



Medijacija u zdravstvenim sporovima: alat za poboljšanje komunikacije i kvalitete skrbi

Mediation in healthcare disputes: A tool for improving communication and quality of care

Jasna Mesarić¹, Maroje Višić¹ , Davor Vagić², Kristina Butorac Orlović², Antonija Balenović¹, Iva Lončarić Kelečić³

¹ Libertas međunarodno sveučilište Zagreb

² Klinički bolnički centar „Sestre milosrdnice“, Zagreb

³ Klinički bolnički centar Zagreb

Deskriptori

SPOROVI – zakonodavstvo; MEDIJACIJA – psihologija;
POVJERLJIVOST; KOMUNIKACIJA; ZDRAVSTVO;
KVALITETA ZDRAVSTVENE SKRBI; HRVATSKA

Descriptors

DISSENT AND DISPUTES – legislation and jurisprudence;
NEGOTIATING – psychology; CONFIDENTIALITY;
COMMUNICATION; DELIVERY OF HEALTH CARE; QUALITY
OF HEALTH CARE; CROATIA

SAŽETAK. Rad istražuje medijaciju kao suvremen, učinkovit i ekonomičan način alternativnog rješavanja sporova u Republici Hrvatskoj. Cilj rada je analizirati zakonodavni okvir, načela i praktičnu primjenu medijacije s posebnim naglaskom na njezinu ulogu u postupcima naknade štete i zdravstvenom sustavu. Primjenom metode desk istraživanja (engl. *desk-based research*) analizirani su relevantni zakonski propisi, stručna literatura i praksa od 2010. do 2025. godine. Rad detaljno razrađuje temeljna načela medijacije kao što su dobrovoljnost, povjerljivost i nepristranost te uspoređuje troškove i trajanje medijacije s često dugotrajnim i skupim sudskim parnicama. Posebna pozornost posvećena je zdravstvu, gdje se medijacija predlaže kao ključni alat za rješavanje sukoba između pacijenata i medicinskog osoblja. Autori ističu da je nedostatna komunikacija često glavni okidač za tužbe zbog liječničkih pogrešaka, ali da empatija, isprika i dijalog u okviru medijacije mogu prevenirati eskalaciju spora i obnoviti narušeno povjerenje. Također se razmatraju postupci naknade štete u osiguranju, gdje medijacija omogućuje bržu isplatu i očuvanje poslovnog ugleda. Zaključno, rad potvrđuje da medijacija rasterećuje pravosudni sustav i smanjuje financijske gubitke stranaka te predlaže smjernice za snažniju implementaciju ovoga instituta u hrvatske bolnice kako bi se unaprijedila kvaliteta zdravstvene zaštite i međuljudski odnosi.

SUMMARY. This paper explores mediation as a modern, effective, and economical form of alternative dispute resolution in the Republic of Croatia. The study aims to analyze the legislative framework, principles, and practical application of mediation, with particular emphasis on its role in damages proceedings and within the healthcare system. Using a desk-based research approach, relevant legislation, professional literature, and practice from 2010 to 2025 were examined. The paper provides a detailed overview of the fundamental principles of mediation, including voluntariness, confidentiality, and impartiality, and compares its cost and duration with often lengthy and expensive court proceedings. Special attention is devoted to healthcare, where mediation is proposed as a key tool for resolving conflicts between patients and medical staff. The authors highlight that inadequate communication is frequently the primary trigger of malpractice claims, while empathy, apology, and dialogue in mediation may prevent escalation of disputes and restore damaged trust. The paper also examines damages proceedings in the insurance sector, where mediation enables faster settlement and helps preserve business reputation. In conclusion, the study confirms that mediation alleviates the burden on the judicial system and reduces financial losses for the parties, and proposes guidelines to strengthen the implementation of this mechanism in Croatian hospitals to improve healthcare quality and interpersonal relations.

U Republici Hrvatskoj medijacija je sveobuhvatno regulirana 2011. godine.¹ Medijacija, kao dobrovoljan i povjerljiv proces u koji se ulazi uz suglasnost svih sudionika, podrazumijeva pregovaranje stranaka uz pomoć neutralne treće osobe s ciljem postizanja zajedničkog rješenja. Sudskih postupaka sve je više te su često dugotrajni, stresni i skupi. Stoga medijacija predstavlja ekonomičniju i emocionalno manje zahtjevnju alternativu. U Hrvatskoj se provodi sudska i izvansudska medijacija u više centara za mirenje.

Ovaj rad analizira medijaciju kao suvremen, učinkovit i fleksibilan način rješavanja sporova s nagla-

skom na njezinu primjenu u različitim pravnim i društvenim kontekstima. Razmatraju se temeljna načela, stadiji i pravni okvir medijacije te mogućnosti njezine implementacije u zdravstveni sustav radi poboljšanja komunikacije, unaprjeđenja međuljudskih odnosa i prevencije sukoba. Cilj rada je istaknuti medijaciju kao brži i ekonomičniji način rješavanja sporova te pri-

Adresa za dopisivanje:

Doc. dr. sc. Maroje Višić, Lect., <https://orcid.org/0000-0002-0012-528X>,
Libertas međunarodno sveučilište, e-pošta: mvisic@libertas.hr

Primljeno 5. prosinca 2025., prihvaćeno 16. ožujka 2026.

kazati njezinu ulogu u rješavanju sukoba između pacijenata, medicinskog osoblja i zaposlenika. Konačno, predlažu se smjernice za implementaciju medijacije u bolničke procese radi poboljšanja komunikacije i kvalitete pružanja zdravstvene zaštite.

