



# Izvješće o radu Pravobranitelja za osobe s invaliditetom 2025. Sažetak





## SADRŽAJ

1. UVOD.....	6
1.1. POSTUPANJA PRAVOBRANITELJA ZA OSOBE S INVALIDITETOM .....	11
1.1.1. Statistički podatci .....	11
1.1.2. Podatci o aktivnostima u svrhu promicanja prava .....	13
1.1.3. Sudjelovanje u projektima .....	14
2. ZAŠTITA, PRAĆENJE I PROMICANJE PRAVA OSOBA S INVALIDITETOM .....	15
2.1. JEDNAKOST I NEDISKRIMINACIJA .....	15
2.2. PRIJEDLOZI I PREPORUKE ZA IZMJENE I DOPUNE ZAKONA I DRUGIH PROPISA TE UNAPRJEĐENJE SUSTAVA .....	16
2.2.1. Prijedlozi za izmjene i dopune zakona i drugih propisa.....	16
2.2.2. Preporuke i upozorenja.....	17
2.2.3. Mirnodopski vojni invalidi i civilni invalidi rata - zapostavljena i zaboravljena kategorija osoba s invaliditetom .....	19
2.3. PRISTUP PRAVOSUĐU .....	19
2.4. PRAVA OSOBA S DUŠEVNIM SMETNJAMA.....	21
2.5. ZATVORSKI SUSTAV .....	23
2.6. POSLOVNA SPOSOBNOST I SKRBNIŠTVO .....	23
2.7. POŠTIVANJE DOMA I OBITELJI .....	25
2.8. ŽENE S INVALIDITETOM.....	25
2.9. SLOBODA OD IZRABLJIVANJA, NASILJA I ZLOSTAVLJANJA .....	26
2.10. ZAŠTITA OSOBNOG INTEGRITETA OSOBE .....	27
2.11. ZDRAVSTVO .....	28
2.12. DJECA S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU .....	30
2.13. ODGOJ I OBRAZOVANJE.....	31
2.14. OSPOSOBLJAVANJE I REHABILITACIJA .....	34
2.15. ZAPOŠLJAVANJE I RAD .....	34
2.16. PRISTUPAČNOST, STANOVANJE I MOBILNOST .....	35
2.16.1. Pristup dobrima i uslugama .....	35
2.16.2. Cestovni prijevoz .....	36
2.16.3. Pomorski prijevoz.....	37
2.16.4. Željeznički prijevoz .....	37
2.16.5. Zračni prijevoz .....	38
2.16.6. Pristupačan turizam .....	38

2.16.7.	Digitalna pristupačnost i umjetna inteligencija .....	39
2.16.8.	Pristupačno stanovanje.....	40
2.16.9.	Stambeno zbrinjavanje .....	41
2.17.	RIZIČNE SITUACIJE I HUMANITARNA KRIZNA STANJA.....	42
2.17.1.	Sigurnost i zaštita osoba s invaliditetom u rizičnim situacijama .....	42
2.17.2.	Osobe pod privremenom i međunarodnom zaštitom, migranti i izbjeglice.....	42
2.17.3.	Utjecaj klimatskih promjena na osobe s invaliditetom .....	43
2.18.	NEOVISNO ŽIVLJENJE I ŽIVOT U ZAJEDNICI .....	43
2.19.	PRIMJERENI ŽIVOTNI STANDARD I SOCIJALNA ZAŠTITA .....	45
2.20.	MIROVINSKO OSIGURANJE.....	47
2.21.	STAŽ OSIGURANJA S POVEĆANIM TRAJANJEM (BENEFICIRANI RADNI STAŽ).....	47
2.22.	SUDJELOVANJE U POLITIČKOM I JAVNOM ŽIVOTU.....	48
2.23.	SURADNJA S ORGANIZACIJAMA CIVILNOG DRUŠTVA.....	48
2.24.	USKLAĐENOST KORIŠTENJA FONDOVA EUROPSKE UNIJE S KONVENCIJOM O PRAVIMA OSOBA S INVALIDITETOM .....	49
2.25.	SUDJELOVANJE U KULTURI, REKREACIJI, RAZONODI I SPORTU .....	49
2.25.1.	Kultura .....	49
2.25.2.	Sport .....	50
2.26.	MEĐUNARODNA SURADNJA .....	51
2.27.	PODRUČNI UREDI .....	52
2.28.	RAD STRUČNOG SAVJETA .....	52
2.29.	PODIZANJE RAZINE SVIJEŠTI .....	53
2.30.	OSOBE S INVALIDITETOM U MEDIJIMA.....	53
3.	OPĆE I FINANCIJSKO POSLOVANJE .....	55
4.	ZAKLJUČAK .....	56

## POPIS KRATICA

Kratika	Naziv
ASOO	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih
AZOO	Agencija za odgoj i obrazovanje
AZVO	Agencija za znanost i visoko obrazovanje
COO	Centar za odgoj i obrazovanje
DPS	Državni pedagoški standard
DTUR	Djeca/Dijete s teškoćama u razvoju
DV	Dječji vrtić
EU	Europska unija
HZJZ	Hrvatski zavod za javno zdravstvo
HZMO	Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje
HZSR	Hrvatski zavod za socijalni rad
HZZ	Hrvatski zavod za zapošljavanje
HZZO	Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
JLP(R)S	Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave
JLS	Jedinica lokalne samouprave
KPOSI	Konvencija o pravima osoba s invaliditetom
MHB	Ministarstvo hrvatskih branitelja
MMPI	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
MPGI	Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine
MPUDT	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije
MROSP	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike
MRRFEU	Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova Europske unije
MUP	Ministarstvo unutarnjih poslova
MZ	Ministarstvo zdravstva
MZOM	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih
NZRCD	Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva
NN, br.	Narodne novine, broj
OA	Osobna asistencija
OSI	Osoba/Osobe s invaliditetom
OŠ	Osnovna škola
POSI	Pravobranitelj za osobe s invaliditetom
RH	Republika Hrvatska
RI	Rana intervencija
SŠ	Srednja škola
UN	Ujedinjeni narodi
ZOA	Zakon o osobnoj asistenciji
ZOSI	Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom
ZSD	Zakon o suzbijanju diskriminacije
ZZODS	Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama
ZZPP	Zakon o zaštiti prava pacijenata

## 1. UVOD

S obzirom da se najveći interes opće i stručne javnosti u ovom izvještajnom razdoblju očekuje u vezi s ustavnom tužbom i odlukom (Odlukom i Rješenjem) Ustavnog suda u odnosu na Zakon o osobnoj asistenciji, smatramo nužnim odmah se osvrnuti na to pitanje. Time želimo pravodobno odgovoriti na očekivanja vezana za ovu temu, ali bismo željeli usmjeriti pozornost i na druga, jednako važna, a nerijetko i zanemarena područja zaštite prava osoba s invaliditetom.

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom od samog osnutka institucije dosljedno i uporno ukazivao je na potrebu sustavnog definiranja usluge osobne asistencije, koja se do donošenja Zakona o osobnoj asistenciji ostvarivala kroz projekte udruga, za ograničeni broj korisnika. O Zakonu o osobnoj asistenciji Pravobranitelj je svoja stručna i argumentirana mišljenja iznio tijekom javnog savjetovanja. Ta su mišljenja i stavovi javno dostupni te vidljivi svima koji su za njih zainteresirani. U velikoj mjeri, izneseni stavovi Pravobranitelja podudaraju se sa stajalištima koje je u svojoj odluci zauzeo Ustavni sud. Pravobranitelj je istaknuo da su odredbe ZOA u određenoj mjeri u suprotnosti sa načelima i odredbama Konvencije, posebno u dijelu osiguravanja ravnopravnosti s drugima, pravu na izbor, te potrebi ostvarivanja prava na neovisno življenje, da je broj sati potrebno odobriti isključivo prema individualnim potrebama, iznimno i 24 sata, da je neprihvatljivo ograničenje satnice zbog obiteljskog statusa, te je potrebno istovremeno omogućiti uslugu i za korisnike pomoći u kući i statusa roditelja njegovatelja, te da broj sati usluge treba odrediti isključivo u odnosu na težinu invaliditeta, korisnikove stvarne potrebe, okruženje i životne okolnosti. Nakon donošenja ovog Zakona, aktivno smo nastavili pratiti njegovu primjenu te je i nakon stupanja Zakona na snagu do danas nadležnom Ministarstvu upućeno više preporuka za izmjenu pojedinih zakonskih rješenja koja su se i u praksi pokazala diskriminatornima, neživotnima ili nedjelotvornima. Time je Pravobranitelj, u okviru svojih ovlasti, kontinuirano upozoravao na potrebu prilagodbe zakonskog okvira stvarnim potrebama korisnika osobne asistencije, s ciljem osiguravanja učinkovitog ostvarivanja ovog prava u praksi. Iako pravo na osobnu asistenciju trenutačno koristi nešto više od 7.500 osoba, taj broj treba promatrati u kontekstu znatno šire slike potreba osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, na što upućuju sljedeći pokazatelji:

1. Republika Hrvatska ima oko 7.000 korisnika prava na status roditelja njegovatelja/status njegovatelja. Dvije godine nakon donošenja Zakona o osobnoj asistenciji i osobe kojima su osigurana ova prava koja im omogućavaju skrb u obitelji, moći će sada uz ovo pravo ostvariti i dodatni broj sati usluge osobne asistencije.
2. Osvijestimo da Republika Hrvatska ima više od 6.000 djece i odraslih s autizmom, na čije potrebe nismo odgovorili niti u području rane intervencije, niti obrazovanja, rada, zapošljavanja, stanovanja te u osiguravanju drugih specijaliziranih usluga nužnih za zadovoljavanje njihovih složenih i specifičnih potreba.
3. Republika Hrvatska ima više od 15.000 odraslih osoba na smještaju u udomiteljstvu i institucijama zato što nismo razvili odgovarajuće, dostupne, prihvatljive socijalne usluge uz koje bi mogli živjeti u svojim obiteljima i zajednicama.

4. U Republici Hrvatskoj više od 24.000 djece u dobi do pet godina su potencijalni primatelji usluga rane intervencije, no samo jedno od osmero djece dobiva te usluge. Trenutno prema statističkim podacima Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike uslugu rane razvojne podrške u sustavu socijalne skrbi ostvaruje samo oko 1.200 djece.

5. Konačno, Republika Hrvatska ima i više od 200.000 osoba s težim i teškim invaliditetom, kojima društvo mora osigurati podršku, usluge i uvjete života kako njihov invaliditet ne bi na najnegativniji način obilježio njihov život.

Ovim se izvješćem stoga ne iscrpljuje rasprava o Zakonu o osobnoj asistenciji, već se, uz jasno iznesena stajališta Pravobranitelja, pozornost želi usmjeriti i na niz drugih pitanja od najvećeg značaja za osobe s invaliditetom, njihov svakodnevni život i položaj u društvu, te na druga područja u kojima izostanak sustavnih rješenja i dalje ozbiljno ugrožava prava i kvalitetu života osoba s invaliditetom.

Zabrinjava nas što, unatoč godinama parcijalnih i nedovoljno odlučnih iskoraka, Republika Hrvatska još uvijek nema uspostavljen cjelovit, sustavan i svima dostupan sustav rane razvojne podrške. Djeci s razvojnim rizikom i njihovim obiteljima i dalje nisu osigurane pravodobne, dostupne i kvalitetne usluge neovisno o mjestu stanovanja, socioekonomskom statusu i/ili administrativnim preprekama, čime se propuštaju ključne prilike za poticanje razvoja i sprječavanje daljnjih teškoća. Na uporna i kontinuirana upozorenja Pravobranitelja još od 2017. godine, tek je ovih dana izrađen Nacrt Nacionalnog plana za ranu intervenciju u djetinjstvu za razdoblje od 2026. do 2030. koji je daleko od operativne primjene, što znači da će još nekoliko generacija djece ostati bez sustavne rane razvojne podrške koja je ključna za povećavanje razvojnih potencijala djece, smanjenje kasnijih teškoća, lakše uključivanje djece u redovni odgojno-obrazovni sustav te dugoročno jača socijalnu uključenost i kvalitetu života pojedinaca i cijelog društva.

Zabrinjava nas da unatoč tome što strateški dokumenti Republike Hrvatske još od 2010. godine deinstitutionalizaciju osoba s invaliditetom ističu kao jedan od ključnih prioriteta socijalne politike, stvarnost pokazuje bitno drugačiju sliku. Deinstitutionalizacija nije tehničko ili administrativno pitanje, nego pitanje temeljnih ljudskih prava, dostojanstva i jednakosti. Ona se mjeri brojem ljudi koji mogu sami odlučiti gdje i s kim će živjeti, koji imaju podršku potrebnu za svakodnevni život i koji mogu sudjelovati u zajednici kao ravnopravni građani. Smještaj osobe protivno njezinoj volji ne može se smatrati socijalnom uslugom – on predstavlja ograničenje osobne slobode. Država i dalje kontinuirano financira institucionalni smještaj, broj osoba u institucijama se ne smanjuje, dok se usluge u zajednici koje bi trebale spriječiti institucionalizaciju razvijaju presporo i u nedostatnom opsegu. Život u instituciji često znači gubitak autonomije i mogućnosti donošenja i najosnovnijih odluka o vlastitom životu, a dugotrajna institucionalizacija vodi socijalnoj izolaciji, pasivizaciji i pogoršanju psihosocijalnog funkcioniranja. Unatoč tome, osobe s invaliditetom i dalje se smještaju u ustanove iz kojih ne izlaze ni nakon godina stabilnog i urednog funkcioniranja. Paušalne procjene da je osobi „potrebna 24-satna skrb“ često postaju opravdanje za dugotrajni ili trajni smještaj, bez sustavnih i aktivnih napora da se osiguraju uvjeti za povratak u zajednicu. Istodobno, kao društvo nismo učinili dovoljno kako bismo osigurali dostupnost socijalnih, zdravstvenih i obrazovnih usluga, mogućnosti rada i zapošljavanja te podrške potrebne za samostalan život

u zajednici. Bez snažnog i dosljednog odmaka od institucionalne kulture koja smještaj u ustanovu i dalje promatra kao primarni oblik skrbi, proces deinstitutionalizacije ostat će tek deklarativni cilj.

Dodatno je zabrinjavajući izostanak sustavnog promišljanja i razvoja modela skrbi i podrške za osobe s visoko specifičnim i složenim potrebama, poput osoba s poremećajem iz spektra autizma, izraženim oblicima agresivnog ponašanja ili složenim zdravstvenim stanjima. Radi se o manjem broju djece i odraslih, za koje i dalje ne postoje adekvatna rješenja koja bi omogućila život u zajednici ili kvalitetnu skrb izvan vlastite obitelji, uz poštovanje njihovih individualnih potreba, prava i dostojanstva. Skrb za zdravstveno rizične skupine osoba zahtijeva sustavan pristup i interdisciplinarno rješavanje. Pri tome je socijalne usluge potrebno planirati na način da osiguraju primjerenu i učinkovitu podršku osobi s invaliditetom, odnosno njezinoj obitelji.

Izražavamo zabrinutost zbog stanja u području obrazovanja učenika s teškoćama u razvoju, koje i dalje obilježavaju neujednačena praksa, nedostatna dostupnost stručne podrške te neosiguravanje potrebnih razumnih prilagodbi u odgojno-obrazovnim ustanovama. Unatoč zakonodavnom okviru i obvezama koje proizlaze iz međunarodnih dokumenata, brojni učenici s teškoćama i dalje ne ostvaruju pravo na inkluzivno, kvalitetno i dostupno obrazovanje u skladu sa svojim individualnim potrebama, osobito zbog manjka pomoćnika u nastavi, edukacijskih rehabilitatora, prilagođenih programa i sustavne podrške učiteljima i školama.

Izražavamo i ozbiljnu zabrinutost zbog teškoća u ostvarivanju prava na rad i zapošljavanje osoba s invaliditetom. Unatoč zakonskom okviru, zapošljavanje je i dalje obilježeno snažnom stigmom, predrasudama o sposobnostima osoba s invaliditetom te nedostatnom spremnošću poslodavaca na prilagodbu radnih mjesta i radnih procesa. Osobama s invaliditetom često se uskraćuje prilika da pokažu svoje kompetencije, a sustavi profesionalne rehabilitacije i podrške zapošljavanju nisu jednako dostupni svima.

Brine nas i kvaliteta te dostupnost zdravstvene zaštite za osobe s invaliditetom. Dostupnost zdravstvene zaštite od ključne je važnosti za sve građane ove zemlje. Osobe s invaliditetom, osim nedostupnosti i nepriušivosti zdravstvene zaštite, i dalje se suočavaju s arhitektonskim, komunikacijskim i organizacijskim preprekama, nedostatkom razumnih prilagodbi, kao i nedovoljnom educiranošću zdravstvenih djelatnika o specifičnim potrebama osoba s invaliditetom. Posebno su ranjive osobe koje žive u ruralnim područjima, kao i osobe s višestrukim oštećenjima.

Nadalje, zabrinjavaju nas dugotrajni i složeni upravni postupci u ostvarivanju prava, neujednačena praksa vještačenja, nedostatak međuresorne suradnje te manjak pouzdanih i ažurnih podataka o stvarnim životnim uvjetima osoba s invaliditetom, što otežava planiranje i provedbu učinkovitih javnih politika.

Izražavamo i zabrinutosti zbog ozbiljnog manjka kadrova u sustavu socijalne skrbi. U područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad nedostaje 1.000 radnika, a u samo 33 doma za odrasle i centara za rehabilitaciju nedostaje više od 600 radnika. Pružatelji usluge osobne asistencije sve više se suočavaju s problemom zapošljavanja potrebnog broja osobnih asistenata. Rad stručnih radnika u zavodima ne može se svesti na administrativnu obradu velikog broja predmeta, već mora zadržati stručni, individualizirani pristup. U ustanovama

manjak kadrova izravno ugrožava sigurnosti i kvalitetu skrbi za korisnike, što je nedopustivo, a usluga osobne asistencije ne može se oživotvoriti bez osobnih asistenata.

Izražavamo zadovoljstvo donošenjem dvaju značajnih zakona - Zakona o osobnoj asistenciji i Zakona o inkluzivnom dodatku, kao i povećanjem pojedinih naknada koje se ostvaruju na temelju invaliditeta. Istodobno, u odnosu na inflatorna kretanja, mnoge socijalne naknade, uključujući i naknade za status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja ne omogućavaju prihvatljivu razinu egzistencijalne sigurnosti ovih obitelji. Svakako očekujemo da će ishodišta novih prava u praksi doista doprinijeti prevencije institucionalizacije, dostojanstvenijem življenju, većoj neovisnosti i poboljšanoj kvalitete života osoba s invaliditetom. Želimo korisnike ovih prava vidjeti među nama, na koncertima, putovanjima i sportskim događajima, želimo da koriste sadržaje namijenjene općoj populaciji, te da zaista mogu prevladati prepreke koje imaju zbog svog invaliditeta. Da bismo to postigli, nužno je daljnje praćenje provedbe ovih zakona i pravodobno otklanjanje uočenih nedostataka.

Sve zakonodavne, financijske i druge mjere koje se odnose na osobe s invaliditetom potrebno je donositi polazeći od činjenice da oni nisu trošak, već građani Republike Hrvatske prema kojima postoji jasna ustavna i međunarodnopravna obveza izjednačavanja položaja i osiguravanja jednakog ostvarivanja prava. Prava osoba s invaliditetom proizlaze iz Ustava, kao i iz Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, čiju je provedbu Republika Hrvatska dužna osiguravati sustavno i dosljedno. Sagledaju li se iznesene zabrinutosti po pojedinim područjima i kategorijama, jasno je da se one odnose na relativno ograničen broj građana s težim i teškim invaliditetom (prema podacima iz Registra za osobe s invaliditetom radi se o oko 210.000 građana). Nesporno je da država i u ovaj segment ulaže znatna proračunska i druga sredstva, ali postavlja se legitimno pitanje je li prihvatljivo da država koja raspolaže znatnim proračunskim sredstvima nije u mogućnosti osigurati potrebne usluge i primjerene naknade za ovaj dio svojih građana, osobito imajući u vidu da visina izdvojenih sredstava u pojedinim područjima nije praćena razmjernim i vidljivim rezultatima.

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom Hrvatskom saboru podnosi godišnje izvješće s ciljem ukazivanja na stanje zaštite prava osoba s invaliditetom, identificiranja sustavnih problema te davanja preporuka za njihovo otklanjanje. Pravo na život u zajednici, osobna asistencija kao sustavno pravo, rana razvojna podrška, skrb i podrška osobama s poremećajem iz spektra autizma samo su neka od područja koja godinama ističemo kao problematična sa stajališta zaštite ljudskih prava osoba s invaliditetom. Međutim, zabrinjava činjenica da se značajan broj tema i problema iz godine u godinu ponavlja, ne zato što su izgubili na važnosti, već upravo zato što nisu riješeni i jer u njihovom rješavanju izostaje stvarni, mjerljivi napredak. Preporuke Pravobranitelja u pravilu se ponavljaju godinama upravo zato što nisu rezultirale potrebnim sustavnim rješenjima.

Institucija Pravobranitelja djeluje u okviru jasno propisanih ovlasti, među kojima je i dužnost predstavljanja problema osoba s invaliditetom najvišem zakonodavnom tijelu Republike Hrvatske. Hrvatski sabor o godišnjim izvješćima redovito raspravlja, saborske rasprave su žive, angažirane i sadržajne, no unatoč tome izostaju odgovarajuće zakonodavne i provedbene promjene. Pravobranitelj nema ovlast donositi zakone niti naređivati provedbu mjera, ali ima jasnu zakonsku ulogu upozoravati, predlagati i sugerirati zakonska i druga rješenja usmjerena

na zaštitu i unapređenje prava osoba s invaliditetom. Tu ulogu ova institucija kontinuirano i odgovorno obavlja gotovo dva desetljeća. Od početka svog djelovanja Pravobranitelj je Vladi Republike Hrvatske i nadležnim tijelima uputio velik broj preporuka, od kojih se strukturne reforme i sustavne promjene, koje bi imale dugoročan i stvaran učinak na kvalitetu života osoba s invaliditetom, provode iznimno sporo ili se uopće ne provode.

Mnoge su mjere tek započete, ugrađene u strateške dokumente ili formalno „uzete na znanje“, bez jasnih rokova, odgovornosti i osiguranih resursa za njihovu provedbu. Takvo stanje dovodi u pitanje učinkovitost sustava zaštite prava osoba s invaliditetom i zahtijeva ozbiljno preispitivanje razine političke volje za provođenje stvarnih promjena. Ovo izvješće stoga nije samo prikaz stanja, već i poziv na odgovornost - da se ponavljanje istih problema ne prihvaća kao uobičajeno stanje, već kao jasan pokazatelj potrebe za odlučnijim, sustavnijim i odgovornijim djelovanjem svih nadležnih tijela.

Želimo podsjetiti da Pravobranitelj nema ovlast donošenja pravno obvezujućih akata niti može izravno naložiti tijelima javne vlasti poduzimanje određenih mjera. Njegova stvarna uloga stoga ne proizlazi iz formalne moći, već iz autoriteta institucije, njezine stručnosti, neovisnosti i javne vjerodostojnosti. Snaga institucije Pravobranitelja leži u mogućnosti da sustavno prikuplja podatke, analizira praksu, prepoznaje obrasce kršenja prava te o njima izvještava Hrvatski sabor i javnost. Pravobranitelj je zamišljen kao korektiv sustava - glas koji upozorava na povrede prava, ukazuje na strukturne nedostatke i kontinuirano podsjeća nositelje vlasti na njihove ustavne i međunarodne obveze. U tom smislu, Pravobranitelj djeluje kao most između građana i zakonodavne vlasti, ali i kao savjest sustava koja uporno ukazuje na razliku između normativno zajamčenih prava i njihove stvarne provedbe. Upravo javnost njegova rada, transparentnost preporuka i kontinuirano iznošenje istih problema predstavljaju ključni alat pritiska u demokratskom društvu. Alati kojima Pravobranitelj raspolaže prvenstveno su „meke“ prirode: pravo na pristup informacijama, mogućnost davanja mišljenja i preporuka, podnošenje izvješća Hrvatskom saboru, upozoravanje na neusklađenost nacionalnih propisa s Ustavom i međunarodnim ugovorima, a dodatni, ali iznimno važan alat jest javni autoritet koji proizlazi iz dosljednosti, stručnosti i moralne težine iznesenih argumenata. Međutim, učinkovitost tih alata uvelike ovisi o spremnosti zakonodavne i izvršne vlasti da preporuke Pravobranitelja shvate ozbiljno i pretvore ih u konkretne mjere. Kada takva spremnost izostane, institucija Pravobranitelja ostaje ograničena na ponavljanje upozorenja i preporuka, čime se njezina uloga svodi na evidentiranje problema umjesto njihova rješavanja.

Apeliramo na sve donositelje odluka da žurno stvorimo ono čega još nema, unaprijedimo ono što već postoji te nastavimo sustavno oslušivati izazove i teškoće s kojima se osobe s invaliditetom svakodnevno suočavaju. Sva raspoloživa znanja, stručni kapaciteti i društveni resursi trebaju biti usmjereni na uklanjanje prepreka i izgradnju društva jednakih mogućnosti, u kojem se dostojanstvo, prava i potencijali osoba s invaliditetom uistinu poštuju.

## 1.1. POSTUPANJA PRAVOBRANITELJA ZA OSOBE S INVALIDITETOM

Tijekom 2025. godine sukladno ovlastima koje proizlaze iz odredbi Zakona o pravobranitelju za osobe s invaliditetom (NN, br. 107/07) Pravobranitelj je postupao po predstavkama građana koji su se najčešće obraćali osobno - e-poštom, preporučenom poštom, telefonom i osobnim dolaskom. Postupalo se po zaprimljenim predstavkama, pritužbama, zamolbama, prijedlozima, inicijativama i dr. u skladu s Ustavom, zakonskim i podzakonskim propisima te međunarodnim dokumentima.

Podatci o obraćanjima građana prikazani su u tablici 1. u kojoj su vidljivi podatci za posljednjih pet godina. Tijekom 2025. u odnosu na 2024. godinu došlo je do porasta od 26,3% obraćanja građana, odnosno građani su nam se obratili ukupno 4.470 puta.

