

POŠTOVANJE PREMA SVIMA.

Diskriminacija, uznemiravanje i zlostavljanje:
službe i podrška za zaposlenike i studente



Uvod

OHSU svoja otkrića, skrb o pacijentima i edukativne sadržaje nudi kako bi svi imali koristi od njih. OHSU je sigurno mjesto koje poštuje i toplo dočekuje sve osobe neovisno o njihovoj dobi, kulturi, njihovim sposobnostima, etničkom porijeklu, rodu, nacionalnom porijeklu, rasi, boji kože, vjeroispovijesti i seksualnoj orijentaciji.

Da bismo u potpunosti iskoristili bogatstvo raznolikosti, u OHSU-u moramo stvarati, održavati i promicati zajednicu koja njeguje uključivost. Uključivost znači da poštujemo, uvažavamo, prihvaćamo i cijenimo jedinstvene doprinose i perspektive svih zaposlenika, pacijenata, studenata, volontera te lokalnih i globalnih zajednica. Podrazumijeva i uklanjanje prepreka koje stoje na putu uspjehu pojedinaca.

U ovom vodiču pronaći ćete informacije o tome kako prepoznati diskriminaciju, uznemiravanje i zlostavljanje, kako im se suprotstaviti te, u idealnom slučaju, kako ponuditi strategije rane intervencije da bi se spriječili takvi oblici ponašanja. Vodič može služiti i kao poticaj za stvaranje sigurnog i uvažavajućeg okruženja za sve. U vodiču se nalaze i informacije o upravljanju slučajevima diskriminacije, uznemiravanja i zlostavljanja, odgovaranju na njih te o rješavanju takvih slučajeva.

U OHSU-u su svi dobrodošli. Svi članovi OHSU-a, uključujući nastavnike, osoblje, studente, dobavljače, ugovaratelje treće strane i volontere kao i pacijente, goste i posjetitelje, odgovorni su za stvaranje okruženja u kojemu nema diskriminacije i uznemiravanja. U OHSU-u nema mjesta diskriminaciji i uznemiravanju te ih nećemo tolerirati. Ta načela ugrađena su u kulturu OHSU-a, ali moramo intenzivirati napore i podignuti svoj glas kako bi nas drugi mogli čuti.

„OHSU je predan okruženju koje je uključivo i sigurno za sve. Ovdje su svi dobrodošli.”

Danny Jacobs, M.D., M.P.H., F.A.C.S.
Predsjednik OHSU-a

POŠTOVANJE PREMA SVIMA.

Diskriminacija, uznemiravanje i zlostavljanje:
službe i podrška za zaposlenike i studente

Ovaj će se vodič kontinuirano unaprjeđivati i nadopunjavati novim alatima i informacijama koji članovima OHSU-a mogu pomoći u upravljanju slučajevima diskriminacije, uznemiravanja i zlostavljanja, u odgovaranju na te slučajeve te pri njihovu rješavanju.

Ako želite komentirati, postaviti pitanje ili podijeliti svoje mišljenje, ili ako imate informacije koje bi mogle biti korisne ostalim članovima OHSU-a, obratite se odjelu AAEO e-poštom na aaeo@ohsu.edu ili telefonski na broj 503-494-5148.

Definicije	4
Odgovornosti	8
Inkluzivna skrb o pacijentima	11
Prijavljivanje	16
Rješavanje problema diskriminacije	17
Odgovaranje na prijavu ili optužbu	20
Povjerljive službe i podrška	24
Službe i povlastice za zaposlenike	25
Službe za studente	29
Hodogram prijavljivanja	31
Važni pravilnici i postupci OHSU-a	32
Gdje prijaviti problem	33

Definicije

P

Kada je diskriminacija zabranjena?

O

Kada se temelji na jednoj ili više zaštićenih kategorija.

Što je diskriminacija?

Diskriminacija se definira kao lošije ili drugačije postupanje prema nekoj osobi ili skupini osoba zbog određene karakteristike.

Zakonom je zabranjeno drugačije postupati prema zaposleniku samo ako je razlog neka njegova karakteristika. Drugačije postupanje prema zaposlenicima zbog drugih razloga nije nezakonito. Pod riječju „diskriminacija” mnogi podrazumijevaju „nezakonitu” ili „zabranjenu” diskriminaciju. U OHSU-u se diskriminirajućim ponašanjem može smatrati kršenje Pravilnika o ravnopravnosti (Equal Opportunity policy), Pravilnika o uznemiravanju (Harassment policy) ili Kodeksa ponašanja (Code of Conduct).

Zaštićene kategorije obuhvaćaju:

- rasu
- nacionalno/etničko porijeklo
- boju kože
- spol/rod
- dob, 18 godina i više
- seksualnu orijentaciju
- rodni identitet/izraz
- invaliditet
- vjeroispovijest, vjeru
- bračni status
- status zviždača
- vojnu službu / ratne veterane
- korištenje zaštićenog bolovanja
- ulaganje pritužbe zbog kršenja ljudskih prava
- trudnoću
- brojne druge kategorije prema državnim i saveznim zakonima.

Svi članovi OHSU-a, uključujući nastavnike, osoblje, studente, dobavljače, ugovaratelje treće strane i volontere kao i pacijente, goste i posjetitelje, odgovorni su za očuvanje okruženja u kojemu nema diskriminacije i uznemiravanja.

Što je nezakonito uznemiravanje?

Nezakonito uznemiravanje jest ozbiljno, trajno ili sveprisutno neželjeno ponašanje na temelju nečije pripadnosti zakonski zaštićenoj kategoriji, a koje bi razumna osoba smatrala nepoželjnim pod jednakim ili sličnim okolnostima te koje stvara neprijateljsko okruženje za rad ili učenje. Nepoželjno ponašanje uključuje riječi i fizičke radnje. Može se raditi o samo jednom neželjenom incidentu ili o trajnom obrascu neželjenog ponašanja. Čak i ako uznemiravanje ne predstavlja kršenje Pravilnika o uznemiravanju (Harassment Policy), u OHSU-u ono i dalje može predstavljati kršenje Kodeksa ponašanja.

Ljudi obično pogrešno smatraju da se o uznemiravanju radi samo ako se tako ponaša šef ili supervizor. No uznemirivači mogu biti i druge nadređene osobe, zaposlenici ili čak osobe koje nisu zaposlenici (na primjer, pacijenti).

OHSU-ov Pravilnik o uznemiravanju br. 03-05-032

Što su incidenti zbog pristranosti?

