

Bariéry v dostupnosti zdravotnej starostlivosti

Výsledky prieskumu skúseností žien, dievčat a rodičov z Ukrajiny s dočasným útočiskom so zdravotnou starostlivosťou na Slovensku



Bariéry v dostupnosti zdravotnej starostlivosti

Výsledky prieskumu skúseností žien, dievčat a rodičov z Ukrajiny s dočasným útočiskom so zdravotnou starostlivosťou na Slovensku

Táto správa vznikla s finančnou podporou grantu od **Open Society Foundations: Meeting the essential SRH needs of communities affected by Ukraine Crisis in the Slovak Republic**

Bariéry v dostupnosti zdravotnej starostlivosti

Výsledky prieskumu skúseností žien, dievčat a rodičov z Ukrajiny s dočasným útočiskom so zdravotnou starostlivosťou na Slovensku

Občianske združenie Ženské kruhy vytvorilo dotazník s názvom *Skúsenosť žien, dievčat a rodičov so zdravotnou starostlivosťou na Slovensku*, ktorý bol preložený do ukrajinského jazyka. Dotazník bol vytvorený so zámerom zistiť, s čím sa stretávajú ženy, dievčatá a rodičia, ktorí utekajú pred vojnou na Ukrajine, a to predovšetkým pri poskytovaní gynekologicko-pôrodníckej starostlivosti a zdravotnej starostlivosti o deti na území Slovenska. Cieľom bolo identifikovať potreby, prekážky a dobrú prax.

Metodológia

Dotazník obsahoval tri otázky, ktoré sa dopytovali na status, s ktorým sa respondentky nachádzajú na území Slovenska, a v ktorom kraji na Slovensku sa zdržiavajú. Štrnásť otázok sa zameriavalo na skúsenosti respondentiek s prijímaním zdravotnej starostlivosti na Slovensku. Testovanie dotazníka prebiehalo od 17. 10. 2022 do 23. 10. 2022 a zapojilo sa doň sedem žien so statusom *odídenec/dočasné útočisko*. Po následnom zapracovaní pripomienok, ktoré sa objavili počas testovania, bol dotazník šírený prostredníctvom sociálnych sietí, predovšetkým v skupinách a na stránkach, kde sa združujú ľudia, ktorí utiekli pred vojnou na Ukrajine na Slovensko. O pomoc so šírením dotazníka Ženské kruhy požiadali tiež viaceré organizácie, ktoré poskytujú humanitárnu pomoc alebo zdravotnú starostlivosť ľuďom z Ukrajiny, a jednotlivcov aktívnych počas prebiehajúcej utečeneckej krízy.

Zber dát prebiehal od 10. 11. 2022 do 10. 12. 2022 a zapojilo sa doň 101 respondentiek. Všetky respondentky mali status *odídenec/dočasné útočisko*. Najviac odpovedí pochádzalo od žien, ktoré sa na Slovensku zdržiavajú v Bratislavskom kraji (53) a Košickom kraji (23), zastúpené však boli odpovede zo všetkých krajov na Slovensku.

Respondentky mohli súbežne vyznačiť viacero oblastí, ktorých sa týka ich skúsenosť. Najpočetnejšiu skupinu tvorili odpovede, ktoré sa týkali poskytovania pediatrickej zdravotnej starostlivosti (68), riešenia gynekologických ťažkostí, ktoré nesúvisia s tehotenstvom (26), prehliadok v tehotenstve (13) a pôrodu (9). Ďalšie odpovede sa týkali napríklad hospitalizácie dieťaťa, gynekologického vyšetrenia dieťaťa, laktáčného poradenstva, získania potvrdení o zdravotnom stave a psychologického poradenstva.