Komparativni prikaz ukupnog broja obraćanja građana od 2020. do 2025. godine

	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.	2025.
<b>Broj obraćanja građana</b>	2.266	2.720	2.474	2.988	3.538	4.470
<b>Broj postupanja POSI</b>	3.398	4.538	5.826	5.056	7.059	7.481

### 1.1.1. Statistički podatci

#### a) Podatci o povredama prava

U 2025. godini zaključena su 2.547 predmeta u kojima se postupalo na osnovi zaprimljenih pritužbi fizičkih i pravnih osoba. Postotak utvrđivanja povreda prava među zaključenim predmetima odnosi se na 193 predmeta iz prethodnih razdoblja i 2.354 predmeta iz 2025. godine. U 459 predmeta ili njih 18,02% zaključenih nije bilo povrede prava. U 1.167 predmeta ili njih 45,82% nije se utvrđivala povreda prava. Iz prethodno navedenih podataka vidljivo je da je u području socijalne zaštite, gdje je obrađena 281 pritužba, bilo najviše pritužbi, a najčešće su bile povrede prava vezane za dugotrajnost postupka, zatim povreda prava grupacije OSI, te povreda zakonom zajamčenih prava. U području zapošljavanja i rada obrađeno je 96 pritužbi, najčešće su bile povrede vezane za sumnju u diskriminaciju, povrede prava zajamčenih zakonom i povrede prava grupacije OSI. U području zdravstva obrađene su 82 pritužbe, od kojih se najviše odnosilo na povrede prava grupacije OSI i povrede prava prema KPOSI. U području mirovinskog osiguranja obradili smo 10 pritužbi, a polovica povreda prava se odnosi na dugotrajnost postupka.

U području obrazovanja, obradili smo 140 pritužbi u kojima je najviše bilo povreda vezano za zakonom zajamčena prava, zatim povrede prava prema KPOSI. U pristupačnosti i mobilnosti, obradili smo 94 pritužbe, od kojih su najčešće povrede zakonom zajamčenih prava, povrede prava grupacije OSI te povrede prava prema KPOSI. Vezano za područje pravosuđa, obradili smo 32 pritužbe od kojih je najviše povreda zakonom zajamčenih prava te povreda prava prema Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom. Iz navedenih podataka, u kojima su izdvojena najčešća područja povreda prava OSI i DTUR, vidljivo je da se povrede zakonom zajamčenih prava pojavljuju u gotovo svim područjima. Posebno se ističu povrede prava prema Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom, koje su najčešće zabilježene u područjima obrazovanja, pristupačnosti i mobilnosti te zdravstvene zaštite. Također, vidljivo je da

dugotrajnost postupaka u sustavu socijalne zaštite najviše odstupa u odnosu na ostala promatrana područja.

Značajan broj sumnji na diskriminaciju, odnosio se na područja obrazovanja te zapošljavanja i rada.

#### **b) Podatci o obraćanjima građana**

Tijekom 2025. godine građani su nam se obratili ukupno 8.592 puta. Najveći broj obraćanja ostvaren je putem elektroničke pošte, zatim obraćanja putem poštanskih usluga, dok je osobni dolazak bio najmanje zastupljen oblik komunikacije.

#### **c) Podatci po područjima**

Od ukupno 8.592 obraćanja po područjima je bilo 2.438 obraćanja pravnih i fizičkih osoba: 898 socijalna zaštita, 298 pristupačnost i mobilnost, 236 ostalo, 197 odgoj i obrazovanje, 174 zapošljavanje i rad, 143 mirovinsko osiguranje, 140 zdravstvo, 70 suzbijanje nasilja, 67 rad organizacija civilnog društva, 65 pravosuđe, 62, međunarodna suradnja, 29 imovinsko-pravni odnosi, 17 mediji, 16 diskriminacija, 11 prava HRVI-a, sedam zakonodavstvo i osam kultura i sport.

#### **d) Podatci po županijama**

Obraćanja građana tijekom 2025. godine po županijama (ukupno 3.020 telefonskih poziva). Kao i prethodnih godina, najviše ih je pristiglo s područja Grada Zagreba - 765, zatim iz Osječko-baranjske županije - 479 te Splitsko-dalmatinske županije - 425. Najmanji broj podnesaka njih 25 iz Požeško-slavonske županije, 24 iz Ličko-senjske, te osam iz inozemstva. U skupini „ostalo“ nalaze se podnesci zaprimljeni od pravnih i fizičkih osoba koje nisu navele mjesto prebivališta/boravišta, takvih je podnesaka bilo ukupno 143.

#### **e) Podatci po podnositelju**

Od ukupno 2.547 obraćanja za koja su otvoreni predmeti u 2025. godini, najveći broj, njih 1.397 odnosio se na osobna obraćanja osoba s invaliditetom što čini 54,85% svih obraćanja. Putem institucija zabilježeno je 277 obraćanja, odnosno 10,87%, dok su se roditelji OSI obraćali 249 puta, odnosno 9,78%, a članovi obitelji 8,87% ili 226 puta.

Obraćanje ustanova evidentirano je u 113 slučajeva, odnosno 4,44%. Od udruga je zaprimljen 101 podnesak, odnosno 3,97%, a najčešće se odnosio na savjetovanja o pravima za članove udruga. U kategoriji ostalo zabilježeno je 66 obraćanja, odnosno 2,59%, a podneske su uputili skrbnici, mediji, pravne osobe. Podnositelja koji su željeli ostati anonimni bilo je 44. Savezi su se obratili 27 puta što čini 1,06%, prijatelji 26 puta, odnosno 1,02% te odvjetnici 21 puta, što čini 0,82% ukupnog broja.

#### **f) Podatci o radu na ostalim podnescima**

##### **Podnesci građana koji nemaju karakter pritužbe**

U 2025. godini bilo je ukupno zaprimljeno 1.366 podnesaka građana koji nemaju karakter pritužbe. Odnosili su se na traženje mišljenja, savjeta te su nas izvještavali o novim statusima svojih zahtjeva i drugo. Zaprimljeno je 79 podnesaka udruga ili pojedinaca koji su se odnosili na prijedloge, te 892 upita o ostvarivanju prava za OSI, pristupačnosti i sl.

## **Savjetovanje putem telefona i osobnim dolaskom**

Tijekom 2025. godine telefonom i osobnim dolaskom se obratilo 3.020 osoba. POSI je strankama pružao savjetodavnu podršku putem telefona, na individualnim sastancima te putem elektroničke pošte. Telefonsko savjetovanje pokazalo se kao najznačajniji način komunikacije jer je mnogim korisnicima takav oblik komunikacije najjednostavniji s obzirom da starija populacija koja se u najvećoj mjeri i obraćala, nema odgovarajuća informatička znanja niti pristup računalu.

### **1.1.2. Podatci o aktivnostima u svrhu promicanja prava**

Promicanje prava i interesa osoba s invaliditetom na nacionalnoj i međunarodnoj razini jedna je od temeljnih aktivnosti rada institucije POSI. Promicanjem pozitivnih praksi, podizanjem razine svijesti kao i uklanjanjem stereotipa i predrasuda u društvu mijenjamo percepciju javnosti o sposobnostima OSI, potičemo i osnažujemo same OSI i njihove bližnje da se aktivno uključe u zajednicu te informiramo i upoznajemo institucije, ustanove, organizacije civilnog društva i druge pravne osobe o društvenom modelu kroz sva područja djelovanja.

#### **a) Organiziranje i sudjelovanje na događanjima**

POSI je organizirao događanja samostalno ili kroz suradnje s drugim institucijama i udrugama, kako uživo tako i putem online platformi, a ujedno je sudjelovao na događanjima koje su organizirale različite institucije, udruge i druge pravne osobe u RH. Ukupan broj takvih aktivnosti iznosio je 515, pri čemu je 88 događanja održano online, a 427 uživo. Od ukupnog broja događanja, 501 su održana u RH, dok je 14 događanja (uživo) održano u inozemstvu. Na 361 događanju imali smo aktivnu ulogu kroz uvodna izlaganja, sudjelovanje u raspravama ili panel raspravama.

Djelatnici POSI-ja održali su predavanja i interaktivne radionice s ciljem podizanja svijesti o pravima, mogućnostima i sposobnostima OSI i DTUR, kao i o njihovu položaju u društvu.

#### **b) Obilasci**

Tijekom 2025. godine obavljena su 63 obilaska prostora u kojima borave, obrazuju se ili rade osobe s invaliditetom u 19 jedinica JLP(R)S.

#### **c) Sudjelovanje u medijima i online sadržajima**

Prisutnost POSI zabilježena je u najmanje 99 različitih medija, a odnosilo se na 310 gostovanja u medijima ili odgovora na upite novinara. Također je objavljeno 19 javnih priopćenja i reagiranja.

POSI je informacije o svojim aktivnostima i priopćenja za javnost prezentirao i dijelio putem službene mrežne stranice te platformi društvenih mreža - LinkedIn i Facebook profila pravobranitelja.

Tijekom 2025. godine službena mrežna stranica <https://posi.hr/> zabilježila je 67.975 posjeta i 50.638 korisnika, od čega je 49.997 bilo novih korisnika. Navedeni podatci pokazuju da sadržaji mrežne stranice tijekom cijele godine uspješno dosežu novu publiku i da građani na njoj pronalaze informacije koje traže. Podatci pokazuju i da se dio korisnika na mrežnu stranicu vraćao više puta.

## d) Međunarodna suradnja

Tijekom 2025. godine imali smo 58 međunarodnih aktivnosti i sudjelovanja na događanjima (uživo i online).

### 1.1.3. Sudjelovanje u projektima

U evidenciji POSI za 2025. godinu nalazi se 48 predmeta koji se odnose na različite oblike podrške i/ili sudjelovanja u kreiranju, odnosno implementaciji projekata. Navedeni predmeti podrazumijevali su suradnju i pružanje podrške u osmišljavanju i provedbi mjera i aktivnosti koje su se provodile u sklopu različitih projekata usmjerenih na izjednačavanje mogućnosti za OSI i DTUR. Nositelji projekata uglavnom su bile organizacije civilnog društva, udruge i savezi, koji okupljaju OSI i DTUR, ali i organizacije koje programski djeluju u njihovu korist i svojim projektima doprinose stvaranju inkluzivnog društva te aktivno odgovaraju na nedostajuća sustavna rješenja podrške.

POSI je strateški partner na projektu **DANOVA NEXT - „Pametna prijevozna mreža pristupačna putnicima s invaliditetom i teže pokretnim osobama, kroz inovativna rješenja, na području Podunavlja“** koji je započeo 1. siječnja 2024., a trajat će do 30. lipnja 2026. godine. Projekt je zamišljen kao skup mjera i rješenja iz domene smart i zelenih tehnologija s namjerom povezivanja podunavskih zemalja, što bi trebalo olakšati komunikaciju na cijelom području uz poboljšavanje mobilnosti za OSI kao i za teže pokretne osobe. Sudionici projekta su zračne i pomorske luke podunavskih zemalja, subjekti javnog prijevoza u velikim gradovima, organizacije i udruge osoba s invaliditetom i pojedina sveučilišta, konkretno, Bečko ekonomsko i poslovno sveučilište, Institut za upravljanje prijevozom i logistikom i Mariborski fakultet graditeljstva, prometnog inženjerstva i arhitekture. Koordinator i nositelj projekta je Zračna luka Ruđer Bošković iz Dubrovnika, a sudjeluju i zračna luka Franc List iz Budimpešte, zračne luke u Podgorici i Tivtu te pomorska luka Kotor iz Crne Gore, Zračna luka Sarajevo iz BiH, Zračna luka u Chisinau, Moldova, Lučka uprava Pula, Zajednica saveza osoba s invaliditetom - SOIH, Gradska općina Maribor, Češki klaster smart gradova (CSCC), Javni prijevoz Bratislava, Rumunjska nacionalna udruga gluhih, Bugarska udruga za transfer tehnologija (BATTI), Austrijska federacija slijepih i slabovidnih (BSVO). Uz POSI, strateški partner u ovom projektu je i Ministarstvo saobraćaja i pomorstva Vlade Crne Gore. Vjerujemo da će poboljšana suradnja između raznorodnih sektora i koordinirani prijenos tehnologije donijeti znatan doprinos općem naporu uklanjanja barijera za osobe s invaliditetom premošćujući jaz koji sada postoji na tom polju.

POSI je nastavio podržavati aktivnosti Agencije za mobilnost i programe Europske unije (AMPEU) koja je tijekom 2025. godine organizirala **radionice pripreme projektnih prijedloga u području obrazovanja odraslih**. Radionice su bile namijenjena učilištima, knjižnicama, udrugama, muzejima, centrima za kulturu i drugim organizacijama koje provode nestrukovne programe obrazovanja odraslih, a koji žele razviti i prijaviti svoj prvi Erasmus+ projekt mobilnosti u svrhu učenja (KA1). Tijekom radionica sudionici su imali prilike upoznati se s osnovnim informacijama o Erasmus+ programu, mogućnostima koje pruža Ključna aktivnost 1 (KA1), kao i koracima potrebnima za kvalitetnu pripremu projektnog prijedloga. Prema informacijama organizatora na radionicama u Zadru, Osijeku i Zagrebu, sudjelovao je i veliki broj predstavnika organizacija civilnog društva koje predstavljaju osobe s invaliditetom.

**Zaključak:** Iako se primjećuje napredak u promišljanju i kreiranju podrške u dostupnosti usluga i sadržaja OSI i DTUR, još uvijek su to najčešće projektna rješenja, što znači dostupnost kroz razdoblje provedbe projektnih aktivnosti, a što ne osigurava kontinuitet korištenja i ograničeno

je na projektnu lokaciju i projektne termine. Također, nisu zadovoljavajuća rješenja prilagodbe koja su namijenjena isključivo jednoj kategoriji invaliditeta, nego treba težiti univerzalnom dizajnu koji će uključivati jednako sve društvene skupine.

Važno je nastaviti raditi na daljnjem razvijanju i dostupnosti usluga i sadržaja u svim područjima, ne samo zdravstvo i socijalne usluge, kako bi OSI i DTUR imali jednake mogućnosti života u zajednici i kako bi mogle ravnopravno sudjelovati u svim segmentima društvenog života koje su na raspolaganju svim građanima.

## **2. ZAŠTITA, PRAĆENJE I PROMICANJE PRAVA OSOBA S INVALIDITETOM**

### **2.1. JEDNAKOST I NEDISKRIMINACIJA**

Tijekom 2025. godine POSI je postupao u ukupno 198 pritužbi na diskriminaciju po osnovi invaliditeta koje su se odnosile na utvrđivanje kršenja prava i/ili sumnje na diskriminaciju sukladno Zakonu o suzbijanju diskriminacije (u daljnjem tekstu: ZSD) i sukladno Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom (u daljnjem tekstu: KPOSI). Najveći broj pritužbi na diskriminaciju na osnovi invaliditeta i u 2025. godini (kao i u prethodnim razdobljima od 2021. godine) odnosio se na područje pristupa dobrima i uslugama (najčešće zbog fizičke nepristupačnosti prostora u kojima se pružaju različite javne i druge usluge, održavanja događanja u nepristupačnim građevinama, nepristupačnosti javnog prijevoza i dr.). Nastavljen je trend velikog broja postupanja u predmetima povodom sumnje na diskriminirajuća postupanja u području rada (najčešće zbog prilagodbe radnog vremena, neprimjene razumne prilagodbe, zapošljavanje osoba s invaliditetom u državnim i javnim službama, ostvarivanja prava prednosti pri zapošljavanju pod jednakim uvjetima te prilagođavanja uvjeta potpora za samozapošljavanje osoba s invaliditetom). I dalje je prisutan značajan broj postupanja u području obrazovanja DTUR (najčešće prilikom upisa i uključivanja učenika s teškoćama u razvoju u redovne škole najbliže mjestu stanovanja, upisa na studij, osiguravanja potrebne razumne prilagodbe i podrške, posebice pristupačnosti škola, prijevoza, osiguravanja prilagođenih udžbenika za učenike i studente s oštećenjima vida te osiguravanja odgovarajuće podrške pomoćnika u nastavi/stručnih komunikacijskih posrednika, osobito s obzirom na nekvalitetno uređen njihov radnopravni status i izostanak potrebnoga stručnog osposobljavanja). Neravnopravan položaj studenata s invaliditetom i nadalje proizlazi i iz činjenice da u osnovnom Zakonu o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti još uvijek nije propisan pojam tko su studenti s invaliditetom te obveza osiguravanja razumne prilagodbe. Za 2025. godinu moramo u kontekstu diskriminacijskih postupanja istaknuti i područje odgoja DTUR posebno kod ostvarivanja prava na upis i određivanje vremena boravka u vrtićima.

Kada govorimo o pritužbama u kojima je POSI postupao sukladno ZSD-u prema diskriminacijskim osnovama, u 2025. godini 196 pritužbi se odnosilo na invaliditet, jedna na nacionalno porijeklo i jedna na zdravstveno stanje. Podatci o postupanjima prema vrsti pritužitelja/pritužiteljice i dalje ukazuju da je u većem broju slučajeva 2025. godine prisutno kršenje prava i/ili diskriminirajuća ponašanja prema OSI kao grupi, odnosno kao dijelu društva. Zabrinjavajuće je da se radi o slučajevima (njih 26) koji se odnose na postupanja i situacije koje moguće znatno utječu na veće dijelove ukupne populacije osoba s invaliditetom.

Pritužbe zaprimljene tijekom 2025. godine velikim su se dijelom odnosile na pravne osobe s javnim ovlastima (njih 74) poput područnih ureda HZSR-a, ZOSI-a, HZZO-a i HZMO-a, te na različite obrazovne ustanove. O dostupnosti javnih usluga i provedbi razumne prilagodbe POSI od 2017. godine kontinuirano traži očitovanja od nadležnih tijela, ali i istovremeno upućuje upozorenja i preporuke nadležnim ministarstvima kao središnjim tijelima (posebno MROSP-u, MPUDT-u i MZ-u) ukazujući na nedostupnost usluga (najčešće zbog nepristupačnosti prostora) koje se pružaju u prostorima različitih ustanova od prioritetnog značaja za ostvarivanje pojedinih prava svih građana, a posebno za OSI kao što su područje zdravstva, socijalne skrbi, zapošljavanja, pravosuđa, vještačenja te mirovinskoga osiguranja, ujedno i kao područja u kojima OSI ostvaruju svoja prava na osnovi invaliditeta. Zbog toga se najčešće pritužbe i dalje odnose na pristup dobrima i uslugama te uskraćivanje razumne prilagodbe, čime se OSI stavljaju u nepovoljniji položaj u odnosu na osobe bez invaliditeta i čime se onemogućuje ostvarivanje njihovih prava.

## 2.2. PRIJEDLOZI I PREPORUKE ZA IZMJENE I DOPUNE ZAKONA I DRUGIH PROPISA TE UNAPRJEĐENJE SUSTAVA

### 2.2.1. Prijedlozi za izmjene i dopune zakona i drugih propisa

Tijekom 2025. godine POSI je sudjelovao u 23 savjetovanja sa zainteresiranom javnošću (e-Savjetovanja, mrežnoj platformi na kojoj državna tijela objavljuju prijedloge propisa u svrhu javnog savjetovanja sa zainteresiranom javnosti), u kojima smo predložili izmjene i komentirali ukupno 84 odredbe. Od iznesenih prijedloga prihvaćeno je 16 (19%), djelomično je prihvaćeno 10 (12%) i 23 (27%) je primljeno na znanje. Nije prihvaćeno 35 prijedloga (42%).

Tablica 1. Statistički pregled predloženih izmjena i dopuna u savjetovanjima sa zainteresiranom javnošću tijekom 2025. godine

Savjetovanja na kojima je POSI sudjelovao	Neobjavljena izvješća*	Ukupno predloženo odredbi**	Prihvaćeno	Djelomično prihvaćeno	Primljeno na znanje	Nije prihvaćeno
23	2	84	16	10	23	35

\* Tijekom 2025. godine nisu objavljena izvješća za dva savjetovanja: (1) Savjetovanje o Nacrtu nacionalnog preventivnog programa zaštite oralnog zdravlja za razdoblje od 2025. do 2027. godine, Ministarstvo zdravstva (br. 6 u tekstualnom pregledu) i (2) Savjetovanje o Nacrtu prijedloga Nacionalnog programa promicanja audiovizualnog stvaralaštva 2025.-2028. godine, Ministarstvo kulture i medija (br. 21 u tekstualnom pregledu).

\*\* U broj ukupno predloženih odredbi nisu uključeni prijedlozi odredbi neobjavljenih izvješća o savjetovanjima.

Iz ranijih godina nisu objavljena izvješća za četiri savjetovanja: (1) Savjetovanje o Nacrtu prijedloga Zakona o logopedskoj djelatnosti, Ministarstvo zdravstva (2024.); (2) Savjetovanje o Nacrtu Provedbenog programa razvoja dječje i adolescentne psihijatrije u bolničkoj zdravstvenoj zaštiti u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo zdravstva (2024.); (3) Savjetovanje o Nacrtu Prijedloga pravilnika o mjerilima i načinu utvrđivanja nesposobnosti za samostalan život i rad i nedostatka sredstava za uzdržavanje, Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike (2023.); i (4) Savjetovanje o Nacrtu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o mjerilima za stavljanje lijekova na listu lijekova HZZO-a kao i načinu utvrđivanja cijena lijekova koje će plaćati HZZO te načinu izvještavanja o njima, Ministarstvo zdravstva (2022.).

Predstavnici POSI-a sudjelovali su u radu povjerenstava kao i različitim radnim skupinama, a kao promatrači sudjelovali smo u radu odbora za praćenje programa financiranih iz fondova Europske unije, i to: Programa Konkurentnost i kohezija 2021.-2027. i Integriranog teritorijalnog programa 2021.-2027., Odbora za praćenje Programa Učinkoviti ljudski potencijali 2021.-2027. i Odbora za praćenje provedbe Strateškog plana Zajedničke poljoprivredne politike RH 2023.-2027.

## 2.2.2. Preporuke i upozorenja

U nastavku se nalaze podatci o 336 preporuka i upozorenju iz različitih područja upućenih tijelima državne vlasti, jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave, te različitim fizičkim i pravnim osobama u privatnom, javnom i državnom sektoru.

Tablica 2. Prikaz prihvaćenosti preporuka i upozorenja po područjima u 2025. godini

<b>(1) MIROVINSKO OSIGURANJE</b>					
Ukupno	Prihvaćeno	Djelomično prihvaćeno	U tijeku	Nije prihvaćeno	Nije zaprimljen odgovor
6	3	0	2	1	0
<b>(2) PRAVOSUĐE</b>					
Ukupno	Prihvaćeno	Djelomično prihvaćeno	U tijeku	Nije prihvaćeno	Nije zaprimljen odgovor
11	6	3	0	2	0
<b>(3) SUZBIJANJE NASILJA</b>					
Ukupno	Prihvaćeno	Djelomično prihvaćeno	U tijeku	Nije prihvaćeno	Nije zaprimljen odgovor
9	5	3	1	0	0
<b>(4) PRISTUPAČNOST I MOBILNOST</b>					
Ukupno	Prihvaćeno	Djelomično prihvaćeno	U tijeku	Nije prihvaćeno	Nije zaprimljen odgovor
44	30	4	7	1	2
<b>(5) ODGOJ I OBRAZOVANJE – DV, OŠ, SŠ i VO</b>					
Ukupno	Prihvaćeno	Djelomično prihvaćeno	U tijeku	Nije prihvaćeno	Nije zaprimljen odgovor
88	27	15	3	12	31
<b>(6) RAD, ZAPOSŁJAVANJE I PROFESIONALNA REHABILITACIJA</b>					
Ukupno	Prihvaćeno	Djelomično prihvaćeno	U tijeku	Nije prihvaćeno	Nije zaprimljen odgovor
15	9	3	0	3	0
<b>(7) SOCIJALNA ZAŠTITA</b>					
Ukupno	Prihvaćeno	Djelomično prihvaćeno	U tijeku	Nije prihvaćeno	Nije zaprimljen odgovor
94	47	13	7	20	7
<b>(8) PODIZANJE RAZINE SVIJEŠTI</b>					
Ukupno	Prihvaćeno	Djelomično prihvaćeno	U tijeku	Nije prihvaćeno	Nije zaprimljen odgovor
20	17	2	1	0	0

<b>(9) STANOVANJE I STAMBENO ZBRINJAVANJE</b>					
<b>Ukupno</b>	<b>Prihvaćeno</b>	<b>Djelomično prihvaćeno</b>	<b>U tijeku</b>	<b>Nije prihvaćeno</b>	<b>Nije zaprimljen odgovor</b>
4	2	1	1	0	0
<b>(10) ZDRAVSTVO</b>					
<b>Ukupno</b>	<b>Prihvaćeno</b>	<b>Djelomično prihvaćeno</b>	<b>U tijeku</b>	<b>Nije prihvaćeno</b>	<b>Nije zaprimljen odgovor</b>
19	9	3	2	3	2
<b>(11) RAZNA PODRUČJA</b>					
<b>Ukupno</b>	<b>Prihvaćeno</b>	<b>Djelomično prihvaćeno</b>	<b>U tijeku</b>	<b>Nije prihvaćeno</b>	<b>Nije zaprimljen odgovor</b>
26	18	5	2	0	1
<b>UKUPNO</b>					
<b>Ukupno</b>	<b>Prihvaćeno</b>	<b>Djelomično prihvaćeno</b>	<b>U tijeku</b>	<b>Nije prihvaćeno</b>	<b>Nije zaprimljen odgovor</b>
<b>336</b>	<b>173</b>	<b>52</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>43</b>
	<b>Prihvaćeno</b>	<b>Djelomično prihvaćeno</b>	<b>U tijeku</b>	<b>Nije prihvaćeno</b>	<b>Nije zaprimljen odgovor</b>
	51%	15%	8%	13%	13%

## **Mišljenje i preporuke:**

Od upućenih 336 preporuka i upozorenja, prihvaćeno ih je 173 (51%), djelomično prihvaćeno 52 (15%), nije prihvaćeno njih 42 (13%), nije zaprimljen odgovor na 43 (13%), dok je u tijeku razmatranje 43 (13%) preporuka i upozorenja.

Kada gledamo prema područjima, najviše ih je pozitivno riješeno (prihvaćeno i djelomično prihvaćeno) u području pristupačnosti i mobilnosti - 30 od 44 (68%), a najviše ih nije prihvaćeno u područjima socijalne zaštite 20 od 94 (21%) i odgoja i obrazovanja 12 od 88 (14%).

U odnosu na 2024. godinu bilježimo povećanje broja upućenih preporuka i upozorenja (336 naspram 230 u 2024.), broj pozitivno riješenih preporuka (zbroy prihvaćenih i djelomično prihvaćenih) iznosi 66%, u odnosu na 13% neprihvaćenih, odnosno 13% na koja odgovor nije zaprimljen.

