

**PRIMENA POSEBNOG
PROTOKOLA MINISTARSTVA
ZDRAVLJA REPUBLIKE SRBIJE
ZA ZAŠTITU I POSTUPANJE SA
ŽENAMA KOJE SU IZLOŽENE
NASILJU**

*IZVEŠTAJ
POKRAJINSKOG
OMBUDSMANA,
2011.*



Republika Srbija
Autonomna Pokrajina Vojvodina

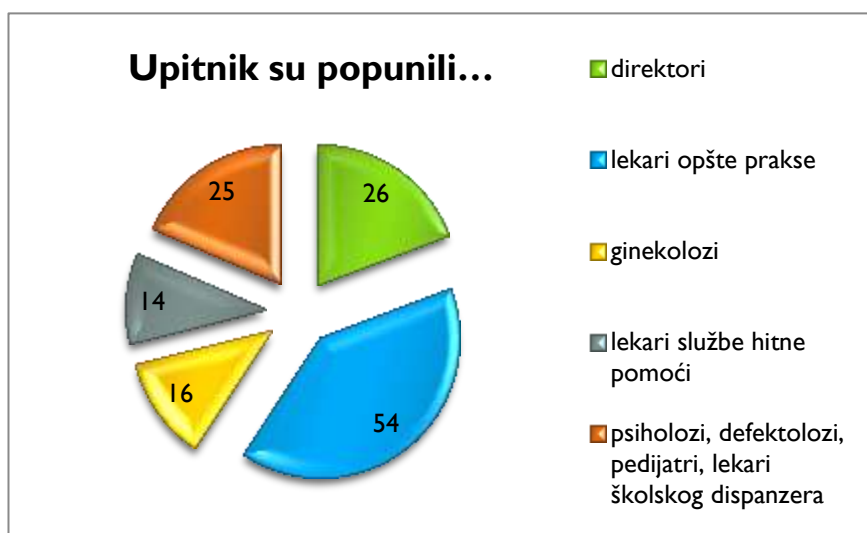
POKRAJINSKI OMBUDSMAN

Primena Posebnog protokola Ministarstva zdravlja Republike Srbije za zaštitu i postupanje sa ženama koje su izložene nasilju¹

Protokol o postupanju zdravstvenih radnika u slučajevima nasilja nad ženama usvojen je 2009. godine. U njemu su definisane procedure i precizirane uloge zdravstvenih radnika u vezi sa nasiljem čije su posledice višestruke i ugrožavaju fizičko, mentalno i socijalno blagostanje žene i kvalitet njenog života, što se odražava i na decu čije majke trpe zlostavljanje. Žene koje trpe nasilje ili žive u strahu od njega, imaju različite zdravstvene tegobe zbog kojih se češće obraćaju zdravstvenim ustanovama, u kojima, nažalost, nasilje vrlo često ostaje neprepoznato, na njega se ne odgovara na odgovarajući način, čime se gubi mogućnost za pružanje odgovarajuće pomoći tim ženama. Poseban protokol treba da pomogne zdravstvenim radnicima da prepoznaju, reaguju i pomognu ženama da se zaštite, a takođe da doprinesu da se nasilje kažnjava i da prestane.

Predstavke žena i ukazivanja organizacija civilnog društva, pa i samih zdravstvenih radnika koji povremeno učestvuju u aktivnostima za prevenciju nasilja, ukazuju na to da se ovaj Protokol ne primenjuje ili ne uvažava u dovoljnoj meri u zdravstvenim ustanovama. Institucija Pokrajinskog ombudsmana je zbog toga sprovela istraživanje u svih 45 domova zdravlja na teritoriji Autonomne pokrajine Vojvodine. Namera je bila da se ispita koliko su zaposleni u domovima zdravlja obavešteni o samom Protokolu, ali i kako oni vide problem nasilja nad ženama. Osim toga, sačinjen je upitnik za direktore kako bi se došlo do podataka koliko oni koji rukovode zdravstvenim ustanovama poznaju Protokol i način postupanja doma zdravlja u slučajevima nasilja nad ženama.