Incidenti zbog pristranosti podrazumijevaju ponašanje, govor ili izražavanje usmjereno na pojedince i skupine koji pripadaju određenoj zaštićenoj kategoriji ili za koje pristrana osoba smatra da pripadaju nekoj od kategorija. Sloboda govora može ponekad zaštititi kontroverzne ideje, a ponekad čak i agresivan i uvredljiv govor, no njome se ne mogu zaštititi osobne prijetnje, diskriminatorno ponašanje ni drugi prijestupi kojima se krše pravilnici OHSU-a. Iako neki slučajevi pristranosti mogu predstavljati kršenje pravilnika OHSU-a, zapravo se može raditi o slobodi govora. U drugim slučajevima pristranost možda neće predstavljati kršenje zakona ili pravilnika jer je zapravo riječ o zaštićenom govoru.

OHSU cijeni slobodu govora i otvorenu razmjenu ideja te, osobito, iskazivanje kontroverznih ideja i različitih stavova, što je ključni dio akademskog diskursa i intelektualnog rasta. OHSU ima pravo poduzeti radnje kada govor ili izražavanje onemogućuju drugim studentima, nastavnicima ili članovima osoblja da rade i uče u okruženju bez pristranosti u kojem istodobno postoji sloboda izražavanja.

Primjeri nezakonitog uznemiravanja

vrijeđanje, uvrede, ismijavanje
ili izrugivanje

zastrašivanje, prijetnje ili napad

uvredljive ili ponižavajuće šale

postavljanje nametljivih pitanja
o nečijem osobnom životu

gledanje pornografije na poslu

seksualne šale ili komentari



Što je seksualno uznemiravanje?

Seksualno uznemiravanje podrazumijeva svaku neželjenu seksualnu ponudu, zahtjev za seksualnom uslugom ili drugo ponašanje seksualne prirode kada takvo ponašanje rezultira zastrašujućim, neprijateljskim ili uvredljivim okruženjem.

OHSU-ov Pravilnik o seksualnom uznemiravanju br. 03-05-035

Što je zlostavljanje?

Zlostavljanje se definira kao opetovano i sustavno ponašanje usmjereno prema pojedincu ili skupini pojedinaca za koje se može razumno smatrati da predstavlja poniženje, ugrozu ili prijetnju za tog pojedinca ili skupinu pojedinaca ili ih čini žrtvom te koje predstavlja rizik za zdravlje i sigurnost. Zastrašivanje je oblik zlostavljanja u kojemu se osoba agresivno ponaša na način da se netko drugi razumno boji fizičke ozljede.

Koja ponašanja ne predstavljaju uznemiravanje, diskriminaciju i zlostavljanje?

Uznemiravanje, diskriminaciju i zlostavljanje ne treba miješati s legitimnim komentarima i savjetima (uključujući negativne povratne informacije nadređenih o rezultatima rada ili o ponašanju na radnome mjestu). Od nadređenih se očekuje da upute i povratne informacije o rezultatima rada i ponašanju priopće pristojno, s poštovanjem i obzirno te su u takvom obliku u skladu s pravilnikom OHSU-a.

Više informacija o primjerenom ponašanju na radnome mjestu pročitajte u Kodeksu ponašanja OHSU-a. Taj Kodeks ponašanja donesen je kao pravilnik i svi članovi OHSU-a pridržavaju se njegovih standarda. Osobe koje krše Kodeks ponašanja ili druge pravilnike OHSU-a podliježu disciplinskim mjerama.

Kodeks ponašanja OHSU-a primjenjuje se na sve članove OHSU-a koji se definiraju kao:

- članovi Upravnog odbora OHSU-a
- zaposlenici
- studenti i pripravnici
- volonteri
- gostujući nastavnici, istraživači i zdravstveni djelatnici
- suradnici i dobavljači koji surađuju s OHSU-om
- ostali koji rade za OHSU ili u njegovo ime.

Primjeri zlostavljanja

zastašivanje

verbalno nasilje ili prijetnje

isključivanje osoba iz aktivnosti
ili izoliranje

zlostavljanje na internetu

započinjanje glasina, tračeva ili laži

stalno podrugivanje ili
ismijavanje osobe

OHSU-ov Kodeks ponašanja

Odgovornosti

Vidjeli ste nešto?

Recite nešto.

Čuli ste nešto?

Recite nešto.

Od svih članova OHSU-a očekuje se da se ponašaju profesionalno, iskreno i etički ispravno kada djeluju u ime OHSU-a ili kada sudjeluju u aktivnostima OHSU-a. To među ostalim znači da se prema drugima, uključujući naše pacijente, njihove obitelji, posjetitelje, dobavljače i ostale članove zajednice OHSU-a, treba odnositi s poštovanjem i dostojanstvenom. OHSU ne tolerira uznemiravanje ili zlostavljanje. To podrazumijeva svako ponašanje – elektroničko, fizičko, neverbalno, verbalno, vizualno ili drugo – koje negativno utječe na rezultate rada ili koje stvara zastrašujuće, uvredljivo, zlostavljачko ili neprijateljsko okruženje za rad ili učenje.

Ako se brinete zbog određene odluke, ponašanja ili radnje, odmah to kažite. Najbolje je odmah reagirati na upitno ponašanje ako se pritom ne osjećate nelagodno. Svako vaše pitanje ili ukazivanje na problem prilika je da se OHSU poboljša. Kada otvoreno zatražite da vam se objasni pravilnik ili prijavite upitno ponašanje, štitite svoje kolege, interese pacijenata, njegovatelja i studenata, kao i ugled OHSU-a. Zapamtite: problem se ne može riješiti dok se pravoj osobi ne skrene pozornost na njega.



Odgovor na diskriminaciju i/ili uznemiravanje

U nastavku je navedeno nekoliko prijedloga za lokalno rješavanje problema. Problem uvijek možete prijaviti OHSU-u i na bilo koji način naveden u odjeljku Prijavljivanje.

- Kada se rješava problem, ako je to primjereno i ako se pritom osjećate ugodno i sigurno, općenito je najbolje izravno razgovarati s uključenim pojedincem ili pojedincima.
- Ako vam nije ugodno izravno razgovarati s uključenim pojedincem ili pojedincima, razgovarajte o problemu sa svojim supervizorom ili nadređenim. Ako je ikako moguće, razmislite o tome da se za početak izravno obratite drugom uključenom pojedincu ili pojedincima.
- Ako vam nije ugodno o određenim pitanjima ili problemima razgovarati sa svojim supervizorom ili nadređenim ili ako ste to već učinili, a situacija se i dalje nije riješila, o problemu svakako razgovarajte s osobom s višim ovlastima kao što je voditelj odjela ili regionalni direktor.
- O svojem problemu možete razgovarati i s odjelom Affirmative Action and Equal Opportunity (Odjel za pozitivnu diskriminaciju i ravnopravnost), službenikom OHSU-a za integritet, svojim partnerom HR Business Partner (partner za ljudske resurse), odjelom Legal Department (Pravni odjel) i/ili odjelom/odjelima Public Safety department(s) (Odjelom/odjelima za javnu sigurnost). Više informacija pročitajte u odjeljku Prijavljivanje.
- Ako vam nijedan navedeni korak nije ugodan možete nazvati OHSU-ovu telefonsku liniju Integrity Hotline (Telefonska linija za pitanja integriteta). Ti se pozivi ne snimaju. Više informacija pročitajte u odjeljku Prijavljivanje.

