

Bojana Jokić  
Ivana Zorić

# IZMEĐU HITNOSTI I SIGURNOSTI





# NVO Socijalni Centar

Podgorica - Mart 2026.



Projekat "**Zdravlje bez stigme: Osnaživanje žena sa iskustvom nasilja**" realizuje NVO Socijalni Centar u partnerstvu sa LGBT Forumom Progres uz finansijsku podršku Ministarstva socijalnog staranja, brige o porodici i demografije. Sadržaj u ovom materijalu predstavlja isključivo odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove Ministarstva kao donatora.

## Između hitnosti i sigurnosti: Iskustva žena u sistemu hitne medicinske pomoći

---

*Autorke:* Bojana Jokić, Ivana Zorić  
*Izdavač:* NVO Socijalni Centar  
*Za izdavača:* Dajana Maraš  
*Urednica:* Milica Špajak  
*Priprema i štampa:* 3M Makarije  
*Tiraž:* 100 primjeraka

Za publikacije i druge sadržaje koje objavljuje NVO Socijalni Centar posjetite [www.lgbtiq.me](http://www.lgbtiq.me)

Autorska prava © 2026. NVO Socijalni Centar

Sva prava zadržana. Nijedan dio ovog materijala koji je zaštićen ovom izjavom o autorskim pravima se ne može reprodukovati ili iskoristiti u komercijalne i/ili profitne svrhe, u bilo kom formatu ili na bilo koji način - elektronski ili mehanički, uključujući štampanje, fotokopiranje, snimanje ili upotrebom bilo koje metode skladištenja i prikupljanja informacija - bez prethodne pismene saglasnosti nosioca autorskih prava.

Da dobijete dozvolu da koristite cjelinu ili djelove ove publikacije, molimo Vas da predate pismeni zahtjev nosiocu autorskih prava, na email adresu [info@lgbtiq.me](mailto:info@lgbtiq.me)

Stavovi, ocjene i komentari iznijeti u ovom materijalu ne odražavaju nužno i mišljenja izdavača i trećih strana. Ohrabruje se upotreba ovog materijala u informativne, obrazovne, kulturne i druge svrhe nekomercijalnog i/ili neprofitnog karaktera, uz poštovanje autorskih prava.

---

CIP - Katalogizacija u publikaciji  
Nacionalna biblioteka Crne Gore, Cetinje  
ISBN 978-9911-614-02-5  
COBISS.CG-ID: 38326532

# **IZMEĐU HITNOSTI I SIGURNOSTI:**

Iskustva žena u sistemu hitne medicinske pomoći

*Bojana Jokić*

*Ivana Zorić*

## Sadržaj

Uvod .....	5
Metodologija istraživanja .....	6
A: Pregled demografije ispitanica .....	6
A.a: Analiza demografskih podataka .....	8
B: Iskustvo korišćenja hitne medicinske pomoći .....	8
C: Komunikacija i emocionalna podrška .....	10
D: Privatnost, sigurnost i dostojanstvo .....	12
E: Iskustvo u kontekstu (višestruke) marginalizacije i prepreke.....	14
F: Iskustvo sa nasiljem .....	16
Preporuke .....	18
O Socijalnom Centru .....	19
O partnerskoj organizaciji - LGBT Forum Progres .....	19

## Uvod

Publikacija „**Između hitnosti i sigurnosti: Iskustva žena u sistemu hitne medicinske pomoći**“ predstavlja objedinjene i obrađene rezultate istraživanja o iskustvima žena pri korišćenju usluga hitne medicinske pomoći. Predstavljen je sveobuhvatan uvid u prepreke, potrebe i očekivanja žena koje su koristile usluge hitne medicinske pomoći i predstavlja čvrstu osnovu za kreiranje preporuka usmjerenih ka stvaranju sigurnijeg, dostupnijeg i rodno osjetljivijeg zdravstvenog sistema.

Podaci su prikupljeni putem anonimnog online upitnika, koji je popunilo **211 žena** iz sve tri regije Crne Gore. Upitnik je bio namijenjen **ženama koje su koristile usluge hitne medicinske pomoći u posljednje tri godine**, što je bilo jasno naznačeno na početku upitnika kako bi se osiguralo da ga popuni odgovarajuća ciljna grupa. Najveći broj ispitanica starosne je dobi između **25 i 34 godine (53 žene; 25,1%)** i između **35 i 44 godina (68 žena; 32,2%)**. Uzorak obuhvata širok spektar životnih okolnosti i identiteta: **22,3% žena iz ruralnih sredina, 3,3% žena sa invaliditetom, 1,4% Romkinja i Egipćanki, 10,9% žena iz nacionalnih manjinskih zajednica i 20,4% LGBTIQ+ žena**. Ovakva struktura omogućava uvid u iskustva koja su često nevidljiva u standardnim istraživanjima.

Istraživanje pokazuje da većina ispitanica ima pozitivno iskustvo sa hitnom medicinskom pomoći - **80 žena (37,9%)** ocjenjuje osoblje kao potpuno senzibilisano, **162 žene (76,8%)** navodi da im je dostojanstvo poštovano, a **191 ispitanica (90,5%)** se osjećala uglavnom ili potpuno sigurno u prostoru hitne pomoći. Ipak, uplašenost ostaje najčešća emocija tokom boravka - bilježi je čak **94 ispitanice (44,5%)** - što ukazuje da emocionalna podrška i empatičan pristup osoblja i dalje predstavljaju prostor za unapređenje. U tom smislu, **102 žene (48,3%)** kao ključnu mjeru navode empatičniji pristup osoblja, a **163 ispitanice (77,3%)** bolju komunikaciju.