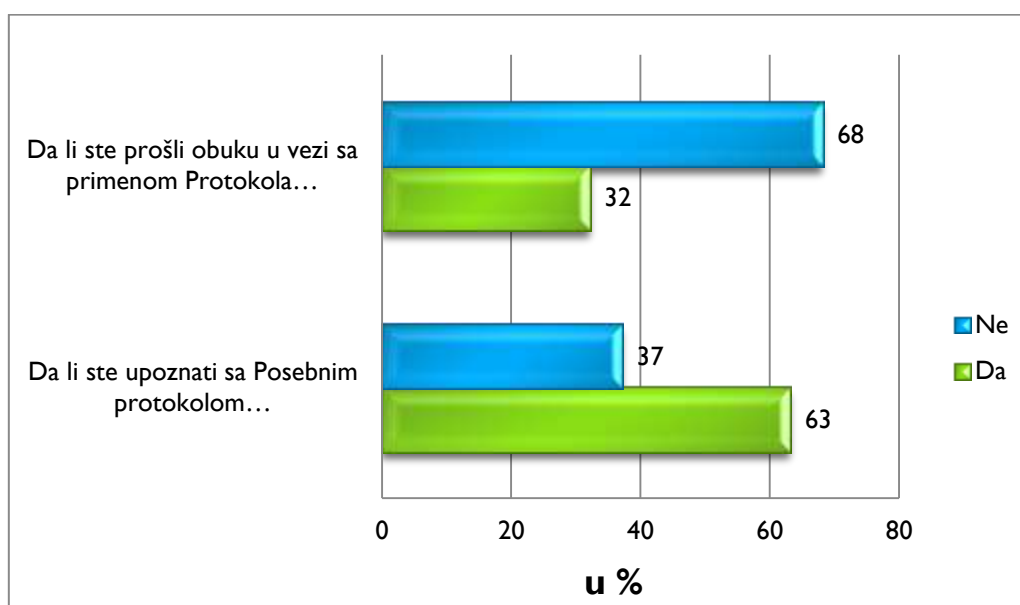
Upitnik je popunilo 26 direktora i 109 zaposlenih, od kojih polovinu čine lekari opšte prakse, 16 ginekologa, 14 lekara službe hitne pomoći, a ostali su psiholozi, defektolozi, pedijatri i lekari školskog dispanzera.



¹ Poseban protokol se može naći na internet stranici Ministarstva zdravlja RS <http://www.zdravlje.gov.rs/showpage.php?id=144>

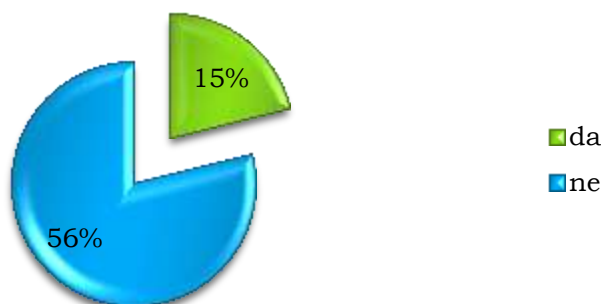
Rezultati ankete među zaposlenima u domovima zdravlja

Dve trećine ispitanika (63%) je navelo da su upoznati sa Protokolom, a trećina da su prošli neke obuke u vezi sa nasiljem u porodici. Samo po jedan lekar u domovima zdravlja u Subotici i Kuli i petoro ispitanih u Domu zdravlja u Kikindi naveli su da im je dopisom dostavljen Protokol, dok je šest lekara izjavilo da su preuzeli informacije sa veb sajta Ministarstva zdravlja. Ostali ispitanici navode da su informacije dobili na različitim obukama (obuka Pokrajinskog sekretarijata za rad, zapošljavanje i ravnopravnost polova „Ka sveobuhvatnom sistemu za suzbijanje nasilja nad ženama u AP Vojvodini“, obuke koje su 2009. godine organizovale lokalne samouprave u saradnji sa organizacijom Autonomni ženski centar) ili su dobili informacije od drugih kolega i pretpostavljenih koji su prošli obuke.



Više od polovine ispitanika (56%) ne popunjava obrazac za evidentiranje i dokumentovanje nasilja, dok je 15 odsto navelo da to čine (pojedini lekari iz domova zdravlja: Kovin, Bela Crkva, Bačka Palanka, Bačka Topola, Alibunar). Ostali, uglavnom, takve podatke unose u zdravstvene kartone pacijenata/pacijentkinja i interne protokole – dnevne evidencije o posetama. Jedna lekarka iz Kikinde je navela da u njihovom domu zdravlja postoje obrasci, ali da ona nije imala nijedan slučaj nasilja u porodici ili da ga možda nije prepoznala.

Da li popunjavate obrazac za evidentiranje i dokumentovanje nasilja?

