere za promicanje zdravlja, poput prevencije i podizanja svijesti.

Zaštita prava na najviše dostupne standarde zdravlja uz ograničene resurse u Rumunjskoj

Rumunjsko zakonodavstvo jamči pravo na zdravstvenu zaštitu i medicinsku skrb najviše kvalitete koju društvo može osigurati u skladu s ljudskim, financijskim i materijalnim resursima kojima raspolaže. Starije osobe koje koriste dugotrajnu skrb moraju imati pristup medicinskim uslugama i terapijama te moraju imati svog liječnika opće prakse ili liječnika kojeg im osigurava dom u kojem žive. Imajući na umu da relativno skroman postotak osoblja zaposlenog u rumunjskim domovima za starije i nemoćne osobe ima odgovarajuće kvalifikacije, pristup uslugama liječnika opće prakse osobito je važan.

Međutim, u Rumunjskoj postoji manjak liječnika opće prakse i specijalista, osobito u ruralnim područjima. Zato su u velikom broju domova zabilježene poteškoće da se korisnicima omogući pristup medicinskoj skrbi koja je potrebna za postizanje najviših standarda zdravlja.

Nekoliko domova nastojalo je ispuniti svoju obvezu prema korisnicima, i to na različite načine. Dva od pet centara iz ruralnih područja sklopila su sporazume s lokalnim liječnicima opće prakse o pružanju medicinskih usluga na pola radnog vremena, prema kojima bi liječnici radili u domu svakog dana ujutro ili poslijepodne. Drugi domovi prema potrebi bi pozivali liječnika opće prakse i specijaliste gerijatrije. U slučaju potrebe koristili bi ravnateljev ili automobil centra da ih dovezu. Neki domovi surađivali su s liječnicima opće prakse koji su već imali velik broj pacijenata ili su bili udaljeni od doma, na način da bi oni davali savjete korisnicima telefonom. Na taj način liječnici opće prakse bili su u toku sa stanjem pacijenata u domu i mogli su im pružiti pomoć kada je to potrebno.

Općenito, domovi za starije i nemoćne osobe nastoje se fokusirati na sprečavanje pogoršanja zdravstvenog stanja, odnosno na rehabilitaciju, tamo gdje je ona moguća, iako i pristup fizikalnim i drugim terapeutima predstavlja izazov. Navodi se i da se korisnicima nastojalo omogućiti da biraju svog liječnika opće prakse, kao i da mogu odbiti liječenje.

Kao i u Litvi, neki rumunjski domovi iskoristili su strukturne i investicijske fondove EU (Europski fond za regionalni razvoj) za kupnju osnovne medicinske opreme (računala, tlakomjera, ehoskopa, mjerača glukoze u krvi), kao i za pružanje rehabilitacije.

Rumunjski institut za ljudska prava, Human Rights of Older Persons and Long-Term Care: Monitoring Report on The Human Rights Situation of Older Persons in Romanian Residential Care Settings.

Pristup pravosuđu

Pristup pravosuđu i pravo na djelotvoran pravni lijek označavaju pravo na pošten tretman u skladu sa zakonom i obvezu država da pojedincima čija su prava prekršena osiguraju pravni lijek i odštetu, kao i jednaku zakonsku zaštitu. Domovi se suočavaju s problemima u osiguranju ovog prava, s obzirom na to da su mnoge starije osobe iz različitih razloga nesklone podnošenju pritužbi, između ostalog i zbog straha od negativnih posljedica. Prijedlozi za usklađenost s ovim pravom uključuju:

- > pružanje informacija korisnicima u pristupačnom formatu o njihovim pravima, kao i o skrbi, uslugama, troškovima, pravilima i propisima te postupcima podnošenja pritužbi;
- > izbjegavanje ponašanja koje bi moglo dovesti do kršenja ljudskih prava;
- > osiguranje djelotvornih postupaka za podnošenje pritužbi koji pojedincima omogućavaju da se žale na kršenje svojih prava bez straha od negativnih posljedica;
- > odgovor na pritužbe u razumnom vremenskom okviru;
- > osiguranje pristupa neovisnim uslugama zagovaranja treće strane.

Neovisni zastupnik: Uloga vanjskih zastupnika u Mađarskoj

Prava pacijenata u Mađarskoj datiraju iz 1997. godine, od usvajanja novog Zakona o zdravstvenoj skrbi, kojim su zajamčena prava pacijenata na samoodređenje i slična prava. Nakon toga, u bolnicama i psihijatrijskim institucijama počeli su kroz udruge djelovati educirani zastupnici pacijenata.

Institut zastupanja prava pacijenata službeno je pokrenut u srpnju 2000. godine, kad su 54 zastupnika počela raditi pod kontrolom Nacionalne službe medicinskog osoblja (ÁNTSZ).

Svaka tri mjeseca u svaki dom u posjet dolazi predstavnik prava pacijenata, koji korisnike informira o njihovim pravima i istražuje njihove pritužbe i probleme. Po potrebi korisnicima pomaže da upute službene prigovore, kao i da službeno zabilježe probleme s kojima se susreću i načine na koji su oni riješeni. Prikupljeni podaci kasnije se koriste za procjenu o tome postoji li potreba za daljnjim ispitivanjem nepravilnosti u određenom domu.

Osim toga, Ured povjerenika za temeljna prava ima ovlasti zaprimanja pritužbi i praćenja uvjeta u domovima u kojima žive starije osobe.

Domovi koje prati Ured povjerenika za temeljna prava koriste i druge mehanizme za zaprimanje i ispitivanje pritužbi, poput strukturiranih sastanaka između ravnatelja i korisnika doma, kutija za pritužbe i anonimne prijedloge i volontera koji po potrebi funkcioniraju kao posrednici između korisnika i osoblja.

Ured mađarskog Povjerenika za temeljna ljudska prava, Summarising Study on the (on-site) investigations of the commissioner for fundamental rights concerning the operation of old people's homes.

Palijativna skrb

Iako se palijativna skrb eksplicitno ne spominje u većini obvezujućih konvencija o ljudskim pravima, tijela koja prate njihovu provedbu navode je kao važan element prava na najviši dostupan standard zdravlja za sve pojedince. Pravo na poštedu od boli i dostojanstveno umiranje moguće je ispuniti ako se želje korisnika skrbi u vezi s njihovom smrću unaprijed uzimaju u obzir. U kontekstu institucionalne skrbi to može značiti premještanje korisnika u odvojenu sobu ili poštivanje njegove privatnosti na neki drugi način, omogućavanje posjeta članova obitelji i prijatelja (u skladu sa željama pojedinca) i uspostavljanje rituala kao što je stavljanje papirnate zvijezde na vrata umirućih korisnika, kako bi svi koji prolaze stišali svoj glas i očuvali atmosferu mira i spokoja.

