

## **POLOŽAJ GLUHOSLIJEPIH OSOBA U ZDRAVSTVENOM SUSTAVU: PREPREKE U PRISTUPU I PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE**

**Doris Dušković, bacc. med. techn.**

Zavod za anesteziologiju, intenzivnu medicinu i liječenje boli  
KBC Sestre milosrdnice  
Vinogradska cesta 29, 10 000 Zagreb  
[dorisduskovic2@gmail.com](mailto:dorisduskovic2@gmail.com)

**Ana Mutić, mag. med. techn.**

Škola za medicinske sestre Vinogradska  
Vinogradska cesta 29, 10 000 Zagreb  
[ana.mutic2709@gmail.com](mailto:ana.mutic2709@gmail.com)

### **SAŽETAK**

Gluhosljepoća je tjelesno oštećenje koje obuhvaća istodobno dvostruko senzorno oštećenje – vida i sluha – te ju karakterizira izrazita specifičnost. Zbog značajnih poteškoća u pristupu informacijama, komunikaciji, kretanju i socijalnoj interakciji, gluhoslijepi često ovise o prevoditelju, odnosno intervenoru za gluhoslijepi, što ih svrstava među najranjivije skupine, čak i unutar same zajednice osoba s invaliditetom. Gluhosljepi se suočavaju s višestrukim komunikacijskim i pristupnim barijerama i u zdravstvenom sustavu, što često dovodi do neadekvatne zdravstvene skrbi i otežanog ostvarivanja prava na zdravstvene usluge. U ovom se radu analizira postojeća literatura o položaju gluhoslijepih u zdravstvenom sustavu, s naglaskom na prepreke u komunikaciji, kao i nedostatak stručnog kadra te potreba za inkluzivnijim pristupom u zdravstvenim ustanovama. Cilj rada je ukazati na specifične potrebe gluhoslijepih osoba te ponuditi preporuke za unaprjeđenje pristupačnosti zdravstvene skrbi za osobe s takvim specifičnim oštećenjem.

**Ključne riječi:** gluhoslijepa osoba, zdravstvena skrb, ostvarivanje prava, pristupačnost, prepreke

### **UVOD**

Gluhosljepoća je oblik višestrukog senzornog oštećenja koje uključuje istodobni gubitak vida i sluha, koji dovodi do ozbiljnih prepreka u svakodnevnom životu pojedinca, a posebno u kontekstu

zdravstvene skrbi (Hersh, 2013). Osobe koje su gluhoslijepi često se suočavaju s problemima u komunikaciji s medicinskim osobljem, nedostatkom znanja znakovnog jezika, te neadekvatnim prilagodbama

D. Dušković, A. Mutić, *Položaj gluhoslijepih osoba u zdravstvenom sustavu: prepreke u pristupu i preporuke za unaprjeđenje*

unutar zdravstvenih ustanova (Brennan i Bally, 2007). Prema izvješću Svjetske federacije gluhoslijepih (WFDB, 2018), gluhoslijepi osobe spadaju među najizoliranije i najisključenije članove društva, a njihova prava na zdravstvenu skrb često ostaju neostvarena ili ograničena. Također, WHO (2021) upozorava da kombinirani senzorni gubici, kao u ovom slučaju vida i sluha značajno povećavaju ranjivost u pristupu zdravstvenim informacijama i uslugama.

Razlog odabira ove teme je da se povećava svijest o kompleksnim izazovima s kojima se gluhoslijepi osobe suočavaju u zdravstvenom sustavu. Iako postoje zakonski okviri i preporuke za inkluzivnu zdravstvenu skrb, njihova implementacija u praksi često izostaje ili je nedosljedna (Dodir, 2021).

Cilj ovog rada je analizirati relevantnu znanstvenu i stručnu literaturu kako bi se identificirale ključne prepreke u pristupu zdravstvenim uslugama za gluhoslijepi osobe, te na temelju toga iznijele preporuke za poboljšanje kvalitete i pristupačnosti zdravstvene skrbi.