Kada je u pitanju pristup uslugama i informisanost, rezultati ukazuju na važne sistemske izazove. Čak **184 žena (87,2%)** navodi kraće čekanje kao prioritet, dok **74 ispitanice (35,1%)** uopšte nisu upoznate sa dostupnim servisima podrške za žene sa iskustvom nasilja. Kao najčešće prepreke izdvajaju se duga čekanja bez objašnjenja (**67 žena; 31,8%**) i nedostatak finansijskih sredstava (**42 žene; 19,9%**). Posebno zabrinjavajući podatak je da bi se **113 žena (53,6%)** u slučaju nasilja prvo obratilo porodici ili prijateljima, dok bi se samo **6 ispitanica (2,8%)** obratilo institucijama, što jasno ukazuje na potrebu za jačanjem povjerenja u formalne sisteme zaštite.

Istraživanje je sprovedeno u okviru projekta „Zdravlje bez stigme: Osnajivanje žena sa iskustvom nasilja“, koji realizuje NVO Socijalni Centar u partnerstvu sa LGBT Forum Progresom, uz finansijsku podršku Ministarstva socijalnog staranja, brige o porodici i demografije. Cilj istraživanja je identifikacija i dokumentovanje iskustava žena sa uslugama hitne medicinske pomoći sa posebnim fokusom na marginalizovane i višestruko marginalizovane grupe.

## Metodologija istraživanja

Istraživanje je imalo za cilj identifikaciju i dokumentaciju iskustava žena sa uslugama hitne medicinske pomoći u kontekstu zaštite od nasilja u Crnoj Gori, sa posebnim fokusom na marginalizovane i višestruko marginalizovane grupe. Podaci dobijeni ovim istraživanjem od izuzetnog su značaja za poboljšanje kvaliteta i dostupnosti usluga hitne pomoći za sve korisnice, kao i za kreiranje politika i praksi koje promovišu inkluzivnosti, rodnu osjetljivost i jednakost u sistemu zaštite.

Istraživanje je sprovedeno uz primjenu online upitnika kao osnovnog instrumenta za prikupljanje podataka. Upitnik je distribuiran putem mreža organizacije, ali i internim kanalima koji unapređuju podršku ženama, čime je omogućen pristup širem krugu potencijalnih učesnica, uključujući i one iz marginalizovanih zajednica. Ukupno je u istraživanju učestvovalo **211 žena**, koje su upitnik popunile u potpunosti. Učesnice su obuhvatile žene iz sve tri regije Crne Gore (sjeverna, centralna i južna), što je omogućilo dobijanje uzorka koji odražava različite geografske, socio-ekonomske i kulturološke karakteristika. Posebna pažnja posvećena je uključivanju višestruko marginalizovanih žena - između ostalih, Romkinja, žena sa invaliditetom, žena iz ruralnih sredina kao i žena koje se suočavaju sa preklapajućim oblicima diskriminacije - čija iskustva sa uslugama hitne pomoći često ostaju nevidljiva u standardnim istraživanjima.

Upitnik je bio u potpunosti anonimn, pri čemu nisu prikupljeni lični podaci koji bi mogli identifikovati učesnice. Ova mjera je preduzeta kako bi se osigurala zaštita privatnosti ispitanica i omogućilo iskreno i nepristrasno iznošenje iskustava, posebno imajući u vidu osjetljivost teme. Popunjavanje upitnika trajalo je približno 10 minuta, što je učinilo učešće pristupačnim za žene sa različitim životnim okolnostima i obavezama.

Upitnik se sastojao od različitih tipova pitanja, uključujući:

- **Zatvorena pitanja sa ponuđenim odgovorima**, koja su omogućila prikupljanje kvantitativnih podataka i njihovu statističku analizu;
- **Otvorena pitanja**, koja su omogućila učesnicama da detaljno opišu svoja iskustva, izazove sa kojima su se susrele i predloge za unapređenje usluga, pružajući dublje kvalitativne uvide;
- **Skale procjene** (npr. Likertove skale), koje su mjerile stavove, percepcije i nivo zadovoljstva ili povjerenja u usluge hitne pomoći.

Istraživanje je sprovedeno u skladu sa etičkim principima naučnog istraživanja, uključujući dobrovoljnosti učešća, informisani pristanak, anonimnost i povjerljivost podataka, uz posebno uvažavanje trauma-informisanog pristupa sa obzirom na prirodu iskustava učesnica. Kako bi se osigurala dodatna podrška, uz upitnik je priložena lista kontakata stručnih saradnica i saradnika - koji mogu pružiti psihosocijalnu podršku ženama kod kojih je popunjavanje upitnika pokrenulo potrebu za razgovorom ili pomoći. Rezultati istraživanja predstavljaju značajnu osnovu za kreiranje preporuka usmjerenih na unapređenje odgovora sistema hitne medicinske pomoći na potrebe žena, sa naglaskom na osiguranje jednakog i dostojanstvenog tretmana za sve žene, a naročito one iz marginalizovanih i višestruko marginalizovanih grupa.

## A: Pregled demografije ispitanica

Ciljna grupa istraživanja su bile žene, te sa tim u vezi 100% od ukupno 211 ispitanica su žene. Za potrebe istraživanja, prikupljeni su osnovni podaci o ispitanicama, odnosno njihova starosna dob, region prebivališta, stepen obrazovanja, radni status kao i identifikacija sa marginalizovanim grupacijama.

### P1. Starosna dob

N = 211

Starosna grupa	Broj / %
18–24	44 (20.9%)
25–34	53 (25.1%)
35–44	68 (32.2%)
45–54	29 (13.7%)
55 i više	17 (8.1%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

### P2. Gdje živite?

N = 211

Region	Broj / %
Sjeverni region	63 (29.9%)
Centralni region	127 (60.2%)
Južni region	21 (10.0%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

### P3. Koji je Vaš najviši stepen obrazovanja?

N = 211

Stepen obrazovanja	Broj / %
Osnovna škola	17 (8.1%)
Srednja škola	46 (21.8%)
Viša škola	78 (37.0%)
Fakultet	64 (30.3%)
Postdiplomske studije	6 (2.8%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