Inicijativa Misli unaprijed (Think Ahead)

Irsko društvo za Alzheimerovu bolest i Irska zaklada domova za nemoćne napravile su brošuru u sklopu svoje zajedničke inicijative Misli unaprijed, kako bi korisnicima pomogli da planiraju budućnost i osiguraju da se njihove želje poštuju. U brošuri se nalaze savjeti za osobe s demencijom koji im pomažu da planiraju svoje financije i pravna pitanja, donesu odluku o tome kakvu skrb žele (i gdje), kao i da odrede resurse za planiranje svoje budućnosti.

[https://www.alzheimer.ie/Alzheimer/media/SiteMedia/Helpline%20and%20Information%20Resources/publications/Alzheimers_PlanForFuture-Brochure_web1-\(1\).pdf](https://www.alzheimer.ie/Alzheimer/media/SiteMedia/Helpline%20and%20Information%20Resources/publications/Alzheimers_PlanForFuture-Brochure_web1-(1).pdf)

4.5. Zaključak

Kreativno i fleksibilno razmišljanje može pomoći u primjeni pristupa utemeljenog na ljudskim pravima u dugotrajnoj skrbi, tako da se svaki pojedinac i njegove želje stave u središte procesa odlučivanja kako bi se istražili načini da se na njih odgovori. S druge strane, pružatelji dugotrajne skrbi mogu ispuniti svoje obveze samo ako svoje ispunjava i država, kako se navodi u nastavku.

46

Poštujte moja prava:
Priručnik ENNHRI-ja
o primjeni pristupa
utemeljenog na ljudskim
pravima u dugotrajnoj
skrbi za starije osobe

5

Podrška pristupu
utemeljenom na
ljudskim pravima
u planiranju javnih
politika i pružanju
usluga dugotrajne
skrbi

47

Poglavlje 5:
Podrška pristupu
utemeljenom na ljudskim
pravima u planiranju javnih
politika i pružanju usluga
dugotrajne skrbi

48

Poštujte moja prava:
Priručnik ENNHRI-ja
o primjeni pristupa
utemeljenog na ljudskim
pravima u dugotrajnoj
skrbi za starije osobe

Nemamo demografski problem, imamo politički problem.

Colm McCarthy, irski ekonomist



© Santiago Sito, Flickr

5. Podrška pristupu utemeljenom na ljudskim pravima u planiranju javnih politika i pružanju usluga dugotrajne skrbi

5.1. Uvod

Iako pružatelji usluga preuzimaju mnoge obveze države u smislu zaštite i promicanja prava starijih osoba korisnika dugotrajne skrbi, usvajanje pristupa utemeljenog na ljudskim pravima u dugotrajnoj institucionalnoj skrbi zahtijeva okvir javnih politika koje će omogućiti njegovo funkcioniranje. Usvajanje takvog okvira državi daje mogućnost da pokaže posvećenost zaštiti i promicanju ljudskih prava starijih osoba korisnika skrbi. Kako se kasnije navodi, zadaća nacionalnih ili regionalnih vlada u prvom redu se odnosi na olakšavanje ravnopravnog pristupa dugotrajnoj skrbi, podršku pružateljima skrbi da ispune svoje obveze i rješavanje uzroka problema s ljudskim pravima u sektoru dugotrajne skrbi.

5.2. Razvoj pristupa utemeljenog na ljudskim pravima kod planiranja i pružanja dugotrajne skrbi

Kao i kod integracije ljudskih prava i na njima utemeljenog pristupa u institucionalnoj skrbi, kako bi se osiguralo da politike dugotrajne skrbi uzimaju u obzir obveze države, potrebno je te obveze razumjeti i napraviti pregled postojećih politika, kao i plan njihove reforme.

1. Identifikacija obveza koje se odnose na ljudska prava i njihovih nositelja

Politike i prakse dugotrajne skrbi mogu biti održive i djelotvorne samo ako su čvrsto utemeljene na pravnim normama i djeluju u skladu s vladavinom prava. Većina mjera potrebnih za zaštitu prava starijih osoba i pružatelja skrbi mogu se pronaći u okviru međunarodnih ljudskih prava i standarda. ENNHRI-jev dokument *Primjena međunarodnih standarda ljudskih prava kod starijih osoba u dugotrajnoj skrbi* (veljača 2017.) sadrži analizu relevantnih prava i obveza države.

Ovaj proces uključuje i pojašnjavanje obveza različitih nositelja (npr. pružatelja skrbi, vlade, onih koji djeluju u ime države). Kako se navodi u poglavlju 2.3., to može predstavljati izazov zbog mogućih sivih zona u obvezama pružatelja skrbi i ovisno o jasnoći određenja njihovih zadaća u pomoći državi da ispuni svoje obveze u smislu ljudskih prava.

2. Ocjena postojećih politika

U savjetovanju sa stručnjakom za ljudska prava može se provesti analiza svih politika koje se odnose na pružanje i podršku uslugama dugotrajne skrbi za starije osobe, kako bi se utvrdila njihova usklađenost s međunarodnim standardima ljudskih prava. Kod tog procesa može biti koristan alat za ocjenu pod nazivom Semafor, opisan u poglavlju 4.2.

3. Ažuriranje/reforma nacionalnih/regionalnih politika dugotrajne skrbi

Politika dugotrajne skrbi povezana je s mnogim područjima nacionalne politike i planiranja usluga – zdravstvene skrbi, socijalne zaštite i mirovina, zapošljavanja, praćenja kvalitete, javnih troškova i poduzetništva. Važno je da politike budu

koherentne i vode računa o zakonskim obvezama i ljudskim pravima u drugim područjima (npr. kod radnog vremena osoblja).

Korisno polazište za ažuriranje ili reformiranje javnih politika dugotrajne skrbi predstavlja izrada nacionalne/regionalne Strategije pozitivnog starenja, koja uključuje plan za razvoj usluga dugotrajne skrbi. To je osobito korisno jer uključuje sve elemente principa PANEL (vidi poglavlje 3.1.), koji su ključni za pristup utemeljen na ljudskim pravima.