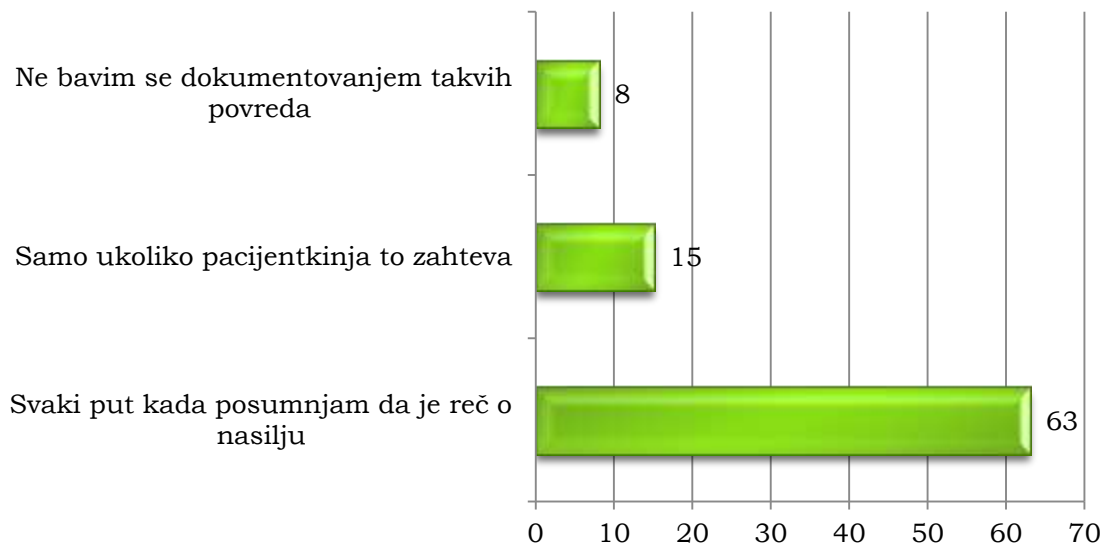


Skoro dve trećine učesnika u istraživanju (72%) su istakli da nisu obučeni da popunjavaju obrazac, po jedna lekarka iz Kule i Kikinde su navele da su to naučile čitajući Protokol, a drugi su naveli da su o popunjavanju obrazaca učili na

raznim seminarima, kursevima i slično (seminar AŽC-a i PS za rad, zapošljavanje i ravnopravnost).

Svaki put kada posumnjaju da je reč o nasilju, 63 lekara (58% ispitanika) dokumentuju povrede, njih 15 (14%) samo ukoliko pacijentkinja to zahteva, 8 (7%) kaže da se ne bave dokumentovanjem takvih povreda, dok drugi nisu imali takva iskustva. Jedan lekar novosadskog doma zdravlja naveo je da se detaljno anamnestički i objektivno dokumentuje u lekarskom kartonu pacijentkinje kad god se to desi (prijavi nasilje) i da je svaki pregled pacijenta/pacijentkinje i sudsko-medicinski dokument.

Kada dokumentujete povrede pacijentkinja koje su imale iskustvo nasilja?



Od ukupnog broja, 15 lekara (14% ispitanika) navodi da sve njihove kolege i kolegice popunjavaju obrazac za evidentiranje i dokumentovanje nasilja, dok istovremeno druge kolege iz istih domova zdravlja navode da neki

popunjavaju, a neki ne popunjavaju obrazac ili ne znaju da li drugi popunjavaju obrazac.



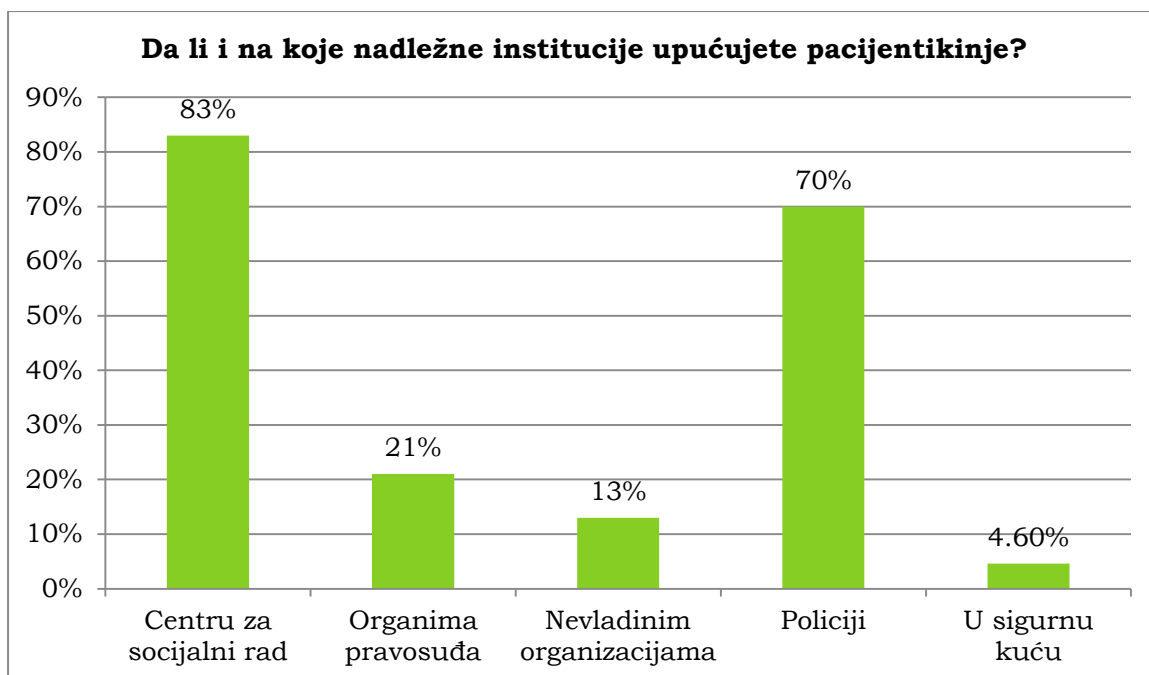
Nešto više od polovine ispitanika (53%) navela je da ne znaju da li se podaci popunjenih obrazaca dalje statistički obrađuju, 32% je reklo da se podaci ne obrađuju dalje, a samo 11 lekara (10%) da se podaci obrađuju dalje (dva lekara iz Bele Crkve navela su da se time bavi služba statistike, a četiri