Do tvorby a analýzy dotazníka boli zapojené Liudmyla Kovalchuk a Maryna Fedko, ktoré pochádzajú z Ukrajiny a zabezpečili preklad dotazníka zo slovenského jazyka. Tiež vykonali prvotnú analýzu zozbieraných odpovedí v ukrajinskom jazyku. Ďalšie členky tímu, ktorý pracoval na analýze, sú Zuzana Krišková a Miroslava Rašmanová, ktoré sú bez znalosti ukrajinského jazyka. Tím pracoval s podkladmi, ktoré boli preložené z ukrajinčiny do slovenčiny. K takémuto modelu sme pristúpili v situácii, keď na Slovensku absentujú dáta a informácie, ktoré by zohľadňovali skúsenosti dotknutej populácie z Ukrajiny.

Skúsenosť prijímateľiek zdravotnej starostlivosti na Slovensku, ktoré sa nachádzajú vo zvlášť zraniteľnej situácii, vnímame ako mimoriadne dôležitú pre nastavenie verejných politík a systému poskytovania zdravotnej starostlivosti takým spôsobom, ktorý bude zohľadňovať ich reálne potreby. Zároveň ide o cenný zdroj informácií pre občianske združenie Ženské kruhy, ako nastavovať aktivity združenia a tvorbu informačných materiálov pre túto konkrétnu skupinu žien. Práca s populáciou, pri ktorej sme nútené prekonávať jazykovú bariéru, je pre nás nová skúsenosť, ktorá nám zároveň pomáha vcítiť sa do situácie žien, ktoré prichádzajú na Slovensko bez znalosti miestneho jazyka a pomerov. Jazykovú bariéru vnímame ako najväčšiu limitáciu tohto prieskumu a možností jeho spracovania.

Hlavné zistenia

Po analýze dotazníka *Skúsenosť žien, dievčat a rodičov so zdravotnou starostlivosťou na Slovensku* sme identifikovali nasledovné problémy:

1. nedostatok informácií,
2. diskriminácia,
3. jazyková bariéra,
4. finančná nedostupnosť.

V samostatnej časti sa venujeme príkladom pozitívnych skúseností, ktoré respondentky uviedli. **Ku každej časti sme vybrali niekoľko citátov z dotazníka, ktoré sme preložili do slovenčiny a ktoré ilustrujú rozmanitosť problémov a skúseností popisovaných respondentkami.** V zátvorkách za jednotlivými kategóriami skúseností je vždy uvedený počet respondentiek, ktoré danú skúsenosť popisujú. V prípade, že jedna respondentka popisuje tú istú skúsenosť opakovane, táto skúsenosť je započítaná vždy iba jeden raz.

Nedostatok informácií

Nedostatok informácií bol veľmi častý problém, na ktorý respondentky poukazovali. Opakovane opisovali, že pociťujú nedostatok informácií o systéme zdravotnej starostlivosti na Slovensku a o tom, na akú zdravotnú starostlivosť majú nárok (52). Zároveň sa niektoré respondentky stretli s tým, že ani zdravotnícky personál nedisponoval dostatočnými informáciami (19). Na nedostatok informácií poukazuje aj skutočnosť, že v niektorých prípadoch dostávali respondentky rozporuplné informácie.

V nasledujúcom citáte respondentka popisuje problém s nedostatkom informácií o nároku na bezplatnú zdravotnú starostlivosť v tehotenstve. Tehotenské prehliadky sú pritom zaradené medzi zdravotnú starostlivosť, na ktorú majú utečenky so statusom *odídenec/dočasné útočisko* na Slovensku nárok bezplatne¹. Napriek tomu inštitúcie ani gynekológ respondentke túto informáciu neposkytli.

„Prišla som z Ukrajiny do Košíc tehotná. Chcela som tu byť registrovaná, objednala som sa ku gynekológovi. Čakala som mesiac, lekár ma prijal, ale nevie, čo so mnou, lebo sa nestretol s takýmto zdravotným poistením. Bola som v poisťovni, no nevedia mi pomôcť. Žiadna inštitúcia mi neposkytla konkrétne informácie, čo mám robiť, keď som tehotná a chcem tu rodiť. Za zdravotnú starostlivosť v tehotenstve nemôžem platiť, pretože nepracujem ani som nedostala žiadnu finančnú pomoc.“

V ďalšom citáte respondentka popisuje, ako sa nemohla dostať k zdravotnej starostlivosti s dieťaťom. Opakovane ju s chorým dieťaťom posielali z jedného zdravotníckeho zariadenia do druhého bez toho, aby dosiahla riešenie zdravotného problému dieťaťa.