Razvoj nacionalne strategije pozitivnog starenja

Mnoge europske zemlje razvile su nacionalne ili regionalne strategije za pozitivno ili zdravo starenje – Danska, Nizozemska, Flandrija, Irska, Litva, Škotska, nekoliko španjolskih pokrajina i Wales. Neke europske zemlje izradile su i specifične strategije dugotrajne skrbi, odnosno strategije za demenciju. Najveći broj njih razvijen je primjenom slične metodologije:

1. Uspostava Radne skupine uz sudjelovanje svih relevantnih dionika, uključujući starije osobe i njihove nacionalne/regionalne grupe za zagovaranje
2. Proces javne konzultacije
3. Pregled obveza koje se odnose na ljudska prava, strategija pozitivnog starenja iz drugih zemalja, relevantnih nacionalnih politika u povezanim područjima i demografskih projekcija
4. Razmatranje potreba najdiskriminiranijih, najmarginaliziranijih i najisključenijih starijih osoba
5. Izrada prijedloga Strategije pozitivnog starenja
6. Drugi krug procesa javne konzultacije
7. Objavljivanje nacionalne Strategije pozitivnog starenja:
8. Izjava o viziji
9. Izjava o misiji
10. Operativni principi
11. Nacionalni ciljevi
12. Izrada Provedbene strategije (uz osigurano financiranje) u kojoj se detaljno navodi tko je odgovoran za koje aktivnosti
13. Izrada pokazatelja ocjene te okvira i strategije praćenja

Razvoj nacionalne Strategije pozitivnog starenja uz konzultacije s ključnim dionicima vladi pomaže u odgovornijem ispunjavanju obveze osiguranja sudjelovanja starijih osoba u planiranju i pružanju usluga. Konzultativni proces može pomoći i za osiguranje ispunjenja drugih obveza koje se odnose na ljudska prava, npr. prava na dostojanstvo i privatnost, budući da za starije osobe one često imaju najveću važnost.

5.3. Podrška pristupu utemeljenom na ljudskim pravima u kreiranju javnih politika i pružanju usluga dugotrajne skrbi

Kako je ranije navedeno, obveze nacionalnih i regionalnih vlada na području dugotrajne skrbi općenito se odnose na olakšavanje jednakog pristupa dugotrajnoj skrbi, podršku pružateljima skrbi u ispunjenju njihovih obveza i rješavanje uzroka problema s ljudskim pravima u sektoru dugotrajne skrbi.

Vodeća uloga vlade u poštivanju ljudskih prava

Vodeća uloga vlade u poštivanju ljudskih prava i stvaranju pozitivnih stavova prema starijim osobama i starenju može osigurati da i drugi dionici nanovo usmjere fokus na ljudska prava u području dugotrajne skrbi. To može uključivati:

- > obvezivanje na zaštitu i promicanje prava starijih osoba
- > naglašavanje da politike i zakoni na području dugotrajne skrbi uzimaju u obzir vrijednosti i obveze ljudskih prava
- > potporu, olakšavanje i promicanje pristupa utemeljenih na ljudskim pravima koje pružatelji skrbi usvajaju
- > promicanje boljeg razumijevanja obveza koje se odnose na ljudska prava i razmatranje opcija za njihovo kodificiranje u zakonodavstvu.

Povelja o ljudskim pravima i osobe koje žive s demencijom: Škotska

Škotska je osobama s demencijom priznala ista ljudska prava kao i svima ostalima. Pa ipak, nerijetko su im bivala uskraćena, zbog društvenih i kulturnih prepreka koje su obuhvaćale nedostatak razumijevanja kod stanovništva, kao i izostanak poduke za osoblje uključeno u pružanje skrbi o tome kako poštovati i štititi ljudska prava osoba koje žive s demencijom. Škotski parlament zato je 2009. usvojio pristup demenciji temeljen na ljudskim pravima, PANEL. Njegov je cilj bio podržati ljudska prava osoba koje žive s demencijom u Škotskoj, u zajednici i u domovima za pružanje skrbi.

Višestranački odbor Škotskog parlamenta o Alzheimerovoj bolesti, 2009, Charter of Rights of People with Dementia and their Carers in Scotland. Edinburgh: Alzheimer Scotland.

Financijska ulaganja u sektor

Kako je navedeno u poglavlju 2.3., načelo progresivne realizacije znači da države moraju biti u stanju dokazati da rade, koliko je to najbrže moguće, i koriste sve resurse koji su im na raspolaganju na progresivnom ostvarenju ljudskih prava svih pojedinaca pod njihovom nadležnošću.

Načelo progresivne realizacije znači da, bez obzira financira li država dugotrajnu skrb iznad ili ispod prosjeka (u odnosu na druge europske države), ona mora nastaviti ulagati sredstva u usluge kao što je dugotrajna skrb u skladu s dostupnim resursima. Ako uspoređujemo potrebu za osiguranjem financiranja usluga dugotrajne skrbi s ostalim socijalnim potrebama, brojne činjenice pokazuju da je veće javno izdvajanje povezano s višom kvalitetom skrbi. Osim toga, ulaganje u skrb vodi prema smanjenju troškova, s obzirom na niže stope incidenata kao što su padovi.

Dodatni financijski resursi pomažu ne samo u osiguranju adekvatnih usluga skrbi, nego i u promicanju prava starijih osoba na dostojanstvo, autonomiju i slobodu kretanja kroz povećanje osoblja i edukacije sadašnjih i budućih pružatelja skrbi.

Kako je već navedeno, u obvezujućim konvencijama o ljudskim pravima eksplicitno se ne navodi dugotrajna skrb, premda su neke međunarodne organizacije za ljudska prava predložile priznavanje dugotrajne skrbi kao prava.²³ Međutim, države potpisnice UN-ovog Međunarodnog pakta o gospodarskim, socijalnim i kulturnim pravima imaju obvezu ulagati maksimum dostupnih resursa u zaštitu prava na najviši dostupan standard fizičkog i mentalnog zdravlja, što zahtijeva da zdravstvene ustanove, proizvodi i usluge budu dostupni, pristupačni, povoljni, prihvatljivi i kvalitetni za starije osobe, bez diskriminacije. Pružanje odgovarajuće dugotrajne skrbi jedan je od načina da države ispune ovu obvezu.²⁴ Države imaju i obvezu omogućiti pojedincima ravnopravan pristup uslugama zdravstvene skrbi (tako da nijedan pojedinac nema veću mogućnost pristupa od drugoga)²⁵, pri čemu treba voditi računa o potrebama skupina koje imaju posebne zdravstvene probleme, poput više stope smrtnosti ili podložnosti određenim bolestima. Države potpisnice Konvencije o pravima osoba s invaliditetom imaju i obvezu omogućiti osobama s invaliditetom da žive samostalno u zajednici, imaju izbor gdje i s kim će živjeti, kao i podršku koja im to omogućuje.