Metode istraživanja

Primijenjena je metoda *desk-based research*. Analiza se temelji na sekundarnim podacima iz zakonskih propisa, stručne i znanstvene literature, članaka u časopisima, knjiga i drugih relevantnih izvora. Literatura je pretraživana u bazama Google Scholar, Hrčak – Portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske, PubMed i Scopus u razdoblju od 2010. do 2025. godine. Uključeni su članci objavljeni na hrvatskom jeziku i u otvorenom pristupu. Pretraživane ključne riječi i njihove kombinacije uključuju: „medijacija“, „alternativno rješavanje sporova“, „mirenje“, „mediation“, „alternative dispute resolution“, „conflict resolution“, uz primjenu logičkih operatora.

Rezultati i rasprava

U nastavku rada prikazani su rezultati desk istraživanja zakonodavnog, institucijskog i stručnog okvira medijacije u Republici Hrvatskoj te njihova interpretacija. Najprije se razmatraju temeljni pojmovi, načela i uloga medijatora, zatim pravna regulacija i posebnosti medijacije u postupcima naknade štete, a na kraju se naglasak stavlja na primjenu medijacije u zdravstvenom sustavu i osiguranju.

Medijacija

Sveobuhvatnu definiciju medijacije 1997. godine dao je Kruk koji je opisuje kao suradnički proces rješavanja sukoba u kojem dvjema ili većem broju strana pomaže neutralna i nepristrana treća strana, osnažujući ih da dobrovoljno postignu obostrano prihvatljiv sporazum. Na temelju toga medijaciju se može definirati kao specifičan način pregovaranja u kojem stranke uz pomoć nepristranog medijatora pronalaze vlastito rješenje.² Moor određuje medijaciju kao proces kojim treća strana poboljšava komunikaciju, analizira sukob i podržava stranke u pronalaženju rješenja koje zadovoljava njihove interese.³ Prema Liebmanna, medijacija je proces u kojem dvije ili više strana u sukobu uz pomoć neutralnog medijatora pokušavaju ponovno uspostaviti komunikaciju, razumjeti različite perspektive i doći do prihvatljivog dogovora.⁴ Lederach medijaciju određuje kao proces u kojem je transformacija sukoba važnija od njegova rješavanja⁵, dok Bush i Folger medijaciju definiraju kao proces u kojem ljudi u sukobu imaju priliku promijeniti način na koji vide sebe, druge i sam sukob.⁶ Medijacija ili mirenje kao

način rješavanja sporova ima dugačku i široku primjenu u zapadnim državama.⁶

Izostanak strogih formi, fleksibilnost, povjerljivost i dobrovoljnost čine medijaciju poželjnim načinom rješavanja i sprječavanja konflikata. Prednost medijacije je u tome što je rješavanje spora u rukama stranaka. Iako je nastala kao odgovor na tradicionalno rješavanje sporova, njezina uloga nije zamijeniti sudske postupke, nego dopuniti neuspjele pregovore stranaka.

U medijaciju je najbolje uključiti se što ranije jer je sukob lakše riješiti prije eskalacije. Medijacija unosi spor u neutralnu perspektivu. Stranke nastoje sporajednostavno riješiti uz pomoć jednog ili više medijatora, koji ih odvajaju od problema i pomažu im pronaći rješenje koje njima najbolje odgovara. Vlastitim prijedlozima i mogućim rješenjima uređuju i osnažuju narušeni odnos te postavljaju temelje za buduću suradnju. Spremnost stranaka ključna je za uspjeh. Početak, tijek i ishod postupka ovise o volji stranaka.⁷ Medijacija je usmjerena na sadašnjost i budućnost, a stranke koje joj pristupaju imaju volju zadržati suradnju. Cilj medijacije je pomoći strankama da same pronađu rješenje aktivno i ravnopravno sudjelujući u njegovu stvaranju. Svrha medijacije nije utvrditi tko je u pravu, nego pronaći rješenje prihvatljivo za obje strane. Sudionici medijacije nisu protivnici, već partneri koji traže zajedničko rješenje.⁸

Mirenje daje velike šanse za obnovu narušenog odnosa. Medijacijom se rješavaju sporovi između prijatelja, susjeda, rodbine, partnera, kolega i slično, a poslovna suradnja koja se činila nemogućom često se nastavlja.⁹ Medijacija je pogodna za sve sporove u kojima stranke žele zadržati kontrolu nad konačnim rješenjem: obiteljske, radne, sporove naknade štete, potrošačke i gospodarske sporove i druge predmete u kojima je to zakonom dopušteno. Stranke koje podnesu zajednički prijedlog za medijaciju ili je predlože prema nalogu suda oslobođene su plaćanja pristupne naknade.