S obzirom da učinkovitost rada POSI u smislu zaštite i unapređenja položaja i prava osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju u svim područjima života i rada uvelike ovisi o pozitivnoj povratnoj reakciji adresata preporuka, ne možemo biti zadovoljni kako s ukupnim omjerom izdanih i prihvaćenih, odnosno neprihvaćenih ili neodgovorenih preporuka u 2025. godini, tako niti s promjenom stava prema preporukama POSI u odnosu na prethodna razdoblja. U nedostatku konkretnijih mehanizama za izravnu implementaciju preporuka i odnosom prema preporukama /upozorenjima Pravobranitelja za osobe s invaliditetom, ovoj instituciji se kao primarna uloga nameće postupanje na temelju autoriteta institucije, ali i daljnje evidentiranje i izvještavanje o zabilježenim povredama prava po osnovi invaliditeta, što često znači održavanje *statusa quo* u izgradnji cjelovitog sustava zaštite osoba s invaliditetom i unapređenju kvalitete njihova življenja. Svjesni smo da brojne promjene i unapređenja dovode do poboljšanja kvalitete života i učinka prava, međutim to još uvijek nije na razini preuzetnih međunarodnih obveza i postavki propisanih nacionalnim zakonskim i podzakonskim propisima, a posebno nije u svim područjima.

## Preporuke:

---

1. Kako do predaje ovog Izvješća o radu Pravobranitelja za osobe s invaliditetom za 2025. godinu, još uvijek nije raspravljano u Hrvatskom saboru Izvješće za 2024. godinu, zbog aktualnosti i važnosti razmatranja stanja prava osoba s invaliditetom koje se prikazuje i analiziraju u ovim izvješćima, preporučujemo Hrvatskom saboru razmatranje izvješća o radu Pravobranitelja za osobe s invaliditetom u godini predaje izvješća kako bi se na taj način pravovremeno i što aktualnije moglo raspravljati o svemu utvrđenom tijekom izvještajne godine.

2. Vladi Republike Hrvatske preporučujemo intenzivniji nadzor nad ispunjenjem obveze suradnje s Pravobraniteljem za osobe s invaliditetom kao i davanje još snažnijeg poticaja međuresornoj suradnji na najvišoj razini koja je vrlo često neophodna kod rješavanja pojedinih problema s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom i obitelji djece s teškoćama u razvoju.

### 2.2.3. Mirnodopski vojni invalidi i civilni invalidi rata - zapostavljena i zaboravljena kategorija osoba s invaliditetom

Ostvarivanje prava mirnodopskih vojnih invalida i civilnih invalida rata nalazilo se i nalazi se i danas u djelokrugu Ministarstva hrvatskih branitelja (u daljnjem tekstu: MHB). Međutim, ova skupina, ostaje jedina skupina osoba s invaliditetom čije se naknade na temelju invaliditeta, odnosno osobna invalidnina, nisu mijenjale 26 godina i ovo je jedina skupina osoba s invaliditetom koju se stalno zaboravlja u mjerama koje RH i različiti sustavi poduzimaju. Smatramo nedopustivim da se naknada ostvarena kao pravo na temelju invaliditeta jedne skupine OSI, četvrt stoljeća ne povećava, bez ikakvog obrazloženja. POSI je postupajući prema svojim ovlastima s predstavnicima MHB u 2025. godini održao sastanak na razini državnog tajnika na kojem su ponovljeni i podaci i okolnosti zapostavljanja ove skupine OSI, međutim niti nakon sastanka pomaka nema. O svemu su prethodnih godina u više navrata izravno o tome izvještavani i predsjednik Vlade RH, Vlada RH, ministar hrvatskih branitelja i nadležno MHB. Neprihvatljiv odnos prema mirnodopskim vojnim invalidima i civilnim invalidima rata kod njih stvara dojam da su od države zaboravljeni, ignorirani i zapostavljeni ističući da se državna tijela prema njima odnose kao prema građanima drugog reda u odnosu na druge skupine osoba s invaliditetom.

**Prijedlog:** S obzirom da se pitanja mirnodopskih vojnih invalida i civilnih invalida kontinuirano ne rješavaju u okviru rada Ministarstva hrvatskih branitelja, predlažemo da se ovaj dio nadležnosti i poslova, s obzirom da se radi o naknadama ostvarenim na temelju invaliditeta kao socijalnim pravima, prenese u nadležnost Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. Iako se čini da je to samo administrativna promjena, mišljenja smo da će na ovaj način ova prava biti bolje regulirana.

## 2.3. PRISTUP PRAVOSUĐU

### Prepreke osoba s invaliditetom u pristupu pravosuđu

U ovom izvještajnom razdoblju zaprimljena je nekolicina pritužbi na dugotrajnost postupaka pred sudom povodom kojim smo pritužitelje upoznali s mogućnošću podnošenja zahtjeva za zaštitu prava na suđenje u razumnom roku i zahtjeva za isplatu primjerene naknade.

Stranke nam se obraćaju i nezadovoljne načinom vođenja sudskog postupka, što pravobranitelj nije ovlašten procjenjivati. Ovlašteni smo ukazati na uskraćivanje prava ili potrebne prilagodbe

osobama s invaliditetom u sudskom postupku, što smo i učinili povodom pritužbe osobe s oštećenjem sluha, sudionice parničnog postupka, kojoj unatoč traženju nisu osigurane potrebne prilagodbe kako bi mogla pratiti postupak. Iz pritužbe optuženika u kaznenom postupku sa psiho-socijalnim teškoćama koju smo zaprimili proizlazilo je kako u sudskom postupku nije utvrđena njegova sposobnost da se sam brani, odnosno ima li slijedom toga pravo na obveznu obranu. Na preporuku POSI, sud je utvrdio ovu okolnost.

Iz dostavljenih podataka o mjerama koje su poduzete radi uključivanja osoba s invaliditetom, prvenstveno uklanjanjem arhitektonskih barijera u zgradama sudova, utvrđeno je kako su poduzete neke aktivnosti odnosno učinjeni radovi na Županijskom sudu u Rijeci i Općinskom sudu u Splitu- Stalna služba u Trogiru te Upravnom sudu u Osijeku i Općinskom sudu u Zadru.

**Preporuka:** Preporučujemo nadležnom Ministarstvu pravosuđa, uprave i digitalne transformacije intenzivirati mjere i aktivnosti s ciljem osiguravanja pristupačnosti svih pravosudnih tijela osobama s invaliditetom.

### **Ostvarivanja prava na besplatnu pravnu pomoć**

Pozdravljamo nastojanja nadležnog MPUDT u prepoznavanju potrebe za većom vidljivošću sustava besplatne pravne pomoći te s poduzetim aktivnostima usmjerenima na to da se ovaj institut učini dostupnijim građanima. Kao što je prethodno istaknuto, OSI često nisu informirane o postojanju sustava besplatne pravne pomoći, niti o tome gdje i na koji način mogu ostvariti ovo pravo. Stoga je nužno osigurati da službenici u relevantnim institucijama (HZSR, HZZO, HZMO, MUP, sudovi i dr.) budu upoznati s lokalnim pružateljima besplatne pravne pomoći te da proaktivno informiraju stranke kada prepoznaju potrebu za takvom vrstom pomoći. Kao primjer dobre prakse ističemo Policijsku upravu osječko-baranjsku i pripadajuće policijske postaje, u kojima su uspostavljeni informativni kutci s lecima i kontaktima udruga koje pružaju primarnu pravnu pomoć. Ovaj jednostavan, ali učinkovit pristup omogućuje strankama dobivanje konkretnih i dostupnih informacija.

**Zaključak:** Iz zaprimljenih odgovora županijskih ureda proizlazi da su u većini slučajeva osigurani pojedini osnovni elementi fizičke pristupačnosti za osobe s tjelesnim invaliditetom te da se, u praksi, nastoji prilagoditi postupanje prema OSI. Međutim, razina pristupačnosti i prilagodbi nije ujednačena u svim županijama, a komunikacijska pristupačnost, osobito prema osobama s mentalnim i intelektualnim oštećenjima, i dalje predstavlja izazov. Iako službenici u pravilu iskazuju spremnost na prilagodbu i navode da ne nailaze na veće teškoće, uočena je potreba za sustavnijim pristupom - kroz standardizirane prilagodbe, dodatne edukacije i jasnije, pristupačnije informiranje. Daljnjim unaprjeđenjem fizičke i komunikacijske pristupačnosti te boljim prikupljanjem podataka može se osigurati ravnopravniji i učinkovitiji pristup besplatnoj pravnoj pomoći za osobe s invaliditetom na području cijele Republike Hrvatske.

**Preporuke:(1)** Preporučujemo svim županijama i Gradu Zagrebu nastaviti raditi na unaprjeđenju fizičke pristupačnosti, potrebno je nastaviti s prilagodbom prostora ureda kako bi se osigurala potpuna fizička pristupačnost osobama s različitim vrstama invaliditeta, osobito u onim županijama u kojima još uvijek nisu osigurani svi elementi (dizala, pristupačni sanitarni čvorovi, taktilne staze i dr.); **(2)** Ministarstvu pravosuđa, uprave i digitalne transformacije preporučujemo sustavno provjeravati i dokumentirati razinu pristupačnosti ureda za besplatnu pravnu pomoć u svim županijama; **(3)** Županijama i Gradu Zagrebu preporučujemo uvesti redovite edukacije za službenike ureda za besplatnu pravnu pomoć o specifičnim načinima komunikacije s OSI uz uključivanje organizacija civilnog društva za pojedinu vrstu

invaliditeta radi zajedničkog definiranja prioriteta u prilagodbi i upoznavanja sa specifičnosti pojedine vrste invaliditeta; **(4)** Županijama i Gradu Zagrebu preporučujemo posebno osnažiti službenike za rad s osobama s intelektualnim i mentalnim poteškoćama, kod kojih se najčešće javljaju komunikacijski izazovi te u suradnji s udrugama OSI razviti smjernice za postupanje; **(5)** Preporučujemo unaprijediti informiranost i odgovornost službenika u tijelima koja odlučuju o pojedinom pravu OSI, primjerice HZZO i HZMO, da mogu uputiti stranku u mogućnost ostvarivanja prava na besplatnu pravnu pomoć; i **(6)** Ministarstvu pravosuđa, uprave i digitalne transformacije preporučujemo uspostaviti sustav prikupljanja statističkih podataka o broju OSI koje ostvaruju pravo na besplatnu pravnu pomoć, a kako bi se omogućila bolja analiza potreba i planiranje daljnjih mjera.

## 2.4. PRAVA OSOBA S DUŠEVNIM SMETNJAMA

Pritužbe koje zaprimamo ukazuju na složene izazove u skrbi o osobama sa psiho-socijalnim teškoćama u zajednici. Često nam se anonimno obraćaju susjedi ili članovi obitelji koji upozoravaju na ugrožavajuće uvjete u kojima žive osobe s duševnim smetnjama koje odbijaju pomoć sustava, a svojim ponašanjem ugrožavaju vlastite interese ili interese drugih osoba u svojoj okolini. Istodobno zaprimamo i pritužbe članova obitelji ili samih osoba sa psiho-socijalnim teškoćama na postupanja sustava socijalne skrbi kojima se, primjerice odlukama o smještaju u instituciju protiv njihove volje, zadire u njihovo pravo na osobnu autonomiju i život u zajednici. U svojim preporukama naglašavamo da sustav socijalne skrbi mora osigurati podršku koja poštuje autonomiju i pravo osobe na samoodređenje, dok se institucionalni smještaj smije koristiti samo kao krajnja mjera, kada su iscrpljeni svi drugi oblici pomoći.

Primjeri iz prakse također pokazuju da sustav često reagira tek kada dođe do ozbiljnog pogoršanja životnih uvjeta ili kada interveniraju susjedi ili policija, što upućuje na pretežno reaktivan, a ne preventivan pristup skrbi. Na potrebu posebne pažnje u takvim situacijama ukazuje i presuda u predmetu T.V. protiv Hrvatske pred Europskim sudom za ljudska prava, u kojoj je Sud utvrdio povredu prava na život zbog postupanja policije prema osobi sa shizofrenijom tijekom intervencije. Sud je zaključio da policija, iako svjesna psihičkog stanja osobe, nije odmah zatražila medicinsku pomoć te je primijenila sredstva prisile koja nisu bila „apsolutno nužna“, što je u kombinaciji s nedovoljnim medicinskim nadzorom tijekom prijevoza dovelo do smrtnog ishoda. Ovaj slučaj dodatno ukazuje na potrebu bolje edukacije policijskih službenika o postupanju prema osobama s duševnim smetnjama te jasnijeg normativnog uređenja takvih intervencija, uključujući mogućnost da ih provode posebno osposobljeni policijski službenici u suradnji s medicinskim stručnjacima, na što smo ukazali MUP-u te predložili izmjenu zakona u tom smislu.

U odnosu na osobe s duševnim smetnjama koje su počinile protupravno djelo u nebrojivom stanju te se nalaze na zavodima za forenziku psihijatrijskih bolnica obaviješteni smo kako se njihov prisilni smještaj često produljuje iz razloga što im se ne može osigurati smještaj u sustavu socijalne skrbi, zbog prekapacitiranosti ustanova, ali i zbog stigme forenzičkih pacijenata koji se smatraju opasnim.

Iako su psihijatrijske zdravstvene ustanove zakonski obvezane obavještavati POSI od smještaju osobe s duševnim smetnjama bez pristanka, takve obavijesti zaprimamo samo od nekolicine ustanova, a i veliki broj obavijesti ne odnosi se na smještaj bez pristanka, kako ga definira ZZODS. To ukazuje s jedne strane na nepoštivanje zakonske obveze, a s druge strane na još uvijek prisutno nerazumijevanje ove odredbe, iako je ona u primjeni od 01.01.2015. godine te

smo više puta svim psihijatrijskim ustanovama dostavili uputu o njezinoj primjeni, pa tako i ove godine.

Tijekom 2025. godine sve psihijatrijske ustanove i ustanove socijalne skrbi nisu izvršile zakonsku obvezu obavještanja Povjerenstva za zaštitu osoba s duševnim smetnjama o primjeni mjera prisile. U obrasce izvješća uvedena je nova stavka o ograničavanju (imobilizaciji) radi jasnijeg razlikovanja od mjera prisile i bolje evidencije. Povjerenstvo je pokrenulo suradnju s nadležnim ministarstvima radi unaprjeđenja regulacije primjene mjera prisile u ustanovama socijalne skrbi, uz planirane edukacije i izradu postupovnika tijekom 2026. godine. Analiza primjene mjera prisile u devet ustanova socijalne skrbi koje smo posjetili tijekom 2025. pokazala je da je primjena ovih mjera administrativno djelomično uređena, ali i dalje problematična u pogledu zakonitosti, transparentnosti i proporcionalnosti, uz nedostatak preventivnih aktivnosti. Zbog pritužbi na nezakonitu ili prekomjernu primjenu mjera prisile u obiteljskom domu i domu za starije i nemoćne privatnog osnivača predloženi su inspekcijski nadzori, pri čemu je obiteljskom domu takva praksa zabranjena, dok se provedba nadzora u domu za starije i nemoćne osobe još očekuje.

**Preporuke:** (1) Ministarstvu zdravstva: implementirati i pratiti mjere iz Strateškog okvira zaštite mentalnog zdravlja do 2030. godine; donijeti Akcijski plan za implementaciju sustava zaštite mentalnog zdravlja u zajednici; uspostaviti mobilne multidisciplinarnе timove; (2) Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: sustavno razvijati mrežu izvaninstitucionalnih usluga; (3) Hrvatski zavod za socijalni rad: uvesti proaktivni terenski rad, a ne samo postupanje po prijavi; razviti individualne planove podrške s jasnim ciljem reintegracije pojedinca; educirati stručne radnike o Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom; (4) Potrebno je ostvariti međuresornu suradnju sustava zdravstva i socijalne skrbi kako bi se osobama koje se otpuštaju sa forenzičkih odjela psihijatrijskih ustanova zajamčilo pravo na život u zajednici uz osiguranu podršku. Kada to nije moguće, bez odgađanja im je potrebno osigurati stalni smještaj u ustanovi, odnosno kod drugog pružatelja usluga; (5) Ministarstvu zdravstva i svim zdravstvenim psihijatrijskim ustanovama: potrebno je educirati zaposlenike o odredbama ZZODS-a i ukazati na dužnost obavještanja POSI o smještaju bez pristanka osoba s duševnim smetnjama sukladno čl. 26. ZZODS; (6) Ministarstvu pravosuđa, uprave i digitalne transformacije i Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: žurno je potrebno izmijeniti, odnosno unaprijediti regulativu vezano uz primjenu mjera prisile u ustanovama socijalne skrbi; do donošenja novih propisa, potrebno je primjenjivati aktualne odredbe, posebno u dijelu: razloga primjene, trajanja mjere, pauze (razgibavanja), mjerenja vitalnih parametara; osigurati stalni nadzor nad fiksiranom osobom, voditi preciznu evidenciju o primjeni mjera; primjenjivati mjere prisile isključivo kao krajnju mjeru i u najmanjem mogućem trajanju; (7) Ministarstvu zdravstva i Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: potrebno je provoditi kontinuiranu edukaciju radnika o primjeni deeskalacijskih tehnika i pravilnog evidentiranja primjene mjera prisile prema osobi s težim duševnim smetnjama; (8) Ministarstvu pravosuđa, uprave i digitalne transformacije: u materijalnom i kadrovskom smislu potrebno je osnažiti Povjerenstvo za zaštitu osoba s duševnim smetnjama - radi provođenja nadzora nad primjenom mjera prisile, ali i radi izvršavanja drugih njihovih ovlasti sukladno Zakonu o zaštiti osoba s duševnim smetnjama; i (9) Psihijatrijskim zdravstvenim ustanovama i ustanovama socijalne skrbi preporuča se poštivati zakonsku obvezu dostavljanja podataka o primjeni mjera prisile Povjerenstvu za zaštitu osoba s duševnim smetnjama

## 2.5. ZATVORSKI SUSTAV

OSI u zatvorskom sustavu suočavaju se s nepristupačnošću zatvorskih objekata zbog arhitektonskih barijera, poput stepenica i neprilagođenih sanitarnih čvorova, čim je otežano njihovo kretanje i sudjelovanje u svakodnevnim aktivnostima, a što može dovesti do povrede njihovih temeljnih ljudskih prava, uključujući pravo na jednakost i dostojanstvo. Osim uklanjanja arhitektonskih barijera, važno je i jačati kapacitete službenika pravosudne policije kroz edukaciju i osposobljavanje za rad s OSI, kako bi spriječili diskriminaciju na temelju invaliditeta te osigurali dosljedno poštivanje ljudskih prava zatvorenika s invaliditetom. Upravo s ovim ciljem, sudjelovali smo kao predavači na temeljnim tečajevima za službenike pravosudne policije na temu „Osobe s invaliditetom u zatvorskom sustavu“. Prema posljednjim dostupnim podacima iz Izvješća o radu zatvorskog sustava za 2024. godinu, u toj godini došlo je do povećanja broja okrivljenika kojima je sud odredio istražni zatvor prema odredbama čl. 135., a u vezi s čl. 551. ZKP-a (postoji vjerojatnost da bi okrivljenik koji je u vrijeme počinjenja protupravnog djela bio neubrojiv mogao zbog težih duševnih smetnji počiniti teže kazneno djelo) za čak 22,56% u odnosu na 2023. godinu te kapaciteti psihijatrijskih ustanova i Zatvorske bolnice u Zagrebu ne uspijevaju adekvatno odgovoriti na povećane potrebe za smještajem ovih okrivljenika. Iako ih je Zatvorska bolnica u Zagrebu u 2024. godini primila više nego prethodnih godina, dio okrivljenika (23,11%) cijelo vrijeme izvršavanja mjere istražnog zatvora proveo je u nekom od zatvora. Prosječno trajanje boravka ovih okrivljenika u Zatvorskoj bolnici u Zagrebu tijekom 2024. godine iznosilo je 105 dana, uključujući i vrijeme nakon donošenja pravomoćnog rješenja o prisilnom smještaju i liječenju, kada bi osoba morala biti upućena u odgovarajuću psihijatrijsku ustanovu bez odgode, na što se ponekad još neko vrijeme čeka uslijed nedostatka kapaciteta psihijatrijskih ustanova. Izneseni podatci ukazuju na nesrazmjer između potreba i kapaciteta za prihvata ove kategorije istražnih zatvorenika čime dolazi do povrede njihovih prava.

**Preporuka:** Potrebno je nastaviti poduzimati mjere radi osiguravanja pristupačnosti kaznenih tijela OSI svih vrsta oštećenja. Ministarstvo zdravstva i Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije moraju iznaći rješenje da se istražnim zatvorenici koji su u vrijeme počinjenja protupravnog djela bili neubrojivi osigura izvršavanje istražnog zatvora na odjelima za forenzičku psihijatriju zdravstvenih ustanova gdje će im biti zajamčena sigurnost i primjerena skrb o zdravlju.

## 2.6. POSLOVNA SPOSOBNOST I SKRBNIŠTVO

### Lišavanje poslovne sposobnosti i skrbništvo

Petnaest godina nakon ratifikacije KPOSI nisu poduzeti koraci kako bi se u nacionalno zakonodavstvo uveo institut podrške u odlučivanju, niti je isto predviđeno Nacionalnim planom izjednačavanja mogućnosti za OSI od 2021. do 2027. godine. Time tradicionalni sustav skrbništva, koji se temelji na supstitucijskom odlučivanju ostaje jedini oblik zaštite osoba koje nisu sposobne brinuti o nekom od svojih prava, potreba ili interesa. Tijekom 2025. godine obratilo nam se više osoba sa psiho-socijalnim teškoćama koje se protive pokretanju postupaka za lišenje poslovne sposobnosti, smatrajući da se tako krše njihova prava i da im skrbnička zaštita nije potrebna. U postupcima ih zastupaju posebni skrbnici koji su često pasivni i ne zastupaju mišljenje i želje stranke, dovodeći ih u neravnopravan položaj u odnosu na predlagatelja i ne pružajući im stvarnu pravnu zaštitu, na što upozoravamo godinama. S druge strane, zaprimljene su i pritužbe osoba za čije članove obitelji je nadležni područni ured HZSR-a odbio pokrenuti postupak radi lišenja poslovne sposobnosti, upućujući ih da taj postupak

pokrenu sami, iako su bile ostvarene sve zakonske pretpostavke sukladno kojima je područni ured HZSR-a dužan pokrenuti ovaj postupak.

Utvrđene su i nepravilnosti u postupanju jednog područnog ureda HZSR-a u smislu višegodišnjeg propusta da se osobi lišenoj poslovne sposobnosti imenuje skrbnik i kašnjenja u pokretanju postupaka preispitivanja lišenja poslovne sposobnosti, što je dovelo do pravne nesigurnosti i onemogućavanja korištenja zdravstvene zaštite. U ovim slučajevima preporučili smo provesti izvanredne inspekcijske nadzore kojima je utvrđeno kako je nadležni područni ured HZSR-a postupao protivno načelu pravodobnosti ostvarivanja socijalne skrbi i načela skrbničke zaštite. Upoznati smo s nemogućnošću ostvarivanja određenih prava osoba koje zbog svojih intelektualnih ili psiho-socijalnih teškoća nisu u stanju izraziti svoju volju, primjerice dati suglasnost za smještaj u instituciju niti drugu uslugu koja im je potrebna; nisu u stanju sklapati pravne poslove (otvoriti račun u banci primjerice), dati pristanak na liječenje i slično, a nisu lišene poslovne sposobnosti, nemaju zakonskog zastupnika niti punomoćnika niti su ovlastle osobu od povjerenja da u njihovo ime da tražene suglasnosti ili pristanke. Na ovaj problem ukazuju članovi obitelji, najčešće djeca dementnih roditelja kojima je potrebna skrb u smislu smještaja u instituciju ili različite zdravstvene usluge. Postupci za lišenje poslovne sposobnosti traju dugo, a odluke se moraju donijeti bez odgađanja.

U prethodnoj godini prituživali su nam se roditelji koji brinu o svojoj punoljetnoj djeci, odnosno odraslim OSI te i obavljaju skrbničku dužnost, a kojima je znatno otežano upravljanje i raspolaganje njihovim redovnim novčanim prihodima koji se isplaćuju na račun štićenika, a skrbnici ga mogu podići samo u poslovnici banke u kojoj je račun otvoren. Uz to nemaju mogućnost korištenja bankovne kartice i podizanja novca na bankomatu ili u nekoj drugoj poslovnici; nemaju mogućnost korištenja internet i/ili mobilnog bankarstva. Nadležno ministarstvo smo upozorili kako se skrbniku mora omogućiti raspolaganje stalnim novčanim primanjima štićenika na način koji za njega neće biti pretjerano tegoban te smo dali i konkretne prijedloge s ovim ciljem, ali isti nisu prihvaćeni. Zaprimili smo i više pritužbi štićenika na nemogućnost ili ograničenja u dostupnosti i slobodi raspolaganja vlastitim redovnim prihodom. U ovakvim slučajevima upozorili smo na nužnost poštivanja temeljnih načela skrbništva, naročito načela prihvaćanja želja i osobnih stavova štićenika, pa tako i u odnosu na raspolaganje njihovim prihodom, uslijed kojeg ne bi došlo do ugrožavanja njihovog interesa.

**Preporuke:** (1) Hrvatskom zavodu za socijalni rad: kod donošenja odluke o pokretanju postupka radi lišenja poslovne sposobnosti, tijekom trajanja sudskog postupka te prilikom izvršavanja skrbničkih ovlasti preporuča se primjenjivati načela Konvencije o pravima osoba s invaliditetom te temeljna načela skrbništva propisana Obiteljskim zakonom; (2) Hrvatskom zavodu za socijalni rad preporuča se omogućiti skrbnicima raspolaganje redovnim prihodom štićenika na način koji za njih neće biti pretjerano tegoban; (3) Centru za posebno skrbništvo preporuča se specijalizacija i edukacija posebnih skrbnika za zastupanje štićenika u postupcima lišenja poslovne sposobnosti; (4) Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike preporuča se osigurati dodatno zapošljavanje posebnih skrbnika u Centru za posebno skrbništvo kako bi mogli učinkovito zastupati osobe za koje je pokrenut postupak radi lišenja poslovne sposobnosti pred sudom; i (5) Obiteljskim zakonom trebalo bi postupke odlučivanja o poslovnoj sposobnosti učiniti žurnima.

## 2.7. POŠTIVANJE DOMA I OBITELJI

Postupajući po pritužbama na dugotrajnost postupaka za ostvarivanja prava na privremeno uzdržavanje DTUR i odraslih OSI upozoravali smo Agenciju za osiguranje radničkih tražbina na prekoračenje zakonskog roka za odlučivanje te smo preporučivali o zahtjevima stranaka odlučiti u najkraćem mogućem roku, a koje preporuke su i uvažene.