### P4. Da li se identifikujete sa nekom od sledećih grupa?

N = 211

Grupa	Broj / %*
LBTIQ+ žena	43 (20.4%)
Žena sa invaliditetom	7 (3.3%)
Romkinja ili Egipćanka	3 (1.4%)
Žena iz nacionalne manjinske zajednice	23 (10.9%)
Žena iz ruralne/udaljene sredine	47 (22.3%)
Ne identifikujem se ni sa jednom grupom	96 (45.5%)
Ostalo	7 (3.3%)
<b>UKUPNO odgovora</b>	<b>226</b>

\* Višestruki odgovori mogući; procenti računati u odnosu na N = 211

## P5. Kakav je Vaš trenutni radni status?

N = 211

Radni status	Broj / %
Zaposlena	98 (46.4%)
Nezaposlena	18 (8.5%)
Studentkinja	26 (12.3%)
Penzionerka	4 (1.9%)
Domaćica	62 (29.4%)
Ostalo	3 (1.4%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

### A.a: Analiza demografskih podataka

Demografski profil 211 ispitanica pokazuje da istraživanje obuhvata žene različitih životnih dobi, ali sa jasnom koncentracijom u rasponu od **25 do 44 godine**, gdje se nalazi **121 žena**, odnosno **više od polovine uzorka**. Najzastupljenija je grupa od **35–44 godine (68 žena)**, što ukazuje da najveći dio ispitanica pripada životnom periodu obilježenom intenzivnim porodičnim i radnim obavezama, što može uticati na obrasce traženja hitne medicinske pomoći. Najmlađe i najstarije ispitanice su manje zastupljene, ali prisutne u mjeri koja omogućava uvid u generacijske razlike.

Geografska raspodjela pokazuje da **centralni region dominira sa 127 ispitanica**, dok sjever i jug zajedno čine manje od polovine uzorka. Ovakva struktura omogućava uvid u različite regionalne realnosti, posebno u kontekstu prepreka poput udaljenosti zdravstvenih ustanova i ograničenog prevoza, koje najviše pogađaju žene iz ruralnih i perifernih sredina.

Obrazovna struktura je raznolika, ali se ističe da najveći broj ispitanica ima **višu školu (78 žena)** ili **fakultetsko obrazovanje (64 žene)**. Ovakav profil ukazuje da većina ispitanica posjeduje određeni nivo informisanosti o zdravstvenim uslugama, ali istovremeno potvrđuje da prepreke u pristupu hitnoj pomoći nisu isključivo povezane sa obrazovanjem.

Podaci o identifikaciji sa marginalizovanim grupama pokazuju da se dio ispitanica suočava sa višestrukim oblicima ranjivosti. Najzastupljenije su **žene iz ruralnih sredina (47 žena)** i **LBTIQ+ žene (43 žene)**, dok se dio ispitanica identifikuje kao pripadnice manjinskih zajednica ili žene sa invaliditetom. Ovi podaci su važni jer se u daljem istraživanju pojavljuju iskustva jezičkih barijera, fizičke nepristupačnosti i diskriminatornog postupanja.

Radni status dodatno oslikava socijalnu ranjivost uzorka: **98 ispitanica je zaposleno**, dok je **62 domaćica** i **18 nezaposlenih**. Ovakva struktura ukazuje da značajan dio žena nema stabilan prihod, što direktno utiče na mogućnost traženja hitnih medicinskih usluga.

Demografska slika ispitanica jasno pokazuje da pristup hitnoj medicinskoj pomoći nije samo zdravstveno, već i socijalno pitanje. Žene koje koriste hitnu medicinsku pomoć dolaze iz različitih životnih konteksta, ali mnoge dijele zajedničke faktore ranjivosti: ekonomska nestabilnost, geografska udaljenost, pripadnost marginalizovanim grupama i nedostatak podrške u zajednici.

### B: Iskustvo korišćenja hitne medicinske pomoći

Iskustvo žena tokom posljednje posjete hitnoj medicinskoj pomoći ne može se posmatrati samo kroz prizmu pružene zdravstvene intervencije, već i kroz emocionalni doživljaj koji prati svaki korak tog procesa. Podaci iz sekcije B upitnika

fokusiraju se na emocionalno iskustvo žena tokom njihove posljednje posjete hitnoj medicinskoj pomoći. Ovi nalazi su ključni jer emocionalna sigurnost i povjerenje u zdravstveni sistem direktno utiču na nivo zadovoljstva uslugama.

**P6. Kako biste opisali Vaše posljednje iskustvo sa hitnom medicinskom pomoći**

*N = 211*

Odgovor	Broj / %
Veoma negativno	7 (3.3%)
Negativno	11 (5.2%)
Neutralno	78 (37.0%)
Pozitivno	34 (16.1%)
Veoma pozitivno	49 (23.2%)
Ne želim da odgovorim	32 (15.2%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Najveći broj ispitanica svoje posljednje iskustvo sa hitnom medicinskom pomoći opisuje kao **neutralno** (78 žena), dok je značajan dio imao **pozitivno ili veoma pozitivno iskustvo** (ukupno 83 žene). Negativna iskustva su prisutna u manjoj mjeri (18 žena). Važno je i da se **32 ispitanice** nisu izjasnile, što se može povezati sa tim da je njihova posljednja posjeta bila davno ili da nisu mogle da procijene kvalitet iskustva.

**P7. Kako ste se osjećali tokom boravka u hitnoj medicinskoj pomoći?**

*N = 211*

Osjećaj	Broj / %*
Sigurno	72 (34.1%)
Nesigurno	44 (20.9%)
Uvaženo	51 (24.2%)
Ignorirano	22 (10.4%)
Uplašeno	94 (44.5%)
Zbunjeno	31 (14.7%)
Podržano	61 (28.9%)
Osuđivano	19 (9.0%)
Ne želim da odgovorim	26 (12.3%)
Ostalo	14 (6.6%)
<b>UKUPNO odgovora</b>	<b>434</b>

\* Višestruki odgovori mogući; procenti računati u odnosu na N = 211

Odgovori pokazuju da su žene tokom boravka u hitnoj medicinskoj pomoći doživjele širok spektar emocija. Najčešće su se osjećale **uplašeno** (94 odgovora) i **nesigurno** (44 odgovora), što je očekivano imajući u vidu stresno okruženje, neizvjesnost i hitnost situacije u kojoj se nalaze. Istovremeno, dio ispitanica navodi i pozitivne emocije poput **sigurnosti** (72 odgovora), **podrške** (61 odgovor) i **uvažnosti** (51 odgovor). Manji broj žena opisao je iskustva **ignorisanosti** (22 odgovora) ili **osuđivanja** (19 odgovora). Budući da je bilo moguće dati više odgovora, ovi nalazi ukazuju da boravak u hitnoj može istovremeno izazvati i osjećaj zaštite i osjećaj ranjivosti, zavisno od situacije i pristupa osoblja.