„Dieťa malo už tretí deň vysoké teploty a silný kašeľ. Pochopila som, že urgentne potrebujem vyšetrenie a predpísanie liečby. Keď sme prišli do nemocnice na SNP, kde je napísané, že prijímajú Ukrajincov, detskí lekári nás odmietli prijať, hoci neboli žiadne rady. Na Rastislavovej nás poslali do inej nemocnice, tam ten istý príbeh. Potom sme išli na polikliniku, zavolali záchranku. Neustále sme boli niekam presmerovaní. Našli sme centrum pre Ukrajincov, kde nás sestra začala opäť posilať na SNP. Dieťa bolo veľmi unavené, nevydržali to ani moje nervy. Až po tom, ako som spravila krik, sa objavil lekár a pomohol nám.“

¹ Z odpovede Ministerstva zdravotníctva SR z dňa 7. 3. 2023 na žiadosť o informácie Ženských kruhov vyplýva, že tehotenské prehliadky sa považujú za potrebnú zdravotnú starostlivosť. Ministerstvo zdravotníctva SR uvádza zoznam výkonov potrebnej zdravotnej starostlivosti v prílohe č. 1 uvedenej na webovej adrese: <https://www.health.gov.sk/?urcenie-rozsahu-potrebnjej-zdravotnej-starostlivosti> (posledná návšteva dňa 18. 4. 2023).

Zistenia:

- Nedostatok informácií o tom, ako funguje systém zdravotnej starostlivosti na Slovensku.
- Nedostatok informácií o tom, na čo presne majú utečenci a utečenky nárok v oblasti zdravotnej starostlivosti a ako si ho uplatniť.
- Nedostatočná informovanosť zdravotníckeho personálu o poskytovaní služieb utečencom a utečenkám a o spôsoboch riešenia problémov pri uplatňovaní ich nároku na zdravotnú starostlivosť.

Diskriminácia

Respondentky sa pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti stretli aj s diskrimináciou. Tá mala rôzne prejavy, ktoré sa mohli vzájomne prekrývať. Najčastejšie bola popisovaná nedostupnosť špecializovanej liečby a vyšetrení pre *odídenkyne* z Ukrajiny (41). Za obzvlášť závažné považujeme skúsenosti, v ktorých respondentky popisujú odmietnutie zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (40). Pomerne časté bolo aj diskriminačné správanie a vyjadrenia zdravotníckeho personálu na adresu respondentiek (23). Dve respondentky poukázali aj na nedostatočné vybavenie ambulancie pre Ukrajincov.

V nasledujúcom citáte respondentka popisuje situáciu, v ktorej potrebovala zohnať potvrdenie o zdravotnom stave dieťaťa, aby mohlo byť prijaté do škôlky. Znova sa tu opakuje aspekt nedostatku informácií o tom, na koho sa môže obrátiť. Keď sa respondentka pokúšala osloviť viaceré pediatrické ambulancie, opakovane bola odmietnutá, navyše v jednom prípade nepríjemným a ponižujúcim spôsobom.

