

Ana Vuljanić*
Ana Stavljenić-Rukavina**

PRISTUPAČNOST USLUGE JAVNOG ZDRAVSTVA OSOBAMA S INVALIDITETOM

Sažetak

Ovaj rad pruža kvalitativnu analizu postojećeg stanja uslužnog procesa izdavanja potvrda za osobe s invaliditetom putem Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo i sustava e-Gradani. Također, predstavlja strateški dokument kojim se definiraju moguće promjene unutar radnog okruženja koje bi poboljšale kvalitetu usluge. Očekuje se da bi prijedlog mogao poslužiti i drugim ustanovama kao model prihvaćanja individualnih zahtjeva koji proizlaze iz invaliditeta. U svrhu ostvarivanja zadanih ciljeva provedena je SWOT analiza aktivnosti Odjela za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina. Kako bi se prevladale poteškoće, predložena je implementacija tematskih informacija i najčešćih pitanja korisnika na mrežne stranice Zavoda. Navedeno bi se prilagodilo zakonu koji osigurava pristupačnost mrežnih stranica osobama s invaliditetom. Također su navedene smjernice za translaciju strateškog cilja u aktivnosti, a evaluacija izvršenja pratila bi se putem pokazatelja uz vremensku odrednicu. Predložena poboljšanja osigurala bi da usluga bude jednako pristupačna svim građanima.

Ključne riječi: invaliditet, potvrde, pristupačnost, radni proces, zadovoljstvo korisnika

1. Uvod

Invaliditet (lat. *invalidus*: nejak, slab) je dio ljudske raznolikosti. Postignut je velik napredak time što je svijet postao pristupačniji osobama s invaliditetom, no potrebna su dodatna ulaganja kako bi se uvažile njihove potrebe.

Osobitu pozornost tom dijelu zajednice poklanjaju međunarodna udruženja i integracije, a u posljednje vrijeme sve više i Republika Hrvatska. Hrvatska je treća zemlja u svijetu koja je ratificirala Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s

* dr. sc. Ana Vuljanić, prof., Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Rockefellerova 7, Zagreb, ana.vuljanic@hzjz.hr

** prof. em. Ana Stavljenić-Rukavina, dr. med., Libertas međunarodno sveučilište, Trg J. F. Kennedy 6b, Zagreb, astavljenic@libertas.hr

invaliditetom i time ukazala na potrebu društva da osigura jednake mogućnosti sudjelovanja u svim područjima života za ovu posebno ranjivu populaciju.

Hrvatski zavod za javno zdravstvo također kontinuitetom u praćenju pokazatelja zdravlja i dugogodišnjim sudjelovanjem u realizaciji referentnih dokumenata koji se odnose na osobe s invaliditetom predstavlja čimbenik javne politike prema osobama s invaliditetom te sudjeluje u stvaranju optimalnog okruženja za izjednačavanje mogućnosti i ostvarenje njihovih temeljnih prava.

S ciljem nastavka provođenja navedene politike, a zatim i povećanja pristupačnosti i ubrzanja procesa komunikacije osoba s invaliditetom i javnog sektora te povećanja transparentnosti pružanja javnih usluga, Hrvatski zavod za javno zdravstvo inicirao je uvođenje usluge izdavanja potvrda za osobe s invaliditetom putem sustava e-Građani (potvrde u svrhu zapošljavanja, subvencioniranja kredita te o upisu u Hrvatski registar o osobama s invaliditetom). Usluga se i dalje može zatražiti i kontaktirajući Hrvatski zavod za javno zdravstvo.

Ovaj rad pruža kvalitativnu analizu i uvid u postojeće stanje navedenog poslovnog i uslužnog procesa, identifikaciju mjera i aktivnosti koje bi unaprijedile uslugu te konfiguraciju načina poslovanja s optimalnim korištenjem resursa uz visok stupanj zadovoljstva korisnika javnih usluga.