U izradi rada korištena je metoda pregledne analize literature, s fokusom na radove objavljene u području javnog zdravstva, socijalne inkluzije i zdravstvene komunikacije. Literatura koja će biti korištena uključuje međunarodne izvještaje

(WFDB, WHO), znanstvene članke i hrvatske izvore poput izvješća Hrvatskog saveza gluhoslijepih osoba „Dodir“ (2021).

## **DEFINICIJA I OBILJEŽJA GLUHOSLJEPOĆE**

Gluhosljepoća je jedinstveno dvostruko oštećenje vida i sluha koje značajno utječe na svakodnevno funkcioniranje osobe. Ne radi se samo o gluhoći te sljepoći, već o složenom stanju koje zahtijeva specifične oblike komunikacije i podrške. Gluho-slijepa osoba može biti potpuno gluha i slijepa, ili može imati ostatke vida i/ili sluha, ali i dalje se suočavati s ozbiljnim poteškoćama u komunikaciji, kretanju i pristupu informacijama (Dodir, 2021).

Gluhosljepoća može biti urođena (npr. kao posljedica CHARGE ili Usher sindroma), ali i stečena tijekom života, primjerice zbog bolesti, nesreće ili starenja. Osobe s gluhosljepoćom često trebaju asistivne tehnologije, podršku prevoditelja za gluho-slijepi i multisenzorne pristupe za komunikaciju i orijentaciju (European Deafblind Union, 2018).

Njihovo stanje nije uvijek lako prepoznatljivo, što nažalost dodatno otežava pristup pravima i uslugama u zajednici, uključujući zdravstvo.

## **POLOŽAJ GLUHOSLIJEPIH OSOBA U DRUŠTVU I SUSTAVU ZDRAVSTVA**

Gluhoslijepe osobe često su višestruko isključene iz društvenog i javnog života, a pristup zdravstvenim uslugama za njih predstavlja poseban izazov.

Istraživanja pokazuju da sustav zdravstva nije dovoljno prilagođen njihovim specifičnim potrebama koji se karakteriziraju nedostatkom prevoditelja, neadekvatnom komunikacijom od strane zdravstvenih djelatnika, fizičkom nepristupačnosti prostora i manjka edukacije zdravstvenih djelatnika što otežava ostvarivanje prava na kvalitetnu zdravstvenu skrb (Zrno, 2022).

Unatoč međunarodnim dokumentima o pravima osoba s invaliditetom, uključujući i Konvenciju UN-a o pravima osoba s invaliditetom, u praksi još uvijek postoji diskriminacija i nedovoljna senzibiliziranost prema gluhoslijepima. Organizacije civilnog društva, poput Hrvatskog saveza gluhoslijepih osoba „Dodir“, aktivno rade na podizanju svijesti i edukaciji zdravstvenih radnika kroz projekte i radionice, ali promjene u sustavu su spore (Barišić, 2020).

Dostupna istraživanja ukazuju da su gluhoslijepe osobe često prisiljene izbjegavati zdravstveni sustav zbog

prethodnih negativnih iskustava, što dodatno ugrožava njihovo zdravlje. Stoga je nužno razvijati inkluzivne zdravstvene politike koje uključuju obveznu edukaciju osoblja i omogućuju asistenciju u komunikaciji za sve osobe s dvostrukim oštećenjem (Pletikos Olof, 2019).

## **KOMUNIKACIJSKE I ORGANIZACIJSKE BARIJERE**

Jedna od najozbiljnijih prepreka u pristupu zdravstvenim uslugama za gluhoslijepe osobe je otežana komunikacija s medicinskim osobljem. Budući da mnoge osobe s gluhosljepoćom koriste taktilne metode komunikacije, prilagođene oblike znakovnog jezika ili komunikaciju putem asistivne tehnologije, izostanak sustavne podrške u obliku prevoditelja za gluhoslijepe ili intervenora može rezultirati potpunim nerazumijevanjem između pacijenta i zdravstvenih djelatnika (Zrno, 2022).