„Bola som nútená požiadať o potvrdenie pre dieťa do škôlky. Bolo to hrozné!!! Musela som obehnúť celé mesto Košice. Všade posielajú dakde inde. Naša trasa: Stará nemocnica – Nová nemocnica (detská pohotovosť) – Nová nemocnica (detská poliklinika) – Poliklinika Juh. Ako ste asi pochopili, to všetko s malým dieťaťom!!!! Priamo v poliklinike nás sestrička doktorky, ku ktorej sme prišli, informovala, že nás nebudú môcť prijať. Navyše pani sestrička svoj prejav sprevádzala energicky mávajúc na mňa rukami: ‚Chodte niekam k inému lekárovi.‘ Bola som v úplnom zúfalstve!!!! V zúfalstve som zadržovala slzy, začala som klopať na všetky dvere polikliniky. Jedna pani doktorka nám nakoniec dala potvrdenie.“

Ďalšia respondentka popisuje nepríjemnú skúsenosť svojej mamy, ku ktorej sa lekár správal hrubo a ktorú odmietol vyšetriť.

„Lekár odmietol poskytnúť službu mojej mame – tichej, kultivovanej 59-ročnej žene. Urobil to hrubým spôsobom, hoci mama mala všetky potrebné doklady. Lekár, ktorý mal podľa oficiálneho odporúčania skontrolovať mamino ucho, po tom, ako sa dozvedel, že mama pochádza z Ukrajiny, ju najprv nechal čakať viac ako dve hodiny pred ordináciou a následne odmietol poskytnúť lekársku pomoc/vyšetrenie. Mama bola veľmi rozrušená a pacienti, ktorí boli nablízku, boli šokovaní takým zlým prístupom lekára. Mama sa po odchode z nemocnice z takého neľudského a neprofesionálneho zaobchádzania rozplakala. Oficiálne nás evakovali z okupovanej dediny v pyžamách, máme vzdelanie, patríme k inteligencii na Ukrajine, ale tento postoj lekára bolo niečo, čo sme nečakali, vo všeobecnosti to porušilo práva mojej mamy ako pacientky a jej dôstojnosť.“

Skúsenosť s odmietnutím poskytnutia zdravotnej starostlivosti sa opakuje aj v nasledovnom citáte.

„Riešili sme detskú lekárku, ktorá nechcela vyšetriť naše choré dieťa, pretože sme Ukrajinci, utečenci!!!“

Zistenia:

- Odmietnutie poskytnúť zdravotnú starostlivosť.
- Nedostupnosť špecializovanej liečby a vyšetrení.
- Diskriminačné správanie alebo vyjadrenia zdravotníckeho personálu.
- Nedostatočne vybavené ambulancie pre Ukrajincov.

Jazyková bariéra

Väčšina respondentiek čelila tiež jazykovej bariére. V rámci odpovedí na to poukázalo až 68 opýtaných. Vo viacerých prípadoch jazyková bariéra prispieva k ďalším faktorom, ktoré sťažujú dostupnosť zdravotnej starostlivosti a ktoré sme už popísali vyššie. Časť respondentiek v súvislosti so zdravotnou starostlivosťou podpisovala dokumenty, ktorých obsahu nerozumela (20). Pri prekonávaní jazykovej bariéry sa respondentky snažili využívať rôzne pomocné nástroje, ako napríklad Google prekladač (19), alebo si pomáhali anglickým jazykom (11) či čiastočnou znalosťou slovenského jazyka, ktorý si začali osvojovať (24). Ako najefektívnejšia pomoc sa ukázalo zapojenie zdravotníckeho personálu, ktorý hovoril po ukrajinsky (10), alebo ak respondentkám pomáhali príbuzní, ktorí už pred vojnou žili na Slovensku, známi zo Slovenska, dobrovoľník či dobrovoľníčka alebo iná osoba (30). V takýchto prípadoch popisovali, že problém sa im podarilo vyriešiť rýchlejšie. Pozitívne bolo tiež vnímané otvorenie ambulancií určených pre ľudí utekajúcich pred vojnou z Ukrajiny (10).

Nasledovný citát popisuje skúsenosť, keď jazyková bariéra predstavuje významnú prekážku pre riešenie zdravotných problémov.