1.1. Invaliditet – javnozdravstveni problem

Sukladno Zakonu o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom (*Narodne novine*, 64/01) oštećenje zdravlja (imparitet) je „širi pojam od bolesti ili poremećaja i obično se upotrebljava za oštećenje pojedinih dijelova tijela”. Razlikuju se sljedeće vrste tjelesnih i mentalnih oštećenja: „oštećenje vida, oštećenje sluha, oštećenje govorno-glasovne komunikacije, oštećenje lokomotornog sustava, oštećenje središnjega živčanog sustava, oštećenje perifernoga živčanog sustava, oštećenje drugih organa i organskih sustava (dišni, cirkulacijski, probavni, endokrini, kože i potkožnog tkiva i urogenitalni), intelektualne teškoće, poremećaji iz spektra autizma, mentalna oštećenja i više vrsta oštećenja”.

U Republici Hrvatskoj prema podacima Hrvatskog registra o osobama s invaliditetom živi 586 153 osoba s invaliditetom koje čine 14,4 % ukupnog stanovništva (*Izvešće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj*, 2021). U ukupnom broju osoba s invaliditetom 335 050 su osobe muškog spola (57 %), a 251 103 osobe ženskog spola (43 %). Prikaz broja osoba s invaliditetom prema spolu i dobnim skupinama nalazi se u tablici 1. Udio osoba s invaliditetom u ukupnom stanovništvu Republike Hrvatske u skladu je s procjenama Ujedinjenih naroda od otprilike 10 % (oko 650 milijuna) osoba s invaliditetom u odnosu na svjetsku populaciju (*United Nations*, 2006).

Tablica 1. Prikaz broja osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj prema spolu i dobnim skupinama

Dobna skupina	Spol		Broj osoba
	Muški spol	Ženski spol	
0 - 9	12 645	8 610	21 255
10 - 19	26 614	16 194	42 808
20 - 29	21 600	13 895	35 495
30 - 39	11 227	8 632	19 859
40 - 49	23 068	14 622	37 690
50 - 59	63 772	34 261	98 033
60 - 69	87 702	64 100	151 802
70 - 79	58 139	49 703	107 842
80 +	30 283	41 086	71 378
Ukupno	335 050	251 103	586 153

Izvor: Benjak i sur. (2021).

1.2. Mogućnosti i ostvarivanje prava osoba s invaliditetom

Strategija prema osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj temelji se na recentnim međunarodnim propisima koji također uključuju temeljna načela ljudskih prava, kao što su načela nediskriminacije te međuzavisnosti i nedjeljivosti svih ljudskih prava, a zbog čega je nužna pristupačnost svih prava osobama s invaliditetom (*Narodne novine*, 63/07, 42/17).

Hrvatski zavod za javno zdravstvo i Hrvatski registar o osobama s invaliditetom bitni su čimbenici u navedenom procesu. Kontinuirano provode aktivnosti propisane Nacionalnom strategijom za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom (*Narodne novine*, 42/17), Zakonom o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom (*Narodne novine*, 64/01), ali i nizom relevantnih strateških dokumenata, u svrhu unapređenja kvalitete života za ovu vulnerabilnu populaciju. Pripadajući europski dokument jest Europska strategija invaliditeta 2010-2020 (Europska komisija, 2010) koja se temelji na Konvenciji Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (United Nations, 2006) i opisuje osam prioritetnih područja (pristupačnost, sudjelovanje, jednakost, zapošljavanje, obrazovanje, socijalna zaštita, zdravlje te promicanje prava osoba s invaliditetom).

1.3. Odjel za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo

Hrvatski zavod za javno zdravstvo središnja je medicinska ustanova javnog zdravstva u Republici Hrvatskoj. Temeljna zavodska misija je „omogućavanje jasnog i učinkovitog prepoznavanja aktualnih javnozdravstvenih potreba populacije i anticipacija budućih

trendova te osiguranje preduvjeta za učinkovito upravljanje istima, s osnovnim ciljem da se očuva i unaprijedi zdravlje populacije” (Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2021c).

Unutar ustanove, uz brojne javnozdravstvene djelatnosti, obavlja se i djelatnost javnog zdravstva koja obuhvaća i odjel orijentiran prema zaštiti zdravlja vulnerabilnih populacijskih skupina. Odjel kontinuirano provodi politiku unapređenja položaja osoba s invaliditetom te njihovog optimalnog sudjelovanja u društvu na izjednačenoj osnovi s drugim ljudima.