Preporuke državama za osiguranje ravnopravnog pristupa dostupnoj dugotrajnoj skrbi i pravo na izbor usluga dugotrajne skrbi uključuje:

- > dostupne i pouzdane informacije o pristupu dugotrajnoj skrbi;
- > transparentne liste čekanja;
- > pružanje odgovarajućeg broja usluga dugotrajne skrbi;
- > razvoj usluga pomoći u kući i zajednici za starije osobe, kako bi im se omogućilo da odaberu mjesto pružanja skrbi;

²³ Članak 23. Izmijenjene Europske socijalne povelje osigurava starijim osobama pravo na stan prilagođen njihovim potrebama i zdravstvenom stanju, kao i zdravstvenu njegu i usluge koje iziskuje njihovo zdravstveno stanje, no on obvezuje samo onih 12 zemalja koje su potpisali Izmijenjenu Europsku socijalne povelju; Scheil-Adlung, X., 2015, Long-term care protection for older persons: A review of coverage deficits in 46 countries, http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---soc_sec/documents/publication/wcms_407620.pdf; WHO, 2015, Svjetski izvještaj o starenju i zdravlju 2015, http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186463/1/9789240694811_eng.pdf?ua=1

²⁴ Grover, A. 2011. Thematic study on the realization of the right to health of older persons by the Special Rapporteur on the right of everyone to the enjoyment of the highest attainable standard of physical and mental health, Anand Grover. http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/18session/A-HRC-18-37_en.pdf

²⁵ CESRC, 2000, *General Comment No. 14*, http://tbineternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2f2000%2f4&Lang=en

- > razvoj usluga i podrške za olakšavanje članovima obitelji i prijateljima da preuzmu obveze skrbi (odmor, financijska potpora, dostupne i pouzdane informacije, mjere koje njegovateljima omogućuju kombiniranje radnih zadataka i skrbi, mjere koje osiguravaju da njegovatelji ne gube svoja financijska i socijalna prava zbog zadaća pružanja skrbi);
- > smanjenje sufinanciranja troškova pristupa dugotrajne skrbi.

Države koje su ratificirale Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom imaju obvezu starijim osobama omogućiti da odaberu gdje žele koristiti usluge dugotrajne skrbi. To obuhvaća pristup uslugama koje starijim osobama omogućuju da samostalno žive u zajednici, uključujući pomoć u kući, dostavu obroka, dnevne centre i slične usluge. Sve je više pokazatelja da modeli skrbi u zajednici inherentno nisu skuplji od institucionalne skrbi, ako se gleda na osnovi usporedivih potreba korisnika i usporedive kvalitete skrbi. Program "cjeloživotnog življenja" u Fredericiji (Danska), koji podržava starije ljude u življenju u vlastitim domovima što je to samostalnije moguće, u pet godina zajednici je uštedio 10 milijuna eura, u usporedbi s ranijim modelom skrbi.²⁶

Osim toga, kako države imaju obvezu svim pojedincima osigurati najviši dostupan standard fizičkog i mentalnog zdravlja, važno je da je dugotrajna skrb dobro koordinirana s uslugama akutnog liječenja, kako bi se osigurala konzistentna i kontinuirana skrb za starije osobe. To se može postići tako da se osigura sljedeće:

- > starije osobe imaju (siguran fizički) pristup liječniku opće prakse i drugim medicinskim stručnjacima (fizioterapeutu, radnom terapeutu, nutricionistu, socijalnom radniku, kiropraktičaru itd.) na nediskriminatornoj osnovi i na način koji zadovoljava njihove želje i potrebe;
- > usluge institucionalne skrbi pružaju se u zajednicama gdje postoje mreže zdravstvenih i socijalnih usluga i bolnice za akutno liječenje;
- > ako postoji potreba, usvajaju se mjere za širenje pružanja zdravstvene skrbi u zajednici, pa i onda kad su resursi države ograničeni;²⁷

²⁶ Socijalna platforma, 2017, Ulaganje u usluge za dobrobit ljudi, http://www.socialplatform.org/wp-content/uploads/2017/03/investing_in_services_for_peoples_well_being_final_230317.pdf

²⁷ Ured Visokog povjerenika za ljudska prava, 2008, Pravo na zdravlje, Činjenični pregled br. 31, <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/Factsheet31.pdf>

- > usvajaju se mehanizmi koji jamče da će zdravstveni profesionalci i medicinski savjetnici, kad je to potrebno, posjećivati pacijente korisnike institucionalne skrbi;
- > praćenje kvalitete usluga zdravstvene skrbi;
- > cijene dodatnih usluga zdravstvene skrbi su prihvatljive. Osobama koje ih ne mogu priuštiti po potrebi se osigurava potpora.

Koordinaciju treba proširiti na različite entitete uključene u inicijative unapređenja kvalitete.

Olakšavanje pristupa dugotrajnoj skrbi: Švedska

Švedska je među zemljama koje pružaju najviše usluga dugotrajne skrbi po glavi stanovnika u Europi. U ovoj zemlji preko 4% stanovništva koristi usluge kućne skrbi ili one u domovima za starije i nemoćne osobe (u usporedbi s prosjekom od 2,3% u državama članicama OECD-a). S 3,8% BDP-a Švedska bilježi i najveću javnu potrošnju na dugotrajnu skrb u Europi, u usporedbi s prosjekom OECD-a od 1,7%.

Briga za starije osobe u nadležnosti je triju razina vlasti. Na nacionalnoj razini, parlament i vlada određuju ciljeve i smjernice javnih politika, kroz usvajanje zakona i mjere gospodarskog upravljanja. Na regionalnoj razini, gradska vijeća ili regije zaduženi su za pružanje zdravstvene i medicinske skrbi. Na lokalnoj pak razini, 290 općina ima zakonsku obvezu pružanja socijalnih i stambenih usluga starijim osobama. Usluge liječnika nisu uključene u skrb koju osiguravaju općine. Neke općine imaju ugovore o pružanju skrbi s privatnim tvrtkama, dok u nekim područjima starije osobe mogu odabrati žele li kućnu skrb ili smještaj u objektima kojima upravljaju javni ili privatni pružatelji.

Izvori: OECD, 2011, Help Wanted? Providing and Paying for LTC. OECD, Pariz. EU Commission Expert Group on Gender Equality and Social Inclusion, 2009, Access to healthcare and Long-term Care: Equal for women and men?

Poslovna sposobnost

Države koje su ratificirale Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom imaju obvezu osigurati da svi pojedinci, a posebno osobe s demencijom, mogu uživati poslovnu sposobnost na istoj osnovi kao i drugi, te da imaju pravo na podršku u odlučivanju, umjesto da drugi odlučuju u njihovo ime.