„S jazykovou bariérou je to ťažké. Závisí od ochoty zdravotníckeho personálu pomôcť. Niektoré problémy zostali nevyriešené pre jazykovú bariéru.“

V nasledovnom prípade respondentke pomohli príbuzní, ktorí ovládajú slovenský jazyk. Citát naznačuje, že bez zapojenia sociálnych kontaktov by respondentka svoj problém riešila ťažšie a zdĺhavejšie.

„Pomohli mi príbuzní, ktorí ovládajú jazyk. Hľadali ďalších špecialistov, ktorí ma prijali rýchlejšie. Našli sme takých, ktorí ma neodmietli.“

V ďalšom citáte sa prelína viacero aspektov, ktoré sme popísali už vyššie. Potrebné riešenie respondentke poskytla až gynekologička, s ktorou nadviazalo spoluprácu centrum pre Ukrajincov.

„Mala som problémy urogenitálneho systému, išla som na urológiu, urobili mi všetky vyšetrenia. Lekár ma poslal na gynekológiu. Keď som prišla na gynekológiu, doniesla som všetky doklady od urológa a lekárku zaujímalo len jedno: či mám dohodu s nejakým lekárom na Slovensku a kto mi zaplatí návštevu u lekára. A potom sa spýtala sestričky (sestrička prekladala z angličtiny do slovenčiny, po slovensky som vtedy takmer nerozumela): ‚Čo odo mňa chce? Prečo prišla?‘ A to, pre čo som tam prišla – vyšetrenie –, mi nevykonali. Návšteva na gynekológii ma šokovala. Som veľmi vďačná, že sa v centre pre Ukrajincov objavila gynekologička. S ňou sme sa snažili problém vyriešiť.“

Zistenia:

- Podpisovanie dokumentov bez porozumenia ich obsahu.
- Prekonávanie jazykovej bariéry prostredníctvom Google prekladača, znalosti anglického jazyka a štúdia slovenského jazyka.
- Efektívna pomoc pri riešení problémov spočívala v zapojení ukrajinsky hovoriaceho zdravotníckeho personálu, príbuzných, ktorí už pred vojnou žili na Slovensku, známych zo Slovenska, dobrovoľníkov alebo iných osôb.
- Otvorenie ambulancií pre ľudí z Ukrajiny.

Finančná nedostupnosť

Podľa informácií, ktoré uvádza Ministerstvo zdravotníctva SR, majú ľudia s dočasným útočiskom na území Slovenska nárok na úhradu neodkladnej a potrebnej zdravotnej starostlivosti. Potrebná zdravotná starostlivosť je zdravotná starostlivosť, ktorú vyžaduje zdravotný stav osoby a ktorá sa jej musí poskytnúť s ohľadom na povahu zdravotnej starostlivosti a očakávanú dĺžku pobytu osoby tak, aby sa nemusela kvôli potrebnému ošetrovaniu vracať do svojej krajiny skôr, ako pôvodne zamýšľala.² Respondentky v našom dotazníku často nevedeli, na aké výkony zdravotnej starostlivosti majú nárok v rámci poistenia, ktoré zabezpečuje Slovenská republika, a za ktoré výkony musia doplácať. Viac ako tretina respondentiek uviedla, že doplácali za zdravotnú starostlivosť (38).³ Sumy sa pohybovali vo výške od 4 do 160 eur. Jedna respondentka platila 1 400 eur za služby spojené s pôrodom v súkromnom zdravotníckom zariadení. Vzhľadom na obmedzené možnosti dotazníka nevieme určiť, v koľkých prípadoch išlo o služby nad rámec neodkladnej a potrebnej zdravotnej starostlivosti. Z odpovedí však vyplýva, že v niektorých prípadoch išlo aj o výkony, ktoré sú zaradené v zozname neodkladnej a potrebnej zdravotnej starostlivosti.