Postupali smo i po pritužbi osobe s intelektualnim i psiho-socijalnim teškoćama na povredu njezinih roditeljskih prava nakon što joj je oduzeta roditeljska skrb nad četvero djece i zasnovano posvojenje. Pritužiteljica je navela da u sudskom postupku nitko nije zastupao njezine interese, iako je osoba lišena poslovne sposobnosti i pod skrbništvom. U postupku je njezina skrbnica podržala prijedlog za lišenje roditeljske skrbi, unatoč izričitom protivljenju pritužiteljice, čime njezina volja i stavovi nisu bili zastupani. Utvrđeno je da je time došlo do povrede prava na učinkovit pristup pravosuđu i prava na pošteno suđenje, odnosno načela jednakosti oružja, jer OSI nije imala stvarno i učinkovito zastupanje u postupku koji se izravno odnosio na njezina temeljna prava.

Ovaj slučaj ukazuje na širi problem osiguravanja stvarnih procesnih jamstava za OSI u postupcima u kojima se odlučuje o njihovim roditeljskim pravima. Pravo OSI na roditeljstvo i obiteljski život jamči i KPOSI, koja obvezuje države da spriječe diskriminaciju na temelju invaliditeta u pitanjima obitelji i roditeljstva te osiguraju učinkovitu pravnu zaštitu. Na važnost stvarnog sudjelovanja OSI u postupcima koji se odnose na roditeljsku skrb ukazao je i Europski sud za ljudska prava u predmetu A. K. i L. K. protiv Hrvatske, utvrdivši povredu prava na obiteljski život oba podnositelja zahtjeva jer nadležni općinski sud koji je vodio postupak lišenja roditeljske skrbi podnositeljici nije dodijelio stručnu pomoć u zastupanju u tom postupku, iako je znao da je podnositeljica osoba s intelektualnim teškoćama. **Preporučuje se** Agenciji za osiguranje radničkih tražbina poštivati zakonske rokove za odlučivanje o zahtjevu stranke na privremeno uzdržavanje. **Preporučuje se** HZSR-u educirati zaposlenike područnih ureda HSZR-a o izvršavanju skrbničkih ovlasti primjenom odredbi KPOSI i temeljnih načela skrbništva propisanih Obiteljskim zakonom.

## 2.8. ŽENE S INVALIDITETOM

Promatrajući brojnost osoba ženskog spola koje su u riziku izloženosti dvostrukoj diskriminaciji skrećemo pozornost na podatke HZJZ-a na dan 17. studenoga 2025. godine prema kojima u RH živi 313.078 žena s invaliditetom te na taj način one čine oko 15,7% ukupnog stanovništva ženskog spola RH. U odnosu na prethodno izvještajno razdoblje kada je prema podacima na dan 19. studenoga 2024. godine, živjelo 295.295 žena s invaliditetom, razvidan je porast njihovog broja i udjela u broju osoba s invaliditetom sa 44,6% na 45% od ukupnog broja osoba s invaliditetom. Unatoč međunarodnim i nacionalnim zakonodavnim okvirima, žene s invaliditetom se u usporedbi sa ženama bez invaliditeta, još uvijek nalaze u životnim situacijama u kojima se moraju opravdavati za postupke koji se za žene bez invaliditeta podrazumijevaju (odlazak ginekologu, sklapanje braka, trudnoća itd.).

### **Dostupnost prilagođenih ginekoloških stolova na području Slavonije, Baranje i Srijema**

POSI se tijekom rada na problematici ostvarivanja prava na zdravlje žena s invaliditetom susreo s različitim primjerima nedostupnosti ginekoloških pregleda ženama s invaliditetom koje imaju tjelesno oštećenje. U odnosu na navedenu tematiku, POSI je tijekom 2025. godine ispitao dostupnost ginekoloških pregleda na području Slavonije, Baranje i Srijema te je radi

utvrđivanja stvarnog stanja dostupnosti ginekoloških pregleda od kliničkih bolničkih centara, općih i županijskih bolnica te domova zdravlja na području Slavonije, Baranje i Srijema zamolio: dostavu izvješća o broju pristupačnih i prilagođenih ginekoloških stolova u njihovoj ustanovi, te podatke o tome omogućuje li postojeća oprema ženama s tjelesnim invaliditetom da samostalno pristupe pregledu (samostalni dolazak i polijeganje na stol bez pomoći druge osobe). Od zaprimljenih 14 izvješća, sedam zdravstvenih ustanova ima u potpunosti pristupačan prostor i opremu, dvije nemaju uopće pristupačnu opremu, a pet ima djelomično pristupačne prostore, odnosno opremu. Detalji o pristupačnosti pojedine zdravstvene ustanove razvidni su u Izvješću o radu POSI za 2024. godinu.

### **Reproduktivna prava žena s invaliditetom**

Udruga Roditelji u akciji organizirala je dana 11. ožujka 2025. konferenciju i okrugli stol RESPECT za sve! Maternalna skrb s poštovanjem. Na konferenciji se raspravljalo o važnosti uvođenja skrbi s poštovanjem u sva hrvatska rodilišta, utjecaju iskustva porođaja na mentalno zdravlje majki te potrebnim koracima koji će pomoći izgradnji povjerenja između trudnica, roditelja, majki i zdravstvenih radnika i radnica. Tema je od važnosti i za žene s invaliditetom kojima je potrebno pristupati s poštovanjem i bez predrasuda, pružanjem primjerene podrške kako bi realizirale svoje temeljno ljudsko pravo na majčinstvo. Ženama s invaliditetom moraju biti dostupne sve informacije o trudnoći, porodu i roditeljstvu na jednakoj osnovi kao i ženama bez invaliditeta te ih se ne smije gledati isključivo kroz prizmu invaliditeta, već i kroz rodnu ulogu, koja uključuje potrebu za emocionalnom povezanošću s drugom osobom i partnerskom vezom te potrebom za majčinstvom.

## **2.9. SLOBODA OD IZRABLJIVANJA, NASILJA I ZLOSTAVLJANJA**

### **Nasilje nad djecom s teškoćama u razvoju**

Tijekom 2025. godine zaprimljeno je pet prijava vršnjačkog nasilja nad DTUR, pri čemu su majke u većini slučajeva upozorile na nepridržavanje Protokola o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima, a dio predmeta upućen je na postupanje Agenciji za odgoj i obrazovanje i pravobraniteljici za djecu. Iako broj prijava nije velik, djeca s teškoćama i dalje su u povećanom riziku od nasilja, što upućuje na potrebu dodatne edukacije i jačanja preventivnih programa u školama uz podršku Ministarstva znanosti, obrazovanja i mladih. U području seksualnog nasilja zaprimljeno je jedanaest obavijesti temeljem Protokola o postupanju u slučaju seksualnog nasilja od čega se sedam odnosi na vršnjačko seksualno nasilje, a četiri na nasilje odraslih osoba prema DTUR. Analiza pokazuje da su počinitelji vršnjačkog seksualnog nasilja najčešće dječaci s teškoćama u razvoju na početku puberteta, a ponašanja se kreću od verbalnog uznemiravanja do fizičkog kontakta bez pristanka, što zahtijeva jasnu i pravodobnu reakciju sustava. Preporučuje se razvoj jasnih smjernica, kontinuirana edukacija djelatnika te sustavna prevencija i nadzor kako bi se istodobno zaštitile žrtve i osigurao razvojno primjeren rad s djecom koja iskazuju rizična ponašanja.

Prema podacima MROSP-a, u razdoblju 2023.-2025. u 25-26 skloništa godišnje je bila smještena između 783 i 862 korisnika, većinom žena i djece, uključujući manji broj OSI. Ministarstvo financira većinu skloništa te provodi edukacije, medijske kampanje i EU projekte („Za nasilje nema opravdanja“, „NE rodno utemeljenom nasilju“), uz 24-satni rad Nacionalnog pozivnog centra (116 006). Uspostavljena je i nova služba za koordinaciju politika suzbijanja nasilja.

Istraživanje koje je proveo Grad Zagreb (2024.-2025.) pokazuje da su usluge skloništa i psihosocijalnog tretmana u Zagrebu razvijene i učinkovite, ali da postoji problem smještaja osoba s kompleksnim zdravstvenim i socijalnim potrebama. Preporučuje se koordinirani pristup i osiguravanje kontinuirane podrške nakon izlaska iz skloništa.

Primjena KPOSI naglašava obvezu razumne prilagodbe, ali i ravnopravno sudjelovanje korisnika u programima. Standardi za provođenje psihosocijalnog tretmana predviđaju isključujuće kriterije (npr. akutne mentalne bolesti), što može dovesti do situacija u kojima počinitelji nasilja ne izvršavaju mjeru. Stoga je preporučeno Ministarstvu pravosuđa, uprave i digitalne transformacije da razmotri normativna ili praktična rješenja za alternativne mjere, radi osiguravanja učinkovitog sankcioniranja i zaštite žrtava. Stručno povjerenstvo najavilo je razmatranje uključivanja smjernica u buduću reviziju Standarda.

### **Govor mržnje**

U povodu fizičkog napada na OSI u Rijeci izražena je sumnja da je motiv napada bio povezan s invaliditetom žrtve, što bi kaznenom djelu moglo dati obilježje zločina iz mržnje. Iako su napadači pronađeni i postupak je pokrenut, motiv predrasuda nije utvrđivan. OSI su često meta nasilja upravo zbog svoje različitosti, a takvi slučajevi nerijetko ostaju neprijavljeni.

Na europskoj razini održane su edukacije o suzbijanju govora mržnje, uključujući skup u organizaciji Europski opservatorij online mržnje u Pragu te seminar Equineta u Španjolskoj. Predstavljeni su alati, uključujući AI nadzornu ploču za prepoznavanje govora mržnje, te su razmijenjene dobre prakse u prevenciji i sankcioniranju. Preporuka CM/Rec(2022)16 Vijeće Europe definira govor mržnje kao izraze koji potiču nasilje, mržnju ili diskriminaciju na temelju osobnih karakteristika, uključujući invaliditet. Naglašava se potreba diferenciranog pristupa, ovisno o težini i kontekstu. Europski sud za ljudska prava koristi kriterije za procjenu ozbiljnosti govora mržnje i dopuštenosti ograničenja slobode izražavanja.

Zaključno, slučaj iz Rijeke i širi europski kontekst ukazuju na problem predrasuda prema OSI te na teškoće u prepoznavanju motiva mržnje. Potrebno je sustavno razmatrati invaliditet kao mogući motiv zločina iz mržnje, jačati institucionalne kapacitete i podršku žrtvama te kroz obrazovanje i javni diskurs smanjivati predrasude. Samo kombinacijom pravne zaštite i promjene društvenih stavova moguće je učinkovito suzbiti govor mržnje i spriječiti nasilje.

## **2.10. ZAŠTITA OSOBNOG INTEGRITETA OSOBE**

Istraživanje „*My Body, (but not) My Choice*“ koje je provela Women Enabled International pokazuje da žene s intelektualnim i psihosocijalnim invaliditetom često nemaju stvarnu mogućnost odlučivanja o vlastitom tijelu, vezama i roditeljstvu, jer odluke umjesto njih donose skrbnici ili obitelj bez pružanja odgovarajuće podrške i razumljivih informacija. Utvrđene su brojne prepreke u ostvarivanju seksualnih i reproduktivnih prava, uključujući ograničen pristup zdravstvenim uslugama, nedostatak pristupačne edukacije te povećan rizik od rodno uvjetovanog nasilja, osobito za žene koje žive u institucijama. Dodatna istraživanja (Buljevac, M. (2022). *Seksualnost i osobe s invaliditetom*, Zagreb: POSI; Godišnje izvješće POSI za 2021. i 2022. godinu) ukazuju na prisutnost diskriminatornih stavova dijela stručnjaka i roditelja, uključujući podršku sterilizaciji OSI i nepriznavanje njihova prava na seksualnost i roditeljstvo. Takve prakse i stavovi suprotni su temeljnim ljudskim pravima te obvezama iz KPOSI, osobito u pogledu jednakosti pred zakonom, zaštite od nasilja, poštivanja doma i obitelji te prava na zdravlje.

Nalazi potvrđuju potrebu za sustavnim uklanjanjem diskriminacije, razvojem modela podržanog odlučivanja, edukacijom stručnjaka i osnaživanjem žena s invaliditetom kako bi se osiguralo njihovo puno i ravnopravno sudjelovanje u društvu.

## **2.11. ZDRAVSTVO**

### **Onkološka skrb i palijativna skrb**

U izvještajnom razdoblju održani su sastanci s organizacijama civilnog društva koje pružaju podršku onkološkim bolesnicima na području Splitsko-dalmatinske i Karlovačke županije. Udruga „Sanus“ iz Splita istaknula je probleme nedostatne institucionalne podrške, raspršenog financiranja te potrebu jačanja rehabilitacije i razvoja dječje palijativne skrbi. Pozitivan pomak predstavlja otvaranje Odjela za dječju palijativnu skrb u Hospiciju Matošić te početak rada mobilnog palijativnog tima u Splitsko-dalmatinskoj županiji. Udruga „Jak kao Jakov“ iz Karlovca pruža financijsku, psihološku i praktičnu pomoć djeci oboljeloj od malignih bolesti te podršku pri povratku u školu, dok Udruga „Caspera“ Split upozorava na nedostatak pravovremenih i cjelovitih informacija nakon dijagnoze, dugo čekanje na preglede te nedovoljnu povezanost sustava. Kao primjer dobre prakse istaknuto je uvođenje koordinatora za onkološko liječenje u KBC-u Rijeka. Udruge iz ruralnih i otočnih područja upozoravaju na otežan pristup zdravstvenim uslugama, nedostatak informacija, slabu prometnu povezanost te nepostojanje adekvatne palijativne skrbi, osobito za starije i onkološke bolesnike.

U području palijativne skrbi u Karlovačkoj županiji utvrđeni su problemi kasnog uključivanja pacijenata, nedostatka mobilnih timova, neujednačenog razumijevanja palijativne skrbi te manjka stručnog kadra. Poseban izazov predstavlja porast broja osoba s demencijom i nedostatak specijaliziranih kapaciteta.

Zaključno, nužno je strateški razvijati palijativnu skrb i osigurati ravnomjernu, pravodobnu i dostupnu podršku svim pacijentima i njihovim obiteljima na području Republike Hrvatske. Preporučujemo Ministarstvu zdravstva daljnje unapređenje sustava onkološke i palijativne skrbi potpuno i cjelovito informiranje pacijenata odmah po dijagnozi, uvođenje koordinatora za onkološko liječenje u bolnicama, jačanje mobilnih palijativnih timova i kapaciteta u ruralnim sredinama, razvoj specijaliziranih jedinica i dnevnih boravaka za osobe s demencijom, bolju integraciju zdravstvenih i socijalnih usluga te suradnju s organizacijama civilnog društva, sustavnu edukaciju zdravstvenih djelatnika u području palijativne skrbi.

### **Dostupnost zdravstvenih usluga**

Tijekom izvještajnog razdoblja zaprimljeno je više pritužbi i obraćanja vezanih uz dostupnost i ostvarivanje prava OSI u sustavu zdravstva. Analiza slučajeva ukazuje na postojanje organizacijskih, komunikacijskih i infrastrukturnih prepreka koje u praksi otežavaju ravnopravan pristup zdravstvenim uslugama.

Posebno su istaknute poteškoće u komunikaciji s gluhim i gluhoslijepim osobama. Uočeno je nedovoljno razumijevanje uloge komunikacijskih posrednika/prevoditelja, njihovo nepravilno uključivanje u komunikaciju te nedostatna dostupnost u hitnim i redovitim postupcima. Time se dovodi u pitanje ostvarivanje prava na informirani pristanak i suodlučivanje o vlastitom liječenju. Također su prisutne poteškoće u pristupu informacijama zbog neprilagođene medicinske dokumentacije i nedostatka pristupačnih formata, kao i fizičke barijere unutar zdravstvenih ustanova.

U području ljekarničkih usluga zaprimljena je pritužba gluhe osobe kojoj u noćnim satima nije omogućena alternativna komunikacija pri ulasku u dežurnu ljekarnu, što je dovelo do uskraćivanja pravodobne zdravstvene usluge. Nakon upućene preporuke Hrvatskoj ljekarničkoj komori, nadležno strukovno tijelo prihvatilo je preporuku o potrebi osiguravanja primjerenih prilagodbi i dodatne edukacije ljekarnika.

Nadalje je ukazano na problem osiguravanja stručne podrške nepokretnim osobama pri dijagnostičkim postupcima, kada su pojedini pacijenti bili upućeni da sami organiziraju pomoć ili da se hospitaliziraju bez medicinske potrebe. Istaknuto je kako zdravstvene ustanove, sukladno načelima sigurnosti i jednakog pristupa zdravstvenoj zaštiti, imaju obvezu osigurati uvjete koji omogućuju sigurno i dostojanstveno pružanje usluge. Vezano za navedenu tematiku Ministarstvu zdravstva upućena je preporuka koja je i prihvaćena.

Dodatno je razmatrana dostupnost dijalize tijekom turističke sezone, kada OSI privremeno borave izvan mjesta prebivališta. Naglašena je potreba unapređenja koordinacije zdravstvenih ustanova kako bi se osigurao kontinuitet i dostupnost nužnih medicinskih usluga, u skladu s pravom na zdravlje, mobilnost i nediskriminaciju.

Zaprimljeni slučajevi potvrđuju da, unatoč postojanju odgovarajućeg zakonodavnog okvira, u praksi i dalje postoje prepreke koje zahtijevaju sustavno i koordinirano djelovanje. Potrebno je kontinuirano educirati zdravstvene djelatnike, osiguravati razumnu prilagodbu, unaprijed planirati podršku te uklanjati fizičke i komunikacijske barijere kako bi se ostvarila stvarna ravnopravnost OSI u sustavu zdravstva. Ostvarivanje prava OSI na zdravstvenu zaštitu i dalje u praksi nailazi na niz organizacijskih, komunikacijskih i infrastrukturnih prepreka. Iako normativni okvir pruža jasnu zaštitu prava na ravnopravnost i nediskriminaciju, nužno je dodatno unaprijediti provedbene mehanizme, osigurati sustavne prilagodbe te kontinuirano educirati zdravstvene djelatnike. Samo pravodobnim i koordiniranim djelovanjem nadležnih tijela moguće je osigurati stvarnu, a ne samo formalnu, jednakost u pristupu zdravstvenim uslugama za sve OSI.

### **Ortopedska pomagala**

Glavna tema 2. sastanka Stručnog savjeta POSI je bila problematika ortopedskih pomagala i lijekova, s naglaskom na način oblikovanja lista HZZO-a i rad nadležnog Zavoda. Sastanku su prisustvovali predstavnici organizacija i udruga OSI, akademske zajednice, pravobranitelj sa zamjenicom te predstavnice HZZO-a. Roditelji DTUR i same OSI već godinama ukazuju da ortopedska pomagala na listama HZZO-a ne odgovaraju stvarnim potrebama korisnika. Pomagala su često zastarjela, neadekvatna i ne prate suvremene standarde, zbog čega ne podržavaju kvalitetu života korisnika. Postojeći zakonski i podzakonski propisi ne uzimaju dovoljno u obzir stvarne potrebe korisnika, a nedostaju mehanizmi za sustavno uključivanje krajnjih korisnika u procese evaluacije i odabira pomagala.

Preporučuje se pojednostavljenje postupaka za uvrštavanje medicinskih proizvoda na liste HZZO-a i veće usmjerenje na stvarne potrebe DTUR i OSI. Cilj je omogućiti najviši ostvarivi zdravstveni standard i neovisan život korisnika, u skladu s KPOSI. Korisnici trebaju biti uključeni u procese evaluacije i odabira pomagala kako bi se osiguralo da proizvodi odgovaraju stvarnim svakodnevnim potrebama, a ne samo formalnim kriterijima. Redovito ažuriranje lista pomagala i lijekova nužno je radi pristupa suvremenijim, sigurnijim i učinkovitijim rješenjima. Kvalitetna pomagala doprinose i smanjenju troškova bolničkog liječenja i rehabilitacije.

Preporučeno je Ministarstvu zdravstva i HZZO-u razmotriti uspostavu savjetodavnog tijela koje bi uključivalo predstavnike OSI, čime bi se sustavno osigurala njihova perspektiva u odabiru i evaluaciji medicinskih proizvoda. Do tada se predlaže suradnja s predlagačima/distributerima medicinskih proizvoda i organizacijama civilnog društva koje okupljaju OSI kako bi se uvidjeli stvarni problemi OSI.

## **2.12. DJECA S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU**

### **Rana intervencija**

Usluga rane razvojne podrške je usluga definirana Zakonom o socijalnoj skrbi, a pružatelji su državni domovi ili ugovorni nedržavni pružatelji koji su u Mreži. Njihov je kapacitet očigledno nedostatan, pa su česte pritužbe roditelja koji dugotrajno čekaju početak usluge ili se ona pruža u nezadovoljavajućem intenzitetu. Prema podacima dobivenim od MROSP, na dan 23. siječnja 2025. godine u sustavu socijalne skrbi uslugu rane razvojne podrške ostvaruje 700 djece u dobi 0-3 godine te 1.130 djece u dobi 4-7. godina. Već ovaj podatak ukazuje da se u ranu razvojnu podršku ulazi prekasno. Nedostatak jasnih kriterija za primarnu i sekundarnu dijagnozu dodatno otežava procjenu potreba.

Ministarstvo zdravstva i Ured UNICEF-a za Hrvatsku 17. svibnja 2024. godine potpisali su Memorandum o razumijevanju vezano za pružanje tehničke podrške Ministarstvu zdravstva uključivanje vanjskog konzultanta/tvrtke sa ciljem izrade Nacionalnog strateškog plana za ranu intervenciju u djetinjstvu i Akcijskog plana za provedbu Nacionalnog strateškog plana za ranu intervenciju. U 2025. godini dovršena je verzija Nacrta Nacionalnog plana za ranu intervenciju u djetinjstvu za razdoblje od 2026. do 2030.

Područja kršenja dječjih prava i diskriminacija DTUR zahtijevaju brže djelovanje državnih institucija, suradnju stručnih institucija i podizanje svijesti o odgovornosti koju imamo prema djeci i u zaštiti njihovih prava. Stoga je potrebno žurno prihvaćanje Nacionalnog strateškog plana za ranu intervenciju u djetinjstvu i Akcijskog plana za provedbu i time osigurati sustav rane intervencije dostupan svakom djetetu.

### **Djeca i osobe s poremećajem iz spektra autizma**

Tijekom 2025. godine POSI je zaprimio više zamolbi psihijatrijskih bolnica za pomoć u osiguravanju odgovarajućeg smještaja u sustavu socijalne skrbi za djecu i osobe s poremećajem iz spektra autizma (PSA). U pravilu se radi o osobama s izraženim izazovnim ponašanjima, uključujući autoagresiju i heteroagresiju, koje tijekom godine višestruko bivaju hospitalizirane. Psihijatrijske bolnice u takvim slučajevima ne mogu osigurati zadovoljenje njihovih socijalnih, rehabilitacijskih i obrazovnih potreba.

Hrvatski zavod za socijalni rad u tim situacijama poduzima raspoložive mjere kako bi pronašao odgovarajući smještaj, no u praksi se takav smještaj rijetko može osigurati bez izravne intervencije Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. U pojedinim slučajevima ni takve intervencije nisu rezultirale trajnim rješenjem, pa je pružatelj usluge otkazao smještaj, dijete je vraćeno obitelji ili su se nastavile dugotrajne hospitalizacije.

Ovakvi slučajevi ukazuju na ozbiljne strukturne nedostatke sustava, u kojemu za dio djece i mladih s izraženim poremećajima u ponašanju nije moguće osigurati odgovarajući oblik skrbi, liječenja, rehabilitacije i obrazovanja u skladu s njihovim potrebama. Iz perspektive zaštite ljudskih prava i najboljeg interesa djeteta posebno zabrinjava nedostatak koordinirane i interdisciplinarnе podrške u lokalnim zajednicama te nedovoljno razvijene usluge zaštite

mentalnog zdravlja u zajednici. Kao posljedica takvih sustavnih nedostataka, djeci s izraženim razvojnim i ponašajnim teškoćama često nije moguće osigurati nastavak obrazovanja i rehabilitacijske podrške uz ostanak u obiteljskom okruženju.

MROSP-u je stoga upućena preporuka za poduzimanje konkretnih mjera za uspostavu održivog i cjelovitog sustava podrške osobama s poremećajem iz spektra autizma, koji će osigurati pravodobnu pomoć, smanjiti potrebu za dugotrajnim hospitalizacijama te omogućiti kontinuiranu rehabilitaciju i podršku u zajednici. Dosadašnje ponavljanje preporuka bez konkretne provedbe dovelo je do produblivanja problema i učestalih kriznih situacija.

## **2.13. ODGOJ I OBRAZOVANJE**

Kao i prethodnih godina uočavamo otežan pristup DTUR i mladima s invaliditetom odgoju i obrazovanju na svim razinama obrazovanja upravo zbog postojanja invaliditeta. Ograničavanje prava opravdava se njihovim „najboljim interesima“, a temeljno je riječ o još uvijek prisutnim predrasudama o njihovim sposobnostima i mogućnostima zbog fokusa na teškoći u razvoju/invaliditetu kao izvoru njihovih nemogućnosti. Stoga ponovno temeljno ističemo da je potrebno mijenjati svijest i doživljavati DTUR i OSI kao ravnopravne građane koji imaju sva prava kao i drugi uključujući pravo na obrazovanje uz obvezu osiguravanja pristupačnosti, razumne prilagodbe i potrebne podrške. U tom smjeru naglašavamo potrebu edukacije djelatnika odgojno-obrazovnih ustanova o ljudskim pravima, funkcioniranju DTUR i mladih s invaliditetom, primjerenim oblicima prepoznavanja njihovih individualnih potreba te i poučavanja u skladu s njima.

### **Predškolski odgoj i obrazovanje**

Pravilnici vrtića o upisu djece u vrtić najčešće nisu usklađeni s međunarodnim ugovorima i nacionalnim propisima te daju pravo odluke stručnih povjerenstava vrtića da odbije upis djeteta s teškoćama u razvoju ukoliko vrtić ne može osigurati potrebne specifične uvjete i prilagodbe. Navedeno predstavlja izravnu diskriminaciju s osnove invaliditeta kako uskratkom upisa tako i neosiguravanjem razumne prilagodbe. U odnosu na navedeno smatramo da je potrebno mijenjati i Državni pedagoški standard predškolskog odgoja i naobrazbe u dijelu koji definira lakše i teže teškoće u razvoju i njihovo uključivanje u redovite i posebne programe uz ograničavanje broja DTUR u grupama pri čemu se ne uzima u obzir njihovo funkcioniranje već sama dijagnoza. Kada se u konačnosti dijete upiše u vrtić njihov boravak se skraćuje na od sat vremena do maksimalno četiri sata dnevno ili ponekad čak i samo nekoliko dana tjedno uz obrazloženje da u najboljem interesu djeteta nije primjeren duži boravak u vrtiću. Ove godine susreli smo se i s primjerima isključivanja DTUR iz vrtića u potpunosti ili tijekom ljetnih mjeseci jednostranim postupanjem dječjih vrtića na temelju po našem mišljenju nezakonitih odredbi ugovora koje sklapaju s roditeljima.