Osvećivanje je zabranjeno

Neovisno o vrsti prijavljenog prijestupa ili o načinu prijave, OHSU neće tolerirati osvećivanje bilo kome tko u dobroj vjeri prijavi navodno kršenje zakona ili OHSU-ovih pravilnika i postupaka.

Osvećivanjem se smatra štetan postupak protiv pojedinca koji je progovorio o problemu ili sudjelovao u istrazi ili provjeri prijavljenog problema.

Prijavljivanje smatramo pozitivnim činom, a navode o osvećivanju shvaćamo ozbiljno. U odjeljku Prijavljivanje saznajte kako prijaviti osvećivanje.

Za osobe na rukovoditeljskim pozicijama:

- Svojim otvorenim stavom prema problemu stvorite sigurno okruženje i pokušajte shvatiti zašto je pojedinac zabrinut. Izbjegavajte obećavanje povjerljivosti.
- Nastavite pratiti problem i po potrebi nešto poduzmite, primjerice pružite informacije ili podršku ili uputite osobu na druge izvore informacija i/ili pomoći.
- Svaku prijavu o diskriminaciji i/ili zlostavljanju prosljedite svojem partneru za ljudske resurse i/ili AAEO-u.
- Suradujte u svim internim istragama i, kad je to primjereno, pomognite u određivanju i provedbi odgovarajućih korektivnih mjera.
- Čuvajte privatnost svojih zaposlenika, o incidentu razgovarajte samo s osobama koje o njemu moraju znati poput odjela HR (Odjel za ljudske resurse), Legal (Pravni odjel), AAEO ili Risk Management (Odjel za upravljanje rizicima).
- Pobrinite se da ne dođe do dodatnih prijestupa ili incidenata zbog osvećivanja bilo kojem pojedincu koji je prijavio problem ili sudjelovao u istrazi.

Odgovornosti članova OHSU-a:

- Smatrati sebe i druge odgovornima za utvrđivanje i rješavanje svih oblika uznemiravanja ili zlostavljanja.
- Imati na umu da uznemiravanje i zlostavljanje nisu u skladu s našim vrijednostima i da mogu predstavljati kršenje zakona, čak i kada uključuju pojedince izvan zajednice OHSU-a ili radnje koje su se dogodile izvan radnog mjesta.
- Ne sudjelovati u ponižavajućim šalama, uvredama, netrpeljivosti, fizičkom ili verbalnom zastrašivanju, neželjenim seksualnim ponudama ili drugim oblicima uvredljivog ponašanja u interakciji s drugima. Imati na umu da uvredljive poruke, pogrdne primjedbe i neprimjerene šale predstavljaju oblike uznemiravanja te nisu u skladu s našom kulturom i uvjerenjima.
- Otvoreno i izravno reći osobi ako vas uznemiravaju njezino postupanje ili neprimjeren govor. Ako je to moguće, objasniti zašto je to tako i zamoliti je da prestane. Uložiti formalnu pritužbu ako se takvo ponašanje nastavi, ako vam nije ugodno izravno rješavati situaciju ili ako takav pristup nije moguć ili primjeren.
- Ako netko kaže da ga vaše ponašanje ili govor vrijeđaju, odmah prestati s takvim govorom ili ponašanjem, čak i ako smatrate da ste nevini ili da ne vrijeđate.

Inkluzivna skrb o pacijentima

OHSU je odlučan u pružanju inkluzivne skrbi pacijentima te neće isključiti osobe ili prema njima postupati drugačije jer pripadaju nekoj od zaštićenih kategorija. Istodobno se od pacijenata, gostiju i posjetitelja očekuje da se prema drugim odnose s poštovanjem. OHSU neće tolerirati diskriminirajuće ili štetno ponašanje pacijenata, gostiju ili posjetitelja.

Pitanja i nedoumice u vezi s pacijentima mogu se uputiti uredu Patient Advocate Office (Ured za zaštitu prava pacijenata). Službenici za zaštitu prava pacijenata zastupaju prava pacijenata, rješavaju pritužbe, poduzimaju krizne intervencije i provode savjetovanja o etičkim pitanjima na miran način u okruženju koje nije pristrano i u kojem se nikoga ne zlostavlja. Od pacijenata se očekuju da poštuju sve članove OHSU-ove zajednice. Ako vas brine diskriminirajuće ili štetno ponašanje pacijenata, gostiju ili posjetitelja, prijavite ga uredu Patient Advocate Office (Ured za zaštitu prava pacijenata) na broj telefona 503-494-7959 ili e-poštom na advocate@ohsu.edu.

Kada pacijenti zatraže ili odbiju pružatelje zdravstvenih usluga određenih karakteristika zbog diskriminirajućih razloga, pružatelji usluga koji prime takav zahtjev trebaju obavijestiti pacijenta da OHSU nije dužan ispuniti takav zahtjev te taj problem trebaju odmah prijaviti svojem supervizoru i obratiti se dežurnom administratoru dojavljivanjem na broj 12241. Tijekom redovnog radnog vremena trebaju se obratiti uredu Patient Advocate Office (Ured za zaštitu prava pacijenata).

Zdravstveni radnici OHSU-a i njihovi supervizori (ako im je prijavljen problem) dužni su sve zahtjeve kojima se traže pružatelji zdravstvenih usluga ili drugo osoblje određenih karakteristika, osim zahtjeva odobrenih u skladu s postupkom utvrđenim Pravilnikom OHSU-a br. HC-RI-133-POL, Patient Requests for Health Care Professionals with Specific Characteristics (Zahtjevi pacijenata kojima se traže pružatelji zdravstvenih usluga određenih karakteristika), prijaviti AAEO-u na e-adresu aaeo@ohsu.edu ili na broj telefona 503-494-5148. Više informacija o tome kako prijaviti zahtjeve kojima se traže ili odbijaju pružatelji zdravstvenih usluga te kako na njih odgovoriti pročitajte u Praviniku OHSU-a br. HC-RI-133-POL, Patient Requests for Health Care Professionals with Specific Characteristics (Zahtjevi pacijenata kojima se traže pružatelji zdravstvenih usluga određenih karakteristika).

Kako odgovoriti na zahtjeve kojima se traže ili odbijaju pružatelji zdravstvenih usluga određenih karakteristika

OHSU je poslodavac koji poštuje pozitivnu diskriminaciju i ravnopravnost. Cijenimo raznolikost u svojoj zajednici te želimo osigurati da svi članovi našeg tima budu uključeni i da imaju podršku.