Osnovne zadaće i aktivnosti Odjela za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina su sljedeće (Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2021b):

- „praćenje zdravstvenog stanja i provođenja zdravstvene zaštite vulnerabilnih populacijskih skupina temeljem Zakona o zdravstvenoj zaštiti (*Narodne novine*, 100/18, 125/19, 147/20), Zakona o službenoj statistici (*Narodne novine*, 25/20) i Godišnjeg provedbenog plana statističkih aktivnosti Republike Hrvatske (*Narodne novine*, 12/20)”
- „sudjelovanje u planiranju i predlaganju javnozdravstvenih mjera za unapređenje zdravlja, kvalitete života i izjednačavanja mogućnosti vulnerabilnih skupina u okviru nacionalnih strategija, planova za zdravlje i programa mjera zdravstvene zaštite”
- „evaluacija programa za unapređenje zdravlja i zdravstvene zaštite vulnerabilnih skupina”
- „dostavljanje pokazatelja o zdravstvenom stanju vulnerabilnih skupina za potrebe ministarstava i drugih institucija, nevladinih udruga te za međunarodne baze podataka”
- „razvoj pokazatelja o zdravlju vulnerabilnih skupina i implementacija u zdravstveni informacijski sustav u svrhu praćenja prema stručnim nacionalnim i međunarodnim smjernicama”
- „znanstveno-istraživački rad o zdravlju vulnerabilnih skupina”
- „sudjelovanje u stručnom usavršavanju i edukaciji studenata medicine, sestrinstva i specijalizanata javnozdravstvene medicine o zdravlju i zdravstvenoj zaštiti vulnerabilnih skupina”
- „koordinacija odsjekom za istraživanje i razvoj područja invaliditeta s registrom osoba s invaliditetom”
- izdavanje potvrda za osobe s invaliditetom (tablica 2)

Hrvatski registar o osobama s invaliditetom uspostavljen je 2002. godine, a uključuje podatke o relevantnim obilježjima koje izdaje u redovitom godišnjem Izvješću o osobama s invaliditetom i Hrvatskom zdravstveno-statističkom ljetopisu. Podaci Hrvatskog registra o osobama s invaliditetom dostavljaju se u Ujedinjene narode u svrhu hrvatskog izvješća o provedbi Konvencije o pravima osoba s invaliditetom (Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2021b).

Tablica 2. Potvrde za osobe s invaliditetom prema godini i mjestu izdavanja

Svrha izdavanja potvrde	Godina izdavanja potvrde			
	2020.		2021.	
	Hrvatski zavod za javno zdravstvo	Sustav eGrađani	Hrvatski zavod za javno zdravstvo	Sustav eGrađani
Zapošljavanje	578	268	538	415
Subvencija kredita	128	109	44	171
Potvrda o upisu u Registar	20	873	35	1528
Obnova od potresa	/	/	63	/

Izvor: Hrvatski zavod za javno zdravstvo (2021a).

Sukladno potrebi za promicanjem prava osoba s invaliditetom, Odjel za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina kontinuirano surađuje s mnogim dionicima poput javnih i državnih službi, nevladinim organizacijama, organizacijama civilnog društva te Uredom pravobraniteljice za osobe s invaliditetom (Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2021b).

2. Cilj rada

Opći cilj ovog rada jest ponuditi strateški dokument kojim se definiraju procesne promjene unutar radnog okruženja kojima će se održati ili poboljšati radna učinkovitost, a istovremeno osigurati jednakost pristupa svim uslugama javnog zdravstva osobama s invaliditetom neovisno o vrsti i stupnju funkcionalnog oštećenja. Uzimajući u obzir njihove sposobnosti i mogućnosti, osobe s invaliditetom imaju pravo dobiti obavijesti u njima pristupačnom obliku.

Specifični cilj rada jest prikazati mogućnosti poboljšanja kvalitete usluge izdavanja potvrda za osobe s invaliditetom. Navedeni prijedlog mogao bi poslužiti i drugim ustanovama kao model prepoznavanja i uvažavanja specifičnih potreba osoba koje proizlaze iz njihovog invaliditeta.

Namjena translacije organizacijskog cilja u aktivnosti i integracije poboljšanja procesa u dnevnu praksu jest poboljšanje kvalitete, sukladnost rada s misijom, vizijom, vrijednostima i strateškim planom ustanove te prepoznavanje potreba korisnika javnih usluga.

