

POMOĆ I ZAŠTITA U GOSTOLJUBIVOSTI

Politika skrbi i zaštite maloljetnika i ranjivih odraslih osoba Provincije Lombardo – Venetske Bolničkog reda Svetog Ivana od Boga i Specijalne bolnice Sveti Rafael Strmac

DEKLARACIJA

Provincija Lombardo - Venetska Bolničkog reda sv. Ivana od Boga – Milosrdna braća (u daljnjem tekstu: PLV) upravlja zdravstvenim ustanovama koje djeluju kao bolničke, psihijatrijske, rehabilitacijske i rezidencijalne ustanove, a u kojima su smještene osobe kojima je potrebna posebna skrb i njega ili su maloljetne osobe. Iz tih razloga, PLV - koja je uvijek bila predana očuvanju i općoj dobrobiti svojih pacijenata, korisnika i suradnika - namjerava posvetiti veću pozornost psihofizičkoj zaštiti svojih najpotrebitijih gostiju s provodeći politiku usmjerenu na suzbijanje svih oblika zlostavljanja.

Uzimajući u obzir gore navedeno, PLV promiče načela zaštite ranjivih osoba, uključenosti i jednakih mogućnosti, njegujući okruženje u kojem se ljudi tretiraju s dostojanstvom, pristojnošću i poštovanjem, odbacujući sve oblike uznemiravanja i uvredljivog ponašanja, s ciljem poboljšanja pristupa i sudjelovanja gostiju u svim aktivnostima i uslugama koje se pružaju.

U PLV osoba (gosti, suradnici i članovi obitelji) je u središtu pozornosti - u skladu s "**Karizmom gostoljubivosti**" - kako bi se zaštitila od bilo kakvog oblika zlostavljanja i patnje. Na tom se načelu razvija misija ustanove „evangelizirati svijet boli i patnje kroz promicanje zdravstvenih/socijalnih institucija i organizacija koje pružaju cjelovitu pomoć osobi“, a vrijednosti koje iz toga proizlaze definiraju radnje usmjerene na promicanje koncepta prevencije, kako bi svatko tko pristupi njihovim ustanovama imao percepciju i svijest da je dobrodošao na sigurno mjesto.

1. NAMJENA/CILJEVI

Politika zaštite ljudi - posebno maloljetnika i ranjivih - koju provincija Lombardo-Venetska namjerava provoditi predviđa:

- provoditi tehničke, organizacijske i bihevioralne mjere za sprječavanje zlouporabe
- identificirati potencijalne rizike
- promicati aktivnosti edukacije unutar svojih struktura za podizanje svijesti kod svih djelatnika na temu i širiti sljedeća načela:
 - prema svima (gostima, suradnicima, članovima obitelji i redovnicima) mora se postupati s dostojanstvom i poštovanjem;
 - unutar ustanova PLV-e ne tolerira se nikakva vrsta zlostavljanja, bilo to verbalno, fizičko ili psihičko.

Zaštita bolesnih i/ili potrebitih osoba predstavlja kamen temeljac misije redovničkog reda, obilježen sljedećim karizmatskim vrijednostima:

- Gostoljubivost: kao temeljna relacijska vrijednost, koja se odnosi na odgovornost brige za drugoga (kako je sveti Ivan od Boga posvjedočio svojim životom) koja se izražava u milosrđu i izražavanju dobrodošlice potrebitima, tko god oni bili, i koju karakterizira profesionalnost i kvaliteta pruženih usluga.
- Duhovnost: znači uplesti Kristove osjećaje prema bolesnom i potrebitom čovjeku i očitovati ih gestama milosrđa. Pozornost prema duhovnoj dimenziji koja prodire u svaki aspekt osobe i tiče se njezina identiteta, njezinih vrijednosti, onoga što daje smisao, nadu, povjerenje i dostojanstvo njezinu postojanju. Izraz svake kulture i vjerske pripadnosti dobit će dužnu pozornost i potrebnu potporu.
- Kvaliteta: izvrsnost i profesionalnost u uslugama koje se pružaju gostima, kao i osjetljivost za razumijevanje novih potreba onih koji imaju poteškoća, s posebnom pažnjom prema najslabijim slojevima stanovništva - nudeći odgovarajuću pažnju obzirom na posebne karakteristike svake osobe.
- Poštovanje: poštovati jedni druge, tko god da su; dostojanstvo svakog ljudskog bića neovisno je o patologijama kojima može biti pogođeno, o ograničenjima koja može imati ili od socijalne isključenosti u kojoj se nalazi.
- Odgovornost: usklađenost vlastitih postupaka s idealima svetog Ivana od Boga promičući i poštujući načela socijalne pravde u skladu sa zakonom.