lekara iz Bačke Topole da se time bavi psiholog doma zdravlja).

Trećina ispitanika navodi da postupaju isto kao pre donošenja Protokola, trećina da primenjuje smernice iz Protokola koje nisu primenjivali ranije, i trećina da ne primenjuju Protokol. Oni koji su izjavili da su uneli izmene u svom radu sa pacijentima kažu da se to uglavnom odnosi na bolje razumevanje situacije nasilja i komunikaciju sa pacijentkinjama – ostavlja im se više vremena za razgovor, upoznaju ih sa mogućnostima za rešavanje problema i slično.

Teže slučajeve nasilja policiji prijavljuje 63 lekara (58% ispitanika), a prema navodima 40 lekara, godišnje prijave oko 125 ovakvih slučajeva (1 do 2 slučaja po lekaru godišnje); najviše slučajeva je naveo da prijavljuje jedan lekar u Titelu – 20 godišnje. Slučajeve nasilja prijavljuje i 23 lekara koji ne znaju da kažu o kom broju takvih slučajeva je reč.

Lekari najčešće upućuju pacijentkinje centrima za socijalni rad (83% lekara) i policiji (70%), zatim organima pravosuđa (21%), organizacijama civilnog društva (13%), u sigurnu kuću za žene žrtve nasilja (4,6%). U zavisnosti od mesta u kom rade i ličnog iskustva, jedni ističu da je policija efikasna, pravična, brzo reaguje, da centri pružaju odgovarajuću pomoć, te da od nevladinih organizacija dobijaju dosta korisnih saveta i informacija u vezi sa tim kako da postupaju sa žrtvama nasilja, a drugi navode da policija ima dvostruke standarde prema počiniocima (u manjim sredinama gde se svi poznaju), da administracija čini presporim rad centara za socijalni rad, čiji zaposleni nisu dovoljno obučeni da reaguju u situacijama nasilja, zatim, da institucije nisu povezane i upoznate sa protokolom, zbog čega lekari bezuspešno „okreću brojeve telefona“ gde niko ništa ne zna.



Četvrtina ispitanih lekara i drugog osoblja u domovima zdravlja (25%) je navela da u ustanovama u kojima rade nema tematskih postera u vezi sa rodno zasnovanim nasiljem, 16 odsto navodi da ovi posterii postoje u svim hodnicima u ustanovama u kojima rade, čak 40 odsto kaže da postoje u pojedinim čekaonicama, 22 odsto u nekim ordinacijama, a 11 odsto da su prikazani na oglasnim tablama.

Lekari, učesnici u anketi, na skali od 1 do 7 (7 označava najveći stepen slaganja sa tvrdnjom da je nasilje nad ženama značajan javni i zdravstveni problem) su se s ovom tvrdnjom izrazito složili (prosečna ocena je 6,70), mada je bilo lekara čiji je stepen slaganja sa tvrdnjom iznosio samo 3 (tri lekara).

Većina lekara, učesnika u anketi sa složila sa tvrdnjom da je nasilje nad ženama značajan javni i zdravstveni problem. Prosečna ocena ovog stava iznosila je čak 6,70 (na skali od 1 do 7)

Gotovo polovina učesnika/učesnica ankete (48% ispitanika) je navela da bilo koji lekar može da obavi odgovarajući kliničko-sudski medicinski pregled i sastavi validan medicinski dokument o posledicama povređivanja. Još 16 odsto njih se uglavnom složilo sa tim, ali su naveli da je potrebno uključiti i lekare specijaliste u pisanje ovih dokumenata (psihijatre, psihologe, ortopede, hirurge). Oko trećine ispitanika (31%) je navelo da ovu dokumentaciju može da obradi isključivo specijalista sudske medicine.