Mnohé z respondentiek boli opakovane odmietané štátnymi zdravotníckymi zariadeniami, z toho dôvodu sa rozhodli vyhľadať súkromného poskytovateľa. Nie je zrejmé, či išlo o poplatok za nadštandardnú službu, alebo o úhradu za výkon zdravotnej starostlivosti. Navyše celú situáciu ešte viac komplikuje jazyková bariéra a nedostatok informácií o organizácii poskytovania zdravotnej starostlivosti na Slovensku. Výsledkom kombinácie týchto faktorov bolo, že viaceré respondentky po zhodnotení svojej finančnej situácie zostali bez zdravotnej starostlivosti, ktorú potrebovali.

Zdravotné prehliadky v tehotenstve patria medzi potrebnú zdravotnú starostlivosť, ktorá by mala byť ženám z Ukrajiny s dočasným útočiskom poskytovaná bezodplatne. V nasledujúcom citáte respondentka vymenúva viacero faktorov, ktoré mohli viesť k tomu, že za túto starostlivosť platila sumu 60 eur.

„Počas tehotenstva som bola dvakrát na vyšetrení v jednej súkromnej ambulancii. Vo všeobecnosti všetko prebehlo v poriadku, ale návšteva bola trochu iná ako tá ukrajinská. Tu nerobia podrobné popisovanie s parametrami a všetkými mierami dieťaťa. Dostala som len všeobecné zhrnutie s odporúčaniami. Navyše problém s neznalosťou slovenského jazyka značne sťažuje situáciu. Neviem angličtinu dostatočne dobre na to, aby som rozumela niektorým lekárske výrazom. Za vyšetrenie u lekára sme platili 60 eur.“

² Podrobnejšie informácie sú dostupné na webovej adrese: <https://www.health.gov.sk/?urcenie-rozsahu-potrebnej-zdravotnej-starostlivosti> (posledná návšteva dňa 18. 4. 2023).

³ Poplatky za zdravotnú starostlivosť v stomatologických ambulanciách sme vzhľadom na podmienky preplácania dentálnej starostlivosti na Slovensku nezahrnuli do analýzy.

Ďalšia respondentka popisuje, že pre svoju finančnú situáciu nemohla podstúpiť gynekologické vyšetrenie, ktoré potrebuje.

„Gynekológovia ma nechcú zobrať, ale potrebujem vyšetrenie, pretože mám problémy so ženským reprodukčným systémom. Aj by som zaplatila, ale zatiaľ nepracujem a pomoc mi postačuje iba na jedlo a oblečenie.“

Respondentka v nasledujúcom citáte popisuje, ako sa so svojimi ťažkosťami obrátila najskôr na viaceré štátne zdravotnícke zariadenia, kde ju odmietli. Vyšetrenie napokon absolvovala v súkromnom zariadení, kde musela za vyšetrenia platiť. Bola jej odporučená operácia, na ktorú nemá finančné prostriedky.

„Niekoľkokrát som pociťovala silné bolesti v bruchu. V štátnych klinikách Dunajská Streda a Bratislava mi odmietli stretnutie s gynekológom. Zdôvodnili to tým, že mám iba dočasné útočisko. Na vyšetrenie ma prijali len v súkromnej ambulancii Koch v Bratislave za poplatok. Majú ukrajinsky hovoriaceho gynekológa-pôrodníka. [Na tomto mieste respondentka popisuje svoje zdravotné problémy, na ktorých riešenie jej bola odporučená operácia.] V štátnych klinikách ma odmietajú. Náklady sú pre mňa príliš vysoké, som na Slovensku sama s dvomi deťmi. Za každý termín sme zaplatili 35 eur a za termín s vyšetrením 60 eur.“

Zistenia:

- Nedostatočná informovanosť o nárokoch na bezplatnú zdravotnú starostlivosť a o zdravotných výkonoch, ktoré sú zaradené do zoznamu neodkladnej a potrebnej zdravotnej starostlivosti.
- Finančná náročnosť v kombinácii s pridruženými faktormi (nedostatkom informácií, jazykovou bariérou, diskrimináciou) spôsobujú, že niektorí ľudia zostávajú bez poskytnutia zdravotnej starostlivosti, ktorú potrebujú.