Pristupna naknada je trošak pokretanja i provođenja medijacije. Prema Kodeksu medijatora⁹, ukupni troškovi sastoje se od administrativnih troškova, naknade za rad medijatora i, prema potrebi, materijalnih troškova. Administrativni troškovi odnose se na organizaciju, provedbu i dokumentiranje postupka, dok se naknada medijatora u pravilu određuje prema vrijednosti spora i složenosti predmeta. Troškovi se mogu povećati u složenijim sporovima, kod većeg broja sudionika ili kada je potrebno specijalističko znanje. Ako se stranke drukčije ne sporazume, troškove snose u jednakim dijelovima. U praksi se postupci često provode u okviru institucija poput Hrvatske udruge za medijaciju (HUM) koja osigurava organizacijski i profesionalni okvir provedbe. U usporedbi sa sudskim postupkom, troškovi medijacije u pravilu su niži i pred-

vidljiviji, što doprinosi njezinoj dostupnosti i učinkovitosti.

Medijatori

U Republici Hrvatskoj svojstvo medijatora stječe se upisom u Registar medijatora na temelju potvrde o završenoj i položenoj obuci. Registar vodi Centar za mirno rješavanje sporova, javno je dostupan i vodi se u elektroničkom obliku. Brisanje iz Registra moguće je na zahtjev medijatora ili po službenoj dužnosti, osobito ako se medijator kontinuirano ne usavršava. Medijatora stranke biraju zajednički s liste ustanove u kojoj se provodi medijacija. Liste su dostupne pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Hrvatskoj gospodarskoj komori, Hrvatskoj odvjetničkoj komori i na sudovima na kojima medijaciju provode suci izmiritelji. Medijator mora posjedovati razvijene komunikacijske vještine, empatiju, sposobnost slušanja, analitičkog razmišljanja i upravljanja konfliktima te može ispitivati navode stranaka i razgovarati sa strankama odvojeno ili zajedno.¹⁰

Europska komisija je 2004. godine donijela dokument *The European Conduct for Mediators*, čiji je cilj osigurati kvalitetu medijacije bez narušavanja njezine fleksibilnosti.¹¹ Dokument naglašava nužnost stručnosti i redovitog obrazovanja medijatora ističući etičke standarde, uključujući neovisnost, nepristranost, pošteno i transparentno vođenje postupka te povjerljivost. Obuka medijatora u državama Europske unije nije ujednačena pa dokument ne propisuje detaljne kriterije, ali jasno definira temeljna načela profesionalne prakse.

U Hrvatskoj, prema Kodeksu medijatora⁹, medijatori su dužni postupati stručno, kompetentno, profesionalno, nepristrano i neovisno te čuvati povjerljivost. Kodeks se odnosi na medijatore upisane u Registar izmiritelja pri Ministarstvu pravosuđa i na listu medijatora HUM-a. Medijator mora steći povjerenje stranaka i davati istinite informacije o medijaciji, njezinim prednostima, troškovima i ulozi medijatora. Generalno, lokalni Kodeks usklađen je tako da osigura i standardizira kvalitetu medijacije u skladu s europskim načelima.

Imenovanje medijatora provodi se u skladu sa sporazumom stranaka, koje same odlučuju hoće li medijaciju voditi jedan ili više medijatora. Ako se stranke ne mogu dogovoriti, medijatora imenuje institucija koja provodi medijaciju. Medijator upravlja postupkom, ali ne nameće rješenje; odluka je isključivo u rukama stranaka. Prema zakonu, medijator je dužan čuvati kao povjerljive sve informacije do kojih dođe tijekom postupka, osim u slučajevima kada je propisana obveza njihova otkrivanja, te odgovara za štetu ako povjerljivost povrijedi. Uspostavljena načela i stadiji čine temelj za razumijevanje načina funkcioniranja

medijacije u praksi, što je važno za analizu njezine primjene u različitim pravnim i društvenim područjima.

Načela i stadiji medijacije

Shodno Zakonu o mirnom rješavanju sporova¹⁰, osnovno načelo medijacije jest povjerljivost kojom se osiguravaju ravnoteža i integritet postupka. Njezina je svrha zaštititi sudionike od straha da će se informacije iznesene tijekom postupka koristiti izvan medijacije, što povećava učinkovitost procesa. Povjerljivost omogućuje strankama da tijekom i nakon medijacije zadrže za sebe sve ključne informacije. Medijator može voditi odvojene sastanke te informacije dobivene od jedne strane prenijeti drugoj samo uz suglasnost. Povjerljivost je zakonski zajamčena, a njezino kršenje može rezultirati odgovornošću za štetu.