PLV ne tolerira bilo kakav oblik zlostavljanja kao ni konspirativno ponašanje "onih koji znaju, a ne prijavljuju događaj". Stoga se svaki redovnik i suradnik mora suprotstaviti svakom obliku zlostavljanja prijavljivanjem svih slučajeva nadležnim osobama u instituciji, navedenim u proceduri priloženoj ovom dokumentu (Prilog 1.). U skladu sa zakonima o zaštiti osobnih podataka (GDPR), PLV jamči maksimalnu povjerljivost kako bi zaštitio sve uključene strane: povrijeđenu osobu, optuženu osobu i osobu koja je prijavila događaj (ako je treća strana).

2. PODRUČJE PRIMJENE

Politika skrbi i zaštite maloljetnika i ugroženih osoba primjenjuje se u svim PLV ustanovama. Sastoji se od propisa i procedura koje moraju poštivati svi redovnici i suradnici ustanove te svi oni koji iz bilo kojeg razloga dolaze u kontakt s ranjivim osobama (članovi obitelji, njegovatelji, volonteri, specijalizanti, pripravnici itd.).

3. RELEVANTNO ZAKONODAVSTVO/POLITIKE

Zlostavljanje se može provoditi na različite načine i u različitim okruženjima. Mogu ga počinili ljudi koji poznaju žrtvu ili druge osobe. Vrste zlostavljanja uključuju: zanemarivanje,

emocionalno, fizičko, seksualno, financijsko i institucionalno zlostavljanje, s mogućim građanskopravnim i kaznenopravnim posljedicama.

Svatko tko počini zlouporabu u institucijama koje posluju u Republici Hrvatskoj podliježe:

- Zakonima Republike Hrvatske
- ako je zaposlenik, stegovnim sankcijama predviđenim važećim nacionalnim radno-pravnim propisima i radno-pravnim propisima poslodavca, odnosno disciplinskim postupcima liječnika i medicinskog osoblja
- Crkve i Bolničkog Reda svetog Ivana od Boga, ako je redovnik.

Kaznenim zakonom (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22) propisana su kaznena djela, kojima pripadaju i svi opisani načini mogućega zlostavljanja, te predviđene sankcije za navedena kaznena djela.

Također je propisano da se kazneno djelo može počinuti činjenjem ili nečinjenjem te da će onaj tko propusti spriječiti nastupanje zakonom opisane posljedice kaznenog djela odgovarati za nečinjenje ako je pravno obvezan spriječiti nastupanje takve posljedice i ako je propuštanje po djelovanju i značenju jednako počinjenju tog djela činjenjem.

Kaznena odgovornost je osobna odgovornost što znači da tko god počini kazneno djelo za njega odgovara osobno.

Zakonom o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22) propisana je Pravična novčana naknada koju dosuđuje sud u slučaju povrede prava osobnosti, ako nađe da to težina povrede i okolnosti slučaja opravdavaju, a pri odlučivanju o visini pravične novčane naknade sud će voditi računa o jačini i trajanju povredom izazvanih fizičkih boli, duševnih boli i straha, cilju kojemu služi ta naknada, ali i o tome da se njome ne pogoduje težnjama koje nisu spojive sa njezinom naravi i društvenom svrhom.