Razjasnite situaciju ako smatrate da se netko ponaša diskriminirajuće u određenoj situaciji, a onda obavezno prijavite incident odjelu Affirmative Action and Equal Opportunity (Odjel za pozitivnu diskriminaciju i ravnopravnost, AEEO) e-poštom na aaeo@ohsu.edu ili telefonski na broj 503-494-5148. Na ovoj stranici nalaze se primjeri razgovora koje možete upotrijebiti kao odgovor na moguću diskriminaciju.

1. **Primate zahtjev na znanje i razjasnite je li zahtjev kojim se traži ili odbija određeni pružatelj zdravstvenih usluga diskriminirajući:**
 - a. „Želim biti siguran/na da razumijem razlog vašeg zahtjeva. Kažete li da želite drugog liječnika/njegovatelja zbog <spola, rase, vjeroispovijesti, etničkog porijekla, seksualne orijentacije itd.>?”
2. **Djelujte:**
 - a. Ako je odgovor ne, utvrdite ponašanja pružatelja zdravstvenih usluga koja bi pacijent želio promijeniti: „Vidim da imate neke konkretne zahtjeve za poboljšanje skrbi koju dobivate. Pokušajmo zajedno s <ime njegovatelja / pružatelja usluge> pronaći rješenje kako bismo zadovoljili vaša očekivanja. Zamolit ću <ime zaposlenika> da nam se pridruži kako bismo razgovarali o vašem zahtjevu.” ILI: „Osobno ću razgovarati s vašom medicinskom sestrom i <ime zaposlenika> kako bi oni s vama razgovarali o vašim zahtjevima.”
 - b. Ako je odgovor da, usredotočite se na relevantne činjenice / pokazujte uvažavanje: „Uvjeravam vas da su svi članovi našeg tima kompetentni i iskusni. Posebno smo osposobljeni pružiti vam potrebnu skrb. Djelatnicima OHSU-a stalo je do svih pojedinaca kojima su potrebne naše usluge kao i do svih članova tima. Rado ću s vama porazgovarati o bilo kakvim posebnim zahtjevima koje smatrate važnima za svoju medicinsku skrb (ili ću rado o tome porazgovarati s vašom medicinskom sestrom).”
3. **Ako naidete na otpor, ponovite svoj stav:**
 - a. „Razumijem da ne želite da se <ime zaposlenika> skrbi o vama zbog <spola, rase, vjeroispovijesti, etničkog porijekla, seksualne orijentacije itd.> te osobe. Međutim, poštovanje prema svima – i pacijentima i članovima našeg tima – znači da ne mijenjamo svoje timove za pružanje skrbi zbog toga što pacijent preferira određene karakteristike članova našeg tima koje nisu povezane s medicinskom potrebom ili ćudoređem.”
 - b. Ako osoba i dalje prigovara: „Ako želite, mogu vas spojiti s uredom Patient Advocate Office (Ured za zaštitu prava pacijenata) (ili dežurnim administratorom ako se razgovor odvija izvan radnog vremena)?”
4. **Razgovarajte s članom tima koji je možda doživio diskriminaciju:**
 - a. „Čuo/la sam / Znam da je <ime pacijenta> rekao/la / učinio/la nešto što vas je povrijedilo ili uznemirilo. Želim vam reći da takvo ponašanje nije prihvatljivo i da imate moju podršku ako je želite. Važan ste član moje zajednice i vaš je doprinos mojem timu dragocjen.”
 - b. Člana tima možete uputiti i da informacije o službama koje su mu na raspolaganju potraži u pravilniku **Requests for, or Refusal of, Healthcare Professionals or Other Personnel with Specific Characteristics** (Zahtjevi kojima se traže ili odbijaju pružatelji zdravstvenih usluga ili drugi članovi osoblja određenih karakteristika).



Kako postupiti kada pacijenti diskriminiraju i/ili uznemiravaju zdravstvene djelatnike?

OHSU je poslodavac koji poštuje pozitivnu diskriminaciju i ravnopravnost. Cijenimo raznolikost u svojoj zajednici te želimo osigurati da svi članovi OHSU-a, posjetitelji i gosti, uključujući pacijente i njihove obitelji, podržavaju i prihvaćaju sve članove našeg tima. U nastavku je navedeno nekoliko mogućnosti kako se ponašati prema pacijentima ili članovima njihovih obitelji ako (vam se čini da) uznemiravaju i/ili diskriminiraju druge.

Uvijek procijenite sigurnosne aspekte situacije

Za početak, ako je sigurnost na bilo koji način ugrožena, član OHSU-a treba o tome odmah razgovarati sa svojim supervizorom te se bez odlaganja obratiti dežurnom administratoru (Administrator on Duty, AOD), Ured za zaštitu prava pacijenata (uredu Patient Advocates) i/ili odjelu Odjel za javnu sigurnost (Javna sigurnost) (Department of Public Safety, Public Safety) (**503-494-4444**). Kada se javljate odjelu Public Safety (Odjel za javnu sigurnost), upotrijebite jedan od kodova u nastavku:

- Ako u bolničkom okruženju i okruženju hitne pomoći postoje naznake da bi moglo doći do nasilja, uključujući samoozljeđivanje pacijenta, upotrijebite “CODE GREEN” (ZELENI KÔD). Zeleni kôd predstavlja koordinirani odgovor tima na nasilje pacijenta. Podrazumijeva jasno definiran postupak aktiviranja tima, suradnje tijekom procesa te dokumentiranja i revidiranja događaja. Aktivirajte ga pozivom na broj **4-4444** ili **503-494-4444**.
- Za bolničke lokacije te lokacije hitne pomoći, Marquam Hill and South Waterfront odjel Public Safety (Odjel za javnu sigurnost) dostupan je za hitna sigurnosna pitanja pozivom na broj **4-4444** ili **503-494-4444**. Kada je osoba koja prijeti u vašoj blizini te vas može čuti i ne želite da zna da zovete pomoć, upotrijebite šifru „Dr. Strong”. Nazovite (ili zamolite suradnika da pozove) odjel Public Safety (Odjel za javnu sigurnost) na broj **503-494-4444** i zatražite da „doktor Strong” dođe na određenu lokaciju.
- Na svim ostalim lokacijama upotrijebite postupke definirane za tu lokaciju, uključujući pozivanje broja 911 u hitnim sigurnosnim slučajevima.