### P8. Koliko je osoblje bilo senzibilisano za Vašu situaciju?

N = 211

Ocjena	Broj / %
1 – uopšte nisu bili senzibilisani	22 (10.4%)
2 – uglavnom nisu	14 (6.6%)
3 – djelimično	21 (10.0%)
4 – uglavnom jesu	74 (35.1%)
5 – potpuno senzibilisani	80 (37.9%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Većina ispitanica ocjenjuje da je osoblje hitne medicinske pomoći bilo **senzibilisano za njihovu situaciju**, pri čemu je **80 žena** navelo da je osoblje bilo potpuno senzibilisano, a **74** da su uglavnom bile zadovoljne pristupom. Manji dio ispitanica imao je suprotno iskustvo: **22 žene** smatraju da osoblje **uopšte nije** bilo senzibilisano, dok **14** navodi da uglavnom nije. Oko **21 ispitanica** procjenjuje da je senzibilisanost bila djelimična. Ovi nalazi ukazuju da je većina žena imala pozitivnu percepciju pristupa osoblja, ali da i dalje postoji segment korisnica koje nisu doživjele adekvatno razumijevanje.

### P9. Da li ste imali osjećaj da Vam osoblje vjeruje i ozbiljno shvata Vaše stanje?

N = 211

Odgovor	Broj / %
Da, u potpunosti	77 (36.5%)
Djelimično	64 (30.3%)
Ne	21 (10.0%)
Ne sjećam se	33 (15.6%)
Ne želim da odgovorim	16 (7.6%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Većina ispitanica navodi da je osoblje hitne pomoći **u potpunosti** ili **djelimično** vjerovalo njihovom opisu stanja (ukupno 141 žena). Manji dio njih imao je suprotno iskustvo - **21 ispitanica** smatra da im osoblje **nije vjerovalo**. Dodatno, **33 žene** se ne sjećaju dovoljno jasno da bi procijenile ovaj aspekt, dok **16** nije željelo da odgovori. Ovi nalazi ukazuju da je povjerenje uglavnom bilo prisutno, ali ne i univerzalno.

## C: Komunikacija i emocionalna podrška

U ovom segmentu analiziramo kako su žene doživjele komunikaciju sa osobljem hitne medicinske pomoći - ne samo kroz ton razgovora, već i kroz jasnoću informacija koje su dobile i način na koji je osoblje pristupalo njihovim pitanjima i potrebama. Pitanja u nastavku ispituju da li je komunikacija bila razumljiva, podržavajuća i uvažavajuća. Sekcija C daje uvid u to kako stil i kvalitet komunikacije oblikuju ukupno iskustvo žena u hitnoj pomoći.

**P10. Kako biste ocijenili komunikaciju medicinskog osoblja?**

N = 211

Ocjena	Broj / %
1 – veoma loša	31 (14.7%)
2 – loša	17 (8.1%)
3 – prihvatljiva	33 (15.6%)
4 – dobra	69 (32.7%)
5 – veoma dobra	61 (28.9%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Većina ispitanica ocjenjuje komunikaciju medicinskog osoblja kao **dobru ili veoma dobru** (ukupno 130 žena), što ukazuje da je većina imala pozitivno iskustvo u načinu na koji im se osoblje obraćalo. Manji dio ispitanica navodi da je komunikacija bila **prihvatljiva** (33 žene), dok je **48 žena** ocjenjuje kao lošu ili veoma lošu. Ovi nalazi pokazuju da, iako je dominantno prisutno pozitivno iskustvo, postoji i značajan broj žena koje su doživjele komunikaciju kao nedovoljno kvalitetnu.

**P11. Da li je osoblje razgovaralo sa Vama na način koji je bio:**

N = 211

Način komunikacije	Broj / %*
Jasno i razumljivo	103 (48.8%)
Strpljivo	87 (41.2%)
Empatično	44 (20.9%)
Profesionalno	133 (63.0%)
Osuđujuće	12 (5.7%)
Prebrzo / nerazumljivo	16 (7.6%)
Neprikladno	1 (0.5%)
Nisu mnogo komunicirali	24 (11.4%)
Ostalo	17 (8.1%)
<b>UKUPNO odgovora</b>	<b>437</b>

\* Višestruki odgovori mogući; procenti računati u odnosu na N = 211

Odgovori pokazuju da je komunikacija osoblja najčešće bila **profesionalna** (133 odgovora) i **jasna i razumljiva** (103 odgovora), što ukazuje da je većina žena imala osjećaj da im se informacije prenose na način koji mogu pratiti. Značajan broj ispitanica navodi i **strpljiv pristup** (87 odgovora), dok je **empatičan ton** prepoznalo 44 žena. Negativni oblici komunikacije, poput **osudjućeg** (12 odgovora), **prebrzog ili nerazumljivog** govora (16 odgovora) ili **neprikladnog ponašanja** (1 odgovor), prisutni su, ali u manjoj mjeri. Takođe, **24 žene** navode da osoblje **nije mnogo komuniciralo**, što može uticati na osjećaj informisanosti i sigurnosti tokom posjete.