3. Metode rada

U svrhu ostvarivanja zadanih ciljeva, odnosno općeg i specifičnog cilja, provedena je kvalitativna analiza aktivnosti i rada Odjela za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina

Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo koji izdaje potvrde za osobe s invaliditetom. Na taj su način istražene sve važnije karakteristike radnog okruženja.

SWOT analiza predstavlja najjednostavniju kvalitativnu metodu analize okruženja, a njena je svrha identifikacija strateških čimbenika koji će odrediti budućnost organizacije. Smatra se „situacijskom analizom vezanom uz spoznavanje trenutačne pozicije neprofitne organizacije, ali njezina je namjena i smisao utvrđivanje perspektiva za buduće djelovanje” (Pavičić, 2003).

SWOT analiza osmišljena je kao sredstvo planske analize odnosa internih prednosti (S – *Strengths*) i slabosti (W – *Weaknesses*) te eksternih povoljnih prilika (O – *Opportunities*) i prijetnji (T – *Threats*) (Buble, 1993). Namijenjena je procjenjivanju sukladnosti sposobnosti organizacije uvjetima u njenoj okolini.

4. Rezultati

U nastavku se na temelju SWOT analize daje pregled identificiranih unutarnjih prednosti i slabosti te vanjskih prilika (mogućnosti) i prijetnji kojima je izložen rad Odjela za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina (tablice 3-6).

Tablica 3. Prednosti Odjela za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina

PREDNOSTI (STRENGTHS)
– Kontinuitet praćenja pokazatelja zdravstvenog stanja i provođenja zdravstvene zaštite vulnerabilnih populacijskih skupina u Republici Hrvatskoj
– Dugogodišnje sudjelovanje u realizaciji referentnih dokumenata koji se odnose na osobe s invaliditetom
– Dugogodišnja suradnja s brojnim dionicima poput javnih i državnih službi, nevladinim organizacijama, organizacijama civilnog društva, međunarodnim institucijama te Uredom pravobraniteljice za osobe s invaliditetom
– Višegodišnje iskustvo u provedbi znanstveno-istraživačkog rada o zdravlju vulnerabilnih skupina
– Optimalni analitički kapaciteti javnozdravstvenog sustava
– Ulaganje u edukaciju i dodatno usavršavanje djelatnika
– Kvaliteta obrade, analize i interpretacije rezultata, prezentacije te stručne i znanstvene diseminacije rezultata istraživanja
– Iskustvo provedbe stručnih skupova i edukacija o načinima ostvarivanja primjerenog kontakta i specifičnostima zdravstvene skrbi za osobe s invaliditetom
– Spremnost djelatnika na usvajanje inovativnih koncepata poslovanja i pružanja visoke kvalitete usluga korisnicima javnih usluga
– Stručnost i predanost poslu djelatnika
– Senzibilitet i sposobnost djelatnika za širenje baze znanja o osobama s invaliditetom
– Jedinstveno mjesto za uslugu izdavanja potvrda za osobe s invaliditetom (u slučaju nemogućnosti pristupa sustavu e-Građani i elektroničkoj dostupnosti navedenih usluga)
– Dostupnost usluga građanima Republike Hrvatske

Izvor: autorice.

Tablica 4. Slabosti Odjela za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina

SLABOSTI (WEAKNESSES)
– Nedovoljna prilagođenost dostupnosti usluga osobama s invaliditetom različite etiologije i stupnja invaliditeta
– Relativni manjak djelatnika u ustanovi koji se bave tim aktivnostima
– Ograničene mogućnosti nagrađivanja kvalitetnog rada
– Nedovoljna aktivnost djelatnika ustanove u međunarodnim istraživačkim projektima
– Pristup uslugama zavisian o trenutnoj dostupnosti telefonske i elektroničke mreže
– Nedostaci u tijeku postupka izdavanja potvrda za osobe s invaliditetom, što čini prostor za poboljšanje kvalitete usluge.
Pritom je moguće uočiti sljedeće:
1. U slučaju nemogućnosti pristupa sustavu e-Građani, usluga se i dalje može zatražiti kontaktirajući Odjel za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina (Registar i Očevidnik zaposlenih osoba s invaliditetom koji se operativno vodi unutar Registra).
2. Očevidnik zaposlenih osoba s invaliditetom povezan je s drugim javnim službama (Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje i Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom) stoga je to često zbunjujući čimbenik te je potrebno odmah obrazložiti postupak.
3. Na mrežnim stranicama Odjela, osim brojeva za kontakt, ne postoje informacije o postupku izdavanja potvrda bilo putem sustava e-Građani, bilo direktno kontaktirajući Odjel telefonskim ili elektroničkim putem.
4. Korisnici višekratno šalju upite s istom problematikom, s istim brigama i problemima, stoga je osoblje nepotrebno opterećeno.
5. Upute najčešće šalju članovi obitelji osobe s invaliditetom, a rjeđe same osobe s invaliditetom.