Istim zakonom propisana Zadovoljština u posebnim slučajevima prema kojoj pravo na pravičnu novčanu naknadu neimovinske štete ima osoba prema kojoj je prijevarom, prisilom ili zlouporabom nekog odnosa podređenosti ili zavisnosti počinjeno neko kazneno djelo protiv spolne slobode i spolnog ćudoređa.

Sukladno Zakonu o zaštiti osoba s duševnim smetnjama (NN 76/14) zaštita osoba s duševnim smetnjama ostvaruje se, među ostalim, poštovanjem i zaštitom njihovih prava te unapređivanjem njihova zdravlja. Dostojanstvo osobe s duševnim smetnjama mora se štititi i poštovati u svim okolnostima te osoba s duševnim smetnjama ima pravo na zaštitu od svih oblika iskorištavanja, zlostavljanja te nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja.

Zakonom o radu (NN 93/14, 127/17, 98/19, 151/22) propisane su dužnosti poslodavca radi posebne zaštite djeteta i maloljetnika te je određeno da poslodavac koji zapošljava maloljetnika ili provodi učenje temeljeno na radu, povremeni rad redovitog učenika prema posebnom propisu, odnosno koji je organizator aktivnosti u kojima sudjeluju djeca i maloljetnici, dužan je pritom voditi računa o tome da kod osobe koja je u redovitom kontaktu s djetetom i maloljetnikom ne postoji neka od sljedećih zapreka:

da je osoba pravomoćno je osuđena za neko od kaznenih djela protiv spolne slobode, spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta, a koja su, prije nego što su počinjena, bila propisana zakonom ili međunarodnim pravom ili da se protiv nje vodi kazneni postupak za neko od prethodno navedenih kaznenih djela.

4. DEFINICIJE

Što je zlostavljanje? To je jednokratno ili ponovljeno ponašanje tijekom vremena koje osobi koja je postala žrtva može uzrokovati bol i patnju koja traje dugo vremena. Takvo ponašanje nanosi štetu žrtvama koje se osjećaju ugroženo, nemoćno i poniženo. Kao što je gore navedeno, vrste zlostavljanja uključuju: zanemarivanje, emocionalno/psihološko zlostavljanje, fizičko/tjelesno, seksualno, financijsko i institucionalno. Nadalje, maloljetna ili ranjiva odrasla osoba može tijekom vremena doživjeti više od jedne vrste zlostavljanja. Isključivo za ilustrativne svrhe, neki su navedeni u nastavku

Ponašanja koja mogu dovesti do zlostavljanja žrtve:

1. Zanemarivanje (zanemarivanje ili napuštanje): Događa se kada je maloljetna ili ranjiva odrasla osoba tijekom vremena uskraćena za hranu, odjeću, toplinu, higijenu, intelektualnu i društvenu stimulaciju, sigurnost, nadzor, medicinsku skrb i pažljivu pozornost osobe koja bi trebala voditi brigu o njoj. Na primjer, nemar je kada se ne poduzmu odgovarajuće radnje kako bi se zadovoljile potrebe djeteta ili ranjive starije osobe. Situacija kontinuiranog nemara može dovesti do značajne štete koja se nanosi duže vrijeme.

2. Emocionalno zlostavljanje: događa se kada je maloljetna ili ranjiva odrasla osoba podvrgnuta emocionalnom stresu i/ili stavu odbijanja od strane onih koji su odgovorni za brigu i pomoć. Može uključivati verbalne napade na ovisnu osobu, kao i ispade bijesa, okrivljavanje, prijetnje, spletko, vikanje, kao i ignoriranje osobe i pružanje neadekvatne skrbi i slično. Također može uključivati ostavljanje korisnika s drugim ljudima ili pacijentima koje uzrokuje uznemirenost, strah i tjeskobu. Nepoštivanje društvenih, fizičkih, kulturnih, vjerskih ili drugih osobnih razlika također može predstavljati emocionalno zlostavljanje.