**P12. Da li ste imali dovoljno informacija o tome šta se dešava tokom pregleda i tretmana?**

N = 211

Odgovor	Broj / %
Da, u potpunosti	144 (68.2%)
Djelimično	27 (12.8%)
Ne	13 (6.2%)
Ne sjećam se	27 (12.8%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Većina ispitanica navodi da su tokom pregleda i tretmana imale **dovoljno informacija o tome šta se dešava** - ukupno 144 žene osjećale su se potpuno informisano. Dodatnih 27 ispitanica smatra da je imalo djelimičan uvid, dok 13 žena smatra da informacija **nije bilo dovoljno**. Još 27 ispitanica ne može da se sjeti u kojoj mjeri su bile informisane. Nalazi pokazuju da je informisanje uglavnom bilo adekvatno, ali da postoji manji broj žena koje nisu dobile jasne ili potpune informacije tokom procesa. Sveukupno gledajući komunikacija sa osobljem hitne pomoći većini žena djelovala je profesionalno, jasna i dovoljno informativna, što je doprinijelo osjećaju razumijevanja i sigurnosti tokom posjete.

## D: Privatnost, sigurnost i dostojanstvo

I u hitnim medicinskim situacijama, kada se odluke donose brzo i pod pritiskom, važno je da se očuva osjećaj privatnosti, sigurnosti i dostojanstva pacijentkinja. Žene i u stresnim okolnostima jasno primjećuju način na koji im se pristupa, koliko su zaštićene od pogleda drugih, da li se poštuju njihove granice i da li se prema njima postupa s uvažavanjem. Ovi aspekti direktno utiču na to kako doživljavaju zdravstveni sistem i koliko se osjećaju sigurno da potraže pomoć ponovo.

U segmentu D istraživanja razmatra se da li su žene imale osjećaj fizičke i emocionalne sigurnosti tokom boravka u hitnoj pomoći, da li im je obezbijeđena privatnost koja im je bila potrebna, kao i koliko su se osjećale slobodno da govore o različitim aspektima svog identiteta - uključujući seksualnu orijentaciju, vjeru, nacionalnost i druge lične karakteristike. Nalazi pružaju uvid u to koliko zdravstveni sistem uspijeva da obezbijedi okruženje u kojem se svaka žena može osjećati zaštićeno, poštovano i dostojanstveno.

**P13. Da li ste imali osjećaj privatnosti tokom pregleda?**

N = 211

Odgovor	Broj / %
Da	87 (41.2%)
Djelimično	69 (32.7%)
Ne	43 (20.4%)
Ne sjećam se	12 (5.7%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Veći dio ispitanica navodi da su tokom pregleda imale **osjećaj privatnosti** (87 žena; 41,2%), dok je 69 (32,7%) njih imalo djelimičan utisak da je prostor bio dovoljno zaštićen. Istovremeno, **43 žene** (20,4%) navode da **nisu u potpunosti osjećale poštovanje lične privatnosti**, što ukazuje da je dio pacijentkinja primijetio situacije u kojima je nivo intime mogao biti bolji.

**P14. Da li ste se osjećali sigurno u prostoru hitne medicinske pomoći?**

N = 211

Ocjena	Broj / %
1 – uopšte ne	0 (0.0%)
2 – uglavnom ne	3 (1.4%)
3 – djelimično	17 (8.1%)
4 – uglavnom da	89 (42.2%)
5 – potpuno sigurno	102 (48.3%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

**P15. Da li ste imali osjećaj da je Vaše dostojanstvo poštovano?**

N = 211

Odgovor	Broj / %
Da	162 (76.8%)
Djelimično	37 (17.5%)
Ne	3 (1.4%)
Ne želim da odgovorim	9 (4.3%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Većina ispitanica navodi da su se u prostoru hitne medicinske pomoći osjećale **uglavnom** ili **potpuno sigurno** (ukupno 191 žena), što ukazuje da je ambijent u najvećem broju slučajeva djelovao stabilno i predvidivo. Manji broj ispitanica imao je djelimičan osjećaj sigurnosti ili ga nije u potpunosti prepoznao, što pokazuje da iskustvo prostora može varirati u zavisnosti od situacije i individualnog doživljaja.

Tokom boravka u hitnoj pomoći 162 žena navodi da su se **osjećale poštovano i dostojanstveno**, dok je 37 njih imalo djelimičan utisak da je taj aspekt mogao biti bolji. Samo mali broj žena navodi da se **nije osjećao potpuno dostojanstveno**, što pokazuje da je iskustvo poštovanja generalno pozitivno, ali ne i jednako za sve pacijentkinje. Zbirni zaključak na pitanja br. 14 i 15 je se žene u prostoru hitne pomoći osjećaju sigurno i da je njihovo dostojanstvo bilo poštovano, što ukazuje da je ambijent u najvećem broju slučajeva pružao osnovni osjećaj zaštite i uvažavanja.

**P16. U kojoj mjeri ste se osjećale sigurno i slobodno da govorite otvoreno o aspektima svog identiteta (npr. seksualnosti, nacionalnosti, vjerskom opredjeljenju ili drugim ličnim informacijama)?**

N = 211

Odgovor	Broj / %
Uopšte se nisam osjećala slobodno/sigurno da dijelim takve informacije	11 (5.2%)
Uglavnom se nisam osjećala sigurno/slobodno	27 (12.8%)
Djelimično sam se osjećala sigurno/slobodno	13 (6.2%)
Uglavnom sam se osjećala sigurno/slobodno	93 (44.1%)
Potpuno sam se osjećala sigurno/slobodno da otvoreno govorim o svim aspektima svog identiteta	67 (31.8%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Najveći dio ispitanica, ukupno **160 žena (75,9%)**, navodi da su se **uglavnom** ili **potpuno sigurno i slobodno** osjećale da govore o aspektima svog identiteta, što ukazuje da je prostor hitne pomoći za većinu djelovao dovoljno neutralno i prihvatajuće. Istovremeno, **38 žena (18%)** navodi da se **uglavnom ili uopšte nije osjećalo sigurno ili slobodno** da dijeli takve informacije, dok je **13 ispitanica (6,2%)** imalo djelimičan osjećaj otvorenosti, što pokazuje da iskustvo zavisi od individualnog doživljaja i načina komunikacije osoblja.