I na kraju, ispitanici smatraju da je nasilje nad ženama značajan zdravstveni problem i sa stanovišta javnog zdravlja, a najveća teškoća u radu sa pacijentkinjama koje su preživele nasilje je ta što žrtve poriču da se nasilje dogodilo i sramota ih je da se to sazna, naročito u manjim sredinama. Veoma je čest slučaj da žene koje su pretrpele nasilje, prijave nasilje i o njemu govore, a kasnije povuku tužbe i vrata se počinocima jer nemaju gde drugde da odu, niti imaju finansijska sredstva za samostalan život.

Komentari učesnika/učesnica ankete na upitnik:

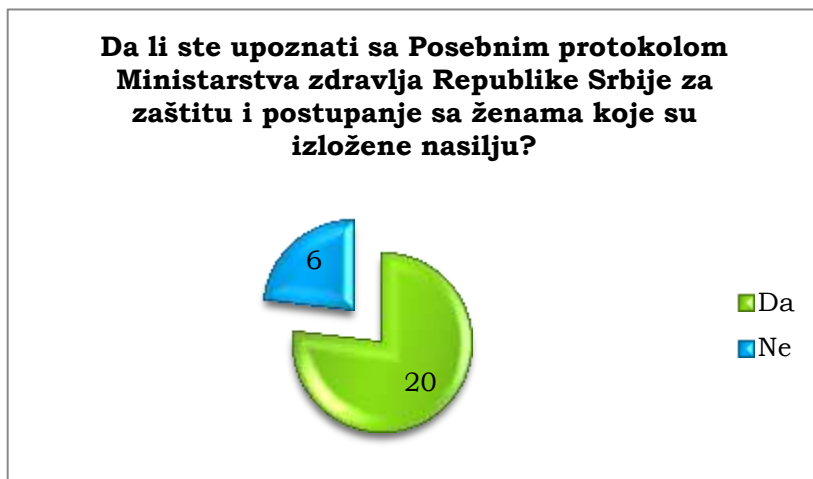
- *Onaj ko smišlja protokole i pravilnike, treba da ima prethodno iskustvo sa terena, a ne iz kancelarije, da bi to sve bilo primenljivo.*
- *Nedovoljno zastupljena i neobrađena tema.*
- *Vođenje protokola nije zaživelo, ljudi su obučeni, ali nedostaje koordinator koji bi povremeno organizovao i pratio rad na terenu.*
- *Smatram da se radi o značajnom, ne samo medicinskom, nego uopšte društvenom problemu i da je jedino moguće i ispravno da u rešavanju budu uključene sve strukture društva.*
- *Neophodno je da me službeno upoznate sa Protokolom.*
- *U zemlji u kojoj se sprovodi nasilje nad lekarima počevši od Republičkog zavoda za zdravstveno osiguranje do pacijenata, ne može se sprovesti ni zaštita žena od nasilja.*
- *Definisati odnose sa prijavljivanjem policiji i kvalifikacijom povrede (kada i ko kvalifikuje povredu).*
- *U slučajevima provere „virgo“, bez žalbe na nasilje, najčešće dolaze romske devojčice u pratnji majke.*
- *U svakom slučaju treba zaštititi žene, ali i nas lekare nakon prijavljivanja.*
- *Više edukacija na tu temu.*
- *Smatram neophodnim formiranje specijalnih centara za pomoć žrtvama nasilja u kojima bi radio dobro obučeni kadar.*
- *Da se u okviru obavezne, kontinuirane edukacije održi predavanje o nasilju nad ženama i protokolima.*
- *U vezi sa pitanjem 17 – veštačenje povreda od strane veštaka je povezano sa materijalnim troškovima.*
- *Nasiljem nad ženama u domu zdravlja se bavi socijalni radnik.*
- *Lepo ste se setili da pitate lekare o ovom, jer niko ne zna protokole. Lekare ne obučavaju, a svi očekuju da lekar treba da zna šta treba da radi.*
- *Upoznati lekare sa protokolima, putevima i mogućnostima koje se nude u zaštiti pacijentima u ovakvim slučajevima.*
- *Intenzivirati saradnju svih institucija nadležnih za rešavanje problema nasilja.*
- *Edukacija zdravstvenih radnika, bolja saradnja i koordinacija između zdravstvenih radnika, policije i socijalnih radnika.*
- *Više edukacije, proširenje mreže na udruženja žena i saradnja sa njima.*