Zdravstvene ustanove često nisu fizički ni organizacijski prilagođene osobama s dvostrukim senzoričkim oštećenjem. Primjerice, nedostatak vizualnih i taktilnih putokaza, nepostojanje pisanih uputa u pristupačnim formatima te nepostojanje sustava za prethodnu najavu dolaska gluhoslijepe osobe čine zdravstvenu skrb neadekvatnom i demotivirajućom za

D. Dušković, A. Mutić, *Položaj gluhoslijepih osoba u zdravstvenom sustavu: prepreke u pristupu i preporuke za unaprjeđenje*

korisnike (Barišić, 2020). Takve prepreke ne samo da onemogućuju pravovremeno liječenje, već dodatno marginaliziraju ovu ranjivu skupinu.

## **NEDOSTATAK EDUCIRANOG OSOBLJA I PRILAGODBI U SUSTAVU**

Zdravstveni djelatnici najčešće nemaju dovoljno znanja niti iskustva u radu s osobama koje imaju kombinirano oštećenje vida i sluha. Tijekom formalnog obrazovanja, komunikacija s osobama s invaliditetom rijetko je obuhvaćena kurikulumom, a još rjeđe kada se radi o specifičnoj skupini poput gluhoslijepih osoba (Pletikos Olof, 2019).

Posljedica toga je neadekvatna interakcija između zdravstvenog osoblja i gluhoslijepih pacijenata, koja može dovesti do pogrešnih dijagnoza, neuspješnog liječenja ili čak izbjegavanja zdravstvene skrbi od strane pacijenata. Sustav zdravstvene zaštite rijetko nudi edukaciju zaposlenicima o tome kako postupati s gluhoslijepim osobama, niti osigurava sustavne prilagodbe – poput dostupnosti prevoditelja, pristupačnih informacija i edukacijskih materijala (European Deafblind Union, 2018; Dodir, 2021).

Osim toga, odsustvo protokola i standardiziranih postupaka za prijam i

vođenje osoba s gluhosljepoćom unutar zdravstvenih ustanova dodatno pojačava osjećaj nesigurnosti i isključenosti kod ovih pacijenata (Pletikos Olof, 2019).

## **ULOGA PREVODITELJA I ASISTIVNE TEHNOLOGIJE**

Jedan od ključnih koraka u poboljšanju pristupa zdravstvenim uslugama za gluhoslijepu osobu je osiguranje dostupnosti prevoditelja za gluhoslijepu – stručnih osoba koje koriste taktilni znakovni jezik ili druge metode prilagođene specifičnim komunikacijskim potrebama korisnika. Bez takve komunikacijske podrške, gluhoslijepu osobu ostaju izolirane i izložene riziku od pogrešnog razumijevanja medicinskih informacija, što može dovesti do ozbiljnih posljedica po zdravlje (Zrno, 2022; Dodir, 2021).

Asistivna tehnologija također ima sve veću ulogu u nadilaženju komunikacijskih prepreka. To uključuje uređaje poput brajevih redaka, vibracijskih signalizacijskih sustava, postoje aplikacije koje se instaliraju na mobilne uređaje koje služe za prevođenje na znakovni jezik, kao i različite digitalne alate koji omogućuju vizualno-taktilnu komunikaciju (European Deafblind Union, 2018).

Uvođenje i dostupnost takvih tehnologija u zdravstvenim ustanovama pridonosi

inkluzivnijem i sigurnijem pristupu zdravstvenoj skrbi.

## **EDUKACIJA DJELATNIKA I SENZIBILIZACIJA SUSTAVA**

Sustavna edukacija o unaprjeđenju pristupa zdravstvenoj zaštiti za gluhoslijepe osobe je ključna za zdravstvene djelatnike. Većina zdravstvenih djelatnika nema formalnu edukaciju o načinu komunikacije i rada s osobama s kombiniranim oštećenjima vida i sluha, što dovodi do straha, nesigurnosti i neučinkovite skrbi (Pletikos Olof, 2019).

Uvođenje edukacijskih modula o komunikaciji s osobama s invaliditetom, uključujući praktične radionice o znakovnom jeziku i senzibilizacijske treninge, moglo bi značajno poboljšati kvalitetu zdravstvene skrbi. Također je važno osigurati dostupnost vodiča i protokola za rad s gluhoslijepim osobama unutar zdravstvenih ustanova, kako bi se smanjile improvizacije i nesnalaženje u hitnim situacijama (Barišić, 2020).