3. Tjelesno zlostavljanje: Tjelesno ili fizičko zlostavljanje je svaki oblik ozljede koji nije slučajna ili je rezultat propusta, namjernog ili drugog, da se zaštiti maloljetna osoba ili ranjiva odrasla osoba. Primjeri fizičkog zlostavljanja su: prekomjerna uporaba sile u liječenju; udaranje, gušenje, štipanje, žarenje, šutiranje ili ugriz osobe; trovanje drogama ili alkoholom, namjerno davanje neodgovarajućih lijekova; dopuštanje da dijete ili odrasla osoba bude na opasnom mjestu ili da ih druga osoba, pacijent ili korisnik povrijedi ili ozlijedi.

4. Seksualno uznemiravanje: kada postoji bilo koji oblik neželjenog ponašanja ili uznemiravanja verbalne, neverbalne ili fizičke seksualne prirode, sa svrhom ili posljedicom povrede dostojanstva osobe, posebno kada se to događa zastrašujuće, neprijateljski, degradirajuće, ponižavajuće ili uvredljivo" (definicija koju je uspostavila EU u Direktivi o jednakom postupanju 2006/54/UE).

Seksualno uznemiravanje na radnom mjestu je, ovisno o težini i modalitetima, uznemiravajuće ponašanje koje je predmet kaznenih djela. U oblike seksualnog nasilja svrstava se i nasilje u obliku dodirivanja erogenih zona žrtve, kao i situacije u kojima je žrtva ucijenjena, kontinuirano ju stavljajući pred izbor između prihvatanja zlostavljanja ili gubitka posla.

5. Institucionalno zlostavljanje: svaki sustav, program, politika, procedura ili pojedinačna interakcija u službi poduzeta protiv osobe koju se zlostavlja, zanemaruje ili se šteti njenom fizičkom i/ili psihičkom blagostanju. Pitanja položaja, moći ili podložnosti ključna su za institucionalno zlostavljanje. U rezidencijalnim ustanovama i institutima, zlostavljanja mogu biti u obliku uskraćivanja temeljnih prava, uspostavljanja stegovnih režima, neprikladne upotrebe lijekova ili fizičkih ograničenja (sputavanje ili vezanje nekoga) te ekonomsko-financijskih zlostavljanja. Institucionalnim zlostavljanjem također se smatra kada pacijenti, korisnici i štićenici zastrašuju ili uznemiruju ponašanjem druge pacijente.

6. ULOGE I ODGOVORNOSTI

Politika PLV-a za sprječavanje zlostavljanja maloljetnika i ranjivih odraslih osoba mora se promicati i provoditi:

- od strane „Provincijalnog povjerenstva za zaštitu osoba u situaciji ranjivost“, uspostavljeno u Kuriji PLV-e;
- od strane "Lokalnih povjerenstava" (na nivou svake ustanove PLV) specijaliziranih za primanje izvješća o slučajevima koji su se dogodili ili o sumnji na slučaj i odgovornih za osiguravanje provedbe svih potrebnih mjera opreza za zaštitu povjerljivosti, privatnosti i sigurnosti svih strana uključenih u predmet;
- od strane svih Ravnatelja ustanova.

Prilagođeno zakonodavstvu Republike Hrvatske i odobreno od strane Povjerenstva za kvalitetu Specijalne bolnice za psihijatriju i palijativnu skrb Sveti Rafael Strmac dana 03.05.2023. godine.

Predsjednik Povjerenstva za kvalitetu
Ivana Mihić, mag.med.techn.

Ivana Mihić



Odobreno od strane Provincijalnog povjerenstva za zaštitu osoba u posebnim situacijama i Provincijalnog definitorijskog dana 22.05.2023.

Predsjednik Provincijalnog povjerenstva
dr.sc. Ivica Lapić (Fra Gian Carlo)

Ivica Lapić