Rezultati ankete među direktorima domova zdravlja

Od svih direktora domova zdravlja na teritoriji AP Vojvodine zatraženo je da popune upitnik o primeni Posebnog protokola za zaštitu i postupanje sa ženama koje su izložene nasilju. Od 26 direktora koji su popunili upitnik, 20 je upoznato sa Protokolom, a kao i zaposleni, ni direktori nisu navodili da su zaposleni obučeni za primenu Protokola. Samo šest direktora je navelo da se u njihovoj ustanovi popunjavaju obrasci za evidentiranje i dokumentovanje nasilja, kao i da se podaci obrađuju statistički.² Gotovo istovetan broj direktora kaže da se Protokol ne primenjuje (9) i da se primenjuje (8), a čak 17 direktora je navelo da nisu upoznati sa brojem slučajeva nasilja koje njihove ustanove prijave policiji.

U anketi je učestvovalo 26 od 45 direktora domova zdravlja.

Sa Posebnim protokolom upoznata je većina, njih 20, a šest nije. Njih pet je navelo da je sa protokolom upoznato preko sajta Ministarstva zdravlja, pet kroz obuke Pokrajinskog sekretarijata za rad, zapošljavanje i ravnopravnost



polova, dok su ostali naveli da su se sa Protokolom upoznali na drugim obukama – Autonomni ženski centar, ili su ih informisale kolege/koleginice koje su prolazili obuku, dok su direktori Doma zdravlja u Kanjiži i Bačkom Petrovcu naveli da su dobili dopis putem

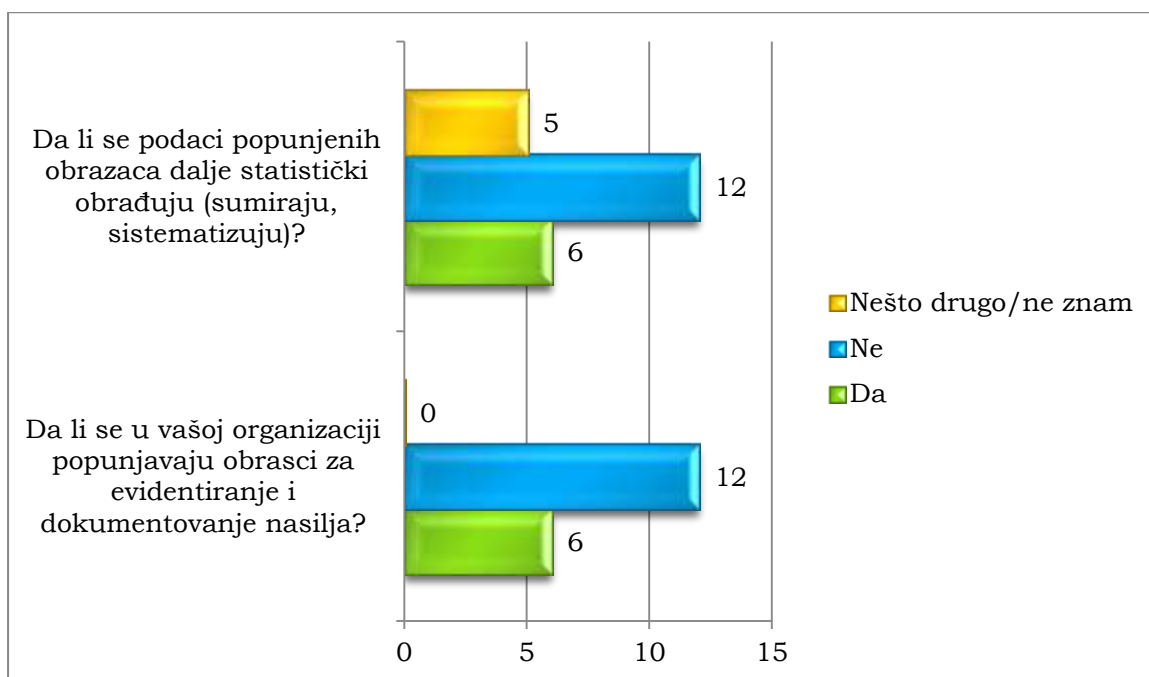
kog su upoznati sa Protokolom.

Direktori, kao i zaposleni, nisu navodili da su zaposleni obučavani za primenu Protokola, ali su isticali druge obuke u vezi sa nasiljem u porodici (obuke AŽC-a, PS za rad, zapošljavanje i ravnopravnost polova i slično).