Na otežani pristup predškolskom odgoju i obrazovanju utječe svakako i činjenica da MZOM još uvijek nije donijelo provedbeni propis kojim bi se regulirao način uključivanja te način i sadržaj osposobljavanja i obavljanja poslova pomoćnika za DTUR te stručnog komunikacijskog posrednika kao i postupak radi ostvarivanja prava na potporu pomoćnika za djecu i stručnog komunikacijskog posrednika. Stoga je preporuka žurno donošenje opisanog provedbenog propisa kako bi se praksa uključivanja pomoćnika za djecu i stručnih komunikacijskih posrednika ujednačila. Potrebno je i zapošljavanje cjelovitih stručnih timova u svim dječjim vrtićima te i osiguravanje potrebnih uvjeta za djecu koja tijekom boravka trebaju zdravstvenu njegu, posebnu prehranu i sl. U ovom trenutku ta djeca se ne upisuju u vrtiće ili se isključuju.

Iako je predškolski odgoj i obrazovanje u ingerenciji JLS smatramo nužnim da MZOM osigura jednaku provedbu propisa i pristup predškolskom odgoju i obrazovanju.

### **Osnovnoškolski i srednjoškolski odgoj i obrazovanje**

Kada govorimo u upisima u osnovne škole ponovno ističemo mišljenje da im je potrebno osigurati upis u najbližu školu po mjestu stanovanja uz osiguravanje individualiziranih pristupa i prilagodbi te potom u školskom okruženju utvrđivati je li potrebno školovanje po posebnom programu ili u posebnim uvjetima zbog potrebne rehabilitacije i habilitacije. U tom smjeru smatramo da je potrebno osigurati edukaciju kako članovima stručnih povjerenstava tako i djelatnika škola o ljudskim pravima, inkluziji i razumnoj prilagodbi. S početkom školske godine moraju imati osiguranu svu individualno potrebnu razumnu prilagodbu te tu ukazujemo na nužnost pravovremenog osiguravanja primjerenih programa obrazovanja, prilagođenih udžbenika (posebice za slijepce i slabovidne učenike), prilagođenog prijevoza, podrške pomoćnika u nastavi/stručnih komunikacijskih posrednika, pristupačnost škola i sl. Također kao i u vrtićima je potrebno osigurati potrebnu zdravstvenu zaštitu i njegu u prostorima škola kako ne bi bili isključeni iz redovitog obrazovanja i osposobljavanja. Ukoliko su smješteni u ustanove socijalne skrbi ponovno se susrećemo sa situacijom isključenosti iz srednjoškolskog obrazovanja zbog nemogućnosti osiguravanja smještaja blizu škole. Potrebno je osigurati i podršku školama prilikom njihovog uključivanja u izvanučioničku nastavu kako bi se na taj način osiguralo njihovo pravo te u potpunosti odmaklo od ideje uključivanja roditelja u provedbu. Ponovno ističemo potrebu kvalitetnijeg uređivanja radno-pravnog statusa i stručnog osposobljavanja pomoćnika u nastavi i stručnih komunikacijskih posrednika s ciljem osiguravanja kvalitete i kontinuiteta navedene podrške.

Kada govorimo o ustanovama s posebnim uvjetima obrazovanja ističemo da bi se u njima učenici trebali školovati samo iz razloga osiguravanja potrebnih rehabilitacijskih postupaka i programa. S obzirom da navedene ustanove provode i odgoj i obrazovanje i socijalne usluge uočavamo nužnost pravovremene i pojačane suradnje MZOM i MRMROSP. MRMROSP i MZOM trebaju pravovremeno odobravati zapošljavanja na već upražnjena radna mjesta prilikom odlaska djelatnika. Škole i osnivači, a potom i MZOM trebaju pravovremeno osigurati ustrojavanje posebnih razrednih odjela i nova zapošljavanja te pri tome voditi računa o primjerenom broju učenika ovisno o njihovim potrebama kako bi se osiguralo kvalitetno poučavanje od strane učitelja edukatora-rehabilitatora. Veličina i smještaj učionica posebnih razrednih odjela moraju biti primjerene potrebama učenika.

Kada govorimo o upisima učenika s teškoćama u razvoju u 1. razred srednje škole ponovno ističemo kako smatramo da bi osnovne škole i županijska upravna tijela nadležna za obrazovanje koja provode upisne postupke trebali roditeljima pojasniti postupak upisa i profesionalnog usmjeravanja učenika. Prilikom profesionalnog usmjeravanja učenika s teškoćama u razvoju potrebno je prvenstveno uzeti u obzir njihove interese i sposobnosti i odmaknuti fokus s pogleda na mogućnost svladavanja nastavnog kurikulumu i invaliditeta/teškoća u razvoju. Potrebno je osiguravati dostupnost posebnih strukovnih kurikula (pomoćna zanimanja) učenicima s teškoćama u razvoju ili potrebne podrške kako bi ostvarili svoje pravo na obrazovanje moguće i u drugom mjestu od mjesta prebivališta. Tijekom godine je donesen novi dokument Jedinostveni potpis zdravstvenih zahtjeva potrebnih za upis u strukovne kurikule u 1. razred srednje škole u kojem se ističu potrebne sposobnosti te i daje opis zanimanja i uvjeta u kojima se odvija učenje temeljeno na radu kako bi roditelji, učenici te i svi ostali stručnjaci mogli u realnim okolnostima donositi potrebne odluke za upis.

Naglašavamo nužnost osmišljavanja novih oblika obrazovanja i podrške za učenike s poremećajima iz autističnog spektra budući da uočavamo da na razini predškolskog, osnovnoškolskog i srednjoškolskog odgoja i obrazovanja su ovdje najveći izazovi koji vode u neki od oblika isključivanja iz vrtićkih/školskih sredina. Uočavamo nužnost žurnog osiguravanja edukacije vrtićkog i školskog osoblja o funkcioniranju djece i učenika s autizmom, pravovremeno prepoznavanje njihovih potreba i primjerenog postupanja djelatnika te i osiguravanja primjerenih uvjeta njihovog obrazovanja.

### **Visoko obrazovanje**

U cilju pružanja kvalitetne podrške i osiguravanja potrebne razumne prilagodbe studentima s invaliditetom te podrške nastavnicima u provedbi i poučavanju studenata s invaliditetom ponovno kao bitnim ističemo preporuku da se u odnosu na potrebe i broj studenata s invaliditetom predvidi radno mjesto stručnog voditelja kao i dodatna stručna radna mjesta (stručni suradnici i savjetnici) na visokim učilištima/sveučilištima koji će im pružati podršku. U ovom trenutku voditelji službi za podršku studentima s invaliditetom su najčešće administrativna radna mjesta iako u praktičnom dijelu su puno više od toga, a koordinatorima studenata s invaliditetom taj rad ne ulazi u zaduženja. Potrebno je osiguravati pristupačnost visokom obrazovanju sukladno interesima i sposobnostima – svake godine se susrećemo najmanje s jednim primjerom pritužbe uskrate prava upisa na studij s osnove invaliditeta. Uz sada već najvećim dijelom osigurane pristupačne i prilagođene sobe u studentskim domovima potrebno je razmatrati kvalitetno osiguravanje potrebne podrške. Naime, osobna asistencija tijekom nastave na visokim učilištima i u studentskim domovima u potpunosti je pokrivena Zakonom o osobnoj asistenciji. Ipak kako i sami studenti s invaliditetom vrlo često opisuju kao primjerenijim značaj vršnjačke potpore te i preporuku da se u studentskim domovima u popodnevnim i noćnim satima osiguraju zaposlenici koji bi pružali potrebnu podršku ukoliko nije osigurana osobna asistencija ili student smatra neprimjerenim da osobni asistent boravi cijelo vrijeme u sobi uz njega.

**Pristupačnost i prijevoz:** Kao i proteklih godina ponovno ističemo da je osim osiguravanja pristupačnosti odgojno-obrazovnih zgrada nužno potrebno razmatrati druge načine osiguravanja prilagođenog odnosno pristupačnog prijevoza na svim razinama odgoja i obrazovanja. Učenike s teškoćama u razvoju koji se školuju u posebnim razrednim odjelima i posebnim ustanovama dalje od adrese/mjesta stanovanja najčešće voze roditelji. MZOM roditeljima osigurava financijsku podršku kao i više dostupnih oblika financijske podrške prijevozu. Međutim, ponovno ističemo da bi navedeni prijevoz trebao biti osiguran od strane osnivača škole i lokalne zajednice bez uključivanja roditelja u isti s ciljem nesmetanog izvršavanja radnih i drugih obiteljskih obveza koje također utječu na kvalitetu života DTUR. Kada govorimo o studentima svake godine naglašavamo da je bitno da JLP(R)S osigura prilagođeni prijevoz kojim će osim obavljanja studentskih obveza biti omogućen i pristup drugim studentskim aktivnostima i životnim potrebama. Novčana potpora MZOM u određenim slučajevima nije dostatna za potreban prijevoz. **Preporuka:** Predlažemo da se u području predškolskog odgoja i obrazovanja te i visokog obrazovanja osmisli jedinstveni postupak evidencije i prikupljanja podataka o broju DTUR kako u redovitim tako i posebnim programima i posebnim ustanovama odgoja i obrazovanja te studenata s invaliditetom i udio u ukupnom broju djece odnosno studenata s ciljem kreiranja potrebnih politika.

## 2.14. OSPOSOBLJAVANJE I REHABILITACIJA

ZOSI je nositelj razvoja modela profesionalne rehabilitacije, dok su centri za profesionalnu rehabilitaciju (CPR-ovi) zaduženi za njegovu provedbu. Iako je vidljiv napredak u suradnji s poslodavcima i HZZ-om te porast broja naručenih usluga, u praksi su i dalje prisutni brojni strukturni i organizacijski izazovi koji utječu na učinkovitost sustava. CPR-ovi upozoravaju na nedostatak stručnog kadra, osobito edukacijskih rehabilitatora, psihologa i liječnika medicine rada, kao i na nedostatne prostorne i organizacijske kapacitete za provedbu svih usluga profesionalne rehabilitacije. Kao dodatni problem ističu se teritorijalne razlike u dostupnosti usluga, osobito u slabije prometno povezanim i ruralnim područjima, gdje je pristup rehabilitacijskim programima i potencijalnim poslodavcima znatno otežan. Također se uočava nedovoljna informiranost dijela poslodavaca o radnim potencijalima OSI, kao i nedostatak zaštitnih i integrativnih radionica u pojedinim regijama, što dodatno ograničava mogućnosti zapošljavanja osoba koje mogu raditi pod posebnim uvjetima. Istodobno, CPR-ovi ukazuju na potrebu razvoja programa socijalnog uključivanja za osobe koje trenutačno nisu spremne za rad na otvorenom tržištu rada, ali uz odgovarajuću podršku imaju potencijal za postupno uključivanje u svijet rada. Analize OECD-a dodatno upozoravaju na nedovoljnu povezanost sustava zapošljavanja, mirovinskog i zdravstvenog sustava te na činjenicu da se profesionalna rehabilitacija često pokreće tek nakon dugotrajnog bolovanja ili duljeg razdoblja nezaposlenosti, kada su izgledi za povratak na tržište rada znatno smanjeni. Poseban izazov predstavlja i ograničenje uključivanja u profesionalnu rehabilitaciju osoba starijih od 55 godina, kao i nedovoljno korištenje usluga profesionalne rehabilitacije u slučajevima kada je zahtjev za invalidsku mirovinu odbijen. POSI preporučuje daljnje jačanje kadrovskih i organizacijskih kapaciteta CPR-ova te osiguravanje ravnomjerne dostupnosti njihovih usluga na području cijele RH. Također se preporučuje poticanje osnivanja zaštitnih i integrativnih radionica u regijama u kojima su nedovoljno zastupljene, kao i provedba aktivnosti usmjerenih na poslodavce radi podizanja razine informiranosti o zapošljavanju osi i uklanjanja predrasuda. Potrebno je razvijati programe socijalnog uključivanja za osobe koje još nisu spremne za zapošljavanje, unaprijediti međusektorsku suradnju sustava zapošljavanja, zdravstva i mirovinskog osiguranja te omogućiti ranije uključivanje osi u profesionalnu rehabilitaciju, uključujući i tijekom razdoblja medicinske rehabilitacije. Takav pristup može pridonijeti učinkovitijem korištenju preostalih radnih sposobnosti OSI, povećanju njihove zapošljivosti te sprječavanju dugotrajne radne neaktivnosti.

## 2.15. ZAPOŠLJAVANJE I RAD

U području zapošljavanja i rada zaprimljene su brojne pritužbe OSI koje ukazuju na nepovjerenje u transparentnost i objektivnost natječajnih postupaka, osobito u javnom sektoru. Podnositelji pritužbi navode da imaju dojam kako su pojedini natječaji unaprijed namijenjeni određenom kandidatu te da su kriteriji i sustavi bodovanja ponekad postavljeni tako da daju prednost točno određenoj osobi. Kao posebno problematične ističu fazu intervjua, subjektivno vrednovanje kandidata i izostanak jasnog obrazloženja odluka o izboru. Zabilježen je i značajan broj pritužbi na diskriminatorne stavove članova natječajnih komisija, osobito u slučajevima kada se bez stručne procjene unaprijed dovodi u pitanje radna sposobnost kandidata s invaliditetom. I dalje su učestale pritužbe vezane uz ostvarivanje prava prednosti pri zapošljavanju pod jednakim uvjetima, pri čemu nedostatak jasno definiranih i provjerljivih kriterija otežava učinkovitu zaštitu tog prava. **Preporučuje se** unaprjeđenje transparentnosti i provjerljivosti kriterija odabira u javnim službama te redovita edukacija

članova natječajnih komisija o objektivnoj procjeni kompetencija i primjeni razumne prilagodbe. Uvođenje Centraliziranog sustava za zapošljavanje (CSZ) predstavlja važan iskorak u standardizaciji i transparentnosti postupaka. Međutim, ni strukturirani postupci ne isključuju mogućnost da na ocjenjivanje kandidata u fazi intervjua utječu subjektivni dojmovi ili predrasude. **Preporučuje se** da se u okviru CSZ-a svakom kandidatu s invaliditetom osigura razumna prilagodba sukladno njegovim individualnim potrebama, pri čemu unaprijed definirani oblici prilagodbe ne smiju predstavljati ograničenje ostvarivanja tog prava. U području rada i dalje su najčešće pritužbe zbog neosiguravanja razumne prilagodbe radnih uvjeta, organizacije rada i radnog mjesta. Razumna prilagodba predstavlja zakonsko pravo OSI i obvezu poslodavca, pod uvjetom da za njega ne predstavlja nerazmjerni teret. Iz pritužbi proizlazi da se radnici koji traže prilagodbe ili dodatne mjere podrške često percipiraju kao zahtjevni ili „problematični“, umjesto da se njihovi zahtjevi razmatraju u okviru te obveze. Takav ih pristup odvraća od daljnjeg traženja prilagodbi, osobito zbog straha od pogoršanja međuljudskih odnosa ili gubitka zaposlenja. Zaprimiteljne su i pritužbe u kojima zahtjevi za rad od kuće nisu razmatrani kao mogući oblik razumne prilagodbe, iako je takav način rada mogao ublažiti ili ukloniti poteškoće koje proizlaze iz invaliditeta u odnosu na rad. **Preporuka (1):** Preporučuje se poslodavcima da, kada ne postoje objektivne zapreke, takve zahtjeve razmatraju kao dio svoje obveze osiguravanja razumne prilagodbe. Pritužbe roditelja koji koriste pravo na rad s polovicom punog radnog vremena radi njege djeteta s teškoćama u razvoju ukazuju na poteškoće u organizaciji rada i nepovoljnije postupanje poslodavca prema njima zbog korištenja tog prava. **Preporuka (2):** Preporučuje se poslodavcima da raspored rada određuju u skladu sa svrhom zakona, uzimajući u obzir interese djeteta te potrebu usklađivanja obiteljskog i poslovnog života, kao i da se suzdrže od postupanja koje bi zaposlenog roditelja dovelo u nepovoljniji položaj. Zaprimiteljni su i brojni upiti OSI koje, zbog vrste i stupnja invaliditeta, ne mogu raditi puno radno vrijeme, iako nemaju formalno utvrđeno smanjenje radne sposobnosti. **Preporuka (3):** Preporučuje se razmotriti model vremenske poštude rada uz odgovarajuću naknadu, analogno rješenju za roditelje DTUR, kako bi se osigurao ravnopravan položaj OSI na tržištu rada i potaknuo njihov ostanak u svijetu rada.

## 2.16. PRISTUPAČNOST, STANOVANJE I MOBILNOST

### 2.16.1. Pristup dobrima i uslugama

Ravnopravno, sigurno, dostojanstveno i samostalno sudjelovanje OSI u životu zajednice nije moguće bez osigurane pristupačnosti javnih površina (npr. nogostupi, pješački prijelazi, parkirališna mjesta, trgovi, prometna signalizacija i dr.), građevina (npr. institucije, zdravstvene i obrazovne ustanove, sportski, kulturni, poslovni i dr. objekti javne namjene) te usluga i sadržaja namijenjenih javnosti. Osiguranje pristupačnosti pri tome nije izraz dobre volje ili fakultativna mjera, već jasno propisana obveza koja proizlazi iz KPOSI, antidiskriminacijskog zakonodavstva i nacionalnih propisa. Unatoč određenim pozitivnim pomacima tijekom 2025. godine, podaci iz izvješća državnih i javnih tijela te saznanja stečena postupanjem po pritužbama, a koja su detaljnije prikazana u cjelovitom izvješću, upozoravaju da su prepreke u izgrađenom okruženju, nepristupačnost javnih površina, objekata javne i poslovne namjene te pojedinih usluga i dalje široko prisutna pojava. Zabrinjavajuća je činjenica da se dio planiranih prilagodbi i infrastrukturnih zahvata iz godine u godinu zadržava u fazi planiranja, projektne dokumentacije ili dogovora, dok konkretniji rezultati izostaju. Takvo stanje OSI otežava ili onemogućuje samostalno, sigurno i dostojanstveno korištenje javnih usluga, pristup institucijama, ostvarivanje socijalnih i drugih prava te ravnopravno sudjelovanje u

svakodnevnom životu. Stoga preporučujemo državnim tijelima, jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave te pružateljima javnih i privatnih usluga da pristupačnost sustavno uključuju u sve faze planiranja, projektiranja, javne nabave, izgradnje, rekonstrukcije i održavanja prostora, proizvoda i usluga, kao obvezni standard, a ne kao naknadnu ili fakultativnu prilagodbu. Posebno ističemo potrebu za učinkovitijim nadzorom i sankcioniranjem slučajeva nepristupačnosti, određivanjem jasnih rokova i odgovornosti za provedbu planiranih aktivnosti te dosljednom primjenom načela univerzalnog dizajna. Ujedno preporučujemo da javnopravna tijela proaktivnije, planski i odgovorno koriste sva raspoloživa sredstva za poboljšanje pristupačnosti, uključujući vlastite proračunske izvore, sredstva europskih fondova te druge dostupne nacionalne i javne izvore financiranja, kako bi se ubrzalo uklanjanje prepreka i osigurala stvarna dostupnost prostora i usluga. Također, nužno je osigurati aktivno uključivanje OSI i njihovih predstavnika u procese planiranja i odabira konkretnih rješenja, kako bi elementi pristupačnosti bili stvarno funkcionalni i primjenjivi u praksi. Preporučujemo i kontinuirano podizanje razine svijesti društva te edukaciju donositelja odluka, stručnih službi, projektanata, izvođača i pružatelja usluga o važnosti osiguranja pristupačnosti kao temeljnog ljudskog prava i preduvjeta za izjednačavanje mogućnosti OSI. Pristupačnost mora postati standard djelovanja svih odgovornih dionika, a ne iznimka ovisna o pojedinačnoj procjeni, prioritetima ili raspoloživim sredstvima.

### 2.16.2. Cestovni prijevoz

Tijekom 2025. godine uočeni su pozitivni pomaci u području mobilnosti OSI, osobito kroz stabilizaciju i učinkovitu primjenu novog normativnog okvira i automatiziranog sustava za ostvarivanje povlastica u prometu, što potvrđuje povećan broj korisnika prava i manji broj pritužbi u tom dijelu. Istodobno, brojne pritužbe i dalje upozoravaju da pristupačnost cestovnog prijevoza nije sustavno i ravnomjerno osigurana na području cijele RH. OSI se i dalje suočavaju s nepristupačnim vozilima javnog prijevoza, neprilagođenom infrastrukturom, nedostatkom organiziranog prilagođenog prijevoza, osobito u manjim sredinama, ruralnim područjima i na otocima, kao i s nedovoljnim brojem, neodgovarajućom izvedbom i učestalom zlouporabom parkirališnih mjesta namijenjenih vozilima kojima se prevoze OSI. Stoga preporučujemo da se pristupačnost cestovnog prijevoza osigurava sustavno i cjelovito, u skladu s načelom univerzalnog dizajna, uz istodobno osiguravanje fizičke, informacijsko-komunikacijske i funkcionalne pristupačnosti za osobe svih vrsta invaliditeta. Jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave preporučujemo da, uz osiguravanje dostupnog prijevoza prilagođenim vozilima, sustavno unapređuju i pristupačnost javnog prijevoza općenito, uključujući vozila, stajališta, kolodvore, informacije o voznom redu i druge elemente prometne infrastrukture, kako bi OSI bilo omogućeno stvarno i ravnopravno korištenje prijevoza u svakodnevnom životu. Također, preporučujemo planiranje i uređenje dovoljnog broja potpuno pristupačnih parkirališnih mjesta prema stvarnim potrebama OSI, a ne samo prema propisanom minimumu. Posebno naglašavamo potrebu pravodobnog uključivanja OSI i njihovih organizacija u planiranje prometnih rješenja, nabavu vozila i uređenje infrastrukture, kako bi donesena rješenja bila stvarno primjenjiva u praksi. Preporučujemo nastavak i intenziviranje ciljanih preventivno-represivnih akcija policije i prometnih redarstava radi suzbijanja nepropisnog parkiranja i zlouporabe parkirališne karte, uz jačanje suradnje s udrugama i medijima radi podizanja svijesti javnosti. Također, preporučujemo praćenje provedbe novog sustava ostvarivanja prava u području mobilnosti te osiguravanje da i novi sustav naplate cestarine bez zaustavljanja OSI omogući jednostavno, jasno i pristupačno korištenje prava bez dodatnih administrativnih prepreka. **Zaključak:** Ponovno upozoravamo

na potrebu izmjene normativnog okvira kojim su uređeni uvjeti za ostvarivanje prava na korištenje parkirališnih mjesta obilježenih znakom pristupačnosti, na način da se to pravo temelji na stvarnim funkcionalnim potrebama osobe, a ne isključivo na postotku tjelesnog oštećenja.

### 2.16.3. Pomorski prijevoz

Tijekom 2025. godine uočen je značajan porast broja OSI koje koriste navedene povlastice u usporedbi s prethodnom godinom, što upućuje na povećanu informiranost korisnika, ali i na veću potrebu za dostupnim i prilagođenim oblicima prijevoza. Istodobno, evidentiran je i porast broja prevezenih osobnih automobila korisnika prava i kod Jadrolinije i kod Rapske plovidbe, što dodatno potvrđuje trend rasta korištenja ovih pogodnosti. POSI je predložio ujednačavanje propisa kako bi oni u potpunosti ispunjavali svoju svrhu sukladno preuzetim međunarodnim obvezama. U tom smislu predloženo je ukidanje sufinanciranja usluge željezničkog i pomorskog putničkog prijevoza od strane OSI u svim postotnim omjerima, uz preporuku uvođenja besplatnog prijevoza za sve kategorije OSI za propisani broj putovanja godišnje, kao i jasno definiranje čl. 6. Zakona o povlasticama u prometu. POSI smatra kako je u području korištenja povlastica nužno uključiti sve oblike invaliditeta koji uzrokuju funkcionalnu ovisnost u svakodnevnom životu. Posebno se ističe da su osobe s nevidljivim invaliditetima, poput osoba s duševnim smetnjama, osoba s intelektualnim teškoćama i drugih sličnih skupina, u postojećem normativnom okviru u značajnoj mjeri izostavljene, što zahtijeva žurnu zakonodavnu intervenciju radi osiguravanja jednakog pristupa pravima. Prema podacima Jadrolinije, sustavno su prioritet ukrcaja vozila kojima se prevoze OSI riješili Lučka uprava Cres (za polaske Merag - Valbiska i Porozina - Brestova) te Županijska lučka uprava Splitsko-dalmatinske županije za polaske Supetar - Split, dok ostale Lučke uprave funkcioniraju na način da osiguraju prioritetni ukrcaj na zahtjev korisnika. Jadrolinija je na linijama bez rezervacije mjesta za vozila omogućila direktan ukrcaj na trajekt putnicima s Nacionalnom iskaznicom za OSI, bez potrebe prethodnog odlaska u agenciju, kao i kupovinu karte putem web prodaje i mobilne aplikacije uz registraciju iskaznice. Korisnicima je omogućen ukrcaj na trajekte uz predodženu iskaznicu. Iznimka su samo trajektne linije na kojima se prodaja karata obavlja za određeni sat polaska, odnosno gdje putna karta znači rezervaciju mjesta na trajektu za vozilo, te se na tim linijama preporučuje kupovina karte unaprijed putem jednog od prodajnih kanala Jadrolinije. Rapska plovidba do sada nije imala mogućnosti rezervacije karata za određeno vrijeme polaska jer ne postoji odgovarajuća infrastruktura u lukama koja bi omogućila provedbu takve usluge, što je nepromijenjeno i u odnosu na 2025. godinu. Vezano za prioritetni ukrcaj vozila i OSI, isto se provodi uz pomoć djelatnika lučke uprave, koji su zaduženi za red na pristaništu. **Zaključak:** POSI je i dalje stava da se osiguravanje prioritetnog ukrcaja vozila kojima se prevoze OSI na trajektnim linijama, može smatrati razumnom prilagodbom, odnosno razumnom mjerom pomoći u lukama putnicima s invaliditetom sukladno Uredbi (EU) Br. 1177/2010 Europskog Parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

### 2.16.4. Željeznički prijevoz

Tijekom 2025. godine nastavljeno je praćenje i provedba mjera radi unaprjeđenja pristupačnosti željezničkog prijevoza OSI, sukladno nacionalnom zakonodavstvu i uredbama Europske unije. Prema podacima HŽ Putničkog prijevoza d.o.o. (HŽPP), u 2025. godini ostvareno je 29.996 putovanja osoba s invaliditetom, pri čemu je najveći broj putnika

otpremljen iz kolodvora Zagreb Glavni kolodvor, a zatim iz Vinkovaca, Osijeka, Koprivnice i drugih većih kolodvora. HAKOM, FER, HŽ Infrastruktura (HŽI) i HŽPP nastavljaju projekt postavljanja komunikacijskih ploča radi olakšavanja komunikacije osobama s poteškoćama u govoru. Ploče su postavljene u Zagrebu Glavnom kolodvoru i u 26 vlakovnih garnitura. HŽPP provodi i edukacije zaposlenika radi unaprjeđenja kvalitete usluge za OSI. Sukladno Uredbi (EU) 2021/782, HŽI i HŽPP pružaju informacije o pristupačnosti te pomoć pri ulasku, izlasku i putovanju vlakom, uz obvezu najave 24 sata unaprijed. Tijekom 2025. godine 466 osoba zatražilo je pomoć te je svima pomoć pružena. Modernizacijom voznog parka HŽPP raspolaže sa 70 pristupačnih niskopodnih vlakova opremljenih rampama i prilagođenim sanitarnim čvorovima, a dodatnih šest elektrodizelskih vlakova bit će uvedeno u promet tijekom 2026. godine. U deset kolodvora osigurane su pokretne platforme za vlakove bez rampe. Od 1. siječnja 2026. OSI koje posjeduju Nacionalnu iskaznicu s oznakom mogućnosti putovanja vlakom ostvaruju pravo na besplatan javni željeznički prijevoz u RH. HŽI je tijekom 2025. godine provodio infrastrukturne projekte na više dionica (npr. Križevci-Koprivnica-DG, Dugo Selo-Križevci, Hrvatski Leskovac-Karlovac i dr.), uključujući rekonstrukcije kolodvora i stajališta te ugradnju dizala, rampi, taktilnih opločnika i drugih elemenata pristupačnosti. Radovi su na većem broju lokacija još u tijeku. **Mišljenje:** U 2025. godini poduzete su konkretne i mjerljive aktivnosti u cilju povećanja fizičke, komunikacijske i informacijske pristupačnosti željezničkog sustava. Posebno se ističu modernizacija voznog parka, infrastrukturni zahvati te osiguravanje prava na besplatan prijevoz. Međutim, pristupačnost i dalje u određenoj mjeri ovisi o prethodnoj najavi putovanja i tehničkoj opremljenosti pojedinih kolodvora. **Preporuka:** Preporučuje se nastavak modernizacije infrastrukture i voznog parka, jačanje tehničkih rješenja koja omogućuju veću samostalnost OSI, kontinuirana edukacija zaposlenika te unapređenje koordinacije između HŽI-a, HŽPP-a i regulatornih tijela, radi postizanja potpune i ujednačene pristupačnosti željezničkog sustava u Republici Hrvatskoj.