Postupanje u slučaju problematičnog ponašanja

Nakon što procijenite svoju sigurnost, razmislite o poduzimanju sljedećih koraka:

1. Ako se ne osjećate ugroženo, podsjetite pacijenta na njegove obveze, uključujući poštovanje pravilnika Patient Rights, Responsibilities and Safety (Prava, odgovornosti i sigurnost pacijenata) te primijenite odgovarajuće tehnike intervencije promatrača.
BUDITE IZRAVNI: Verbalno se obratite osobi/osobama.
 - Izravno recite pacijentu da smatrate da su njegovi komentari ili ponašanje uvredljivi i neugodni i/ili
 - Podsjetite pacijenta da mora biti obazriv i poštovati osobe koje mu pomažu ili se o njemu brinu. Kažite pacijentu da ga nećete premještati drugom liječniku zbog razloga povezanih s rasom, spolom ili drugim karakteristikama koje nisu povezane sa stručnom ulogom.**TRAŽITE POMOĆ:** Upozorite nadređenog ili voditelja da razmisle o pozivanju odjela Public Safety (Odjel za javnu sigurnost).
PROMIJENITE TEMU ILI SMIRITE SITUACIJU: Neutralizirajte napetost tako da je prekinete prije nego li eskalira.
 - Izdvojite osobu za koju vam se čini da joj nije ugodno i pitajte ju je li sve u redu.**ODGODITE PROBLEM I PRATITE GA**
 - Ponekad se stvari odvijaju tako brzo da ne stignete intervenirati. Ako je bolje pričekati ili ako propustite priliku za izravnom intervencijom, čim prije razradite plan i riješite situaciju.
2. O svojim problemima obavijestite nadređenog, voditelja ili drugog člana administrativnog osoblja.
 - Nadređeni treba pitati zahvaćene zaposlenike je li im i dalje ugodno skrbiti se o pacijentu ili bi željeli da se taj pacijent dodijeli nekom drugom liječniku. Ako se zdravstveni djelatnici u bilo kojem trenutku ne osjećaju ugodno s pacijentom, imaju pravo obustaviti svoj angažmana ako to mogu učiniti na siguran način.
 - Nadređeni bi trebao s pacijentom razgovarati o njegovu ponašanju te napomenuti da OHSU neće tolerirati diskriminaciju ili uznemiravanje bilo koje vrste te da njegovo daljnje ponašanje može dovesti do ograničenja, pa i do prestanka pružanja skrbi.
3. Incident prijavite uredu Patient Advocate Office (Ured za zaštitu prava pacijenata) (advocate@ohsu.edu ili 503-494-7959) ili dežurnom administratoru.
OHSU zabranjuje osvećivanje zbog prijave problema ili njihova rješavanja. Neovisno o tome na koji način odlučite reagirati na incident u tom trenutku, obavezno ga prijavite odjelu Affirmative Action and Equal Opportunity Department (AAEO) (Odjel za pozitivnu diskriminaciju i ravnopravnost) na e-adresu aaeo@ohsu.edu ili telefonski na broj 503-494-5148.



Strategije kako se pobrinuti za sebe i druge nakon incidenta

- Razmislite o tome da tijekom incidenta ili neposredno nakon njega nakratko popričate s uključenim timom.
- Voditelji bi trebali naglasiti važnost sigurnosti i dobrobiti te podsjetiti članove tima na sve primjenjive protokole za odgovor na slične situacije.
- Istražite mogućnosti da pogođena osoba pisanim ili usmenim putem iznese mišljenje o incidentu.
- Potražite podršku i mentorstvo kolega.

Razmislite o stupanju u kontakt sa službama podrške koje čuvaju povjerljivost informacija. Informacije o dostupnim službama i mogućnostima prijave možete pronaći u hodogramu aktivnosti priručnika Poštovanje prema svima.

Ostali materijali

- Requests for, or refusals of, Healthcare Providers with Specific Characteristics (Zahtjevi kojima se traže ili odbijaju pružatelji zdravstvenih usluga određenih karakteristika) – OHSU-ov pravilnik Healthcare Policy (Pravilnik o zdravstvenoj skrbi, HCRI-133-POL)
- Teme za razgovor iz pravilnika: Requests for, or refusals of, Healthcare Providers with Specific Characteristics (Zahtjevi kojima se traže ili odbijaju pružatelji zdravstvenih usluga određenih karakteristika)
- Respect for All Resource Guide (Informacije o dostupnim službama pomoći)

Prijavljivanje

OHSU ozbiljno pristupa svim pritužbama na diskriminaciju i uznemiravanje. OHSU je dužan odgovoriti na svaku pritužbu na diskriminaciju i uznemiravanje.

Problem možete prijaviti bilo kojem uredu navedenom na ovoj stranici ili svojem supervizoru ili nadređenom. Neovisno o načinu prijave, problem će se razmotriti.

Prijava ministarstvu Federal Department of Education, Office for Civil Rights (Savezno ministarstvo obrazovanja, Ured za građanska prava)

OCR provodi nekoliko saveznih zakona o ljudskim pravima kojima se zabranjuje diskriminacija u programima ili aktivnostima, uključujući one u OHSU-u, koji se financiraju sredstvima Ministarstva obrazovanja. OCR osigurava da škole i sveučilišta pružaju okruženja za učenje u kojima nema uznemiravanja i diskriminacije. Da biste saznali više o OCR-u, zakonima o borbi protiv diskriminacije ili o postupku podnošenja pritužbe OCR-u, posjetite internetsku stranicu ureda Office of Civil Rights (Ured za građanska prava) www2.ed.gov/about/offices/list/ocr/known.html ili pošaljite poruku e-pošte na OCR.seattle@ed.gov.

Odjel Affirmative Action and Equal Opportunity (Odjel za pozitivnu diskriminaciju i ravnopravnost)

- Slučaj se može prijaviti i AAEO-u na 503-494-5148, aaeo@ohsu.edu. AAEO nudi brojne usluge, uključujući formalne istrage i neformalno rješavanje problema te edukacije u obliku kvartalnih obuka i obuka na licu mjesta, na odjelima.
- Slučajeve možete prijavljivati i OHSU-ovu koordinatore za Glavu IX. (Title IX Coordinator) koji nadgleda OHSU-ovu sukladnost sa zahtjevima tog zakona na broj telefona 503-494-0258 ili e-poštom na titleix@ohsu.edu.

Ljudski resursi

- Slučajeve možete prijavljivati i osobi za kontakt u odjelu HR (Odjel ljudskih resursa) ili poslovnom partneru dodijeljenom vašem odjelu ili obrazovnom programu.
- Da biste saznali tko je vaš poslovni partner u odjelu HR (Odjel ljudskih resursa), posjetite internetsku stranicu navedenog odjela na O2 ili nazovite 503-494-8060.

Department of Public Safety (Odjel za javnu sigurnost)

- Prijavljivanje DPS-u jednako je prijavljivanju policiji te će DPS incidente prijaviti službenicima OHSU-a i, potencijalno, uredu okružnog tužitelja okruga Multnomah.
- Odmah se javite u hitnom slučaju i ako vam je potrebna druga pomoć u vezi sa sigurnosti pozivom na 503-494-4444.