## E: Iskustvo u kontekstu (višestruke) marginalizacije i prepreke

Poseban dio upitnika bavi se time kako žene doživljavaju jednakost u hitnoj medicinskoj pomoći - da li su ikada osjetile diskriminaciju, da li prepoznaju da medicinsko osoblje razumije njihove specifične potrebe i u kojoj mjeri nailaze na prepreke kada pokušavaju da ostvare pravo na hitnu zdravstvenu zaštitu. Iako se hitne situacije odvijaju brzo i pod pritiskom, iskustva žena pokazuju da osjećaj jednakog tretmana i uvažavanja ostaje ključan dio ukupnog doživljaja zdravstvenog sistema. U segmentu E dijelu analizirano je i koje vrste prepreka žene najčešće prepoznaju - od organizacionih i logističkih, do komunikacijskih i sistemskih - te kako te prepreke utiču na njihovu mogućnost da pravovremeno dobiju pomoć. Ovi nalazi pomažu da se razumije koliko je zdravstveni sistem pristupačan, osjetljiv na različite potrebe i sposoban da obezbijedi jednako postupanje za sve pacijentkinje.

**P17. Da li ste doživjeli neku vrstu diskriminacije tokom korišćenja hitne medicinske pomoći?**

N = 211

Osnov diskriminacije	Broj / %*
Na osnovu etničke pripadnosti	3 (1.4%)
Na osnovu seksualne orijentacije	7 (3.3%)
Na osnovu rodnog identiteta	1 (0.5%)
Na osnovu invaliditeta	0 (0.0%)
Na osnovu socio-ekonomskog statusa	9 (4.3%)
Na osnovu jezika	1 (0.5%)
Nisam doživjela diskriminaciju	178 (84.4%)
Ne želim da odgovorim	18 (8.5%)
<b>UKUPNO odgovora</b>	<b>217</b>

\* Višestruki odgovori mogući; procenti računati u odnosu na N = 211

Velika većina ispitanica, ukupno **178 žena (84,4%)**, navodi da tokom korišćenja hitne medicinske pomoći **nije doživjela diskriminaciju**, što ukazuje da su negativna iskustva relativno rijetka. Ipak, dio žena prijavljuje pojedinačne oblike diskriminacije: najčešće na osnovu **socio-ekonomskog statusa** (9 žena, 4,3%) i **seksualne orijentacije** (7 žena, 3,3%), dok su ostali oblici - etnička pripadnost, rodni identitet ili jezik - prisutni u manjim procentima. Nalazi pokazuju da, iako većina žena ne prepoznaje diskriminatorno postupanje, određene grupe i dalje mogu biti ranjivije na specifične oblike nejednakog tretmana.

**P18. Da li je osoblje pokazalo razumijevanje za Vaš identitet i specifične potrebe?**

*N = 211*

Ocjena	Broj / %
1 – uopšte ne	1 (0.5%)
2 – djelimično	1 (0.5%)
3 – neutralno	17 (8.1%)
4 – uglavnom da	96 (45.5%)
5 – u potpunosti	96 (45.5%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Ubjedljiva većina ispitanica, ukupno **192 žene (91%)**, navodi da je osoblje **uglavnom** ili **u potpunosti** pokazalo razumijevanje za njihov identitet i specifične potrebe, što ukazuje na visok nivo senzibilisanosti u većini slučajeva. Neutralan stav imalo je **17 žena (8,1%)**, dok su samo **dvije ispitanice (1%)** procijenile da razumijevanja nije bilo, što pokazuje da su negativna iskustva rijetka, ali ipak prisutna.

**P19. Da li ste se suočili sa nekim od sljedećih prepreka?**

*N = 211*

Prepreka	Broj / %*
Udaljenost od najbliže hitne medicinske pomoći	32 (15.2%)
Nedostatak tumača / jezička barijera	3 (1.4%)
Nejasne informacije	17 (8.1%)
Nedostatak finansijskih sredstava	42 (19.9%)
Duga čekanja bez objašnjenja	67 (31.8%)
Osjećaj da me ne shvataju ozbiljno	9 (4.3%)
Strah od osuđivanja	4 (1.9%)
Nema prepreka	76 (36.0%)
Ostalo	14 (6.6%)
<b>UKUPNO odgovora</b>	<b>264</b>

*\* Višestruki odgovori mogući; procenti računati u odnosu na N = 211*

Najčešće prepreke sa kojima su se žene suočavale prilikom pokušaja da ostvare hitnu medicinsku pomoć bile su **duga čekanja bez objašnjenja** (67 žena, 31,8%) i **nedostatak finansijskih sredstava** (42 žene, 19,9%). Značajan broj ispitanica navodi i **udaljenost od najbliže hitne pomoći** kao prepreku (32 žene, 15,2%), dok su **nejasne informacije** predstavljale problem za 17 žena (8,1%). Ostale prepreke - osjećaj da ih ne shvataju ozbiljno, strah od osuđivanja, jezička barijera - javljaju se u manjim procentima. Istovremeno, **76 žena (36%)** navodi da nije imalo nikakvih prepreka.

Podaci pokazuju da se prepreke u pristupu hitnoj pomoći najčešće odnose na **organizacijske i sistemske faktore** - čekanje, finansije, udaljenost i nejasne informacije - što znači da najveći dio izazova ne potiče iz ličnih karakteristika žena,

već iz strukture i funkcionisanja samog sistema. Ovakvi nalazi ukazuju da bi unapređenje komunikacije, organizacije i dostupnosti usluga moglo značajno smanjiti osjećaj opterećenja i nesigurnosti kod pacijentkinja.

## F: Iskustvo sa nasiljem

Velika većina ispitanica, ukupno **186 žena**, navodi da njihova posjeta hitnoj medicinskoj pomoći u posljednje tri godine **nije bila povezana sa iskustvom nasilja**, što čini dominantan obrazac u ovom segmentu. Samo **3 žene** su potvrdile da je posjeta bila povezana sa nasiljem, dok je **22 ispitanice** odlučilo da **ne odgovori** na ovo pitanje, što ukazuje na moguću osjetljivost teme ili potrebu za većim osjećajem sigurnosti prilikom dijeljenja ovakvih informacija.