Izvor: autorice.

Tablica 5. Mogućnosti Odjela za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina

MOGUĆNOSTI (OPPORTUNITIES)
– Kontinuirani rad na poboljšanju i osuvremenjivanju dostupnosti usluga korisnicima javnih usluga
– Razvijanje inovativnih načina poslovanja koji djelatnike potiču na angažiranost i spremnost na usvajanje novih znanja
– Skraćivanje trajanja postupka izdavanja potvrde uz uštedu vremena rezerviranog za korisničku podršku i odgovaranje na upite
– Povećavanje važnosti Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo kroz poboljšavanje pristupačnosti i kvalitete procesa komunikacije osoba s invaliditetom i javnog sektora
– Standardizacija pristupa svim uslugama javnog zdravstva osobama s invaliditetom neovisno o vrsti i stupnju funkcionalnog oštećenja
– Povećavanje broja istraživačkih i razvojnih projekata s drugim ustanovama
– Dostupnost projekata iz Europske unije i ostalih izvora
– Prepoznatljivost Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo u promoviranju zapošljavanja osoba s invaliditetom u zdravstvenom sustavu kao važnih dionika u senzibilizaciji i edukaciji svojih kolega o načinima ostvarivanja primjerenog kontakta i specifičnostima zdravstvene skrbi za osobe s invaliditetom

Izvor: autorice.

Tablica 6. Prijetnje Odjelu za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina

PRIJETNJE (THREATS)
– Troškovi održavanja informatičke platforme, podrške i opreme
– Nedostatnost financijskih sredstava za istraživanja
– Manjak ljudskih resursa za pripremu i dobivanje EU sredstava za projekte poboljšanja aktivnosti ustanove
– Moguće zakonodavne i regulatorne promjene u sustavu prava osoba s invaliditetom

Izvor: autorice.

Unatoč navedenim izazovima, postoje mnogobrojne snage i prilike koje ovaj Odjel Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo čine jedinstvenim te mu stoga pružaju mogućnost razvoja i dostizanja vizije izvrsne znanstveno-istraživačke jedinice unutar medicinske ustanove u području javnog zdravstva. Analizirani segmenti poslovanja čine Odjel prepoznatljivim te mu omogućavaju odgovaranje na buduće izazove i potrebe vulnerabilnih populacijskih skupina.

5. Rasprava i preporuke

S ciljem prevladavanja navedenih poteškoća, odnosno uočenih slabosti, predlaže se implementacija temeljnih informacija o izdavanju potvrda za osobe s invaliditetom i najčešća pitanja korisnika javnih usluga na mrežnu stranicu Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo.

Brojne su prednosti takvog rješenja, poput:

- ublažavanja stresa i anksioznosti tijekom telefonskog razgovora
- skraćivanja trajanja postupka izdavanja potvrde
- stvaranja povjerenja između korisnika i ustanove javnog zdravstva
- dobivanja pozitivne ocjene tima ustanove javnog zdravstva od strane korisnika i zadovoljstvo brzinom odgovora na njihova pitanja i potrebe
- uštede vremena rezervirane za korisničku podršku i odgovaranje na upite

Navedeno bi se maksimalno prilagodilo zakonu koji osigurava pristupačnost mrežnih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora osobama s invaliditetom (osobe koje imaju vizualne, slušne, motoričke i kognitivne poteškoće) (*Narodne novine*, 17/19). Potrebne su prilagodbe pri izradi digitalnog sadržaja za svaku od navedenih teškoća, stoga bi sadržaj na Internet stranicama bio izrađen u skladu s uputama za pristupačnost, a kako bi korisnici imali optimalan pristup informacijama digitalnog sadržaja.