Integrity Hotline (Telefonska linija za pitanja integriteta)

- Anonimne prijave (obavezno pripazite da u svoju prijavu ne uključite informacije na temelju kojih se može utvrditi vaš identitet) mogu se izvršiti putem telefonske linije odjela Integrity Department (Odjel za pitanja integriteta) ili njegove internetske stranice za prijavljivanje. Besplatna telefonska linija dostupna je 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu na broju 877-733-8313.

Službenici odjela, akademski i administrativni službenici

- Prijave se mogu predati i supervizoru ili voditelju odjela koji je najizravnije povezan s upitnim ponašanjem ili jednom ili više uključenih strana. Dodatna mogućnost je i podnošenje prijave bilo kojem članu akademskog ili administrativnog osoblja.
- Ako diskriminaciju ili uznemiravanje doživite izvan uobičajenog radnog vremena, dok radite u okruženju za pružanje zdravstvene skrbi, o tome obavijestite dežurnog administratora na broj 503-494-7744 ili dojavite na broj 12241.

Da biste prijavili zabrinutost u vezi s kršenjem Kodeksa ponašanja, uključujući nepoželjno ponašanje na radnome mjestu, obratite se poslovnom partneru u Odjelu ljudskih resursa (HR Business Partner) na broj 503-494-8060 ili se obratite odjelu Integrity Department (Odjelu za pitanja integriteta) na broj 503-494-8849.



Rješavanje problema diskriminacije

Uz prijavljivanje bilo kojoj osobi navedenoj u ovom vodiču, važno je da brinete o svom mentalnom i fizičkom zdravlju.

Prema anketi 2015 Stress in America Survey (Stres u Americi 2015.) ljudi koji kažu da su doživjeli diskriminaciju svoje razine stresa u prosjeku ocjenjuju višima od onih koji kažu da nisu doživjeli diskriminaciju. Već i sam osjećaj da bi moglo doći do diskriminacije može uzrokovati stres. Imajte u vidu neke od sljedećih prijedloga udruženja American Psychological Association (Američko psihološko udruženje) kako biste se na zdrav način nosili s iskustvom diskriminacije:

- Potražite sustave podrške. Jedan od problema koji prati diskriminaciju jest internalizacija negativnih uvjerenja drugih, čak i kada su ona pogrešna. Možete početi vjerovati da niste dovoljno dobri. No obitelj i prijatelji mogu vas podsjetiti koliko vrijedite i pomoći vam da izmijenite svoje stavove.

Zatražite stručnu pomoć. Teško je nositi se s diskriminacijom koja se često povezuje i sa simptomima depresije. Psiholozi su stručnjaci koji pomažu ljudima da se nose sa simptomima stresa i depresije te vam mogu pomoći da kvalitetnije izađete s njima na kraj.

U odjeljku Službe pročitajte više informacija o stručnjacima koji vam mogu pomoći, uključujući OHSU-ov centar **Avel Gordly Center for Healing** (503-418-5311 ili e-poštom na agch@ohsu.edu) ili program OHSU **Intercultural Psychiatric Program (Interkulturalni psihijatrijski program, IPP)** (503-494-4222).

- Obitelj i prijatelji mogu vam pomoći i u ublažavanju negativnih učinaka mikroagresija i drugih primjera svakodnevnog diskriminacije. U svijetu koji redovito osporava važnost vaših iskustava i osjećaja članovi vaše mreže podrške mogu vam potvrditi da ne umišljate diskriminirajuća iskustva. No ponekad je svejedno teško razgovarati o diskriminaciji. Možda će vam biti lakše ako prijatelje i obitelj upitate kako se oni s time nose.
- Vaša obitelj i prijatelji vam mogu pomoći i ako smatrate da ste žrtva diskriminacije u područjima kao što su stambeno zbrinjavanje, zapošljavanje ili obrazovanje.
- Ljudi često ne prijavljuju takva iskustva agencijama ili supervizorima jer su nesigurni i pitaju se: Jesam li zaista žrtva diskriminacije ili sam preosjetljiv/a? Hoće li o meni misliti negativno ako ustrajem na rješavanju problema? Vaša mreža podrške može vam ponuditi drugačiji uvid u situaciju i biti mjerilo koje pomaže u odlučivanju jesu li vaše tvrdnje valjane i vrijedi li ustrajati na njima.
- Uključite se. Podršku ne morate nužno dobiti od osoba u obitelji ili iz kruga prijatelja. Možete se uključiti u skupine i organizacije sličnih stajališta na nacionalnoj ili lokalnoj razini, ili na internetu.
- Usredotočite se na svoje snage. Usredotočenost na temeljne vrijednosti, uvjerenja i vlastite snage može motivirati ljude da uspiju te čak može ublažiti negativne učinke pristranosti. Svladavanje poteškoća može ljude učiniti otpornijima i sposobnijima da se nose s budućim izazovima.
- Saznanje da su i drugi ljudi imali slična iskustva također može pomoći. Povezivanje s tim ljudima može vam pomoći da dokučite kako se nositi s diskriminirajućim situacijama i kako reagirati na diskriminaciju na posve drugačiji način.
- Pomognite si da jasno razmišljate. Ako ste žrtva diskriminacije, to može pobuditi brojne snažne emocije, uključujući ljutnju, tugu i sram. Takva iskustva često pokreću i fiziološki odgovor: mogu povećati krvni tlak, broj otkucaja srca i tjelesnu temperaturu.
- Pokušajte smiriti svoje tijelo prije negoli reagirate. Usporite disanje ili primijenite druge vježbe opuštanja da biste umirili odgovor tijela na stres. Tada ćete moći jasnije razmišljati o načinu na koji želite odgovoriti.



- Nemojte stalno misliti o tome. Kada doživite diskriminaciju, teško je prestati razmišljati o tome. Ljudi često uporno proživljavaju istu epizodu diskriminacije, dijelom jer nisu sigurni kako se nositi s tim iskustvima. Možda želite nešto reći ili požaliti se, ali niste sigurni kako to učiniti ili se bojite negativnih reakcija. Umjesto toga stalno u glavi prevrtate tu temu i razmišljate o tome što ste trebali učiniti.
- No stalno razmišljanje o istome može samo pogoršati stvari. Istraživači su utvrdili da iako su traumatična iskustva značajan uzrok tjeskobe i depresije, ljudi koji stalno razmišljaju o tim negativnim mislima i iskustvima češće prijavljuju stres i tjeskobu.
- Kada budete mirniji, možda će biti korisno da porazgovarate o načinima kako se ubuduće nositi sa sličnim iskustvima. Pokušajte osmisliti plan kako biste mogli reagirati ili što biste mogli učiniti drugačije sljedeći put. Nakon što utvrdite kako reagirati, pokušajte zaboraviti na incident i nastavite sa svojim danom.