## **LITERATURA**

1. Barišić, M. 2020. Pristupačnost zdravstvenih usluga za osobe s invaliditetom. *Socijalna inkluzija*, 5(1), 43-51.
2. Brennan, M. i Bally, S. J. (2007). Communication and the deafblind person. *Deafblind International* (19. siječnja 2025.)

Uz formalnu edukaciju, neophodna je i senzibilizacija sustava – kroz javne kampanje, suradnju s organizacijama koje zastupaju osobe s invaliditetom i kroz politiku uključivanja gluhoslijepih osoba u procese donošenja odluka koji se tiču zdravstvene skrbi (Dodir, 2021).

## **ZAKLJUČAK**

Gluhosljepoća je dvostruko oštećenje vida i sluha koje značajno utječe na svakodnevno funkcioniranje osobe. Zdravstveni djelatnici zbog složenosti komunikacije moraju biti educirani i senzibilizirani za rad s osobama koje žive s ovim oblikom invalidnosti. Potrebno je omogućiti gluhoslijepim osobama prevoditelja prilikom dolaska u zdravstvenu ustanovu koji će pomoći u uspostavljanju komunikacije s gluhoslijepom osobom, također pomoću različitih digitalnih alata koji omogućuju vizualno-taktilnu komunikaciju. Kontinuirana edukacija zdravstvenih djelatnika predstavlja temelje za inkluzivnije zdravstvene usluge.

D. Dušković, A. Mutić, *Položaj gluhoslijepih osoba u zdravstvenom sustavu: prepreke u pristupu i preporuke za unaprjeđenje*

3. Dodir. 2021. Definicija gluhoslijepoće. Hrvatski savez gluhoslijepih osoba Dodir. <https://dodir.hr/definicija/> (20. siječnja 2025.)
4. European Deafblind Union. 2018. Deafblindness – A distinct disability. <https://www.edbu.eu/> (15. siječnja 2025.)
5. Hersh, M. A. 2013. Deafblind people, communication, independence, and isolation. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 18(4), 446-463. <https://doi.org/10.1093/deafed/ent031>
6. Hrvatski savez gluhoslijepih osoba "Dodir". (2021). Gluhoslijepoća u Hrvatskoj: stanje i izazovi (16. siječnja 2025.)
7. Pletikos Olof, A. 2019. Zdravstvene potrebe i prepreke osoba s gluhoslijepoćom. *Ljetopis socijalnog rada*, 26(1), 65-82. <https://hrcak.srce.hr/223829>
8. World Federation of the Deafblind. 2018. At Risk of Exclusion from CRPD and SDGs Implementation: Inequality and persons with deafblindness. <https://www.wfdb.eu/wp-content/uploads/2019/04/WFDB-global-report-2018.pdf> (17. siječnja 2025.)
9. World Health Organization (WHO). 2021. World report on hearing. Geneva: WHO. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240020481> (18. siječnja 2025.)
10. Zrno, T. 2022. Položaj gluhoslijepih osoba u zdravstvenom sustavu. *Zdravstveni glasnik*, 38(2), 117-124.

## SUMMARY

### THE STATUS OF DEAFBLIND PEOPLE IN THE HEALTHCARE SYSTEM: BARRIERS TO ACCESS AND RECOMMENDATIONS FOR IMPROVEMENT

Deafblindness is a physical impairment that simultaneously includes a double sensory impairment - vision and hearing - and is characterized by a distinct specificity. Due to significant difficulties in accessing information, communication, movement and social interaction, deafblind people often refer to an interpreter or intervenor for the deafblind, which places them among the most vulnerable groups, even within the same community of people with disabilities. Deafblind people face multiple communication and access barriers in the health system, which often leads to inadequate health care and difficulties in exercising the right to health services. This review paper analyzes the existing literature on the position of the deafblind in the health system, with an emphasis on obstacles in communication, lack of professional staff, and the need for an inclusive approach in health institutions. The aim of the paper is to point out the specific needs of deafblind people and offer recommendations for improving the accessibility of health care.

**Key words:** deafblind person, health care, exercise of rights, accessibility, obstac