Stranke u postupak ulaze dobrovoljno, a medijacija traje samo dok to žele. Postupak se provodi usmeno i neformalno, bez zapisnika i podnesaka, a medijator eventualne bilješke nakon postupka mora uništiti. Usmenost omogućuje neposrednost i brže vođenje postupka. Zahtjev za pokretanje medijacije može se podnijeti usmeno ili pisano, poštom, elektroničkom poštom ili putem videopoziva, a dogovor o prvom sastanku može biti i telefonski.¹²⁻¹⁴

Na pripremnom sastanku medijator upoznaje stranke, prikuplja osnovne informacije o sukobu i objašnjava načela medijacije: povjerljivost, dobrovoljnost, nepristranost, neformalnost i prospektivnost. Na zajedničkom sastanku stranke potpisuju izjavu o povjerljivosti i sporazum o medijaciji. Time se omogućuje da stranke slobodno iznesu sve što smatraju relevantnim. Potpisivanjem izjave gube mogućnost da se u kasnijem sudskom postupku pozivaju na izjave, prijedloge ili dokumente nastale isključivo u postupku mirenja.¹⁵

Prema Zakonu o mirnom rješavanju sporova i Ovršnom zakonu, nagodba sklopljena u medijaciji koja sadrži ovršnu klauzulu ima snagu ovršne isprave ako se stranke mogu nagoditi o predmetu i ako postoji izjava obveznika o neposrednom dopuštenju ovrhe.¹⁶ Time se osigurava da dobrovoljno sklopljena nagodba ima pravnu snagu i mehanizme provedbe.

Slijedom načela medijacije, povjerljivosti, dobrovoljnosti, nepristranosti i neformalnosti stvara se okruženje u kojem stranke mogu sigurno i konstruktivno tražiti rješenje svojeg spora. Jasno definiran proces, od pripremnog sastanka do potpisivanja sporazuma o medijaciji, omogućuje fleksibilan i učinkovit tijekom postupka, dok mogućnost da nagodba stekne snagu ovršne isprave dodatno jača pravnu sigurnost sudionika. Time se medijacija potvrđuje kao postupak koji spaja autonomiju stranaka s pravnom valjanošću postignutog dogovora, pružajući vjerodostojan i održiv okvir za mirno rješavanje sporova.

Pravna regulacija medijacije

Pravni okvir za provedbu mirenja u Republici Hrvatskoj započeo se oblikovati početkom dvadeset prvog stoljeća donošenjem prvih propisa posvećenih alternativnom rješavanju sporova, uključujući Pravilnik o mirenju i Zakon o mirenju. Tim je aktima u nacionalni pravni sustav uvedena institucijska i postupovna osnova za provedbu mirenja kao zasebnog, strukturiranog modela rješavanja sporova. U istom razdoblju razvijale su se i inicijative usmjerene jačanju kapaciteta za primjenu medijacije, među kojima je bio i međunarodno podržan program, usmjeren na razvoj profesionalnih kompetencija i promicanje kulture dijaloga. Dodatni iskorak ostvaren je početkom drugog desetljeća dvadeset prvog stoljeća, Zakonom o socijalnoj skrbi, u kojem je medijacija eksplicitno prepoznata i kao oblik socijalne usluge, čime se proširuje područje njezine primjene te naglašava važnost mirnog rješavanja sukoba u širem društvenom kontekstu.

Medijacija u hrvatskom pravnom sustavu ne počiva na jednom propisu, već je obuhvaćena nizom zakona i pravilnika koji njezinu primjenu uređuju u različitim kontekstima, od građanskih i radnih sporova do socijalne skrbi i potrošačkih odnosa. Brojni propisi, uključujući Zakon o parničnom postupku¹⁷, Zakon o radu¹⁸, obitelji¹⁹, obveznim odnosima²⁰, kaznenom postupku²¹, socijalnoj skrbi²² i druge zakone te više pravilnika (o medijaciji, o troškovima medijacije i o načinu izbora miritelja u kolektivnim radnim sporovima), uređuju primjenu medijacije i u različitim kontekstima. Zakonom o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača²³ medijacija je potvrđena kao jednostavniji i brži način rješavanja sporova. Takav pravni okvir pokazuje da je medijacija u Republici Hrvatskoj prepoznata kao legitimna i poticana metoda rješavanja sporova, uz jasno definirane institucijske mehanizme i postupovna pravila.

Nadalje, prema Zakonu o parničnom postupku, sud može, uzimajući u obzir okolnosti slučaja i odnos stranaka, uputiti stranke na mirenje ili im predložiti da spor riješe medijacijom te zbog toga privremeno prekinuti postupak ili odgoditi ročište.²² Zakonom je predviđena mogućnost uspostave centara za mirenje pri općinskim i trgovačkim sudovima, čime se medijacija integrira u sudski sustav, a istodobno Zakon o javnom bilježništvu²⁴ omogućuje da nagodba postignuta u medijaciji bude ovjerena kao ovršna isprava, čime se osigurava njezina pravna snaga i mogućnost prisilne provedbe. Time je medijacija u hrvatskom pravnom sustavu integrirana u više razina sudskog i izvansudskog postupanja, čime se osigurava njezina dostupnost, pravna sigurnost i mogućnost učinkovite provedbe u različitim vrstama sporova.