Zajedničko odlučivanje o zdravstvenoj i svakodnevnoj skrbi: Norveška

U Norveškoj je provedena studija kojoj je cilj bio razumjeti kako osobe s demencijom sudjeluju u odlučivanju, odnosno kakvu ulogu njihovi njegovatelji i zdravstveni profesionalci igraju u procesu odlučivanja. Pokazalo se da su i osobe s umjerenom demencijom u određenoj mjeri uključene u odlučivanje. Tako su, primjerice, neke dementne osobe prepustile odlučivanje njegovateljima ili zdravstvenim profesionalcima, dok druge autonomno donose odluke. Studija je pokazala i da je najbolji pristup uključivanju osoba koje žive s demencijom u odlučivanje sljedeći: prepoznati da je osoba koja živi s demencijom sposobna za donošenje odluka; osigurati da osoba razumije odluke koje treba donijeti; ako je potrebno, strukturirati i pojednostaviti okruženje kako bi se pružila podrška odlučivanju; podsjetiti osobu na nešto što će joj potaknuti sjećanje; suziti raspon dostupnih mogućnosti te, ako osoba nije razumjela, jasno istaknuti alternative (5).

Izvor: Smebye, K. L., Kirkevold, M., Engedal, K. How do people with dementia participate in decision making related to health and daily care? A multi-case study. BMC Health Services Research. 2012; 12:241:1-12.

Inicijative za poduku

Primjena pristupa utemeljenog na ljudskim pravima zahtijeva da svi koji su uključeni u pružanje usluga razumiju kako on potencijalno mijenja njihove uloge i zadaće. Tijela za poduku i strukovni regulatori (u odnosu na liječnike, medicinske sestre, pružatelje skrbi) tako imaju ulogu promicanja ljudskih prava na način da se obveze propisane zakonodavstvom iz područja ljudskih prava odražavaju kroz profesionalne i standarde obrazovanja. To uključuje:

- > poduku o obvezama u vezi s ljudskim pravima koje imaju pružatelji skrbi i njegovatelji;
- > primjenu pristupa utemeljenog na ljudskim pravima kod skrbi i u odlučivanju;
- > pravo na dostojanstvo (osobito kod pružanja osobne njege);
- > alternativu fizičkom sputavanju, uključujući i upotrebu kemijskih sredstava;
- > uključivanje korisnika u donošenje odluka koje utječu na skrb i na njihove živote;

- > kreativna rješenja za zaštitu dobrobiti korisnika uz poštivanje njihove autonomije;
- > olakšavanje sudjelovanja u donošenju odluka koje utječu na skrb i živote korisnika;
- > specijalističku poduku o skrbi za osobe s demencijom;
- > komunikaciju sa starijim osobama, osobito onima koje imaju poteškoće u komunikaciji.

Osim toga, treba osigurati poduku i za državne službenike na svim razinama, kako bi bili svjesni svojih obveza definiranih zakonima koji se odnose na zaštitu ljudskih prava.

WeDO2: Trening inicijativa za unapređenje kvalitete dugotrajne skrbi

Partnerstvo WeDO2, koje se financira sredstvima Europske komisije, ima za cilj razviti nove edukativne alate (online alate za trening trenera, područja učenja gdje će se treninzi testirati) korištenjem participativnog pristupa za unapređenje kvalitete dugotrajne skrbi u Europi.

Tijekom razdoblja od dvije godine, u sklopu WeDO2 razvijen je interaktivni skup alata²⁸ za edukaciju trenera prilagođen različitim skupinama (starije osobe, neformalni njegovatelji i pružatelji usluga). Ovaj skup alata uključuje pregled prava starijih osoba u Europi, načela kvalitetne skrbi,²⁹ module o zlostavljanju starijih osoba i participativnom pristupu dugotrajnoj skrbi, kao i eksplorativne rasprave o načinima za poboljšanje sadašnjih praksi i iskustava, u cilju unapređenja kvalitete skrbi za starije osobe.

Kako bi bolje razumjele svoja prava i pristup pravima, u izradu modula, kao i u samu provedbu treninga, bile su uključene i starije osobe.

Izvor: <http://www.wedo-partnership.eu/wedo2>

²⁸ <http://wedo.ttp.eu/quality-care-training-package>

²⁹ Poštuje ljudska prava i ljudsko dostojanstvo, usmjerena je na osobu, preventivna i rehabilitativna, dostupna, cjenovno prihvatljiva, sveobuhvatna, kontinuirana, orijentirana na rezultate i utemeljena na činjenicama, transparentna, rodno i kulturno osjetljiva.

Zaštita ljudskih prava u dugotrajnoj skrbi: praćenje i nadzor

59

Poglavlje 5:
Podrška pristupu
utemeljenom na ljudskim
pravima u planiranju javnih
politika i pružanju usluga
dugotrajne skrbi

Uz pomoć pružateljima skrbi i njegovateljima da razumiju prava kroz inicijative poduke i obrazovanja, države mogu osigurati poštivanje obveza u vezi s ljudskim pravima tako da prate usklađenost s minimalnim standardima na sljedećim područjima:

- > postupci prijema u institucionalnu skrb (poslovna sposobnost korisnika);
- > fizičko okruženje domova za starije i nemoćne osobe (sigurnost, privatnost);
- > kapacitiranost i kvalificiranost osoblja kako bi se osiguralo da starije osobe uživaju sva ljudska prava koja im pripadaju;
- > osobna skrb i interakcija s korisnicima (dostojanstvo, autonomija, zabrana vezivanja, privatnost, sprečavanje zlostavljanja);
- > pružanje zdravstvene skrbi (poslovna sposobnost);
- > postupci podnošenja prigovora.

Istraživanja pokazuju kako je za optimalno praćenje usluga dugotrajne skrbi potrebno neovisno tijelo s odgovarajućim resursima, koje prati usklađenost s malim brojem širokih standarda, za razliku od velikog broja detaljnih standarda. U nekim zemljama praćenje usluga dugotrajne skrbi provodi neovisni inspektorat za ocjenu kvalitete koji surađuje s nacionalnom institucijom za ljudska prava.³⁰ U drugim zemljama praćenje ljudskih prava provodi se kroz "nacionalni preventivni mehanizam", nacionalnu komponentu sustava prevencije uspostavljenu kroz Operativni protokol Konvencije Ujedinjenih naroda protiv mučenja. Takvi mehanizmi imaju ovlasti za obavljanje redovitih posjeta svim mjestima gdje se nalaze osobe čija je sloboda ograničena i za iznošenje širih preporuka, ne samo o zaštiti od mučenja, već i u cilju zaštite dostojanstva, privatnosti i slično. Posljednjih godina ovi mehanizmi proširili su svoje djelovanje s praćenja "tradicionalnih" institucija, poput zatvora i policijskih postaja, na psihijatrijske ustanove i institucionalnu skrb za starije osobe.