### 2.16.5. Zračni prijevoz

Zračne luke u Republici Hrvatskoj – Zračna luka Franjo Tuđman Zagreb, Zračna luka Sveti Jeronim Split, Zračna luka Zadar, Zračna luka Ruđer Bošković – Dubrovnik, Zračna luka Rijeka, Zračna luka Pula, Zračna luka Osijek i Zračna luka Brač – u najvećoj su mjeri arhitektonski prilagođene OSI. U pravilu su osigurani pristupačni sanitarni čvorovi, rezervirana parkirališna mjesta, ambulift vozila za ukrcaj/iskrcaj te kontinuirana edukacija zaposlenika. Tijekom 2025. godine većina zračnih luka nije provodila dodatne građevinske prilagodbe jer nije utvrđena potreba za uklanjanjem novih prepreka. **Mišljenje i preporuke:** Zračni prijevoz i dalje je infrastrukturno najpristupačniji oblik prijevoza za OSI u RH. Putnički terminali su u velikoj mjeri prilagođeni, a zaposlenici redovito educirani. Međutim, nedostatak pristupačnog shuttle i javnog prijevoza do i od zračnih luka ostaje ključni problem. S obzirom na važnost turizma i činjenicu da OSI čine značajnu skupinu korisnika turističkih usluga, osiguranje pristupačnog prijevoza do i od zračnih luka nužno je za daljnje unaprjeđenje dostupnosti i konkurentnosti turističke ponude. Potrebno je snažnije uključivanje svih relevantnih dionika - zračnih luka, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te nadležnih ministarstava - radi sustavnog rješavanja ovog pitanja.

### 2.16.6. Pristupačan turizam

RH je ratifikacijom KPOSI preuzela obvezu osigurati OSI ravnopravan pristup turističkim odredištima, uslugama i sadržajima. Tijekom 2025. godine POSI je provodio aktivnosti usmjerene na poticanje razvoja pristupačne i inkluzivne turističke ponude kroz postupanje po

pritužbama, davanje preporuka te podizanje svijesti o važnosti pristupačnosti i njezinu društvenom i gospodarskom značaju. Pritužbe OSI pokazuju da se i dalje susreću s brojnim preprekama. Problemi se pojavljuju već pri planiranju putovanja zbog nedostatka pouzdanih informacija o pristupačnosti smještaja i turističkih sadržaja. Ponuda prilagođenog smještaja često je ograničena, a dodatne poteškoće stvaraju nepristupačan prijevoz, javne površine, plaže i turistički objekti. Također se ističe nedostatak prilagodbi za različite vrste invaliditeta te nedovoljna educiranost turističkih djelatnika, što negativno utječe na iskustvo turista s invaliditetom. Pravobranitelj je lokalnim i regionalnim vlastima te turističkim zajednicama preporučio aktivnije uključivanje u uklanjanje prepreka i razvoj inkluzivne turističke ponude. Naglašena je važnost održavanja elemenata pristupačnosti, prikupljanja točnih informacija o pristupačnosti i boljeg planiranja turističkih sadržaja kako bi destinacije bile dostupne svima. Istodobno su se provodile aktivnosti podizanja svijesti kroz suradnju s Ministarstvom turizma i sporta, edukacije i promotivne aktivnosti koje ističu potencijal pristupačnog turizma. Ministarstvo kroz različite programe i javne pozive potiče projekte koji uključuju prilagodbu infrastrukture, primjenu univerzalnog dizajna i zapošljavanje OSI. Statistički podatci pokazuju da oko trećina hotela raspolaže prilagođenim smještajnim jedinicama, ali je njihova raspodjela neravnomjerna, s većom koncentracijom u obalnim županijama. Nakon određenog rasta do 2021., podatci za 2025. ukazuju na stagnaciju u razvoju pristupačnih smještajnih kapaciteta.

Zaključno, iako postoje određeni pomaci i poticajne mjere na državnoj razini, pristupačnost turističke ponude u Hrvatskoj i dalje nije ujednačena. Potrebni su veći naponi lokalnih vlasti i turističkih dionika, kao i osiguravanje točnih informacija o pristupačnosti te razvoj sustava provjere kako bi se spriječilo netočno oglašavanje pristupačnih sadržaja i osiguralo ravnopravno sudjelovanje OSI u turizmu.

### **2.16.7. Digitalna pristupačnost i umjetna inteligencija**

**Digitalna pristupačnost** podrazumijeva oblikovanje mrežnih stranica, mobilnih aplikacija te drugih digitalnih sadržaja i usluga na način da ih sve osobe, neovisno o vrsti i težini invaliditeta, mogu ravnopravno koristiti, razumjeti i njima upravljati. U RH obveza osiguravanja digitalne pristupačnosti javnog sektora uređena je Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora, koji se odnosi na pristupačnost mrežnih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora te obvezuje tijela državne uprave, druga državna tijela, JLP(R)S i druga javna tijela. Tijekom 2025. godine normativni je okvir dodatno osnažen donošenjem Zakona o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, kojim je u naše zakonodavstvo prenesen Europski akt o pristupačnosti i koji obuhvaća širi krug proizvoda i usluga dostupnih na tržištu (npr. računala i pametni uređaji, operativni sustavi, bankomati, elektronički komunikacijski uređaji, audiovizualne medijske usluge, e-trgovine, e-knjige, potrošačke bankarske usluge, telekomunikacijske usluge, digitalne platforme, aplikacije i dr.). Njime se propisuje obveza da proizvodi i usluge budu dizajnirani i pružani na način koji omogućuje njihovu uporabu što većem broju korisnika, osobito OSI, uz obvezu osiguravanja pristupačnih informacija, sučelja i komunikacijskih kanala. Iskustva i saznanja prikupljena tijekom 2025. godine, a koja su detaljnije prikazana u cjelovitom izvješću, ukazuju na pozitivne pomake u osiguravanju digitalne pristupačnosti, ali i na još uvijek raširene prepreke i izazove. Nepristupačni dokumenti i datoteke, nedovoljna educiranost zaposlenika i stručnjaka koji izrađuju digitalne sadržaje, izostanak sustavnijeg uključivanja OSI u osmišljavanje i testiranje rješenja te pozivanje dijela obveznika na nesrazmjerno opterećenje bez dostatnog opravdanja, najčešći su razlozi zbog kojih se OSI otežava ili onemogućuje pristup informacijama i uslugama u digitalnom okruženju. Stoga preporučujemo daljnje jačanje

stručnih kapaciteta i svijesti o obvezi osiguranja pristupačnosti, uspostavu učinkovitijeg sustava nadzora digitalne pristupačnosti te intenzivnije uključivanje OSI i njihovih predstavnika u razvoj i provjeru digitalnih rješenja.

**Utjecaj umjetne inteligencije na prava osoba s invaliditetom** - Brzi razvoj umjetne inteligencije otvara značajne mogućnosti za unapređenje kvalitete života OSI, osobito u području pristupa informacijama i komunikacijama, obrazovanja, zapošljavanja, svakodnevnog funkcioniranja i neovisnog življenja. Istodobno, razvoj i primjena sustava UI nose i ozbiljne rizike, osobito u pogledu diskriminacije, povrede privatnosti, isključivanja iz digitalnih usluga te donošenja netočnih ili nepravednih odluka u područjima kao što su zapošljavanje, socijalna zaštita, zdravlje, osiguranje i pristup uslugama. Tijekom 2025. godine POSI je sudjelovao u izradi Nacionalnog plana za razvoj umjetne inteligencije do 2032. godine i Akcijskog plana za njegovu provedbu, upućujući preporuke i iznoseći prijedloge za donošenje mjera koje će osigurati da razvoj i uporaba UI budu utemeljeni na ljudskim pravima, jednakosti, pristupačnosti i zabrani diskriminacije. Također, u odnosu na Akt EU o umjetnoj inteligenciji koji je prvi sveobuhvatni pravno obvezujući okvir za regulaciju umjetne inteligencije, važno je spomenuti kako je u sklopu provedbe Akta, POSI određen kao jedno od tijela nadležnih za zaštitu temeljnih prava u kontekstu korištenja visokorizičnih sustava UI. S tim u vezi, preporučujemo osnaživanje kadrovskih, financijskih i tehničkih kapaciteta svih nadležnih tijela za provedbu Akta te uspostavu trajnog međuinstitucionalnog mehanizma suradnje kako bi se osiguralo učinkovito, ujednačeno i pravodobno postupanje svih nadležnih tijela u zaštiti temeljnih prava u kontekstu primjene sustava UI. Mišljenja smo kako je iznimno važno osigurati edukacije OSI, donositelja odluka i stručnjaka o prednostima, rizicima i načinu funkcioniranja UI, kao i sustavno provjeravati pristupačnost i nediskriminatornost alata koji se uvode u javni i privatni sektor, a preporučujemo i uključivanje OSI i njihovih predstavnika u razvoj, testiranje, procjenu učinaka i nadzor sustava UI.

#### **2.16.8. Pristupačno stanovanje**

Nemogućnost osiguranja pristupačnog i primjerenog stambenog prostora za život je jedna od najvećih prepreka koje OSI ugrožavaju egzistenciju i sprječavaju mogućnost neovisnog življenja. Isto tako, zbog nepristupačnosti stambenih zgrada (najčešće starije gradnje), veliki broj OSI koje posjeduju vlastitu nekretninu, živi i nalazi se u uvjetima koji često sličje kućnom pritvoru jer bez pomoći drugih osoba nisu u mogućnosti često i godinama izaći iz vlastitog doma.

U odnosu na pristupačnost stambenih prostora, pravobranitelj je i tijekom 2025. godine zaprimio različite upite i pritužbe vezane za pristupačnost stambenih zgrada i zajedničkih prostora unutar stambenih jedinica (zajedničke prostorije, hodnike, ulazne prostore i sl.) kao i nedostatak razumijevanja susjeda za potrebe osiguravanja pristupačnosti i razumne prilagodbe (nerazumijevanje potrebe ugradnje dizala, rampi i sl., nedavanje suglasnosti...).

**Inicijativa POSI na području pristupačnog stanovanja** : Javnim pozivom za nominiranje projekata i aktivnosti za dodjelu financijske potpore za održivi povratak na potpomognuta područja Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine od 21. ožujka 2025. godine poziva sve zainteresirane jedinice lokalne samouprave (općine/gradove) na potpomognutim područjima da dostave prijedloge projekata koji se odnose na održivi povratak, ostanak i naseljavanje u svrhu pristupačnosti i unapređivanja lokalne infrastrukture, osobito izgradnje, obnove i rekonstrukcije objekata socijalne i komunalne infrastrukture, vodeći računa o zaštiti okoliša, energetske učinkovitosti i neovisnosti. S obzirom na važnost

osiguranja pristupačnosti Pravobranitelj je Ministarstvu prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine preporučio u sljedećem javnom pozivu kao dodatni kriterij bodovanja dodati kriterij „objekti koji se grade/obnavljaju sa ciljem osiguranja pristupačnosti“. Navedeno smatramo važnim za usvojiti s obzirom da su potpomognuta područja ona područja koja prema stupnju razvijenosti zaostaju za prosjekom Republike Hrvatske odnosno da se najčešće radi o ruralnijim dijelovima Republike Hrvatske u kojima često kao društvo po pitanju osiguranja pristupačnosti ne udovoljavamo zakonskim i konvencijskim uvjetima. **Zaključak i preporuke:** Pozdravljamo započeti proces donošenja Programa ugradnje dizala i uređaja za olakšan pristup za slabo pokretne osobe u postojeće zgrade kojim se, između ostaloga, razrađuju mjere za poticanje ugradnje dizala i uređaja za olakšan pristup za slabo pokretne osobe u postojeće zgrade radi povećanja kvalitete života stanara i detaljno propisuju uvjeti za sufinanciranje ugradnje dizala i uređaja za olakšan pristup za slabo pokretne osobe u postojeće zgrade. Po donošenju Programa i raspisivanjem javnog poziva, jedinicama lokalne samouprave sukladno vlastitim financijskim mogućnostima i proračunima preporučujemo uključivanje u navedeni program kako bi doprinijeli neovisnom življenju i uključenosti u zajednicu građanima svoga grada ili općine.

### 2.16.9. Stambeno zbrinjavanje

S prosječnim povećanjem cijena stambenih nekretnina za više od 60% i najamnina za više od 20% u posljednjih deset godina (prema podacima Eurostata), milijuni Europljana teško pronalaze dom koji si mogu priuštiti. Za OSI, ostvarivanje prava na stanovanje dodatno je povezano s nizom prepreka: od visokih cijena, fizičke nepristupačnosti prostora i neadekvatnih prilagodbi, do nedostatka podrške u zajednici i društvenih predrasuda. U odnosu na područje stambenog zbrinjavanja, kod POSI je i 2025. godina obilježena upitima o eventualnim olakšicama koje OSI mogu koristiti prilikom rješavanja stambenog pitanja kao i načinima na koje mogu podnijeti zahtjev za najam i korištenje stanova i kuća u državnom ili vlasništvu jedinica lokalne samouprave, ali i zamolbama za pomoć u stambenom zbrinjavanju u odnosu na životne okolnosti pojedinca ili obitelji. Nadalje, tijekom 2025. godine POSI je zaprimio i nekoliko obraćanja OSI ili članova njihovih obitelji sa potresom pogođenih područja u kojima ukazuju na teškoće ostvarivanja prava na obnovu, dugotrajnost postupka, teškoće prilikom pronalaska privremenog smještaja tijekom obnove i sl. Pored navedenog, POSI je zaprimio i više upita i pritužbi na uvjete stanovanja u stanovima koje su OSI zaprimili na korištenje od jedinica lokalne samouprave pri čemu se najviše pritužbi odnosilo na vlagu odnosno prokišnjavanje te na učinkovitost sustava grijanja u istima. **Inicijativa POSI na području stambenog zbrinjavanja:** S obzirom da se prema javno dostupnim informacijama provedbom Programa izgradnje i obnove stambenih jedinica u državnom vlasništvu na potpomognutim područjima RH za stambeno zbrinjavanje mladih osoba i mladih obitelji, planira izgraditi oko 50 višestambenih zgrada sa 363 stana te 130 obiteljskih kuća za otprilike 1.726 budućih korisnika POSI je pismenom Ministarstvu prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine ukazao na obvezu osiguranja pristupačnosti. POSI je tim putem, između ostaloga, preporučio zaposlenima na radnim mjestima zaduženima za osmišljavanje projekata, provođenje javne nabave i ostale radnje u sklopu Programa te izvođačima radova koji će biti zaduženi za obnovu, izgradnju i uređivanje prostora, ukazati na važnost stvarnog osiguranja pristupačnosti, uključujući razumijevanje zakonskih obveza i standarda pristupačnosti u svim fazama projekata. **Zaključak i preporuke:** Iz raznovrsnih primjera iz prakse i zaprimljenih upita opisanih u ovome izvješću možemo zaključiti da je područje stanovanja i stambenog zbrinjavanja jedno od najvažnijih pitanja svakoga pojedinca pa tako i OSI. U odnosu na sve

navedeno, ovim putem preporučujemo svim razinama vlasti, a posebno jedinicama lokalne samouprave, poduzimanje radnji i aktivnosti sa ciljem povećanja broja priuštivih stambenih jedinica te uključivanje u dostupne mjere, a sve kako bi djelovanjem u okviru svojih nadležnosti doprinijeli ostvarenju posebnih ciljeva stambene politike odnosno priuštivom i održivom stanovanju.

## 2.17. RIZIČNE SITUACIJE I HUMANITARNA KRIZNA STANJA

### 2.17.1. Sigurnost i zaštita osoba s invaliditetom u rizičnim situacijama

Primjećujemo kako je tijekom 2025. godine značajan iskorak ostvaren kroz suradnju zdravstvenog sustava i sustava civilne zaštite, konkretno HZJZ-a i MUP-a, Ravnateljstva civilne zaštite. Naime, u 2025. godini pokrenuta je inicijativa da OSI dobrovoljno dostave svoje kontakt podatke i podatke o specifičnim potrebama Registru osoba s invaliditetom, kako bi hitne službe u slučaju potrebe mogle što bolje i učinkovitije reagirati. HZJZ i dalje prikuplja navedene podatke u sustavu eGrađani, tj. izravno na poveznici: <https://hana.hzjz.hr> a kao alternativa HZJZ je osigurao pozivni centar za OSI na broj 091/4683-065 ili e-pošte: [invaliditet@hzjz.hr](mailto:invaliditet@hzjz.hr). Tijekom 2025. nastavljen je (i 31. prosinca završen) projekt SEE ME 2 - *Safe and Equal in Emergencies 2*, započet 1. siječnja 2024. godine kao nastavak projekta SEE ME 1. U izvješću o provedbi projekta istaknuto je kako je projektom ostvarena bolja koordinacija žurnih službi, razvijene su smjernice za postupanje i u aktivnosti planiranja i ostvarena su uvježbavanja u koja su bile uključene OSI i udruge OSI. Primjećujemo kako planovi civilne zaštite na lokalnoj i područnoj razini sve više uključuju specifične potrebe OSI, definiraju odgovornosti nadležnih hitnih službi i sve više prepoznaju potrebu za prilagodbama komunikacije i evakuacijskih postupaka. U kontekstu OSI naglasak je stavljen na individualiziranje pristupa, uključivanje OSI u planiranje i koordinaciji između različitih nadležnih službi i sustava.

**Zaključak:** Godina 2025. donijela je dodatan važan pomak u području zaštite OSI u žurnim situacijama u Republici Hrvatskoj, osobito kroz unapređenje Registra osoba s invaliditetom i jačanje sustava civilne zaštite provedbom projekta SEE ME 2. Ipak, ključni izazov ostaje prelazak s formalnih planova na stvarnu operativnu spremnost, posebno u području evakuacije i komunikacije. Za dugoročno poboljšanje nužno je vođenje obveznih individualnih evakuacijskih planova, daljnje jačanje edukacije pripadnika žurnih službi, aktivno uključivanje OSI u planiranje i razvoj pristupačne infrastrukture i tehnologija.

**Preporuke:** (1) Preporučujemo sustavu civilne zaštite nastavak aktivnosti na povezivanju sastavnica sustava - hitne medicine, policije, vatrogastva, Crvenog križa, Hrvatske gorske službe spašavanja, Državne intervencijske postrojbe civilne zaštite, županijskih centara 112, Sektora 112, kao i djelatnika područnih ureda i službi civilne zaštite; i (2) Preporučujemo Ravnateljstvu civilne zaštite planiranje i realizaciju aktivnosti kojima će se raditi na razvijanju svjesnosti i vještina samih osoba s invaliditetom za samopomoć i njihovo osnaživanje.

### 2.17.2. Osobe pod privremenom i međunarodnom zaštitom, migranti i izbjeglice

POSI u skladu s djelokrugom propisanim Zakonom prati, štiti i promiče i prava OSI koje se zateknu u situacijama migracija i traženja azila. Savjetnica pravobranitelja članica je Koordinacije za azil koja okuplja predstavnike nadležnih institucija i organizacija uključenih u sustav azila. Tijekom 2025. godine POSI nije zaprimio obraćanja migranata, izbjeglica ili službi koje im pružaju podršku. Jedan od razloga tome može biti što se smatra da su OSI samo osobe

s vidljivim, odnosno tjelesnim ili osjetilnim invaliditetom. POSI je pozdravio donošenje Akcijskog plana za provedbu plana upravljanja migracijama i azilom Republike Hrvatske za razdoblje 2025.-2027. godine i uputio preporuke tijekom postupka e-Savjetovanja. Aktivno smo sudjelovali u skupovima na ovu temu i isticali definiciju invaliditeta.

### 2.17.3. Utjecaj klimatskih promjena na osobe s invaliditetom

Primjećujemo kako je u hrvatskoj javnosti, a tako i među OSI, prilično niska razina svijesti o utjecaju klimatskih promjena na život. Jako je važno da OSI preko svojih predstavnika sudjeluju u donošenju nacionalnih socijalnih planova za klimu u sklopu *Socijalnog fonda za klimu* kako bi se predvidjele mjere kojima će se negativni učinci mjera za suzbijanje klimatskih promjena spriječiti i umanjiti kroz primjerice sufinanciranje povećanih troškova proizašlih iz klimatske tranzicije. POSI je nadležnom Ministarstvu zaštite okoliša i zelene tranzicije dostavio niz komentara i prijedloga na Prijedlog Socijalnog plana za klimatsku politiku. Ocijenili smo da je nacrt dokumenta svojim mjerama dobro adresirao potrebe OSI i predložili da se u sklopu renovacije u svrhu povećanja energetske učinkovitosti ugrade i elementi pristupačnosti za OSI. Potrebno je osigurati da ulaganja u zelenu mobilnost obvezno uključuju: potpuno pristupačan javni prijevoz (vozila, stanice, informacijski sustavi), te osigurati da energetska obnova, zelene zgrade i javni prostori budu projektirani prema načelima univerzalnog dizajna, ne rezultiraju dodatnim troškovima prilagodbe za OSI te uključiti obvezu pristupačnosti digitalnih rješenja (aplikacije, platforme za prijave, informiranje).

## 2.18. NEOVISNO ŽIVLJENJE I ŽIVOT U ZAJEDNICI

**Proces deinstitucionalizacije** - Prema podacima MROSP-a za 2024. godinu, 3.323 odrasle osobe nalaze se u udomiteljskim obiteljima, a 8.668 kod drugih pružatelja smještaja, iako sustav formalno već više od desetljeća provodi proces deinstitucionalizacije. Aktualni plan ulaganja vrijedan 61 milijun eura, s razdobljem provedbe od pet godina, predviđa smanjenje broja korisnika u institucijama za oko 230 osoba te premještanje 459 korisnika u organizirano stanovanje. U odnosu na ukupan broj institucionaliziranih osoba, riječ je o vrlo ograničenom pomaku.

Iako su izrađeni individualni planovi transformacije ustanova, razvijen mehanizam praćenja prijelaza korisnika i provedeni infrastrukturni pozivi, ostaje ključno pitanje: mijenja li se time stvarno život korisnika? Deinstitucionalizacija nije prvenstveno infrastrukturni projekt. Ona podrazumijeva dostupno stanovanje u zajednici, pristup radu, zdravstvene i psihijatrijske usluge u lokalnoj sredini, mobilne timove, osobnu asistenciju i podršku u donošenju odluka. Uspjeh se stoga ne mjeri brojem izgrađenih jedinica, nego brojem ljudi koji doista žive izvan institucionalnog okruženja.

Dosadašnja iskustva ukazuju i na strukturne prepreke promjenama. U izvješćima o radu POSI već se niz godina ističe nemogućnost ostvarivanja prava na povratak iz institucije u zajednicu. Istraživanja među stručnim radnicima pokazuju da se institucionalni smještaj i dalje često doživljava kao prihvatljivo i sigurno rješenje, dok se odgovornost za izlazak iz sustava u velikoj mjeri prebacuje na obitelj. Istodobno, država kontinuirano financira institucionalni smještaj, dok razvoj fleksibilnih usluga u zajednici napreduje sporije. Nedostatak jasne metodologije procjene spremnosti za izlazak, neograničeno trajanje smještaja te nedovoljno razvijene usluge podrške dodatno otežavaju izlazak korisnika iz ustanova, te konkretno smanjivanje broja smještenih korisnika.

Organizirano stanovanje trenutno predstavlja najbližu alternativu institucionalnom smještaju i uslugu koja u najvećoj mjeri odražava načela Konvencije o pravima osoba s invaliditetom, no dugogodišnje analize ukazuju na potrebu njegova snažnijeg financijskog i organizacijskog jačanja.