### P20. Da li je Vaša posjeta hitnoj pomoći bila povezana sa iskustvom nasilja?

N = 211

Odgovor	Broj / %
Da	3 (1.4%)
Ne	186 (88.2%)
Ne želim da odgovorim	22 (10.4%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

### P21. Kako biste ocijenili način na koji je osoblje razgovaralo sa Vama o tome?

N = 3

Ocjena	Broj / %
4 – prikladno	2 (66.7%)
5 – veoma prikladno	1 (33.3%)
<b>UKUPNO</b>	<b>3 (100%)</b>

\* Pitanje postavljeno samo ispitanicama koje su odgovorile "Da" na P20 (N = 3)

Srednja ocjena:

**4.33 / 5**



Sve tri žene koje su prijavile da je njihova posjeta hitnoj pomoći bila povezana sa iskustvom nasilja ocjenjuju komunikaciju osoblja kao **prikladnu** ili **veoma prikladnu** (dvije ocjene 4 i jedna ocjena 5), što daje prosječnu ocjenu **4,33/5**. Iako je broj ispitanica mali, ovakav rezultat ukazuje da su u situacijama koje zahtijevaju posebnu osjetljivost i pažnju žene imale generalno pozitivno iskustvo u načinu na koji je osoblje razgovaralo o temi nasilja.

### P22. Da li ste upoznati sa dostupnim servisima podrške za žene sa iskustvom nasilja u Crnoj Gori?

N = 211

Odgovor	Broj / %
Da	54 (25.6%)
Djelimično	61 (28.9%)
Ne	74 (35.1%)
Nisam sigurna	22 (10.4%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Podaci pokazuju da je svjesnost ispitanica o dostupnim servisima podrške za žene sa iskustvom nasilja u Crnoj Gori podijeljena. Nešto više od četvrtine ispitanica (**54 žene; 25,6%**) navodi da su upoznate sa ovim servisima, dok **61 žena (28,9%)** ima djelimično saznanje. Zabrinjavajuće je da **74 ispitanice (35,1%)** uopšte nisu upoznate sa dostupnim servisima podrške, a **22 žene (10,4%)** nisu sigurne. Ovi nalazi ukazuju na potrebu za intenzivnijim informisanjem i podizanjem svijesti o dostupnim resursima podrške, posebno u kontekstu hitnih medicinskih situacija.

**P23. U slučaju iskustva sa nasiljem, koji bi bio Vaš prvi kontakt?**

*N = 211*

Kontakt	Broj / %
Hitna medicinska pomoć	17 (8.1%)
Institucije (Uprava policije, Tužilaštvo, Ombudsman...)	6 (2.8%)
Nevladin sektor	37 (17.5%)
Porodica/prijatelji	113 (53.6%)
Ostalo	38 (18.0%)
<b>UKUPNO</b>	<b>211 (100%)</b>

Kada je u pitanju prvi kontakt u slučaju iskustva sa nasiljem, podaci pokazuju da žene najčešće biraju neformalne mreže podrške. Više od polovine ispitanica (**113 žena; 53,6%**) navodi da bi se u prvom koraku obratile **porodici ili prijateljima**, što ukazuje na visok stepen oslanjanja na bliske odnose u situacijama krize. Na drugom mjestu nalazi se **nevladin sektor** sa **37 ispitanica (17,5%)**, dok **38 žena (18,0%)** navodi neki drugi vid podrške. Najmanji broj ispitanica bi se u prvom koraku obratilo **hitnoj medicinskoj pomoći (17 žena; 8,1%)** ili **institucijama** poput Uprave policije, Tužilaštva i Ombudsmana (**6 žena; 2,8%**). Ovakvi rezultati ukazuju na nedovoljno povjerenje u institucionalne mehanizme zaštite i potrebu za jačanjem kapaciteta kako formalnih tako i neformalnih sistema podrške ženama sa iskustvom nasilja.

**P24. Šta bi Vam najviše pomoglo da se osjećate sigurnije i uvaženo u hitnoj medicinskoj pomoći?**

*N = 211*

Odgovor	Broj / %*
Empatičniji pristup osoblja	102 (48.3%)
Bolja komunikacija	163 (77.3%)
Više privatnosti	97 (46.0%)
Kraće čekanje	184 (87.2%)
Tumač/prevodilac	11 (5.2%)
Ostalo	22 (10.4%)
<b>UKUPNO odgovora</b>	<b>579</b>

*\* Višestruki odgovori mogući; procenti računati u odnosu na N = 211*

Kada je u pitanju šta bi ispitanicama najviše pomoglo da se osjećaju sigurnije i uvaženo u hitnoj medicinskoj pomoći, dominiraju dva odgovora. Čak **184 žene (87,2%)** navodi **kraće čekanje** kao ključni faktor, dok **163 ispitanice (77,3%)** ističe potrebu za **boljom komunikacijom** sa osobljem. Značajan broj žena takođe navodi **empatičniji pristup osoblja (102 žene; 48,3%)** i **više privatnosti (97 žena; 46,0%)** kao važne elemente za unapređenje iskustva. Manji broj ispitanica navodi potrebu za **tumačem ili prevodiocem (11 žena; 5,2%)**, što je u skladu sa relativno niskim brojem žena koje su se suočile sa jezičkom barijerom. Ovi nalazi jasno ukazuju na konkretne pravce unapređenja usluga hitne medicinske pomoći, pri čemu sistemske promjene u organizaciji rada i pristupu pacijentkinjama imaju prioritetni značaj.