30 Poput Engleske i Walesa: <https://www.equalityhumanrights.com/en/care-and-support/guidance-care-quality-commission-inspectors>

Praćenje dugotrajne skrbi: Nizozemska

Dugotrajna skrb u Nizozemskoj je sveobuhvatna, s mogućnošću odabira usluga koje se plaćaju i širokom dostupnošću usluga skrbi u vlastitom domu. Takav sveobuhvatan sustav djeluje pod pritiskom da pokaže visoku razinu kvalitete, kao i vrijednost za novac, s obzirom na velika ulaganja u njega. Nizozemska na dugotrajnu skrb troši 3,7% BDP-a. Porast javnih ulaganja u dugotrajnu skrb u razdoblju od 2000. do 2010. godine iznosio je u realnom smislu više od 10%. Projekcije ukazuju da bi se ta ulaganja do 2050. godine mogla najmanje udvostručiti.

U Nizozemskoj se u ovom trenutku provodi velika reforma dugotrajne skrbi. Važan je cilj te reforme ograničiti rast troškova, kako bi se sačuvala fiskalna održivost dugotrajne skrbi. Drugi je cilj unapređenje kvalitete dugotrajne skrbi kroz njezinu bolju prilagodbu korisnicima. Reforma se sastoji od četiri međusobno povezana stupa: normativnog preusmjeravanja, pomaka od skrbi u domovima prema skrbi izvan domova, decentralizacije skrbi izvan domova i smanjenja troškova.

U praksi se reforma pokazala kontroverznom, pa je provedba nekih njezinih aspekata odgođena zbog izostanka podrške od strane pružatelja (uključujući mjere smanjenja troškova u sektoru), a u medijima su se pojavili napisi o strahovima od masovnih otpuštanja i slabijih uvjeta zapošljavanja. Iako će uspjeh reforme u velikoj mjeri ovisiti o načinu rješavanja problema u koordinaciji, a prebacivanje troškova iz jednog režima na drugi će se izbjeći, očekuje se da će dugotrajna skrb i dalje uglavnom ostati pod javnim financiranjem, a skrb u domovima bit će pokrivena obveznim zdravstvenim osiguranjem.

U sklopu procesa reformi Nizozemski zavod za skrb usvojio je nove standarde, koje prate Nizozemska uprava za zdravstvo i mlade (IGJ), kako bi se osigurala sigurnost i kvaliteta skrbi u domovima za starije i nemoćne osobe. Osnovni je cilj ne samo osigurati sigurnost i kvalitetu skrbi, nego i njezinu usmjerenost prema osobi. Propisi navode da domovi moraju osigurati pravilnu kombinaciju osoblja koje je prošlo odgovarajuću poduku, ima odgovarajuće iskustvo i pruža dovoljno pažnje korisnicima, kao i da uvijek ima nekoga tko zaista pozna svakog korisnika. Propisi se bave i zahtjevima u smislu poduke osoblja i postojanja personalizirane skrbi i životnog plana. Inspektori provjeravaju sigurnost radnog okruženja, kulturu organizacije doma i skrb o osobama s demencijom.

U inspektoratu radi 35 inspektora koji prate pružanje skrbi. Domovi gdje se provodi inspeksijski nadzor odabiru se na osnovi supervizije kontrole rizika, kao i na osnovi podataka prikupljenih iz doma, od drugih pružatelja zdravstvene skrbi, te na temelju obavijesti i rezultata proteklih posjeta.

Izvori:

Nizozemski inspektorat za zdravstvo i mlade, <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/verpleeghuizen-en-zorginstellingen/zorg-ouderen-verpleeghuizen-verbeteren>, <https://www.igj.nl/zorgsectoren/verpleeghuiszorg/inspecteur-bezoek>;

Maaerse, J. and Jeurissen, P., 2016, The policy and politics of the 2015 long-term care reform in the Netherlands, *Health Policy*, 120, 3, 241-245, <http://www.science-direct.com/science/article/pii/S0168851016000282>; OECD, 2013, The Netherlands, Highlights from *A Good Life in Old Age?* <https://www.oecd.org/els/health-systems/Netherlands-OECD-EC-Good-Time-in-Old-Age.pdf>.

Osiguranje kvalitete dugotrajne skrbi: Dobrovoljni europski okvir kvalitete dugotrajne skrbi

AGE Platform Europe i partneri objavili su 2012. godine Europski okvir kvalitete usluga dugotrajne skrbi – skup od 11 principa kvalitete (standarda rezultata) i 7 područja djelovanja, kao i preporuke za kreatora javnih politika i metodologiju za njihovu provedbu, uz pristup utemeljen na ljudskim pravima. U Okviru se navodi da bi usluge dugotrajne skrbi trebale biti:

- > takve da poštuju ljudska prava i dostojanstvo;
- > usmjerene na osobu;
- > preventivne i rehabilitativne:
- > dostupne;
- > pristupačne;
- > cjenovno prihvatljive;
- > sveobuhvatne;
- > kontinuirane;
- > usmjerene na rezultate i zasnovane na činjenicama;
- > transparentne;
- > rodno i kulturno osjetljive.

Okvir donosi primjere politika i praksi iz različitih zemalja članica EU kako bi pokazao kako se navedeni standardi mogu dostići.

Kao inspiracija za Okvir poslužili su WeDO-ova „Europska povelja prava i dužnosti starijih osoba kojima je potrebna skrb i pomoć“ iz 2010. i Dobrovoljni europski okvir kvalitete socijalnih usluga, koji sadrži upute o uspostavljanju, praćenju i ocjeni standarda kvalitete socijalnih usluga, a razvio ga je Odbor za socijalnu zaštitu EU, savjetodavni odbor EU za ministre za zapošljavanje i socijalnu politiku pri Vijeću za zapošljavanje i socijalnu politiku (EPSCO).

Izvor: https://www.age-platform.eu/sites/default/files/24171_WeDo_brochure_A4_48p_EN_WEB.pdf,

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en>

Nabava i vanjsko ugovaranje skrbi

Usluge dugotrajne skrbi u Europi sve više se ugovaraju s vanjskim (profitnim i, u manjoj mjeri, neprofitnim) pružateljima. Istraživanja provedena u sklopu studije *Close to Home* u Engleskoj pokazala su da mnoge institucije koje ugovaraju pružanje skrbi (u pravilu općine) ne razumiju svoje obveze u smislu zaštite i promicanja ljudskih prava starijih osoba, pa to ne navode kao ključni kriterij u natječajima za nabavu usluga skrbi, odnosno kod praćenja provedbe ugovora. Ključni faktor za donošenje odluke o sklapanju ugovora o pružanju skrbi najčešće je vrijednost koja se dobiva za novac, što uglavnom dovodi do toga da se ljudska prava ostavljaju postrani, budući da se od pružatelja skrbi očekuje da obave što je moguće veći broj poslova u zadanom vremenskom razdoblju, zbog čega i nemaju vremena voditi računa o obvezama u vezi s ljudskim pravima. Studija je identificirala određeni broj dobrih praksi koje osiguravaju da se općine pridržavaju svojih obveza u smislu zaštite i promicanja ljudskih prava starijih osoba koje trebaju ili koriste dugotrajnu skrb, kako kod ugovaranja, tako i kod nadzora skrbi koju pružaju ugovorne strane:

- > osigurati da se kod ugovaranja/planiranja usluga primjenjuje pristup utemeljen na ljudskim pravima;
- > usvojiti realan stav u odnosu na cijenu dugotrajne skrbi;
- > koristiti specifikacije usluga kojima se traže prakse i rezultati eksplicitno usmjereni na promicanje i zaštitu ljudskih prava;
- > uključivati starije osobe korisnike skrbi u proces ugovaranja/planiranja usluga;

- > proaktivno praćenje ugovora kako bi se utvrdilo poštovanje ljudskih prava; i
- > poduzimanje aktivnosti kad se ona ne poštuju.