**Osobna asistencija** - U ostvarivanju prava osoba s invaliditetom na neovisno življenje i život u zajednici, dostupnost usluge osobne asistencije predstavlja jedan od ključnih preduvjeta. Stupanjem na snagu Zakona o osobnoj asistenciji ova je usluga po prvi put sustavno uvedena u nacionalni sustav socijalne skrbi, nakon dugogodišnje provedbe kroz projektne modele. Zakonom su definirani korisnici usluge, opseg i sadržaj prava, utvrđena cijena usluge te propisani uvjeti koje moraju ispunjavati pružatelji. Tijekom 2025. godine nije zabilježen značajan broj pritužbi koje bi se odnosile na određivanje opsega usluge, broj odobrenih sati ili vrstu podrške. Međutim, obraćanja građana ukazala su na određene poteškoće u praktičnoj provedbi Zakona o osobnoj asistenciji. Najčešće pritužbe odnosile su se na nedostatak zamjene za osobne asistente tijekom njihova godišnjeg odmora ili bolovanja, što u praksi često znači da korisnici u tom razdoblju ostaju bez usluge. Veći broj pritužbi odnosio se i na zakonsku odredbu prema kojoj korisnik ne može ostvariti puni opseg potrebnih sati osobne asistencije ukoliko ne živi sam, što je u praksi izazvalo određene dvojbe i nezadovoljstvo korisnika.

POSI je proveo anketiranje pružatelja usluge osobne asistencije, u kojoj je sudjelovalo nešto više od 60 pružatelja, iz čijih je opservacija vidljivo koji su ključni izazovi za bolje uređenje ove usluge: razmotriti povećanje cijene sata usluge osobne asistencije, provesti stručnu evaluaciju provedbe Zakona o osobnoj asistenciji, normativno urediti obveznu edukaciju korisnika o pravima i odgovornostima u korištenju usluge te uvesti stručni monitoring u situacijama kada korisnik nije u mogućnosti samostalno upravljati uslugom, te jasno razgraničiti uslugu osobne asistencije od usluga zdravstvene njege, kako bi se spriječile različite interpretacije i neujednačena praksa u provedbi.

Predložene mjere usmjerene su na osiguravanje pravne sigurnosti, ujednačene provedbe sustava te zaštitu autonomije i dostojanstva korisnika usluge osobne asistencije.

**Prava osoba s invaliditetom smještenih u domove socijalne skrbi i kod pružatelja usluge organiziranog stanovanja** - POSI provodi obilaskе domova socijalne skrbi i drugih pružatelja usluge smještaja i organiziranog stanovanja odraslih osoba s invaliditetom, prema godišnjem planu obilazaka, te po pojedinačnim pritužbama. Tijekom 2025. godine proveli smo obilaskе pet domova za odrasle osobe koji pružaju uslugu stalnog smještaja i organiziranog stanovanja i tri pružatelja usluge organiziranog stanovanja drugih osnivača. U većini ustanova osigurani su donekle zadovoljavajući uvjeti smještaja i skrbi, no uočene su značajne razlike u pristupu korisnicima, razini individualizacije te stvarnoj primjeni načela autonomije i deinstitucionalizacije. Jedno od ključnih područja nalaza odnosi se na ograničenu uključenost korisnika u život zajednice.

**Organizirano stanovanje** - Obilaskom domova i drugih pružatelja socijalne skrbi koji pružaju uslugu organiziranog stanovanja, u pravilu se uočava da se u većoj mjeri poštuju principi neovisnog življenja, individualnog pristupa i uključenosti u zajednicu. Ranijih godina intenzivno smo ukazivali na nedostatnu cijenu usluge za pružatelje koji skrbe korisnicima s najtežim invaliditetima, pa se sa ugovorenom cijenom usluge ne može osigurati potreban broj radnika, a troškovi najma nekretnina posebno opterećuju pružatelje koji djeluju u većim urbanim sredinama. Takve okolnosti „tjeraju“ pružatelje na kompromis – formiranje stambenih zajednica sa većim brojem korisnika i smanjenje individualizacije pristupa, čime se općenito

narušava kvaliteta ove usluge. Ukoliko se ne može osigurati provedba svih temeljnih principa na kojima se temelji usluga organiziranog stanovanja, postoji realna opasnost da jedina razlika između usluge smještaja i organiziranog stanovanja bude isključivo u infrastrukturi ili arhitekturi, kao što je u tekstu već naznačeno.

## 2.19. PRIMJERENI ŽIVOTNI STANDARD I SOCIJALNA ZAŠTITA

Iz pritužbi koje zaprimamo jasno je vidljivo da značajan broj osoba s invaliditetom ne može podmirivati osnovne životne potrebe – troškove hrane, stanovanja, režija i lijekova – osobito kada je riječ o samcima, podstanarima ili osobama koje žive u neadekvatnim stambenim uvjetima. Pritužbe redovito odražavaju opće životne teškoće uzrokovane invaliditetom, nezaposlenošću i nedostatkom obiteljske ili društvene podrške. Iako se Hrvatski zavod za socijalni rad u očitovanjima poziva na sva prava koja su korisnicima odobrena u okviru zakonskih mogućnosti, korisnici i dalje postavljaju egzistencijalna pitanja poput: „Kako da platim stanarinu?“ ili „Naknade su male, a posla nema.“

Iako je iznos zajamčene minimalne naknade (ZMN) u razdoblju 2023. – 2025. nominalno rastao, usporedba s pragom rizika od siromaštva pokazuje dubok i trajan jaz. Korisnik ZMN raspolaže s tek oko jedne trećine iznosa koji se statistički smatra minimalnim za izbjegavanje siromaštva. Stoga smatramo opravdanim iznosima socijalnih naknada pratiti rast troškova života, pri tome razmotriti povećanje socijalnih naknada, posebno naknada za status roditelja njegovatelja ili njegovatelja, kao i povećanje iznosa inkluzivnog dodatka, posebno 1. i 2. razine potpore.

**Inkluzivni dodatak** - Od samog početka primjene Zakona o inkluzivnom dodatku zaprimljen je zamjetan broj pritužbi zbog trajanja postupaka za donošenje rješenja, trajanja postupaka vještačenja u prvom i drugom stupnju, čekanja na isplatu, nedobivanja informacija od nadležnih službi o tijeku postupka, visine ostvarenog prava, trajanja žalbenih postupaka i dr. Upoznati smo da su nadležne institucije - Hrvatski zavod za socijalni rad i Zavod za vještačenje poduzeli mjere u vidu zapošljavanja dodatnog broja stručnjaka, prekovremenog rada djelatnika i uspostave gotovo izravne komunikacije između ove dvije institucije. Radi poštivanja zakonske obveze da se svim postojećim korisnicima prethodna prava „prevedu“ u inkluzivni dodatak te da se novi zahtjevi rješavaju u propisanim rokovima, organiziran je intenzivan prekovremeni rad. U HZSR u 2025. godini ostvareno je oko 26.000 sati prekovremenog rada (1.344 stručna radnika), pri čemu se najveći dio odnosio upravo na postupke inkluzivnog dodatka.

U komunikaciji s građanima zabilježeni su brojni zahtjevi za ostvarivanje prava na inkluzivni dodatak koji se odnose na zdravstvena stanja bez trajnih ili značajnih funkcionalnih ograničenja u svakodnevnom životu. Tako je Ured nazvala osoba koja kaže da „su mu na sistematskom pregledu pronašli povišenu masnoću u krvi, pa mu je doktorica savjetovala da zatraži inkluzivni dodatak“. Učestalo su se javljale osobe s ugrađenim umjetnim kukom prije više godina, a u razgovoru ne navode da imaju zbog toga ikakve funkcionalne posljedice. Ovo predstavlja opasnost da praksa proširi zajednicu osoba s invaliditetom na one koji objektivno nemaju invaliditet, ukoliko se nedosljedno primjenjuje važeći propis temeljem kojega su utvrđuju funkcionalna oštećenja, a to je Uredba o metodologijama vještačenja. Šire tumačenje kriterija, koje odstupa od funkcionalnih ograničenja definiranih propisima i metodologijom vještačenja, može dovesti do razvodnjavanja svrhe prava i dodatnog opterećenja sustava.

Podatci iz Registra osoba s invaliditetom pokazuju da je u odnosu na 2023 godinu, najveće povećanje broja osoba kojima je utvrđena 2. razina funkcionalnog oštećenja. Podatci se

odnose na razdoblje do 11. veljače 2026. godine. Nakon što se dovrše postupci vještačenja za još gotovo 200.000 osoba, vidjet će se pravi razmjeri „neobjašnjivog“ povećanja broja osoba s invaliditetom.

Bez temeljite analize strukture podnesenih zahtjeva nije moguće donositi konačne zaključke o dominantnim uzrocima, no izostanak rasprave o tim pitanjima otežava realno planiranje kapaciteta sustava i stvara dojam da je do aktualnog stanja došlo isključivo zbog „neučinkovitosti“ tijela koja postupaju, što ne odražava cjelokupnu sliku problema.. U javnom prostoru postupak ostvarivanja prava na inkluzivni dodatak nerijetko je predstavljen kao brz i jednostavan administrativni proces što može stvoriti dojam da se pravo automatizmom priznaje, umjesto da se utvrđuje kroz složen upravni i stručni postupak. Istodobno se, bez uvida u stvarne kapacitete, javno postavljaju zahtjevi da se postupci „ubrzaju pod svaku cijenu“, uz tezu da se svako kašnjenje može svesti na nečiju nebrigu. Sustav mora ostati osjetljiv prema svim građanima koji se suočavaju sa zdravstvenim teškoćama, ali istodobno dosljedan u primjeni jasno propisanih kriterija za utvrđivanje invaliditeta. U tom je kontekstu opravdano razmotriti mehanizme koji bi omogućili ranu procjenu stvarne osnovanosti zahtjeva uz odgovarajuću dokumentaciju, prije upućivanja u formalni postupak vještačenja. Samo takvim uravnoteženim pristupom moguće je očuvati svrhu inkluzivnog dodatka, osigurati njegovu održivost i zaštititi prava onih kojima je podrška doista nužna za ravnopravno sudjelovanje u društvu.

Prema podacima dobivenim od ZOSI tijekom 2025. godine zaprimljeno je 233.010 zahtjeva za vještačenje iz svih sustava, a za postupke iz socijalne skrbi zaprimljeno je 177.393 zahtjeva, dok je ukupni zaostatak iz 2024. bio 107.463 postupaka, a na kraju godine 155.190. Zahtjevi iz sustava socijalne skrbi u 2025. godini činili su 76% ukupno zaprimljenih zahtjeva, što čini povećanje od 143% u odnosu na 2023. godinu. Dugotrajnost postupaka vještačenja za predmete iz sustava socijalne skrbi izazvana je već navedenim povećanjem zahtjeva za vještačenje (143% više nego u 2023. godini), a uz to su predmeti nezadovoljavajuće kompletirani medicinskom dokumentacijom koja objektivizira bolesna stanja. Danas važeći sustav procjene koji se dominantno temelji na medicinskoj dokumentaciji, a razina funkcioniranja zaključuje iz dijagnoze, funkcioniranje se zaključuje iz medicinskog stanja, umjesto da se procjenjuje kroz konkretne životne aktivnosti, participaciju i potrebu za podrškom. Time se invaliditet svodi na dijagnozu, a ne na stvarni životni kontekst osobe, što je zabrinjavajući odmak od načela invaliditeta prema KUN.

**Kapacitet sustava socijalne skrbi** - Podatci o kadrovskim kapacitetima ukazuju na značajne izazove u funkcioniranju sustava socijalne skrbi. Područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad imaju pokrivenost kadrova od oko 81%, što znači da nedostaje približno 20% potrebnih stručnih radnika. Takav manjak posebno zabrinjava jer područni uredi obavljaju većinu poslova iz djelokruga rada Zavoda, uključujući neposredan rad s korisnicima i provedbu stručnih procjena. Provedba postupaka priznavanja prava na inkluzivni dodatak tijekom 2025. godine dodatno je opteretila postojeće kapacitete sustava. Velik dio raspoloživih stručnih resursa bio je usmjeren na rješavanje velikog broja zahtjeva, što je u okolnostima već postojećeg manjka kadra smanjilo fokus na druge važne zadaće sustava socijalne skrbi. Pritom je važno naglasiti da ostvarivanje prava i usluga u sustavu socijalne skrbi nije samo administrativni postupak, već složen stručni proces koji uključuje procjenu potreba korisnika, individualno planiranje intervencija i primjenu načela socijalnog rada uz poštivanje ljudskih prava i dostojanstva korisnika.

Slični izazovi prisutni su i u domovima socijalne skrbi, gdje nedostaje oko 600 radnika, odnosno približno 17% potrebnog kadra. Posljedice su povećano opterećenje zaposlenika te potencijalni rizici za kvalitetu i sigurnost usluga za korisnike.

Navedeni izazovi upućuju na potrebu sustavnog planiranja i jačanja kapaciteta sustava socijalne skrbi, budući da se postojeći problemi ne mogu riješiti isključivo internim reorganizacijama. Potrebno je jačati kapacitete sustava kroz zapošljavanje stručnih radnika, digitalizaciju postupaka i organizacijsko rasterećenje zaposlenika kako bi se osigurala kvaliteta stručnog rada i zaštita najranjivijih skupina građana.

## **2.20. MIROVINSKO OSIGURANJE**

Mirovinsko osiguranje je i dalje jedno od područja s najviše obraćanja (pritužbi) građana.

Najčešće su se pritužbe, ujedno i upiti osoba s invaliditetom odnosili na odbijanje prava na priznavanje invalidske mirovine, traženja pomoći prilikom ostvarivanja staža osiguranja s povećanim trajanjem. Glede naknade za tjelesno oštećenje pritužbe su se odnosile na mali postotak dobivenog tjelesnog oštećenja, ujedno i na pomoć prilikom podnošenja zahtjeva za utvrđivanje postotka tjelesnog oštećenja, koji im je neophodan za ostvarivanje raznih drugih prava i povlastica koje su dane OSI.

Naglašavamo da i nadalje veliki postotak OSI traže samo našu pravnu pomoć u ostvarivanju prava iz mirovinskog osiguranja, što bi značilo da nemaju gdje ostvariti besplatnu pravnu pomoć za ovo područje.

Premda su učinjeni i minimalni pomaci u području mirovinskog osiguranja koji se odnose na invalidske mirovine isti su umanjeni inflacijom, odnosno konstantnim padom mirovina u odnosu na prosječnu plaću u RH.

2002. godine uveden je potpuno novi mirovinski sustav koji nažalost nije ispunio svoju svrhu glede načela socijalnoga osiguranja i pravednosti, jer nije ostvareno načelo da visina prava bude odgovarajuća trajanju uplaćivanja doprinosa (godinama staža) i visinama uplaćivanih doprinosa, te bi ga trebalo što prije napustiti i vratiti se na stari mirovinski sustav koji se pokazao bolji, isplativiji kako za državu, tako i za umirovljenike.

## **2.21. STAŽ OSIGURANJA S POVEĆANIM TRAJANJEM (BENEFICIRANI RADNI STAŽ)**

Donošenjem Zakona o dopunama Zakona o stažu osiguranja s povećanim trajanjem 2021. godine zakonodavac je onemogućio ostvarivanje dotadašnjeg prava za jednu od grupacija osiguranika, konkretno stjecanje beneficiranog radnog staža za ranije razdoblje za sve obrtnike koji su OSI. Naime, samim nabranjem i stavljanjem u zakonske okvire osoba koje imaju registriran obrt, samo je deklaratorno učinjeno ono što se oduvijek primjenjivalo sukladno odredbi čl. 8. st. 2. Zakona o obrtu prema kojoj odredbi su obrtnici izjednačeni sa svim ostalim radnicima iz radnog odnosa te su se i ranije svim obrtnicima priznavala prava na beneficirani radni staž.

Kako ne postoji zakonska osnova da ih se po pitanju ostvarivanja prava na beneficirani radni staž, diskriminira u odnosu na OSI koje su u radnom odnosu kod poslodavca, ne priznajući im beneficirani radni staž za ranije razdoblje (prije 10.04.2021.), za koje se oduvijek, odnosno i od ranije svim obrtnicima priznavalo kao beneficirani radni staž, ovim putem ističemo i ono što

smo već ranije istaknuli: da nadležno MROSP spusti uputu o navedenom HZMO-u, Središnjoj službi u Zagrebu.

## **2.22. SUDJELOVANJE U POLITIČKOM I JAVNOM ŽIVOTU**

U siječnju 2025. održan je drugi krug predsjedničkih izbora, dok su u svibnju 2025. godine održani lokalni izbori na kojima su se birali gradonačelnici i načelnici općina, župani, gradska i općinska vijeća i županijske skupštine. Povodom održavanja lokalnih izbora 2025. godine POSI je uputio javno priopćenje pod nazivom Što lokalni izbori mogu donijeti osobama s invaliditetom? Pritužbe na kršenje biračkog prava odnosile su se na neomogućavanje glasovanja osobi koja zbog nepristupačnosti biračkog mjesta nije mogla pristupiti glasovanju. Povodom te i drugih pritužbi POSI je održao sastanak s DIP-om na kojem je naglašena važnost edukacija članova biračkih odbora. Reagirali smo na rješenje Županijskog izbornog povjerenstva Splitsko-dalmatinske županije kojim je odbijen prijedlog da se nepristupačna biračka mjesta u Općini Seget zamijene pristupačnima. Ocijenili smo da odbijanjem prijedloga o korištenju pristupačnog biračkog mjesta, unatoč njegovoj blizini i funkcionalnosti, RH nije ispunila svoju pozitivnu obvezu osiguravanja ravnopravnog sudjelovanja OSI u političkom životu, kako to nalažu domaći zakoni i međunarodne konvencije koje je ratificirala.

## **2.23. SURADNJA S ORGANIZACIJAMA CIVILNOG DRUŠTVA**

POSI je poveznica između OSI, civilnog društva i institucija koje mogu sustavno rješavati probleme OSI te pridonijeti većoj kvaliteti njihova življenja. Tome doprinosi postojanje i rad Stručnog savjeta POSI čiji članovi su OSI, predstavnici organizacija, saveza i udruga različitih vrsta invaliditeta, te predstavnici akademske zajednice. U Zagrebu je 24. veljače 2025. godine održan prvi i osnivački sastanak novog VI. saziva Stručnog savjeta POSI.

Nastojanja Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva dovele su do prepoznavanja organizacija OSI kroz osiguravanje institucionalne podrške udrugama OSI, podršku ranjivim skupinama, centre znanja i temeljnu sustavnu podršku. POSI je i tijekom 2025. godine održavao izravnu komunikaciju putem sastanaka, edukativnih radionica i obilazaka organizacija civilnoga društva iz svih krajeva RH s ciljem upoznavanja s položajem, izazovima i preprekama s kojima se udruge i njihovi članovi svakodnevno susreću u svojim sredinama te radi jačanja njihovih kapaciteta za zaštitu prava OSI. Pratili smo sudjelovanje predstavnika OSI u kreiranju javnih politika te davali podršku i preporuke za pružanje potpore organizacijama civilnog društva. Sudjelovali smo u aktivnostima i događanjima koje su organizirale udruge i držali izlaganja njihovim članovima i volonterima. S obzirom da su udruge OSI i dalje često jedini pružatelji temeljnih usluga za OSI i da se kao takve susreću s brojnim izazovima preporučujemo da donositelji odluka na državnoj razini budu otvoreniji prema prijedlozima OSI i njihovih organizacija kako bi politike i mjere bolje odgovarale stvarnim potrebama te bile učinkovitije i inkluzivnije. Lokalnim i područnim samoupravama preporučujemo da deklarativnu podršku pravima OSI pretvore u konkretne aktivnosti, kroz jaču suradnju i partnerstvo s udrugama, ne samo kroz financiranje projekata nego i kroz zajedničko rješavanje problema i osiguravanje kontinuiteta rada. Preporučujemo osnivanje savjetodavnih tijela na lokalnoj razini radi uključivanja OSI u procese donošenja odluka, uz veću transparentnost i dostupnost informacija. Organizacijama civilnog društva preporučujemo da aktivnije zagovaraju prava, sudjeluju u javnim raspravama te jačaju vlastite kapacitete korištenjem dostupnih izvora potpore. Zaključno, ističemo potrebu za sustavnim i stabilnim financiranjem

organizacija koje okupljaju OSI i roditelje DTUR radi očuvanja njihove uloge u poboljšanju kvalitete života.

## **2.24. USKLAĐENOST KORIŠTENJA FONDOVA EUROPSKE UNIJE S KONVENCIJOM O PRAVIMA OSOBA S INVALIDITETOM**

Tijekom 2025. godine nismo zaprimili prijave na kršenja prava iz Povelje Europske unije o temeljnim pravima i KPOSI u fondovima EU-a. S obzirom na navedeno predložili smo da se u suradnji pravobraniteljskih institucija i MRRFEU-a izradi kratki pregled mogućih povreda s primjerima iz međunarodne prakse. U jednom slučaju uočili smo moguće kršenje prava iz KPOSI na što smo u svibnju 2025. godine kao nadležno tijelo upozorili MRRFEU koje je u kratkom roku povredu i uklonilo. Tijekom 2025. godine POSI je pružao savjetodavnu pomoć jedinicama lokalne samouprave u svezi ispunjavanja uvjeta horizontalnih načela prilikom prijave projekata za dodjelu bespovratnih sredstava od strane EU fondova. Sudjelovali smo na edukacijama vezanim uz horizontalna načela u EU fondovima. POSI je reagirao na nacrt Europske komisije za novi Višegodišnji financijski okvir (MFF) i prateću Uredbu o europskim fondovima nakon 2027. godine. Iskazana je zabrinutost jer, prema trenutnom prijedlogu, KPOSI neće biti horizontalni uvjet za financiranje projekata i programa iz fondova EU.

## **2.25. SUDJELOVANJE U KULTURI, REKREACIJI, RAZONODI I SPORTU**

### **2.25.1. Kultura**

**Pristupačnost kulturnih sadržaja osobama s invaliditetom - stanje, izazovi i preporuke (sažetak)** - Pravo OSI na sudjelovanje u kulturnom životu zajamčeno je Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom, čl. 30. koji naglašava pravo OSI na sudjelovanje u kulturnom životu, rekreaciji, razonodi i sportu. To pravo podrazumijeva ne samo pristup kulturnim sadržajima nego i mogućnost aktivnog sudjelovanja u njihovu stvaranju. U skladu s međunarodnim obvezama Republike Hrvatske, Ministarstvo kulture i medija provodi programe kojima se potiče uključivanje osoba s invaliditetom u kulturni život. Tijekom 2025. godine podržana su 132 projekta u ukupnoj vrijednosti od 1.577.875,58 eura, uključujući programe usmjerene na povećanje dostupnosti kulturnih sadržaja, razvoj inkluzivnih programa te djelovanje Hrvatske knjižnice za slijepe. Unatoč određenim pomacima, iskustva OSI pokazuju da i dalje postoje značajne prepreke za ravnopravno sudjelovanje u kulturi. Fizička pristupačnost mnogih kulturnih objekata i dalje predstavlja izazov, osobito u starijim i povijesnim zgradama koje nisu u potpunosti prilagođene. Istodobno je prisutna neravnomjerna dostupnost kulturnih sadržaja na regionalnoj razini, pri čemu su pozitivni primjeri češći u većim urbanim sredinama, dok OSI u manjim gradovima i ruralnim područjima imaju znatno ograničen pristup prilagođenim programima. Dodatne poteškoće javljaju se u području informacijske i digitalne pristupačnosti jer mnoge kulturne ustanove ne pružaju jasne i ažurirane informacije o razini pristupačnosti svojih prostora i sadržaja. Osim prostornih i informacijskih prepreka, prisutne su i socijalne barijere, uključujući stereotipe i nedovoljnu educiranost zaposlenika u kulturnim ustanovama o potrebama osoba s različitim vrstama invaliditeta. Pozitivnim se može ocijeniti rastuća suradnja kulturnih institucija s organizacijama osoba s invaliditetom, koja omogućuje razvoj rješenja temeljenih na stvarnim potrebama korisnika. Takva partnerstva doprinose razvoju inkluzivnih kulturnih praksi i dugoročno održivih modela pristupačnosti. Kao primjer dobre prakse ističe se projekt „Muzej svima, baš svima! - zajednička gradnja inkluzivne zajednice“, realiziran u suradnji Prirodoslovnog muzeja Rijeka i udruge Kultura svima svugdje. Značajan

doprinos daje i Tiflološki muzej kroz izdavanje priručnika „Pristupačnost za sve 2: Smjernice za inkluzivnu praksu“ te edukaciju stručnjaka iz kulturnog sektora o radu s posjetiteljima s invaliditetom, čime se naglašava važnost educiranog osoblja za osiguravanje ravnopravnog sudjelovanja u kulturnim iskustvima.

Uključivanje pristupačnih rješenja u obnovu i rad kulturnih ustanova doprinosi i razvoju inkluzivnog turizma. Pristupačan turizam omogućuje sudjelovanje širem krugu korisnika, uključujući OSI, starije osobe, obitelji s djecom i osobe s privremenim ozljedama, čime se povećava dostupnost kulturne i turističke ponude te potiče društvena kohezija. Kultura i turizam, kada su pristupačni, mogu značajno pridonijeti razumijevanju različitosti i povezivanju zajednice. Posebnu pozornost potrebno je posvetiti osobama s nevidljivim invaliditetima, među kojima su osobe s intelektualnim i psihosocijalnim teškoćama, osobe iz spektra autizma, osobe s oštećenjima vida i sluha te osobe s kroničnim zdravstvenim stanjima. Njihove potrebe često nisu dovoljno prepoznate u planiranju kulturnih programa i prostora. Analiza pristupačnosti kulturnih ustanova u nekoliko gradova Slavonije i Srijema pokazuje da je pristupačnost najrazvijenija za osobe s tjelesnim invaliditetom, ponajprije kroz arhitektonske prilagodbe objekata. Pristupačnost za osobe s oštećenjem sluha i osobe s intelektualnim teškoćama razvijena je djelomično i najčešće ovisi o pojedinačnim projektima i inicijativama. Najniža razina pristupačnosti zabilježena je za slijepo i slabovidne osobe, ponajviše zbog nedostatka taktilnih vodilja, informacija na Brailleovu pismu, audio-deskripcije i drugih prilagodbi kulturnih sadržaja. **Zaključak i mišljenje:** S obzirom na navedeno, potrebno je razvijati dugoročan i cjelovit pristup inkluzivnoj kulturi koji obuhvaća arhitektonsku, informacijsku, digitalnu i socijalnu pristupačnost. Važno je dodatno ojačati javne pozive i osigurati veća sredstva za prilagodbu kulturnih objekata i razvoj inkluzivnih programa, kao i sustavno educirati zaposlenike u kulturnim institucijama. Također je potrebno osigurati transparentno informiranje o razini pristupačnosti kulturnih sadržaja te poticati projekte u manjim sredinama i ruralnim područjima. Mišljenja smo da organizacije osoba s invaliditetom trebaju biti aktivno uključene u planiranje, provedbu i evaluaciju mjera pristupačnosti. Pristupačnost u kulturi treba promatrati kao temeljni preduvjet ravnopravnog sudjelovanja svih građana, a ne kao dodatni element kulturnih programa, uz primjenu načela univerzalnog dizajna i kontinuirano praćenje stvarnih potreba korisnika.