Navedeni zakon regulira primjenu zahtjeva pristupačnosti kroz četiri osnovna načela:

- „mogućnost opažanja (informacije i sastavni dijelovi korisničkog sučelja moraju biti predstavljeni korisnicima tako da ih mogu percipirati)”
- „operabilnost (sastavnim dijelovima korisničkog sučelja i navigacije mora se moći upravljati)”
- „razumljivost (informacije i način rada korisničkog sučelja moraju biti razumljivi)”
- „stabilnost (sadržaji moraju biti dovoljno stabilni da ih može pouzdano tumačiti širok raspon korisničkih agenata, uključujući pomoćne tehnologije)”

Navedenim prijedlogom zadovoljio bi se osnovni prioritet, odnosno zadovoljstvo korisnika javnih usluga. Također, implementacija prijedloga dovela bi do boljeg korištenja ljudskih resursa, povećanja motivacije zaposlenika, smanjenja troškova, poboljšanja usluge, smanjenja socijalne isključenosti osoba s invaliditetom te povećanja pristupačnosti usluge.

Uvažavajući dosadašnja radna iskustva te potrebu stvaranja i kontinuiranog poboljšavanja okruženja za izjednačavanje mogućnosti i ostvarivanje temeljnih prava osoba s invaliditetom, potrebno je implementirati poboljšanja usprkos poteškoćama i prijetnjama s kojima je suočen Odjel za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina.

Shodno tome, u nastavku se daju smjernice za praktičnu provedbu, odnosno translaciju strateškog cilja u aktivnosti. Implementacija poboljšanja generirala bi se putem zadataka koje je potrebno provesti za postizanje cilja, a evaluacija izvršenja pratila bi se putem pokazatelja uz vremensku odrednicu postizanja pojedinih zadataka.

Translacija strateškog cilja u aktivnosti – sadržaj, pokazatelj/ciljna vrijednost i vremenska odrednica (Izvor: sistematizacija autorica):

Zadatak 1.

Sadržaj:	Postaviti temeljne informacije o dotičnoj tematici i najčešća pitanja korisnika javnih usluga na mrežnu stranicu Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo
Pokazatelj/ciljna vrijednost:	Dostupnost informacija na mrežnoj stranici
Vremenska odrednica:	Trajno

Zadatak 2.

Sadržaj:	Osigurati pristupačnost informacija dostupnih na mrežnoj stranici osobama s invaliditetom
Pokazatelj/ciljna vrijednost:	Prilagodba mrežnog sadržaja osobama s invaliditetom sukladno zakonskim propisima
Vremenska odrednica:	Trajno

Zadatak 3.

Sadržaj:	Kontinuirana optimizacija korištenja ljudskih resursa
Pokazatelj/ciljna vrijednost:	Smanjenje broja telefonskih poziva / elektroničke pošte na temu izdavanja potvrda za osobe s invaliditetom
Vremenska odrednica:	Trajno

Zadatak 4.

Sadržaj:	Provesti evaluaciju iskustava djelatnika Odjela o provedbi strateškog cilja
Pokazatelj/ciljna vrijednost:	Anketa
Vremenska odrednica:	6 mjeseci od uvođenja informacija na mrežnu stranicu

Zadatak 5.

Sadržaj:	Periodično provoditi evaluaciju iskustava korisnika javnih usluga
Pokazatelj/ciljna vrijednost:	Anketa
Vremenska odrednica:	Polugodišnje

Zadatak 6.

Sadržaj:	Kontinuirano povećavanje broja upita samih osoba s invaliditetom u odnosu na upite članova njihovih obitelji
Pokazatelj/ciljna vrijednost:	Omjer telefonskih poziva / elektroničke pošte samih osoba s invaliditetom i članova njihovih obitelji
Vremenska odrednica:	Trajno

Zadatak 7.