Partnerski pristup vanjskom ugovaranju može pomoći kod olakšavanja pristupa skrbi utemeljenog na ljudskim pravima. Studija *Close to Home*,³¹ koju je provela britanska Komisija za jednakost i ljudska prava, pokazala je da su općine koje su poduzele korake ka pozitivnom angažmanu i izgradnji zajedničkog razumijevanja važnosti pristupa utemeljenog na ljudskim pravima, uključujući njegovu primjenu od strane pružatelja skrbi, omogućile da pružatelji skrbi razumiju zašto su provoditelji nabave postavili jasne ciljeve kvalitete kod pitanja koja se odnose na ljudska prava starijih osoba, poput omogućavanja posjeta i fluktuacije pružatelja skrbi, odnosno te ciljeve nisu vidjele kao kaznu ili nešto iracionalno.

Koordiniranje dugotrajne njege

Vijeće engleske općine Halton zapošljava koordinatora skrbi, čiji je zadatak integracija "čitavog sustava" pristupa utemeljenog na ljudskim pravima u svim uslugama zdravstvene i socijalne skrbi, uključujući i skrb u domovima korisnika. Sve partnerske organizacije i pružatelji skrbi nastoje ugraditi dostojanstvo u svoj rad putem mreže pod nazivom *Dignity Champions' Network*, i to nakon što su potpisali povelju *Halton's Dignity Charter* te su proglašeni prvacima dostojanstva, odnosno *Dignity Champions*.

Pružatelji skrbi redovito izvještavaju o praktičnim koracima koje poduzimaju u cilju promicanja ljudskih prava korisnika njihovih usluga.

Jedan od lokalnih dužnosnika naglasio je korist koju općina ima od posebnog koordinatora skrbi:

'Dostojanstvo za sve nas postaje norma... Norma koju se prihvaća kod sklapanja ugovora... kao i kod pružanja usluga.'

Izvor: Equality and Human Rights Commission, 2011, *Close to Home*.

Poštujte moja prava:
Priručnik ENNHRI-ja
o primjeni pristupa
utemeljenog na ljudskim
pravima u dugotrajnoj
skrbi za starije osobe



Olakšavanje starijim osobama da sudjeluju u kreiranju javnih politika i planiranje usluga dugotrajne skrbi pomaže državi ne samo u ispunjenju njezinih obveza u vezi s ljudskim pravima, već osigurava da su politike usmjerene ka zadovoljavanju potreba korisnika. Izravno sudjelovanje starijih osoba u dugotrajnoj skrbi zahtijeva inovativne mjere, budući da značajan broj njih ima uznapredovalu demenciju ili druge kognitivne poteškoće, probleme u komunikaciji, tjelesna oštećenja, slabost i brojne komorbiditete. Zato je potreban pristup u više smjerova.

Prijedlozi načina podrške starijim osobama da sudjeluju u planiranju politika uključuju:

- > sudjelovanje starijih osoba koje trebaju ili koriste dugotrajnu skrb u formalnim radnim skupinama, čiji je cilj priprema ili izrada prijedloga javnih politika te sudjelovanje predstavnika zagovaračkih organizacija za starije osobe;
- > odabir predstavnika starijih osoba u dugotrajnoj skrbi koji će biti konzultirani o njihovim željama;
- > podršku usluga zagovaranja ili korisničkih vijeća koja će starijim osobama omogućiti da iznesu mišljenje o uslugama koje im se pružaju.

Važno je da se i samim starijim osobama pruži podrška da razumiju i istaknu svoja prava. To uključuje široko dostupne informacije u pristupačnom obliku o pristupu dugotrajnoj skrbi i razumijevanje prava korisnika skrbi, kao i informacija o resursima (nevladinim udrugama, nacionalnim institucijama za ljudska prava, nacionalnim službama za zagovaranje) koji im mogu pomoći da razumiju i ostvare svoja prava. Ovo uključuje podršku organizacijama koje su u poziciji da osnaže i podrže starije osobe. Tečaj škotske Komisije za ljudska prava *Care About Rights* uključuje modul, cilj kojega je upoznati starije osobe i članove njihovih obitelji s njihovim ljudskim pravima, kao i o koracima za borbu protiv kršenja tih prava.

Osnaživanje znači i stalnu suradnju između programa zagovaranja i pružatelja usluga skrbi, kako bi se starijim osobama korisnicima skrbi i pomoći pomoglo da bolje razumiju svoja ljudska prava u institucionalnoj skrbi, kao i kod pomoći u kući.

Pristup pravosuđu: Mehanizmi podnošenja žalbi i sustavi podrške starijim osobama korisnicima skrbi

S osnaživanjem starijih osoba usko je povezano i pitanje obveza države da starijim osobama korisnici skrbi osigura da u slučaju kršenja njihovih prava imaju na raspolaganju djelotvorne pravne lijekove. To ne znači samo pružanje pravne pomoći korisnicima usluga skrbi, ako je ona potrebna, već je važno da država osigura da uprava doma:

- > suzdrži se od aktivnosti koje bi mogle narušiti ljudska prava;
- > pruži korisnicima skrbi informacije u pristupačnom obliku o njihovim pravima, kao i o skrbi, uslugama, troškovima, pravilima i propisima doma te postupcima za podnošenje pritužbi;
- > osigura pružateljima skrbi poduku o njihovim obvezama poštivanja ljudskih prava, uključujući konkretne mjere koje treba poduzeti ako starija osoba zahtijeva prilagođenu komunikaciju;
- > osigura djelotvorne postupke za podnošenje pritužbi, pomoću kojih pojedinci mogu prijaviti ugrožavanje ili kršenje svojih ljudskih prava ili dobrobiti bez straha od kazne, uključujući i formalni mehanizam za podnošenje pritužbi u domu i podršku za podnošenje žalbi zakonskim putem, ako i kada je to potrebno;
- > osigura korisnicima pristup neovisnim zagovaračkim uslugama treće strane;
- > zaštititi zviždače, bili oni starija osoba korisnik skrbi, član obitelji ili zaposlenik doma.