Medijacija u postupcima radi naknade štete

Zakonom o mirnom rješavanju sporova propisana je obveza stranaka da prije pokretanja postupka radi naknade štete pokušaju spor riješiti mirnim putem, osim u sporovima iz radnih odnosa. Obveza se smatra ispunjenom ako je mirno rješavanje neuspješno ili ako je jedna stranka drugu obavijestila o svojim zahtjevima i pozvala je na ispunjenje ili sudjelovanje u mirenju, pri čemu se primitak obavijesti mora moći dokazati. Ako druga strana odbije prijedlog ili se ne očituje u roku od petnaest dana, pretpostavlja se ispunjenje obveze mirenja. Iako to nije procesna zapreka za pokretanje parničnog postupka, iznimka su sporovi protiv Republike Hrvatske, gdje je prethodni pokušaj mirenja uvjet za dopuštenost tužbe. U praksi, ako zahtjev za mirenje nije prethodno podnesen, sud će stranku uputiti da u roku od petnaest dana sudjeluje na informativnom sastanku o medijaciji.²⁵

Neimovinska šteta može nastati građanskim deliktom, povredom ugovorne ili predugovorne obveze. Za odgovornost je potrebno postojanje subjekta odgovornosti, štete, štetne radnje, uzročne veze i krivnje. Sud određuje visinu pravične novčane naknade prema intenzitetu i trajanju fizičkih i duševnih bolova i straha te prema svrsi naknade i sprječavanju zlorabiranja.²⁵ Prema Zakonu o obveznim odnosima²⁰, neimovinska se šteta smatra povredom prava osobnosti, koja pripadaju fizičkim i pravnim osobama. Naknada ima materijalnu i kompenzacijsku funkciju te služi uspostavi narušene ravnoteže, a istodobno ima i preventivni učinak.

Sudski postupci radi naknade štete, osobito oni povezani s pogreškama ili komplikacijama u liječenju, često su dugotrajni, složeni i opterećujući. Medijacija se u takvim predmetima pokazuje učinkovitijom zbog bržeg donošenja odluka, nižih troškova i lakšeg očuvanja odnosa među strankama. Međunarodna praksa pokazuje da se medijacija uspješno primjenjuje u kliničkim, bioetičkim i medicinskim sporovima te osobito u slučajevima narušene komunikacije ili neslaganja zbog tijeka liječenja.²⁶ Naglašava se da medijacija pomaže stranama razumjeti okolnosti sukoba, smanjuje potrebu za dugotrajnim pritužbenim ili sudskim postupcima i potiče suradničko rješavanje problema. Slično tomu, ističe se da medijacija u predmetima medicinske pogreške omogućuje sigurnije, jeftinije i brže razrješenje sporova u usporedbi s parničnim postupcima.²⁷ Posebno je korisna u situacijama emocionalnog opterećenja, gdje pomaže smanjiti tenzije i omogućuje donošenje rješenja prihvatljivog za obje strane. Iskustva medijacije u odnosima liječnik – pacijent pokazuje da medijacija poboljšava povjerenje, jača partnersku komunikaciju i smanjuje broj formalnih pritužbi.²⁸

Zaključuje se da je medijacija vrijedan instrument za upravljanje konfliktima u zdravstvu, posebice u sustavima u kojima je pritisak na zdravstvene ustanove i sudove već visok.

U Hrvatskoj je mirno rješavanje sporova najviše razvijeno na području osiguranja, gdje se teži očuvanju partnerskih odnosa i poslovnog ugleda. Hrvatski ured za osiguranje osnovao je 2007. Centar za mirenje za sporove iz osiguravateljskih i odštetnih odnosa. U postupcima pritužbi i prigovora osiguratelji redovito nude mirenje kao mogućnost rješavanja sporova. U odgovorima na pritužbe podnositelji se obavještavaju o mogućnosti obraćanja pravobranitelju, pokretanja mirenja pred Hrvatskom gospodarskom komorom ili Hrvatskim uredom za osiguranje te o pravu na pokretanje sudskog postupka. Pritužbe i prigovori mogu se podnijeti usmeno ili pisano, poštom, elektroničkom poštom, putem *online* zahtjeva ili službenog obrasca. Usmene pritužbe i prigovori podnose se na zapisnik uz obostranu prisutnost. Pritužbe i prigovori moraju sadržavati identifikacijske podatke, razloge, zahtjeve, dokaze i datum podnošenja, a osiguratelj je obavezan odgovoriti u roku od petnaest dana, odnosno najkasnije u roku od trideset dana u složenijim predmetima.²⁵ Podnositelju se zatim dostavlja odluka kojom se pritužba ili prigovor rješava kao osnovan, neosnovan, odbijen, odbačen ili djelomično osnovan.²⁹ Radi evidencije vodi se elektronički registar zaprimljenih pritužbi i prigovora, kategoriziran prema područjima poslovanja osiguratelja.

U osiguravateljskim sporovima medijator pomaže strankama u komunikaciji i razjašnjavanju interesa, a funkcija praćenja usklađenosti osigurava da se postupci provode u skladu s propisima. Prednosti medijacije uključuju brzinu, niže troškove i veću kontrolu stranaka nad ishodom. Ipak, ako sporazum izostane, stranke i dalje mogu pokrenuti sudski postupak. Zakonom o porezu na dohodak i Zakonom o mirnom rješavanju sporova propisano je da naknada štete zbog ozljede na radu, isplaćena na temelju nagodbe sklopljene u medijaciji, ne podliježe oporezivanju, jednako kao ni obročno ispunjenje takvih obveza. Također, zatezne kamate isplaćene na temelju sudske ili izvansudske nagodbe, uključujući medijacijske nagodbe, ne smatraju se oporezivim primitkom. U praksi navedena porezna pravila dodatno motiviraju stranke da sporove okončaju mirnim putem.