Sadržaj:	Kontinuirana optimizacija troškova izdavanja potvrda za osobe s invaliditetom
Pokazatelj/ciljna vrijednost:	Smanjenje broja i s tim povezanih troškova fizički izdanih potvrda u odnosu na potvrde izdane putem sustava e-Građani
Vremenska odrednica:	Trajno

6. Zaključak

Osobe s invaliditetom čine osobito obespravljen i socijalno izdvojen dio zajednice, stoga politika prema tom segmentu populacije postaje sve istaknutija.

Informacijska i komunikacijska pristupačnost predstavlja jedan od najvažnijih oblika društvenog sudjelovanja. U tu svrhu, obvezno je osobama s invaliditetom omogućiti nesmetan pristup uslugama javnog sektora jednako kao i ostalim članovima društva.

Predložena poboljšanja kvalitete radnog procesa odjela Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, odnosno postavljanje informacija o postupku izdavanja potvrda za osobe s invaliditetom na mrežne stranice, osigurala bi da su usluga i sredstva komunikacije jednako pristupačna, funkcionalna i razumljiva svim građanima. Navedeno bi predstavljalo nastavak osiguravanja podrške individualnim potrebama korisnika usluga.

Predstoje mnogobrojne aktivnosti vezane uz bolju pristupačnost zdravstvenim, društvenim i svim drugim područjima života kako bi se osobama s invaliditetom omogućila konzumacija svih prava temeljenih na međunarodnim propisima. Shodno tome, život u lokalnoj zajednici s pristupačnim uslugama i informacijama javnog sektora osoba s invaliditetom temeljni je cilj ovog strateškog dokumenta kojim se definiraju procesne promjene unutar radnog okruženja.

Literatura

1. Benjak, T., i sur. (2021). *Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo.
2. Buble, M. (1993). *Menadžment*. Split: Ekonomski fakultet, Sveučilište u Splitu.
3. Europska Komisija. (2010). *European Disability Strategy 2010-2020: A Renewed Commitment to a Barrier-Free Europe*. https://ec.europa.eu/eip/ageing/standards/general/general-documents/european-disability-strategy-2010-2020_en.html. 10. veljače 2021.
4. Godišnji provedbeni plan statističkih aktivnosti Republike Hrvatske. *Narodne novine*, 12/20.
5. Hrvatski zavod za javno zdravstvo. (2021a). *Interni podaci o potvrdama za osobe s invaliditetom prema godini i mjestu izdavanja*. Zagreb: Odjel za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo.
6. Hrvatski zavod za javno zdravstvo. (2021b). *Odjel za zaštitu zdravlja vulnerabilnih skupina*. <https://www.hzjz.hr/sluzba-javno-zdravstvo/odjel-za-zastitu-zdravlja-vulnerabilnih-skupina/>. 07. veljače 2021.
7. Hrvatski zavod za javno zdravstvo. (2021c). *O nama*. <https://www.hzjz.hr/zavod/>. 5. veljače 2021.
8. Nacionalna strategija za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2007. do 2015. godine. *Narodne novine*, 63/07.

9. Nacionalna strategija za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2017. do 2020. godine. *Narodne novine*, 42/17.
10. Pavičić, J. (2003). *Strategija marketinga neprofitnih organizacija*. Zagreb: Masmedia d.o.o.
11. United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol*. <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>. 14. veljače 2021.
12. Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom. *Narodne novine*, 64/01.
13. Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora. *Narodne novine*, 17/19.
14. Zakon o službenoj statistici. *Narodne novine*, 25/20.
15. Zakon o zdravstvenoj zaštiti. *Narodne novine*, 100/18, 125/19 i 147/20.



Accessibility of Public Health Services to Persons with Disabilities

Abstract

This paper presents a qualitative analysis of the service process of issuing certificates for persons with disabilities at the Croatian Institute of Public Health and through the e-Citizens system. The paper also represents a strategic document that provides an overview of possible improvements and changes to the work environment. The proposal may also serve other institutions as a model for respecting the specific needs of persons arising from disabilities. The authors conducted a SWOT analysis of the Department for Health Protection of Vulnerable Groups and propose the implementation of specific information on its website, while adhering to the law that ensures the accessibility of websites to persons with disabilities. Also, guidelines for practical implementation are given, while performance evaluation would be monitored through indicators with a timeline for achieving tasks. The improvements would ensure that the service is equally accessible to all citizens.

Keywords: accessibility, customer satisfaction, disability, certificates, work process