Osim toga, vlade mogu doprinijeti osnaženju starijih osoba korisnika skrbi tako da im osiguraju podršku u zaštiti i promicanju njihovih prava, osobito:

- > kroz razvoj nacionalne usluge zagovaranja za starije osobe. Na primjer, irska neprofitna organizacija *Third Age*, dobila je sredstva za uspostavu i rad neovisne usluge zagovaranja prava starijih osoba u Irskoj, pod nazivom *Sage*³². U suradnji s nacionalnim sveučilištem, u sklopu ove usluge, tijekom godinu dana održana je poduka za preko 70 volontera. Ti volonteri primjenjuju pristup utemeljen na ljudskim pravima i u do-

movima za starije i nemoćne osobe širom zemlje rade na podizanju svijesti o ovoj usluzi te nude pomoć pojedincima kojima je ona potrebna, podižući tako njihov kapacitet za samostalno zagovaranje kad to bude potrebno. Zagovaratelji surađuju i s upravom i osobljem domova u cilju rješavanja pitanja i suradnje na promjeni praksi kada je to potrebno.

Važno je da države provode europsku Direktivu o žrtvama, koja može imati ulogu u poboljšanju zaštite starijih osoba koje su pretrpjele zlostavljanje, nasilje i maltretiranje. Direktiva od država članica EU zahtijeva da žrtvama zlostavljanja osiguraju zaštitu. U nekoliko zemalja uspostavljene su telefonske linije koje žrtvama mogu pružiti važnu pomoć i podršku, poput savjeta o dostupnim uslugama podrške i o zakonskim pravima, a ponekad se mogu organizirati i posjete mjestu stanovanja žrtve kako bi se provela medijacija između žrtve i nasilnika.

Prava pružatelja skrbi

Prema OECD-u, dugotrajna skrb nije privlačan sektor za osoblje koje se bavi pružanjem skrbi, s obzirom na teške uvjete rada, niske plaće i visok intenzitet rada. To dovodi do velike fluktuacije osoblja i visoke stope „pregorijevanja“, kao i do teškoća u privlačenju osoblja na početku karijere.³³ OECD predlaže sljedeće za rješavanje tih problema:

- > povećanje napora pri zapošljavanju u nekim zemljama OECD-a, uključujući migraciju osoblja pružatelja skrbi (pri čemu treba izbjeći odljev radnika koji su potrebni u vlastitim zemljama), kao i proširenje baze potencijalnih zaposlenika;
- > povećanje stope zadržavanja uspješnog osoblja pružatelja skrbi kroz povećanje plaća i poboljšanje uvjeta rada; i
- > razmatranje mogućnosti za povećanje produktivnosti osoblja koje se bavi pružanjem skrbi.³⁴

33 Colombo, F. et al. (2011), *Help Wanted? Providing and Paying for Long-Term Care*, OECD Health Policy Studies, OECD Publishing.

34 Colombo, F. et al. (2011), *Help Wanted? Providing and Paying for Long-Term Care*, OECD Health Policy Studies, OECD Publishing.

Nadalje, važno je da i osoblje koje smatra su mu prava prekršena ima pristup pravosuđu, kako u obliku jasnog sustava formalnih pritužbi, tako i u odnosu na pravosuđe. Osim toga, ne može se očekivati da će postojeće osoblje kompenzirati manjak u potpunosti domova radnom snagom. Prava osoblja u pružanju institucionalne skrbi i pomoći u kući u Europi definirana su i u relevantnim publikacijama Međunarodne organizacije rada.³⁵

35 http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/genericdocument/wcms_208561.pdf; http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_218133.pdf

6

Sažetak

70

Poštujte moja prava:
Priručnik ENNHRI-ja
o primjeni pristupa
utemeljenog na ljudskim
pravima u dugotrajnoj
skrbi za starije osobe

*Dajte svakom ljudskom biću svako pravo koje
i sami tražite.*

**Robert G. Ingersoll, američki pravnik
i politički vođa**



©Moyan Brenn, Flickr, korišteno uz dopuštenje

6. Sažetak

Zakoni koji se odnose na zaštitu ljudskih prava fokusiraju se na to da se svim pojedincima osigura pravo izbora i sudjelovanja u odlukama koje utječu na njihov život. Države i ostale organizacije koje pružaju skrb u ime države, uključujući ustanove za dugotrajnu institucionalnu skrb za starije osobe, imaju odgovornost za zaštitu i promicanje ljudskih prava.

Pristup utemeljen na ljudskim pravima koristan je i djelotvoran način za pomoć pružateljima skrbi da ispune svoje obveze definirane domaćim i međunarodnim zakonodavstvom. On donosi mnoge prednosti osoblju i korisnicima skrbi i potencijalno može dovesti do ušteda resursa kroz bolje rezultate u području zdravlja, manju fluktuaciju osoblja i smanjenje stope kritičnih incidenata.

Pristup utemeljen na ljudskim pravima sadrži pet ključnih vrijednosti koje se primjenjuju kod određenog pitanja: sudjelovanje, odgovornost i transparentnost, nediskriminacija i jednakost, osnaživanje nositelja prava i zakonitost. Da bi zakone i načela ljudskih prava bilo moguće staviti u središte kreiranja javnih politika i pružanja usluga dugotrajne skrbi, treba osnažiti osoblje i korisnike skrbi znanjem o ljudskim pravima i vještinama vođenja, kako bi bili u stanju shvatiti kako na najbolji način provoditi sva ljudska prava, uz posvećivanje osobite pažnje ranjivim pojedincima i skupinama.

Istraživanje ENNHRI-ja pokazalo je da domovi za starije i nemoćne osobe imaju najviše poteškoća kod poštivanja prava na dostojanstvo, sprečavanja zlostavljanja, prava na autonomiju, sudjelovanje, privatnost, najviši dostupan standard zdravlja i pristup pravosuđu. Međutim, identificiran je i niz dobrih praksi, koje su često vodile od edukacije osoblja o pristupu utemeljenom na ljudskim pravima te informacija dobivenih od korisnika formalnim i neformalnim putevima, do donošenja odluka koje utječu na skrb i upravljanje domom.

Ipak, dugoročni uspjeh može se očekivati tek uz podršku države pristupu utemeljenom na ljudskim pravima, po mogućnosti kroz zakone koji bi od pružatelja usluga zahtijevali usvajanje tog pristupa.



📍 Rue Royale 138
B-1000 Brussels, Belgium

✉ info@ennhri.org
☎ +32 (0) 2 212 31 75

🌐 www.ennhri.org/rights4elders
🐦 @ennhri #right4elders



Projekt sufinansira
Europska unija