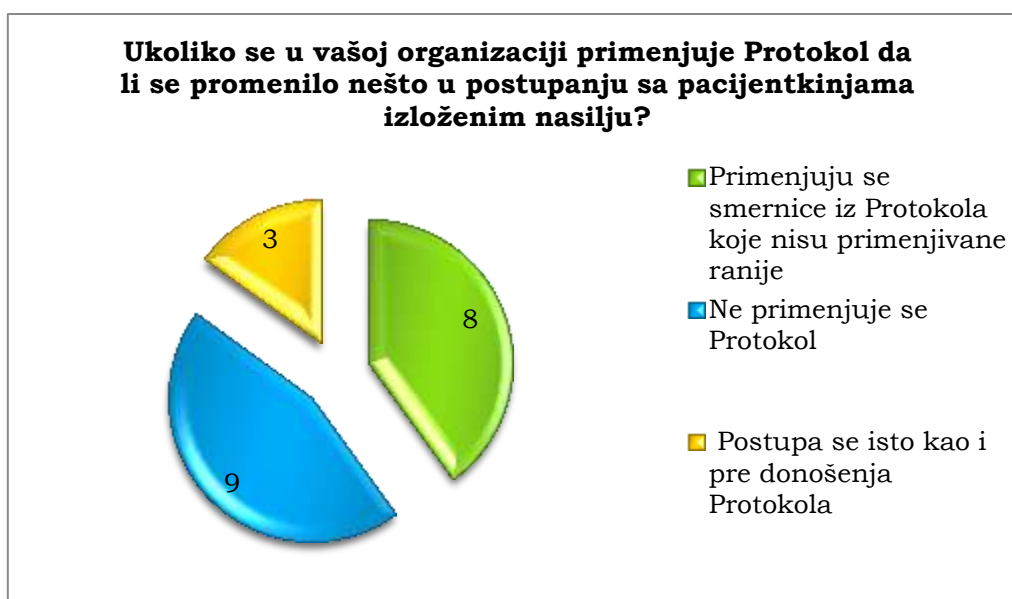
Da se u njihovoj ustanovi popunjavaju obrasci za evidentiranje i dokumentovanje nasilja navelo je 6 direktora, 12 da se ovi obrasci ne popunjavaju, a 8 da se popunjavaju neki drugi dokumenti – zdravstveni kartoni, ili interni protokoli. Direktor Doma zdravlja u Vršcu navodi da imaju poseban program za evidentiranje nasilja.

² Samo Dom zdravlja u Vršcu je naveo da se obrađeni podaci dostavljaju Ministarstvu zdravlja i Institutu za javno zdravlje Srbije.

Prema tvrdnji 6 direktora podaci iz popunjenih obrazaca obrađuju se statistički. U dva doma zdravlja navode da je za to zadužena glavna sestra – Titel i Bački Petrovac, a u dva statistička služba – Bač i Bela Crkva. Podaci se dalje ne obrađuju u 12 domova zdravlja, dok 5 direktora ne zna da li se obrađuju, ili ne. Direktor Doma zdravlja u Baču navodi da se podaci dostavljaju Institutu za zdravstvenu zaštitu, a Doma zdravlja u Vršcu da se podaci dostavljaju Ministarstvu zdravlja i Institutu za javno zdravlje Srbije „Batut“.



Bezmalobol trećina (9) direktora koji znaju da postoji, kaže da se u njihovim ustanovama ne primenjuje Protokol, osam da se primenjuje i da se postupa drugačije nego pre usvajanja Protokola, a troje da se postupa isto kao i pre donošenja Protokola.



Prema informacijama koje su dostavili direktori, ustanove godišnje prijave u proseku između 1 i 15 slučajeva nasilja (najviše slučajeva naveli su direktori domova zdravlja Beočin – 10 i Srpska Crnja – 15). Čak 17 direktora je navelo da nisu upoznati sa brojem slučajeva koje njihove ustanove prijave policiji, a dvoje da nisu ni imali slučajeve koje je trebalo prijaviti policiji ili drugim nadležnim institucijama.

Kao i zaposleni i direktori navode da lekari najčešće saraduju sa centrima za socijalni rad i sa policijom, a sa ovim institucijama saradnja je i najbolje ocenjena, dok je saradnja sa organima pravosuđa ocenjena slabije.

Većina direktora (18) koji su učestvovali u anketi je navelo da su njihovi medicinski dokumenti korišćeni prilikom veštačenja u slučajevima nasilja.

Prosečna ocena za stepen slaganja sa tvrdnjom da je nasilje nad ženama značajan javni i zdravstveni problem iznosi nešto manje nego ocena lekara – 6,33.

Većina direktora, učesnika u anketi se složila sa tvrdnjom da je nasilje nad ženama značajan javni i zdravstveni problem. Prosečna ocena ovog stava iznosila je čak 6,33 (na skali od 1 do 7)

Blizu polovine direktora (12 ispitanika) smatra da bilo koji lekar može obaviti validnu medicinsku dokumentaciju o posledicama povređivanja (samo što neki dopunjuju – pod uslovom da su obučeni za to), dok 9 smatra da je to posao isključivo za specijaliste sudske medicine.