Ostala predložena literatura:

Literatura o raznolikosti i inkluziji koju predlaže Center for Organizational Excellence

Anketa APA-e Stress in America Survey: The Impact of Discrimination (Stres u Americi: učinak diskriminacije)

The Road to Resilience (Put jačanja)
apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx

Discussing discrimination
(Q & A with Dr. Gwen Keita)
(Razgovor o diskriminaciji. Pitanja i odgovori doktorice Gwen Keita)
www.apa.org/helpcenter/keita-qa.aspx

< American Psychological Association (Američko psihološko udruženje). „Discrimination: What it is, and how to cope.“ (Diskriminacija: Što je to i kako se s njome nositi.) Apa.org. Pristupljeno 4. siječnja 2017.
www.apa.org/helpcenter/discrimination.aspx

Odgovaranje na prijavu ili optužbu

Ako vam netko kaže da je doživio bilo koju vrstu diskriminacije ili uznemiravanja, vaša reakcija puna razumijevanja može osobi pomoći da se obrati odgovarajućoj službi.

Potaknite tu osobu da navode o diskriminaciji ili uznemiravanju prijavi OHSU-ovu odjelu Affirmative Action and Equal Opportunity (Odjel za pozitivnu diskriminaciju i ravnopravnost). AAEO nema obvezu čuvanja povjerljivosti podataka, no može usmjeriti ljude na službe na kampusu i izvan njega koje imaju tu obvezu, kao i na druge službe. Ako osoba traži povjerljivosti, AAEO će učiniti sve što je u njegovoj moći da sačuva privatnost pojedinca i da zaštiti povjerljivost informacija. Međutim, bez potpunih informacija i suradnje, OHSU možda neće moći provesti disciplinske ili druge korektivne mjere. Isto tako, ako netko prijavi ponašanje koje može naštetiti zajednici OHSU-a, AAEO će možda biti dužan djelovati.

U slučaju nasilja ili prijetnje nasiljem najprije se obratite OHSU-ovu odjelu Department of Public Safety (Odjel za javnu sigurnost) na broj 503-494-4444 (hitni slučajevi) ili 503-494-7744 (dispečer u nehitnim slučajevima). Imajte na umu da prijava DPS-u ne može biti povjerljiva.

Ako osoba želi razgovarati o svojem iskustvu ili incidentu:

- Poslušajte i primite na znanje što ta osoba dijeli s vama.
- Suzdržite se od prosuđivanja i nemojte umanjivati situaciju.
- Nemojte pokušavati samostalno istraživati ili riješiti situaciju. Umjesto toga, postavite pitanja kako biste utvrdili trenutačnu razinu sigurnosti („Osjećate li se sada sigurno?”) i ponudite pomoć („Mogu li kako pomoći?”).
- Osobi koja podnosi prijavu nikada nemojte reći da ignorira problematično ponašanje.
- Zahvalite joj što je podijelila informacije s vama.
- Pazite na privatnost informacija i podijelite ih samo s osobama koje ih moraju znati. Privatnost štiti interese navodnog tuženika, osobe koja prijavljuje, a štiti i vas od odgovora na pritužbu zbog osvećivanja.



Što ako mene netko optužuje za diskriminaciju, uznemiravanje ili zlostavljanje?

- Ako vam se netko požali na vaše ponašanje, ostanite mirni i pozorno poslušajte što vam osoba govori. Postavljajte pitanja otvorenog tipa i razgovarajte o tome kako biste mogli bolje surađivati.
- Ako vam nije jasno u čemu je problem ili ako biste željeli čuti drugo mišljenje, razgovarajte sa svojim nadređenim ili s osobom od povjerenja. Povjerljivu podršku možete zatražiti od bilo koje službe navedene u ovom vodiču koja ima obvezu čuvati podatke povjerljivima. U odjeljku Službe pročitajte više o službama i podršci.
- Ako vam je netko rekao ili vas upozorio na to da vaše ponašanje na nekoga djeluje negativno ili da ga ometa, dobro promislite o svojim djelima i razmislite o tome da se prestanete tako ponašati ili da promijenite svoje ponašanje.
- Ako nakon što dobro promislite, i dalje smatrate da je vaše ponašanje razumno, razgovarajte o tome sa svojim supervizorom ili poslovnim partnerom u Odjelu ljudskih resursa. Razmislite o tome da porazgovarate s osobom koja iznosi takve navode i s trećom stranom da vam pomogne riješiti nesporazum.

**Prijavljivanje slučajeva
zabranjene diskriminacije,
uznemiravanja,
seksualnog prijestupa,
seksualnog napada/
nasilja, uhođenja
i osvećivanja.**

Obavezno prijavljivanje

OHSU od svih supervizora, rukovoditelja, nastavnika, voditelja i izvršnih direktora koji prime prijavu zbog diskriminacije ili uznemiravanja – uključujući seksualni prijestup, seksualno uznemiravanje, uhođenje, nasilje u obitelji, interpersonalno nasilje i osvećivanje – zahtijeva da o tome bez odgode obavijeste OHSU-ov odjel Affirmative Action and Equal Opportunity Department (AAEO) (Odjel za pozitivnu diskriminaciju i ravnopravnost) ili poslovnog partnera u odjelu HR (Ljudski resursi). Ako niste sigurni trebate li prijaviti ono što vas zabrinjava, obratite se AAEO-u na broj telefona **503-494-5148** ili posjetite **www.ohsu.edu/aaeo**.

Primjeri okolnosti koje zahtijevaju prijavu

Zaposlenik se žali da njegovi kolege često „uvredljivo i s omalovažavanjem” komentiraju ljude druge boje kože.

Specijalizant vam „u povjerenju” kaže da je seksualno napadnut na konferenciji.

Zaposlenik vam govori da mu nije ugodno surađivati sa zaposlenicom vanjskog dobavljača jer zbija neprimjerene seksualne šale i nudi mu masiranje ramena.

Nastavnica vam se žali zbog uvredljivih komentara koje joj je administrator na njezinu odjelu uputio zbog pokrivala za glavu koje nosi zbog vjerskih razloga.

Studentica je zabrinuta jer joj nastavnik ne dopušta da nadoknadi ispit koji se održao dok je ona mirovala zbog problema u trudnoći.

Čuli ste glasine o tome kako cijenjeni administrator redovito sarkastično i s omalovažavanjem komentira zaposlenike s invaliditetom koji traže razumne prilagodbe.

Kako reagirati na prijavu

Ako netko prijavi problem izravno vama, poduzmite sljedeće korake:

- Ako je to moguće, prije nego što osoba otkrije pojedinosti, upozorite je da ste prema pravilniku OHSU-a dužni prijaviti slučajeve diskriminacije i uznemiravanja. Recite joj da njezine informacije nećete moći zadržati za sebe.
- Ako se osoba ne želi povjeriti vama, pokažite joj hodogram Poštovanje za sve na kojem se nalazi popis službi za prijavljivanje problema koje su dužne čuvati povjerljivost informacija i službi za podršku.
- Ako se osoba ipak povjeri vama, budite joj podrška. Osobi koja vam se povjerava recite da ozbiljno shvaćamo njezin problem i zahvalite joj na tome da ga je prijavila.
- Podsjetite osobu na pravilnik OHSU-a o zabrani osvećivanja.
- Problem prijavite AAEO-u ili poslovnom partneru u Odjelu ljudskih resursa.