Príklady pozitívnych skúseností

Viacero respondentiek vyzdvihlo situácie, v ktorých sa v zdravotníckych zariadeniach stretli s ochotou pomôcť a s empatickým prístupom (11). Respondentky tiež oceňovali pomoc pri prekonávaní jazykovej bariéry priamo od zdravotníckeho personálu (17) a pozitívne boli hodnotené aj ambulancie zriadené špeciálne pre ľudí utekajúcich pred vojnou z Ukrajiny (10). Tieto príklady ukazujú, že zdravotná starostlivosť môže byť poskytovaná profesionálne a zároveň veľmi ľudsky aj v sťažených podmienkach.

Respondentka popisuje svoju pozitívnu skúsenosť s pôrodnou starostlivosťou a pomocou pri nájdení ukrajinsky hovoriaceho pediatra.

„Rodila som v Bratislave v ružinovskej pôrodnici, lekári boli super, pôrod prebehol bez problémov, nezobrali ani euro, zabezpečili ukrajinského pediatra. Pediatier nás vyšetruje už päť mesiacov, so synom je všetko v poriadku, rodný list bol vydaný rýchlo v slovenskom jazyku. Som veľmi rada, že som rodila na Slovensku.“

V kontraste so skúsenosťou popísanou inou respondentkou na strane 5 táto respondentka popisuje bezproblémové získanie potvrdenia potrebného na prijatie dieťaťa do školského zariadenia.

„Pre vstup do školy bola potrebná lekárska prehliadka. Všetko prebehlo super. Veľmi pozorní a profesionálni lekári.“

V tomto citáte respondentka popisuje skúsenosť s viacerými lekármi, ktorých prístup hodnotí ako veľmi ústretový a profesionálny.

„Obrátila som sa na obvodného lekára. Pán doktor je profesionál vo svojom odbore a úžasný, milý človek. Aj zdravotná sestra. Lekári, u ktorých sme sa očkovali proti covidu, sa k nám správali s rešpektom a láskavo. Boli takí, ktorí vedeli po anglicky, čo značne uľahčilo vzájomné dorozumievanie. Zubní lekári sú profesionáli, vychádzalo sa s nimi veľmi príjemne. Vďaka Bohu, že existujú takí lekári – ľudia s veľkým L.“

Pozitívne príklady:

- Citlivý prístup k utečenkám a utečencom, ochota pomôcť.
- Pomoc pri prekonávaní jazykovej bariéry.
- Otvorenie ambulancií pre ľudí z Ukrajiny.

Záverečný komentár

Zistenia z dotazníka *Skúsenosť žien, dievčat a rodičov so zdravotnou starostlivosťou na Slovensku* predstavujú sondu do fungovania zdravotného systému pre utečanky a ich deti so statusom *odídenec/dočasné útočisko* v praxi. Napriek limitom a výzvam, ktorým sme pri vyhodnocovaní dotazníka čelili, sa nám podarilo identifikovať štyri problematické oblasti: **nedostatok informácií, diskriminácia, jazyková bariéra a finančná nedostupnosť**. Ich hĺbkové porozumenie by si vyžadovalo detailnejšie preskúmanie so zvolením metód na to určených, napríklad prostredníctvom hĺbkových rozhovorov s respondentkami.

Na rovnaké oblasti prekážok v dostupnosti zdravotnej starostlivosti, ktoré sme identifikovali prostredníctvom tohto prieskumu, opakovane narážame aj pri našej ďalšej činnosti a komunikácii so ženami z Ukrajiny, s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a organizáciami, ktoré poskytujú humanitárnu pomoc. Vzhľadom na viaceré zdroje informácií o zlyhaniach pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti predpokladáme, že ide o nedostatky systémového charakteru. Hoci sa v našom prieskume vyskytujú aj pozitívne skúsenosti, je ich výrazne menej ako popisovaných nedostatkov a bariér. Aj z tohto dôvodu sme vypracovali návrhy opatrení pre orgány verejnej správy, ktoré by mohli prispieť k systémovým riešeniam.