Umesto zaključka

- Broj učesnika u anketi pokazuje da se u domovima zdravlja nasilju nad ženama ne poklanja odgovarajuća pažnja.
- Upitnik je popunilo tek nešto više od polovine direktora domova zdravlja u AP Vojvodini - 26 direktora.
- Na anketu se odazvalo i upitnik popunilo 109 zaposlenih u domovima zdravlja, od kojih polovinu čine lekari opšte prakse.
- Dve trećine ispitanika (63%) je navelo da su upoznati sa Protokolom, a od 26, čak 20 direktora domova zdravlja zna da postoji Protokol, što je veoma važno s obzirom na to da se njime definišu procedure i uloga zdravstvenih radnika u zaštiti od nasilja nad ženama.
- Samo trećina ispitanika je prošla neki vid obuke u vezi sa nasiljem u porodici što nije dobro kada se zna da u zdravstvenim ustanovama nasilje nad ženama često ostaje neprepoznato, zbog čega žrtve ne dobiju odgovarajuću pomoć.
- Ipak, svaki put kada posumnjaju da je reč o nasilju, 63 lekara (58% ispitanika) dokumentuju povrede, njih 15 (14%) samo ukoliko pacijentkinja to zahteva, ali ne mali broj njih (8 ili 7%) kaže da se ne

bave dokumentovanjem takvih povreda, dok drugi nisu imali takva iskustva.

- Više od polovine ispitanika (56%) ne popunjava obrazac za evidentiranje i dokumentovanje nasilja koji je predviđen Posebnim protokolom, a skoro dve trećine učesnika u istraživanju (72%) su istakli da nisu obučeni da popunjavaju obrazac, dok samo 15 lekara (14% ispitanika) navodi da sve njihove kolege i kolegice popunjavaju obrazac za evidentiranje i dokumentovanje nasilja. To upućuje na zaključak sa početka da se nasilju nad ženama u domovima zdravlja ne poklanja odgovarajuća pažnja.
- Nešto više od polovine ispitanika (53%) navela je da ne znaju da li se podaci popunjenih obrazaca dalje statistički obrađuju.
- Trećina ispitanika postupa kao i pre donošenja Protokola, trećina primenjuje smernice iz Protokola koje nisu primenjivali ranije, a trećina uopšte ne primenjuje Protokol, što može da navede na zaključak da je zdravstvenim radnicima, uprkos postojanja smernica u vezi sa postupanjem, prepušteno da izaberu da li će ili neće postupati u slučajevima nasilja.
- Oni koji su izjavili da su uneli izmene u svom radu kažu da se to uglavnom odnosi na bolje razumevanje situacije nasilja i komunikaciju sa pacijentkinjama što potvrđuje značaj postojanja Protokola i organizovanja obuka za lekare i zdravstveno osoblje u domovima zdravlja.
- Teže slučajeve nasilja policiji prijavljuje 63 lekara (58% ispitanika).
- Lekari pacijentkinje najčešće upućuju centrima za socijalni rad (83% lekara) i policiji (70%).
- Deo ispitanika ocenjuje da je policija efikasna, pravična i brzo reaguje, a da centri pružaju odgovarajuću pomoć, te da od nevladinih organizacija dobijaju dosta korisnih saveta i informacija u vezi sa tim kako da postupaju sa žrtvama nasilja. Istovremeno drugi zdravstveni radnici koji su učestvovali u anketi navode da policija ima dvostruke standarde prema počiniocima (u manjim sredinama gde se svi poznaju), da administracija čini presporim rad centara za socijalni rad, čiji zaposleni nisu dovoljno obučeni za postupanje u situacijama nasilja, zatim, da institucije nisu povezane i upoznate sa protokolom, zbog čega lekari bezuspešno „okreću“ brojeve telefona gde niko ništa ne zna.
- Lekari, učesnici u anketi su ocenili nasilje kao izrazito značajan javni i zdravstveni problem – prosečna ocena je 6,7 (ocene na skali od 1 do 7, na kojoj 7 označava najveći stepen slaganja sa tvrdnjom da je nasilje nad ženama značajan javni i zdravstveni problem).
- Većina komentara odnosi se na potrebu povezivanja iskustva i teorije kako bi procedure bile primenjive, da je neophodno obučavanje zdravstvenih radnika, kako za postupanje u slučajevima nasilja nad ženama, tako i za primenu Protokola, te praćenje rada na terenu, kao i jačanje saradnje svih institucija, kako bi postupanje u slučajevima nasilja nad ženama bilo efikasno.