Iako u Hrvatskoj postoji zakonski okvir i institucionalna mogućnost da se medijacija primjenjuje i za zdravstvene sporove i naknadu štete, štoviše uz inicijative i preporuke da se takva praksa razvija, ne postoje pouzdani podatci koji bi potvrdili da je medijacija u zdravstvu široko primijenjena ili institucionalizirana na razini sustava. U većini slučajeva pacijenti se i dalje,

po svoj prilici, koriste tradicionalnim pravnim, disciplinarnim ili klasičnim sudskim putevima.

Sažeto, medijacija u postupcima naknade štete predstavlja učinkovitiji, brži i za stranke manje opterećujući mehanizam u odnosu na sudske postupke, osobito u situacijama koje obuhvaćaju pogreške, komplikacije ili komunikacijske nesporazume u zdravstvenoj skrbi. Njezina primjena omogućuje očuvanje odnosa između pacijenata, zdravstvenih djelatnika i institucija, smanjuje financijske i psihološke posljedice dugotrajnih sporova te doprinosi većoj transparentnosti i povjerenju u zdravstveni sustav. Stoga je medijacija vrijedan alat za unaprjeđenje kvalitete i sigurnosti zdravstvene zaštite te učinkovitije rješavanje konfliktnih situacija u medicinskoj praksi.

Medijacija u zdravstvenim sustavima u kontekstu migrantskih kriza

Porast migracija i ponavljajuće migrantske krize u Europi doveli su do toga da su migranti, osobito mlade žene i djeca, postali važni i često vrlo ranjivi korisnici zdravstvenih usluga. Istraživanja pokazuju da se ti pacijenti suočavaju s jezičnim preprekama, različitim kulturnim konstrukcijama zdravlja, bolesti i liječenja te nerazumijevanjem uloga u odnosu liječnik – pacijent.³⁰⁻³² U tom kontekstu interkulturalna i interlingvistička medijacija razvija se kao jedan od ključnih mehanizama ublažavanja komunikacijskih barijera i olakšavanja pristupa zdravstvenoj skrbi.

Kvalitativna istraživanja upućuju na to da interkulturalni medijatori mogu značajno poboljšati razumijevanje između zdravstvenih djelatnika i izbjeglica ili migranata, primjerice ukrajinskih ratnih izbjeglica u češkom zdravstvenom sustavu, pri čemu pomažu nadvladati jezične i kulturne razlike, različita očekivanja od zdravstvenog sustava te nepoznavanje prava pacijenata.³² Slično tomu, iskustva iz Slovenije pokazuju da je uvođenje medijacije u preventivne programe na primarnoj razini rezultat kombinacije lokalno prepoznatih potreba, terenskog (etnografskog) istraživanja i nacionalne političke podrške, uključujući i početke sustavnog financiranja takvih usluga.³¹ Istodobno, analize interkulturalne medijacije upozoravaju na to da medijatori ne smiju svesti svoju ulogu na „produženu ruku“ liječnika: kada samo prenose poruke bez stvarnog osnaživanja pacijenata, medijacija može nenamjerno reproducirati asimetrije moći i zanemariti širi društveni i politički kontekst u kojem migranti koriste zdravstvenu skrb.³⁰ Ti nalazi sugeriraju da je medijacija u kontekstu migrantskih kriza također potencijalno snažan, ali i osjetljiv instrument koji zahtijeva jasnu profesionalnu definiciju, institucijsku podršku i usmjerenost na stvarno sudjelovanje i osnaživanje migranata u procesu zdravstvene skrbi.

Ograničenja rada i budućí smjerovi istraživanja

Ovo istraživanje temelji se na *desk-based* metodologiji i sekundarnoj analizi dostupnih izvora, bez empirijskoga terenskog istraživanja ili prikupljanja primarnih podataka. Iako je analiziran zakonodavni i institucionalni okvir, u Republici Hrvatskoj trenutačno ne postoje sustavno prikupljeni i javno dostupni podatci o stvarnoj učestalosti, ishodima i institucionaliziranosti medijacije u zdravstvenom sustavu. Slijedom toga, zaključci o primjeni medijacije u zdravstvu temelje se na normativnom okviru, međunarodnim iskustvima i dostupnoj stručnoj literaturi, što predstavlja metodološko ograničenje rada.

Buduća empirijska istraživanja trebala bi ispitati stvarnu učestalost i ishode medijacijskih postupaka u hrvatskim zdravstvenim ustanovama, stavove zdravstvenih djelatnika i pacijenata o medijaciji te usporedbu trajanja i troškova medijacijskih i sudskih postupaka. Posebno bi vrijedna bila longitudinalna istraživanja koja bi analizirala utjecaj institucionalizirane medijacije na broj tužbi radi naknade štete i razinu zadovoljstva pacijenata komunikacijom u zdravstvenim ustanovama.