Odporúčania pre orgány verejnej správy:

1. Zabezpečiť informačné materiály pre utečencov a utečanky o systéme zdravotnej starostlivosti na Slovensku v ukrajinskom aj slovenskom jazyku.⁴ Tieto materiály by mali v jasnej a zrozumiteľnej forme obsahovať informácie o tom, na čo majú utečenci a utečanky nárok pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti, kde nájdú poskytovateľa, ktorý im zdravotnú starostlivosť zabezpečí, a kam sa môžu obrátiť v prípade, ak sa nemôžu dostať k zdravotnej starostlivosti. Tieto materiály je potrebné aktívne šíriť v centrách, kde sa združujú utečenci a utečanky, vo výdajniach sociálnej pomoci, prostredníctvom sociálnych sietí a mali by byť verejne dostupné na webových stránkach príslušných inštitúcií.
2. Zabezpečiť školenia a zrozumiteľné informácie pre poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ktoré budú v pravidelných intervaloch aktualizované. Znižovať administratívnu záťaž a aktívne odstraňovať bariéry, ktoré tvoria prekážky pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti ľuďom z Ukrajiny s dočasným útočiskom. Poskytnúť možnosť asistencie pri riešení zabezpečenia zdravotnej starostlivosti utečencom a utečenkám vrátane administratívnych záležitostí.

⁴ Z praxe vyplýva potreba zabezpečiť dvojazyčné informačné materiály, v ktorých bude jednoduché spárovať ukrajinskú verziu textu so slovenskou verziou. Je dôležité, aby bol takýto materiál dvojazyčný a uľahčil tak komunikáciu v situáciách, keď do vzájomného kontaktu prichádzajú ľudia, ktorí nehovoria oboma jazykmi (napríklad slovensky hovoriaci poskytovateľ a ukrajinsky hovoriaca pacientka či pacient).

3. Vytvorenie materiálov, ktoré uľahčia prekonávanie jazykovej bariéry pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a komunikácii s utečenkami na tehotenských poradniach a počas pôrodu. Napríklad otázky s pomocnými odpoveďami určené na stanovenie základných diagnóz, základné informácie a odporúčania pre pacientky. Následná distribúcia týchto materiálov do zdravotníckych zariadení.
4. Vytvorenie jednoduchých a dostupných kontrolných mechanizmov, ktoré zabezpečia dodržiavanie štátom stanovených pravidiel poskytovania zdravotnej starostlivosti ľuďom s dočasným útočiskom z Ukrajiny.
5. Aktívne zisťovanie potrieb a skúseností s poskytovaním zdravotnej starostlivosti medzi ľuďmi, ktorí utiekli pred vojnou na Ukrajinu na územie Slovenska, na celoštátnej aj regionálnej úrovni. Reflektovať tieto zistenia pri nastavovaní verejných politík.
6. Získavanie informácií od poskytovateľov zdravotnej starostlivosti o ich potrebách a pripomienkach k nastaveniu systému poskytovania zdravotnej starostlivosti pre utečenky a utečencov z Ukrajiny. Reflektovať tieto zistenia pri nastavovaní verejných politík.

Ženské kruhy vznikli ako občianska iniciatíva v roku 2011 s cieľom zmeniť súčasný stav starostlivosti poskytovanej ženám v tehotenstve, pri pôrode a v šestonedelí. Organizácia sa snaží predovšetkým šíriť informácie o rešpektujúcej zdravotnej starostlivosti a o právach žien pri pôrode. S týmto cieľom vykonáva komunitné, vzdelávacie, advokačné, ako aj výskumné aktivity.



Na správe sa podieľali: Maryna Fedko
Liudmyla Kovalchuk
Zuzana Krišková
Miroslava Rašmanová

Jazyková korektúra: Soňa Gregorová

© **Ženské kruhy**, 25. 4. 2023