### I. Unapređenje kvaliteta i osjetljivosti medicinske prakse:

1. *Obavezujuće specijalizovane obuke*: uvesti obaveznu specijalizovanu obuku za medicinsko osoblje koja unapređuje njihov trauma-informisani pristup, nenasilnu komunikaciju i prepoznavanje nasilja.
2. *Standardizacija protokola*: ujednačiti pojedinačne procedure za postavljanje pitanja o povredama, dokumentovanju i postupanju kroz proces identifikacije nasilja.
3. *Osiguranje privatnosti*: uspostavljanje obaveznih privatnih prostorija i zabrana prisustva nemedicinskog osoblja tokom pregleda i razgovora.
4. *Uspostavljanje psihosocijalnih programa*: integracija psihologa, socijalnih radnika i/ili specijalizovanih savjetnika/ca u prostorijama gdje se pruža hitna medicinska pomoć.
5. *Jačanje zaštite podataka*: unapređenje postojećih mehanizama za zaštitu podataka.

### II. Povećanje dostupnosti i pristupačnosti hitne medicinske pomoći:

6. *Dostupnost tumača*: obezbjeđivanje svake javne zdravstvene ustanove sa tumačima jezika nacionalnih manjina i tumačima znakovnog jezika.
7. *Jačanje kapaciteta u ruralnim i udaljenim sredinama*: unapređenje mobilnih timova, uspostavljanje lokalnih punktova i optimizacija logistike transporta.
8. *Smanjenje finansijskih barijera*: konfiguracija participacija i troškova lijekova za žene koje dolaze zbog nasilja.
9. *Mehanizam prijave neprikladnog ponašanja*: modifikacija postojećih procedura koje uređuju anonimne kanale, jasne procedure i zaštite prijaviteljki.

### III. Jačanje informisanosti, upućivanja i međusektorske saradnje:

10. *Jasnoća i dostupnost informacija*: obezbijediti vidljive, jednostavne, višjezične materijale u svim javnim zdravstvenim ustanovama.
11. *Razvijanje protokola za upućivanje na širu resursnu podršku*: uvesti protokol za upućivanje žena, uz njihov pristanak, na širu mrežu vaninstitucionalnih resursnih partnera (civilni sektor kroz sisteme podrške pravne pomoći, psihosocijalne podrške, sigurne kuće, SOS linije...)
12. *Informisanost o autonomiji*: osposobiti žene da u toku hitne medicinske intervencije dobiju sve dostupne informacije za donošenje sopstvenih odluka tokom pregleda, o načinu pristupanja i daljim koracima.
13. *Jačanje međusektorske saradnje*: Intersekcionalni pristup rešavanju problema i prepreka, povezivanje zdravstva - socijalne zaštite - policije - nevladinih organizacija.
14. *Podizanje svijesti*: akcentovati sveopštinski karakter kampanja koje informišu žene o pravima, podršci i pomoći u cilju regionalne pokrivenosti.

## O Socijalnom Centru

Socijalni Centar osnovan je 2013. godine. Misija Socijalnog Centra je razvoj sveukupnog demokratskog kapaciteta crnogorskog društva sa posebnim fokusom na socijalne i rodne aspekte ljudskih prava.

Svoje osnovne ciljeve i prioritete djelovanja Socijalni Centar ostvaruje kroz ključne programe koji funkcionišu u sklopu organizacije, od kojih su najznačajniji:

- Program pružanja podrške za žrtve nasilja, diskriminacije i mržnje
- Program dnevnih centara, drop-in centara, sigurnih prostora, resursnih centara i društvenih centara namjenjenih marginalizovanim i ugroženim djelovima populacije
- Program pružanja pravne pomoći, podrške i savjetovanja
- Program pružanja psihološke i psihosocijalne podrške i savjetovanja
- Program kreiranja i publikovanja različitih materijala i vođenja biblioteke ljudskih prava
- Program izgradnje i razvoja kapaciteta i znanja zaposlenih u sklopu institucija sistema

Naše aktivnosti sprovodimo u bliskoj saradnji sa raznovrsnim društvenim akterima – organizacijama civilnog društva, nadležnim državnim institucijama, međunarodnim organizacijama i diplomatskim misijama, kao i uglednim ličnostima iz javnog života i drugim važnim subjektima.

## O partnerskoj organizaciji - LGBT Forum Progres

LGBT Forum Progres je prva autentična organizacija koja okuplja LGBTI osobe u Crnoj Gori, osnovana 10. decembra 2010. godine. Misija Progres je kreiranje sigurnog, inkluzivnog i podsticajnog okruženja za sve LGBTIQ+ osobe, kroz izgradnju i jačanje zajednice, javno zastupanje i zagovaranje, socijalnu i zdravstvenu zaštitu, političku i ekonomsku participaciju i obezbjeđivanje razvojnih mogućnosti u svim oblastima. Naša vizija formulisana je na sljedeći način: Crna Gora kao demokratska i evropska država, sa društveno prihvaćenom, vidljivom i zaštićenom LGBTIQ+ zajednicom.

Svoje osnovne ciljeve i prioritete djelovanja Progres ostvaruje kroz ključne programe koji funkcionišu u sklopu organizacije, od kojih su najznačajniji:

- Program direktnih servisa socijalne podrške za LGBTI zajednicu (psihosocijalnih, pravnih i dr.)
- Program monitoringa govora mržnje na internetu i podnošenja prijave
- Program izgradnje kapaciteta javnih službenika/ca u sektoru policije, tužilaštva, sudstva i javne uprave
- Program političke participacije LGBTI zajednice
- Program javnog zagovaranja i unaprjeđenja javnih politika u oblasti ljudskih prava LGBTI osoba
- Program razvoja medija, kulture, sporta, obrazovanja i osnaživanja LGBTI zajednice

Svoje aktivnosti realizujemo u saradnji sa širokim spektrom društvenih činilaca – organizacijama civilnog društva, institucijama sistema, međunarodnim organizacijama i diplomatskim predstavništvima, istaknutim pojedincima iz javnog života, te brojnim drugim relevantnim akterima.

**NVO Socijalni Centar**

Podgorica - Mart 2026.



**mart 2026**

ISBN 978-9911-614-02-5



9 789911 614025