Zaključak

Kod postupaka radi naknade štete medijacija je ekonomičnija u odnosu na sudski postupak jer troškovi postupka radi naknade štete u parnicama često premašuju iznos glavnice potraživanja. Sudski postupci radi naknade štete često su dugotrajni i procesno složeni, što može dovesti do povećanja troškova i produljenja trajanja spora. Budući da se pri odlučivanju o troškovima parnice uzima u obzir uspjeh u sporu, odustajanje od zahtjeva može imati financijske implikacije, što može smanjiti poticaj na ranije sporazumno rješenje.

Troškovi medijacije daleko su niži u odnosu na sudski postupak. U sudskom postupku troškovi se obračunavaju prema skupoj odvjetničkoj tarifi, dok se u medijaciji obračunavaju prema daleko povoljnijoj medijatorskoj tarifi. U medijaciji troškovi se određuju paušalno i dijele se uvijek na jednake dijelove, osim ako se stranke ne dogovore drukčije. U sudskom postupku stranka koja izgubi parnicu dužna je nadoknaditi sve nastale troškove, uključujući i kamate koje u pravilu teku od dana podnošenja odštetnog zahtjeva pa sve do isplate, troškove vještačenja, stručnih osoba, dolaska svjedoka na ročište i putne troškove. U sudskom postupku plaća se i sudska pristojba, dok u medijaciji takvog troška nema. S obzirom na to da u postupcima radi naknade štete odvjetnici koji zastupaju stranke nemaju želju da se dogovori postignu s najmanjim troškovima i u minimalnom vremenu, medijacija u postupcima radi naknade štete nije učinkovita ako

stranke zastupaju punomoćnici koji imaju interes za odugovlačenjem sudskog postupka.

Kada se stranke u postupcima radi naknade štete zastupaju same, za njih je medijacija poželjna zbog manjih troškova i kratkoće vremena u kojima se provodi. Medijacija bi mogla biti posebno učinkovita u postupcima radi naknade štete koji se pokreću protiv zdravstvenih ustanova. U hrvatskim sudovima svake godine raste broj postupaka radi naknade štete zbog utuženih pogrešaka u liječenju. Za štete u medicini zdravstvena ustanova odgovara prema subjektivnom načelu odgovornosti, što znači da je teret dokazivanja na bolnici da je liječenje i postupanje njezinih djelatnika prema svim pravilima medicinske struke. Također, zdravstvena ustanova dužna je dokazati da je kod liječenja i postupanja njezina djelatnika dana potrebna pažnja dobrog stručnjaka. Iako je posao zdravstvenog osoblja pomaganje ljudima, kao u svakom poslu dolazi do neželjenih i neplaniranih trenutaka. Pri tome, često je teško odrediti je li došlo do propusta u liječenju i je li neko postupanje pogreška ili komplikacija u liječenju. S obzirom na to da je medicina humana djelatnost te je glavni cilj zdravstvenog osoblja ozdravljenje ljudi, jasno je da i u slučajevima koji su doveli do neželjenog događaja nema nikakve namjere ljudi koji sudjeluju u liječenju da do njega dođe.

Iskustva iz prakse ukazuju na to da je nedostatna komunikacija čest okidač za pokretanje postupaka protiv zdravstvenih ustanova. Transparentno informiranje, uključivanje pacijenata u donošenje odluka te iskazivanje empatije u situacijama neželjenih ishoda liječenja mogu značajno smanjiti razinu konflikta i potrebu za formalnim pravnim postupcima. Medijacija u tom kontekstu predstavlja strukturirani prostor za obnovu dijaloga i povjerenja.

Praksa provođenja više postupaka medijacije između pacijenata i zdravstvenog osoblja dala bi i veću priliku zdravstvenoj ustanovi, njezinim djelatnicima, pacijentima i njihovim obiteljima da komuniciraju, da se slušaju, da se čuju, međusobno poštuju i uvažavaju. U zdravstvenim sustavima stoga treba poticati, educirati i motivirati djelatnike na provođenje medijacije i izgraditi sustav kojim će se prevenirati nastajanje konflikata. Postupke medijacije u zdravstvenim ustanovama trebali bi voditi liječnici koji imaju specijalizaciju iz područja medicine u kojem se provodi liječenje i pravnici zaposleni u toj ustanovi koji se kontinuirano usavršavaju u medijaciji. Organizaciju rada trebalo bi prilagoditi tome da medicinsko osoblje ima dovoljno vremena o svemu razgovarati s pacijentom.

INFORMACIJE O SUKOBU INTERESA

Autori nisu deklarirali sukob interesa relevantan za ovaj rad.

INFORMACIJA O FINANCIRANJU

Za ovaj članak nisu primljena financijska sredstva.