### 2.25.2. Sport

Sport i rekreacija imaju važnu ulogu u poboljšanju kvalitete života OSI i DTUR. Naime, bavljenje sportom ima pozitivne učinke na tjelesno zdravlje, rehabilitaciju i razvoj motoričkih sposobnosti te značajno doprinosi jačanju samopouzdanja, osjećaja vlastite vrijednosti, socijalnih vještina i ravnopravnom uključivanju u zajednicu. Stoga sport ne predstavlja samo područje tjelesne aktivnosti, nego i važan prostor osobnog razvoja, osnaživanja i inkluzije. Međunarodni i nacionalni normativni okvir jasno obvezuje na osiguravanje uvjeta za uključivanje OSI i DTUR u sportske i rekreativne aktivnosti, što podrazumijeva osiguravanje odgovarajućeg vodstva, obuke i sredstava te osiguranje pristupa OSI sportskim i rekreacijskim terenima, objektima, centrima i uslugama koje pružaju organizatori sportskih i rekreativnih aktivnosti. Važeći propisi izrijeком potvrđuju ravnopravnost parasporta i sporta gluhih u odnosu na sport osoba bez invaliditeta, što se odnosi na status sportaša i sportskih udruženja, vrednovanje natjecanja i rezultata, kao i na financiranje programa i aktivnosti. Unatoč tako postavljenom normativnom okviru, u cjelovitom izvješću prikazani su primjeri iz prakse te iskustva i saznanja stečena tijekom 2025. godine koji ukazuju da u stvarnosti i dalje postoje brojne prepreke koje otežavaju uključivanje OSI i DTUR u sport i rekreaciju. Kao najizraženije

izazove ističemo nedovoljnu educiranost sportskog i obrazovnog kadra o specifičnostima invaliditeta u kontekstu potreba za prilagodbama, ali i potencijalu i mogućnostima OSI i DTUR, nedostatak informacija o dostupnim programima, izostanak dostatne sustavne podrške u pojedinim lokalnim sredinama, nepristupačnost sportskih objekata i sadržaja, neprilagođen prijevoz, kao i prisutnost predrasuda i stereotipa zbog kojih se stvarna vrijednost i ravnopravnost parasporta i sporta gluhih još uvijek ne prepoznaju dosljedno, osobito na lokalnoj razini te u javnom prostoru. Istodobno, rezultati hrvatskih sportaša potvrđuju snagu, kvalitetu i važnost ovog dijela sportskog sustava. Hrvatski parasportaši su tijekom 2025. godine na međunarodnim natjecanjima osvojili ukupno 286 medalja, od čega 124 zlatne, 73 srebrne i 89 brončanih, uključujući 20 medalja na svjetskim prvenstvima i 46 medalja na europskim prvenstvima. U sportu gluhih posebno se izdvaja nastup na 25. ljetnim Deflimpijskim igrama održanim u Tokiju od 15. do 26. studenoga 2025. godine, na kojima su 34 hrvatska sportaša osvojila ukupno devet medalja. Osvajanjem četiri zlatne i pet brončanih medalja ostvaren je najuspješniji rezultat hrvatskog sporta gluhih na Deflimpijskim igrama od samostalnosti RH. Slijedom svega navedenog, preporučujemo kontinuirano podizanje razine svijesti svih dionika u sportu o činjenici da su parasport i sport gluhih ravnopravni dijelovi jedinstvenog sportskog sustava RH te da se načelo ravnopravnosti mora dosljedno primjenjivati, kako prilikom raspodjele sredstava, tako i u javnom djelovanju. Također, preporučujemo provođenje kontinuiranih edukacija sportskih i obrazovnih djelatnika o potrebama i mogućnostima OSI i DTUR, kako bi se osiguralo kvalitetno uključivanje u sport od najranije životne dobi. Područnoj i lokalnoj samoupravi preporučujemo da, slijedeći pozitivnu praksu Ministarstva turizma i sporta, dodatno vrednuje projekte i programe koji uključuju OSI i DTUR, osobito inkluzivne programe u kojima sudjeluju zajedno s vršnjacima bez invaliditeta. Zaključno, preporučujemo proaktivnije i učinkovitije korištenje raspoloživih mjera i sredstava za izgradnju, rekonstrukciju i opremanje pristupačne sportske infrastrukture te za nabavu prilagođenih vozila, pomagala i sportskih rekvizita, kako bi se uklonile prepreke koje OSI i DTUR još uvijek otežavaju ravnopravno sudjelovanje u sportu i rekreaciji.

## **2.26. MEĐUNARODNA SURADNJA**

Područje međunarodne suradnje 2025. godine obilježio je nastavak sudjelovanja predstavnika POSI u aktivnostima koje su organizirane u Europskoj mreži tijela za jednakost (Equinet) i Europskoj mreži nacionalnih institucija za ljudska prava (ENNHRI). Sudjelovali smo u brojnim međunarodnim aktivnostima i događanjima koja se i dalje uz fizičko sudjelovanje odvijaju i u online ili u hibridnom obliku. Savjetnici i dužnosnici POSI sudjeluju u radu radne skupine Equinet-a zadužene za razvoj komunikacijske strategije i prakse, radne skupine za prava na području jednakosti, radne skupine za oblikovanje politika te radne skupine za prikupljanje podataka i istraživanje jednakosti kao i klastera vezanog uz invaliditet. POSI je sudjelovao u izradi strateških dokumenata na razini EU-a davanjem komentara na nacrt Zaključaka Vijeća o socijalnom uključivanju OSI promicanjem samostalnog života, reagirali smo i na nacrt Europske komisije na novi Višegodišnji financijski okvir (MFF) i prateću Uredbu o europskim fondovima nakon 2027. godine. Dali smo doprinos izvještavanju UN-ovih tijela prema međunarodnim sporazumima: doprinos alternativnom izvješću sukladno Međunarodnom paktu o gospodarskim, socijalnim i kulturnim pravima i univerzalnom periodičnom pregledu ljudskih prava koji provodi UN. Odgovarali smo na upite međunarodnih organizacija i tijela, primali strana izaslanstva i bili domaćini sedmodnevne studijske posjete delegacije s Malte.

## 2.27. PODRUČNI UREDI

Područni uredi POSI-a u Osijeku, Splitu i Rijeci osnovani su kako bi se osigurala ravnomjerna zaštita prava OSI u svim dijelovima RH. Područni uredi su otvoreni u razdoblju od 2018. do 2021. godine te danas rade punim kapacitetom, a kontinuirani porast broja upita i osobnih dolazaka potvrđuje važnost njihove dostupnosti i prisutnosti u lokalnim zajednicama. Tijekom 2025. godine rad područnih ureda u velikoj je mjeri obilježila provedba Zakona o inkluzivnom dodatku. OSI su se često obraćale Područnim uredima zbog dugotrajnih i netransparentnih upravnih postupaka, poteškoća u kontaktu s nadležnim tijelima te nedostatka informacija o statusu svojih zahtjeva. Područni uredi pružali su savjetodavnu pomoć, objašnjavali mogućnosti pravnih postupaka i pomagali građanima u dobivanju osnovnih informacija o njihovim predmetima. Iako postoje zakonski mehanizmi zaštite prava, njihova primjena u praksi često je otežana zbog troškova, složenosti postupaka i nedostatka podrške. Zbog toga mnoge OSI odustaju od daljnjeg ostvarivanja svojih prava i ostaju u dugotrajnoj neizvjesnosti. Izravni rad s OSI i roditeljima DTUR pokazao je koliko je pravo na inkluzivni dodatak važno za svakodnevni život OSI i DTUR, ali i koliko je važna savjetodavna uloga područnih ureda u razumijevanju kriterija i mogućnosti ostvarivanja prava. Područni uredi imaju i važnu ulogu u suradnji s udrugama koje okupljaju osobe s invaliditetom i njihove obitelji. Tijekom 2025. godine nastavili su jačati suradnju s udrugama kroz sastanke, obilazak organizacija, edukativne radionice i savjetovanja. Kroz te aktivnosti informirali su članove udruge o pravima i uslugama koje mogu ostvariti na temelju invaliditeta, kao i o mogućnostima pravne zaštite. Istodobno su prikupljali informacije o izazovima s kojima se OSI i roditelji DTUR susreću u lokalnim sredinama, što predstavlja važnu osnovu za davanje preporuka donositeljima odluka. Važan dio rada Područnih ureda odnosi se i na suradnju s jedinicama lokalne i područne samouprave, institucijama i ustanovama. Kroz rad na terenu i dijalog s lokalnim dionicima identificirani su ključni problemi s kojima se OSI suočavaju, a stečena saznanja korištena su za oblikovanje preporuka i inicijativa usmjerenih na poboljšanje sustava i dostupnost prava. Tijekom godine održani su brojni sastanci, sudjelovanja na stručnim skupovima i edukacijama, kao i obilazak prostora u kojima borave ili rade OSI. Također je zabilježen povećan interes lokalnih vlasti za stručnu podršku u pripremi projekata i mjera koje doprinose izjednačavanju mogućnosti OSI. Suradnja s medijima također je bila važan dio djelovanja, jer je omogućila informiranje javnosti o problemima i potrebama osoba s invaliditetom te pridonijela podizanju svijesti o njihovim pravima i potencijalima. Brojni medijski nastupi djelatnika područnih ureda doprinijeli su razbijanju predrasuda i jačanju društvene osjetljivosti za pitanja invaliditeta. Zaključno, djelovanje područnih ureda u Osijeku, Splitu i Rijeci ima važnu ulogu u zaštiti i promicanju prava OSI i DTUR na lokalnoj i regionalnoj razini. Građani im se obraćaju s različitim problemima, najčešće vezanim uz socijalnu skrb, zdravlje, obrazovanje, zapošljavanje i pristupačnost. Iako korisnici često izražavaju nezadovoljstvo radom nadležnih institucija i nedostatkom informacija, iskustva pokazuju da visoko cijene dostupnost, razumijevanje i profesionalan pristup djelatnika područnih ureda. Time se jača povjerenje u instituciju POSI i doprinosi izgradnji inkluzivnijeg društva u kojem se prava osoba s invaliditetom učinkovitije štite i ostvaruju.

## 2.28. RAD STRUČNOG SAVJETA

Stručni savjet pravobranitelja za osobe s invaliditetom djeluje od rujna 2017. godine kao savjetodavno tijelo POSI-a. Aktualni, VI. saziv Stručnog savjeta konstituiran je u Zagrebu 24. veljače 2025. godine u nazočnosti svih izabranih članica i članova. Sastav Stručnog savjeta čine

po javnom pozivu pravobranitelja na mandat od dvije godine izabranih deset članova iz Zagreba, Osijeka, Vukovara, Dubrovnika, Pule i Zaprešića, OSI i predstavnici različitih vrsta invaliditeta, roditelji DTUR i predstavnici akademske zajednice. Na prvom sastanku dogovoren je plan i program rada za 2025. godinu, a Sporazumom o osnivanju Stručnog savjeta utvrđene su međusobne obveze. Tijekom 2025. godine održana su četiri sastanka.

## 2.29. PODIZANJE RAZINE SVIJESTI

Tijekom 2025. godine primjećujemo nastavak učestalog korištenja neprimjerenog govora o osobama s invaliditetom u javnom govoru i u medijima na što smo upozoravali javnim priopćenjima. Održavali smo edukacije o promjeni paradigme vezane uz invaliditet, upućivali priopćenja za javnost povodom značajnih datuma, ali i događaja koji su uznemirili javnost, upućivali preporuke i poduzimali druge aktivnosti na podizanju razine svijesti o primjerenom oslovljavanju osoba s invaliditetom i percepciji koju želimo promicati. POSI su se javljale osobe s invaliditetom i drugi građani reagirajući na neprimjerenom korištenje terminologije vezane uz osobe s invaliditetom, posebice u javnom govoru na što smo reagirali upozorenjima prema javnosti i tvrtkama. Nastavljena je suradnja s portalom Žene i mediji. Izvješće o radu Pravobranitelja za osobe s invaliditetom za 2024. godinu predstavljeno je na konferencijama za medije organiziranim u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Rijeci. Od 15. svibnja do 16. lipnja u programu HRT-a prikazivao se promotivni video spot i radijski jingl „Pristupačnost kao ljudsko pravo“ koji je izrađen u suradnji POSI i SOIH-a. Pravobranitelj za osobe s invaliditetom održao je tijekom 2025. godine osam online predavanja „Osobe s invaliditetom kao posebno ranjive žrtve“ u okviru Tečaja rukovođenja postupanjem policije u predmetima nasilja u obitelji kojeg organizira Policijskoj akademiji „Prvi hrvatski redarstvenik“. Održavali smo edukacije o specifičnostima OSI i u sklopu Pravosudne akademije na temu „Komunikacija s osobama s invaliditetom“. Tijekom 2025. godine održana su edukativna predavanja na temu „Osobe s invaliditetom u zatvorskom sustavu“ kroz četiri temeljna tečaja pravosudne policije u kaznionicama u Požegi i Lepoglavi, te Zatvoru u Zagrebu. Sudjelovali smo na obilježavanju važnih datuma i drugim događanjima usmjerenim na podizanje razine svijesti. Javnosti smo se obratili kroz 19 priopćenja, a pravobranitelj, njegove zamjenice, savjetnici i savjetnice reagirali su na objave u medijima i odgovarali na novinarske upite.

## 2.30. OSOBE S INVALIDITETOM U MEDIJIMA

I tijekom 2025. godine mediji u RH izvještavali su o temama vezanim uz OSI i DTUR uglavnom prigodno na datume koji su određeni kao dani posvećeni pojedinoj kategoriji invaliditeta. Tom prigodom medijski prostor ispunjen je uglavnom aktivnostima udruga vezanim uz pojedino obilježavanje, a pojavljuju se i priče o pojedincima, pripadnicima neke od kategorija invaliditeta o kojima se pokušava prenijeti afirmativna priča, ali se uglavnom svede na senzacionalistički prizvuk. **Korišteni nazivi i terminologija** - Iako se primjećuje učestalije korištenje ispravnih naziva i terminologije, ona je u praksi dosta varirala kroz hrvatski medijski prostor, te se i dalje prilično često koriste zastarjeli i neprihvatljivi nazivi u oslovljavanju OSI i DTUR te ih se naziva: „invalidima“, „hendikepiranima“, „osobama“ ili „djecom s posebnim potrebama“. Ispravna terminologija smanjuje stigmatizaciju, poštuje ljudsko dostojanstvo, ističe osobu prije njezina invaliditeta zbog čega je neizrecivo važno inzistirati na tome kako bi se s vremenom uvriježili poželjni nazivi i trajno zamijenili one nepoželjne. **Najzastupljenije teme u 2025. godini** - OSI i DTUR najviše medijskog prostora u 2025. godini dobili su na temelju reforme sustava socijalnih naknada koje su sad objedinjene u jedinstveni inkluzivni dodatak.

Prisutnost OSI i DTUR u medijskom prostoru u kontekstu inkluzivnog dodatka, izazvana je nezadovoljstvom dijela javnosti brzinom rješavanja zahtjeva za inkluzivni dodatak što se u medijskim objavama nazivalo problemima u sustavu prava, socijalnoj zaštiti i inkluziji itd. Krajem 2025. godine mediji su vrlo akcentirano izvještavali o odluci Ustavnog suda koji je ukinuo više odredbi Zakona o osobnoj asistenciji jer ih je ocijenio diskriminatornima i nespojivima s Ustavom, nakon što je postupak pokrenula udruga čiji su predstavnici Odluku Ustavnog suda nazvali povijesnom pobjedom za prava OSI i DTUR, a mediji su taj izraz opetovano koristili u oblikovanju naslova i najava vijesti. S druge strane, u medijima su bila prenesena, ali ne u istoj mjeri, i drugačija mišljenja pojedinaca, organizacija, institucija. Mediji su to prikazali kao podijeljeni stav između branitelja/konzumenata prava i organizacija koje se bave praktičnim kapacitetima pružanja usluge. Suprotno navedenom, mediji nisu u dovoljnoj mjeri pratili donošenje Zakona o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga koji je na snazi od 28. lipnja 2025. godine kojim se u hrvatsko zakonodavstvo prenosi Europska Direktiva, a čiji je cilj omogućiti osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću ravnopravan pristup proizvodima i uslugama te potaknuti njihovu veću samostalnost u svakodnevnom životu. Zakon se odnosi na niz proizvoda i usluga koje svakodnevno koristimo, a sada moraju biti pristupačni svima, ali je izostalo izvještavanje o praktičnim implikacijama u gospodarstvu i društvu iako Zakon predviđa obveze i sankcije za sve dionike u lancu (proizvođače, uvoznike, distributere i pružatelje usluga) ako ne poštuju pravila. Slična je nezainteresiranost medija bila i za stupanje na snagu novog Tehničkog propisa o pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti čija primjena je započela 2025. godine. Dio nezainteresiranosti medija za ovu temu je rezultat slabe reakcije svih uključenih aktera u nadzor i zahtijevanje pooštavanja odgovornosti te uvođenje sankcija za nepoštivanje ugradnje elemenata pristupačnosti.

Ministarstvo kulture i medija, Ministarstvo turizma i sporta i Ministarstvo hrvatskih branitelja u 2025. godini više puta su spominjani u medijima zbog financijske potpore projektima koji osiguravaju pristup i dostupnost sadržaja OSI i DTUR, s ciljem povećanja participacije u aktivnostima za koje je pojedino ministarstvo nadležno. Ova ministarstva već godinama raspisuju natječaje za organizacije civilnog društva i JLP(R)S te financiraju prilagodbu raznih programa i aktivnosti, a u sklopu provedbe financiranih projekata udruge organiziraju i konferencije na temu pristupačnog sadržaja npr. u kulturi i turizmu koje posjećuju i predstavnici ustanova i institucija te lokalne samouprave i na taj način su te informacije prezentirane u medijima, najčešće lokalnim.

Pravobranitelj, ali i savjetnici iz područnih ureda, sudjelovali su i u promociji raznih projektnih aktivnosti udruga OSI i DTUR koje su također pratili mediji vrlo često uz izjavu predstavnika institucije POSI.

### 3. OPĆE I FINANCIJSKO POSLOVANJE

Djelokrug POSI-a propisan je Zakonom o pravobranitelju za osobe s invaliditetom (NN, br. 107/07), Poslovnikom pravobranitelja za osobe s invaliditetom (NN, br. 103/08) te Pravilnikom o unutarnjem redu pravobranitelja za osobe s invaliditetom (BROJ: POSI.R.-018-02-08/24-03/06 od 20. veljače 2025. godine). POSI je nadležan za suzbijanje diskriminacije na osnovi invaliditeta sukladno Zakonu o suzbijanju diskriminacije (NN, br. 85/08 i 112/12), a ima propisane ovlasti i sukladno čl. 26. Zakona o zaštiti osoba s duševnim smetnjama (NN, br. 76/14). Na dan 31. prosinca 2025. godine kod POSI je bilo zaposleno 17 državnih službenika i troje dužnosnika.

**Financijsko poslovanje** - Sukladno čl. 139. st. 3. Zakona o proračunu (NN, br. 87/08, 136/12, 15/15 i 144/2021), POSI je sastavio financijski izvještaj za 2025. godinu te ga dostavio Ministarstvu financija sukladno čl. 22. i čl. 24 st. 2. Pravilnika o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (NN, br. 03/15, 93/15, 135/15, 02/17, 28/17, 112/18, 126/19, 145/20, 32/21, 37/2022, 52/25 i 156/25).

Tablica 3. Planirana i izvršena sredstva proračuna Pravobranitelja za osobe s invaliditetom

Godina	Planirana sredstva	Ukupni rashodi	Rashodi za zaposlene	Materijalni i financijski rashodi	Opremanje	Postotak
2021.	701.446	665.670	485.476	145.931	34.263	94,90%
2022.	757.987	720.546	534.825	158.512	27.209	95,06%
2023.	748.624	693.760	559.968	131.736	2.056	92,67%
2024.	889.938	849.201	711.720	133.612	3.869	95,42%
<b>2025.</b>	<b>1.004.032</b>	<b>966.745</b>	<b>817.540</b>	<b>149.204</b>	<b>0</b>	<b>96,29%</b>

**Obrazloženje pojedinih skupina rashoda i izdataka** - Od ukupno planiranih sredstava za 2025. godinu na izvoru financiranja 11 Opći prihodi i primici, u iznosu od **1.004.032 eura** rashodi iznose **966.745 eura** odnosno **96,29%**. **Administracija i upravljanje:** Na stavkama za **Rashode za zaposlene** planirano je **836.517 eura**, a potrošeno je **817.540** ili **97,73%**. Planirana sredstva za **Materijalne rashode** u 2025. godini iznosila su **162.322 eura** od čega je izvršeno **149.202 eura** ili **91,92%**. Sredstva materijalnih rashoda korištena su najvećim dijelom za pokriće režijskih troškova sa stavki energije, usluga telefona, usluga tekućeg i investicijskog održavanja, komunalnih, te računalnih usluga, kao i za potrebe redovitog poslovanja institucije (službena putovanja, naknade za prijevoz, uredski materijal, usluge promidžbe i informiranja). Planirana sredstva za **Financijske rashode** u 2025. godini iznosila su **139 eura**, od čega je utrošeno **2 eura** ili **1,48%**. **Opremanje:** U 2025. godini nije bilo potrebe za nabavom nove nefinancijske imovine. Tijekom 2025. godine POSI je zaprimio na izvoru **61 Donacije**, sredstva za pokriće troškova službenog puta i intelektualnih usluga u ukupnom iznosu od **2.200 eura** koja su u cijelosti namjenski utrošena u tekućoj godini.

## 4. ZAKLJUČAK

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom svake godine podnosi svoje izvješće o radu Hrvatskom saboru, pružajući i na taj način detaljan prikaz ostvarivanja prava osoba s invaliditetom u svim aspektima društvenog života. Ovo izvješće ne predstavlja samo analizu stvarnih izazova i prepreka s kojima se osobe s invaliditetom svakodnevno suočavaju, već se temelji velikim dijelom na njihovim iskustvima i povratnim informacijama, čime se osigurava autentičan uvid u to u kojoj su mjeri zakonske odredbe koje uređuju njihova prava usklađene sa stvarnim potrebama osoba s invaliditetom te gdje postoje nedostaci i potreba za daljnjim unaprjeđenjem. Cilj takvog pristupa je osigurati da razina zaštite i podrške osobama s invaliditetom bude u skladu s najvišim europskim i međunarodnim standardima. Ovo izvješće treba promatrati ne samo kao pregled stanja i alat za daljnji razvoj i unaprjeđenje prava osoba s invaliditetom, već i kao argumentiranu i utemeljenu ocjenu učinkovitosti postojećih javnih politika i njihove provedbe u praksi, te stručnu i konstruktivnu evaluaciju sustava.

Sigurni smo kako se ključ uspjeha nalazi u kontinuiranoj suradnji i dijalogu između predstavnika vlasti, zakonodavca, donositelja odluka, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, organizacija civilnog društva, poslodavaca i samih osoba s invaliditetom, jer se samo kroz zajedničke napore mogu postići konkretni pomaci.

Iako je donošenje Zakona o osobnoj asistenciji, Zakona o inkluzivnom dodatku i drugih za osobe s invaliditetom važnih propisa predstavljalo značajan iskorak u unaprjeđenju njihovih prava, stvarna vrijednost ovih iskoraka može se ocijeniti tek kroz učinkovitu primjenu u praksi. Pravobranitelj za osobe s invaliditetom kontinuirano upozorava na nedostatke postojećih rješenja te predlaže izmjene s ciljem prilagodbe sustava stvarnim potrebama korisnika. Međutim, analiza šireg stanja u 2025. godini pokazuje da izazovi daleko nadilaze pitanje osobne asistencije i inkluzivnog dodatka. Velik broj osoba s invaliditetom i dalje nema pristup ključnim uslugama poput rane intervencije, učinkovitim uslugama u zajednici, inkluzivnom obrazovanju, zapošljavanju i dostupnoj zdravstvenoj zaštiti. Osobito zabrinjava što djeca s razvojnim rizicima i njihove obitelji i dalje ne dobivaju pravodobnu i sustavnu podršku, što dugoročno produbljuje teškoće i smanjuje njihove životne mogućnosti. Brine i spori razvoj izvaninstitucionalnih usluga, zbog čega mnogi korisnici ostaju u institucijama, često bez stvarne potrebe, čime im se ograničava pravo na neovisno življenje i sudjelovanje u zajednici. Sustav dodatno opterećuju administrativne prepreke, neujednačena praksa, nedostatak kadrova i nedovoljna te prečesto samo deklarativna „međuresorna suradnja“, što otežava ostvarivanje prava i smanjuje učinkovitost javnih politika.

Osobe s invaliditetom nisu trošak, već ravnopravni građani čija su prava zajamčena Ustavom i međunarodnim obvezama. Uloga Pravobranitelja u tom je kontekstu od osobite važnosti kao neovisnog i stručnog tijela koje prati stanje prava osoba s invaliditetom, ukazuje na nedostatke i predlaže konkretna unaprjeđenja sustava. Iako njegove ovlasti ne uključuju donošenje obvezujućih odluka, stvarna težina i učinak djelovanja Pravobranitelja ovise o razini uvažavanja njegovih preporuka i spremnosti nadležnih tijela da ih pravodobno i dosljedno implementiraju. Činjenica da se isti izazovi i preporuke ponavljaju iz godine u godinu ukazuje na nedostatak političke volje i odgovornosti za provedbu učinkovitih reformi. U sustavu u kojem se institucija Pravobranitelja u potpunosti poštuje i uvažava u skladu s njezinom zakonskom ulogom, njegove preporuke predstavljaju važan mehanizam usmjeravanja javnih politika i osiguravanja njihove usklađenosti sa stvarnim potrebama korisnika, te ujedno važan korektiv i poticaj za unaprjeđenje postupanja nadležnih tijela.

Sve navedeno jasno upućuje na potrebu odlučnijeg, sustavnijeg i odgovornijeg djelovanja. Samo kroz stvarnu provedbu zakona i kontinuiranu političku predanost moguće je ostvariti društvo jednakih mogućnosti u kojem se dostojanstvo i prava osoba s invaliditetom u potpunosti poštuju.



**Pravobranitelj za osobe s invaliditetom**

Savska cesta 41/3, 10000 Zagreb, Hrvatska

Telefon: 01/6102 170

E-pošta: [ured@posi.hr](mailto:ured@posi.hr)

Web: <http://posi.hr>

Područni ured Osijek

Ulica Hrvatske Republike 5, 31000 Osijek

Telefon: 031/293 352

Područni ured Split

Ulica Domovinskog rata 44, 21000 Split

Telefon: 021/649 713

Područni ured Rijeka

Ulica Nikole Cara 1, 51000 Rijeka

Telefon: 051/643 200