DOPRINOS AUTORA

KONCEPCIJA ILI NACRT RADA: JM, MV, DV, AB, ILK

PRIKUPLJANJE, ANALIZA I INTERPRETACIJA PODATAKA: JM, MV, DV, ILK

PISANJE PRVE VERZIJE RADA: JM, MV, DV, KBO, AB, ILK

KRITIČKA REVIZIJA: JM, MV, KBO, ILK

LITERATURA

1. *Republika Hrvatska*. Zakon o mirenju. Narodne novine. 2011; 18/11.
2. *Kruk E*. Mediation and conflict resolution in social work and the human services. London: Palgrave Macmillan; 1997.
3. *Moore CW*. The mediation process: Practical strategies for resolving conflict. London: John Wiley & Sons; 2014.
4. *Liebmann M*. Mediation in context. Washington: Jessica Kingsley Publishers; 2000.
5. *Lederach JP*. Building mediative capacity in deep-rooted conflict. London: World Affl; 2002.
6. *Bush RAB, Folger JP*. The promise of mediation: The transformative approach to conflict. London: John Wiley & Sons; 2004.
7. *Wall JA, Dunne TC*. Mediation research: A current review. *Negotiation J*. 2012;28(2):217–44. doi: 10.1111/j.1571-9979.2012.00336.x
8. *VanderWeele TJ*. Mediation and mechanism. *Eur J Epidemiol*. 2009;24(5):217–24. doi:10.1007/s10654-009-9331-1
9. *Hrvatska udruga za medijaciju*. Kodeks za mirenje [Internet]. Dostupno na: <https://medijacija.hr/kodeks-medijatora/> [Pristupljeno 25. studenoga 2025.].
10. *Republika Hrvatska*. Zakon o mirnom rješavanju sporova. Narodne novine. 2023;67/23.
11. Mediation in the EU: Language, Law & Practice [Internet]. ERA; 2019. Dostupno na: https://era-comm.eu/Language_Mediation/wp-content/uploads/2019/03/119DT01_docu.pdf [Pristupljeno 25. studenoga 2025.].
12. *Republika Hrvatska*. Pravilnik o institucijama za medijaciju. Narodne novine. 2023;100/23.
13. *Republika Hrvatska*. Pravilnik o medijaciji. Narodne novine. 2023;147/23.
14. *Republika Hrvatska*. Pravilnik o načinu izbora miritelja u kolektivnim radnim sporovima. Narodne novine. 2010;18/10.
15. *Kutlić A, Tkalčević A*. Div koji spava: Mirenje iz perspektive pravnih profesionalaca. *Pravnik*. 2018;52(103):77–98.
16. *Uzelac A, Aras S, Maršić M, Mitrović M, Kauzlarić Ž, Stojčević P*. Aktualni trendovi mirnog rješavanja sporova. *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*. 2010;60(3):1265–308.
17. *Republika Hrvatska*. Zakon o parničnom postupku. Narodne novine. 2023;155/23.
18. *Republika Hrvatska*. Zakon o radu. Narodne novine. 2023; 64/23.
19. *Republika Hrvatska*. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji. Narodne novine. 2024;36/24.
20. *Republika Hrvatska*. Zakon o obveznim odnosima. Narodne novine. 2022;156/22.
21. *Republika Hrvatska*. Kazneni zakon. Narodne novine. 2024; 36/24.
22. *Republika Hrvatska*. Zakon o socijalnoj skrbi. Narodne novine. 2025;61/25.
23. *Republika Hrvatska*. Zakon o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača. Narodne novine. 2023;59/23.
24. *Republika Hrvatska*. Zakon o javnom bilježništvu. Narodne novine. 2022;57/22.
25. *Pavlinovac M*. Medijacijski učinak radne angažiranosti na povezanost ciljnih orijentacija i odanosti učitelja i nastavnika poslu [disertacija]. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet; 2021.
26. *Lee DW, Lai PB*. The practice of mediation to resolve clinical, bioethical, and medical malpractice disputes. *Hong Kong Med J*. 2015;21(6):560–4. doi:10.12809/hkmj154615.
27. *Johnson SW*. Mediation as an alternative dispute resolution tool in healthcare malpractice. *Int J Novel Res Healthc Nurs*. 2024;11(1):265–74. doi:10.5281/zenodo.10812673.
28. *Dimitrov K, Miteva-Katrandzhieva T*. Mediation in healthcare: enhancing conflict resolution between patients and physicians beyond the courtroom. *Cureus*. 2024;16(12):e75487. doi: 10.7759/cureus.75487.
29. *Bilić V*. Alternativno rješavanje sporova i parnični postupak [disertacija]. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu; 2008.
30. *Farini F*. Intercultural and interlinguistic mediation in the healthcare system: the challenge of conflict management. *Migracijske i etničke teme*. 2008;24(3):251–71.
31. *Škraban J, Oprešnik D, Pistotnik S, Lipovec Čebroň U*. Implementation of intercultural mediation at the primary level in preventive healthcare in Slovenia. *Javno zdravje*. 2020;1:1–7. doi: 10.26318/JZ-2020-1.
32. *Těšinová JK, Dobiášová K, Jelínková M, Tulupova E, Koščík M*. Professionals' and intercultural mediators' perspectives on communication with Ukrainian refugees in the Czech healthcare system. *Health Expect*. 2024;27(4):e14171. doi:10.1111/hex.14171.