U nastavku se nalazi primjer kako odgovoriti osobi koja vam je prijavila problem:

„Hvala vam što ste mi rekli za vaš problem. Ozbiljno pristupamo prijavama diskriminacije i uznemiravanja i želja nam je da okruženje u OHSU-u bude pozitivno i sigurno. Moja je dužnost obavijestiti AAEO ili Ljudske resurse u skladu s pravilnicima OHSU-a, no postoje brojne službe za potporu kojima se možete obratiti, a koje su dužne čuvati povjerljivost informacija. Ovo je primjerak hodograma Poštovanje za sve. Sadržava korisne informacije o službama za potporu i službama za prijavljivanje problema koje su dužne čuvati povjerljivost informacija, a djeluju pri OHSU-u ili u zajednici. Sigurno vam je bilo teško reći mi za svoj problem, no možete biti sigurni da OHSU štiti prijavitelje od osvećivanja.”

Povjerljivost i zabrana osvećivanja

- OHSU nastoji očuvati povjerljivost u pogledu prijava zbog uznemiravanja i diskriminacije, no neki će se podaci tijekom istrage možda morati otkriti.
- OHSU zabranjuje osvećivanje pojedincima koji ulože pritužbu ili koji sudjeluju u istrazi.
- Neprijavljivanje u skladu s pravilnicima OHSU-a može dodatno naštetiti uključenim pojedincima, izložiti vas i OHSU pravnoj odgovornosti, nanijeti štetu ugledu i/ili rezultirati disciplinskim mjerama.

Povjerljive¹ službe i podrška

Za zaposlenike

Employee Assistance Program

(Program za pomoć zaposlenicima)

EAP može pomoći u brojnim pitanjima koji utječu na život. Sudjelovanje je povjerljivo i nijedna informacija koju zaposlenik otkrije ne dijeli se bez znanja i privole zaposlenika. Među ostalim, EAP nudi tri besplatna savjetovanja za svaki problem. EAP-ovim uslugama možete pristupiti putem broja 1-800-433-2320 ili tako da posjetite internetsku stranicu www.sparkworklife.com i kliknete na pločicu „3 savjetovanja” s desne strane. Termin možete zatražiti i na o2.

Resident and Faculty Wellness Program

(Program za dobrobit specijalizanata i nastavnika)

Resident and Faculty Wellness Program (Program za dobrobit specijalizanata i nastavnika) pruža brojne usluge kojima se nastoji poboljšati dobrobit kliničkih liječnika i smanjiti izgaranje i stres, čime se olakšava stvaranje snažne i uspješne radne snage. Ako vam je potrebno hitno savjetovanje, javite se na broj 10975.

Za studente

The Student Health and Wellness Center

(Centar za skrb o zdravlju i dobrobiti studenata)

Centar za skrb o zdravlju i dobrobiti studenata u OHSU-u nudi brojne vrste usluga studentima OHSU-a, postdoktorandima i odraslim osobama koje su osigurane u okviru programa Student Health Insurance Plan (Program zdravstvenog osiguranja studenata). Osim zdravstvenih usluga povezanih s ponašanjem, koje uključuju savjetovanje i podršku u krizi, dostupne su i usluge rutinske primarne i preventivne skrbi. Posjet liječniku ili medicinskoj sestri u Centru za skrb o zdravlju i dobrobiti studenata ne naplaćuje se. Student Health and Wellness Center (Centar za skrb o zdravlju i dobrobiti studenata) nalazi se na donjoj razini zgrade Baird Hall, a možete ga kontaktirati na broj telefona 503-494-8665.

Za studente i zaposlenike

Confidential Advocacy Program

(Program povjerljivog zastupanja)

Confidential Advocacy Program (Program povjerljivog zastupanja) nudi usluge podrške članovima OHSU-a koji su na OHSU-u ili izvan sveučilišta doživjeli bilo kakav oblik seksualnih prijestupa: seksualno uznemiravanje, seksualni napad, nasilje na spoju ili u obitelji, uhođenje.

Vrste usluga koje pruža CAP:

- Emocionalna podrška i planiranje sigurnosti: CAP vam vjeruje, tu je za vas i može vam pomoći da istražite načine kako povećati svoju emocionalnu i fizičku sigurnost. To, primjerice, može uključivati pomaganje s hitnim pronalaskom smještaja i pomoći.
- Obrazovanje i informiranje: CAP vam može pomoći da se informirate o različitim dostupnim mogućnostima i uslugama, a istodobno podržava vaše pravo na autonomiju i izbor.
- Pomoć sa snalaženjem u sustavu: CAP vas može usmjeravati i podržavati ako odlučite podnijeti prijavu AAEO-u ili odjelu Public Safety (Odjel za javnu sigurnost). Također vam može pomoći u snalaženju u pravnom sustavu, u donošenju odluke hoćete li problem prijaviti policiji te u dobivanju rješenja o zabrani prilaska.
- Akademska podrška: CAP može pomoći nastavnicima i administratorima da razumiju izazove i učinke na akademski uspjeh s kojima se osoba koja je preživjela napad može suočiti nakon traumatskog događaja. Može pomoći u zagovaranju studentskih prava i u provedbi mjera akademske podrške.

CAP osobama koje su preživjele napad pruža mjesto na kojem se mogu osjećati sigurno i na kojem imaju podršku. CAP-ovi odvjetnici pomažu pojedincima u pronalasku odgovora i donošenju informiranih izbora o sljedećim koracima. Da biste već danas razgovarali s odvjetnikom, nazovite 833-495-CAPS (2277).

¹ OHSU se obvezao štiti povjerljive informacije i pritom poštovati sve pravne i profesionalne obveze. Povjerljive usluge pružaju se u skladu s državnim i saveznim zakonima. Pružanje povjerljivih usluga znači da pružatelj usluge neće objavljivati vaše informacije bez vašeg dopuštenja. Iznimno povjerljivost nećemo moći čuvati u situacijama koje uključuju opasnost za vas ili druge, zlostavljanje ili zanemarivanje djeteta ili ranjive odrasle osobe, ili sudske naloge ili pozive za dostavu evidencije. Ako želite saznati više o povjerljivosti, slobodno se obratite odjelu Legal Department (Pravni odjel) OHSU-a.

Službe i povlastice za zaposlenike

Podaci za kontakt službi/odsjeka na Odjelu ljudskih resursa (ako niste sigurni kojoj se službi trebate obratiti, bilo koji od odjela u nastavku mogu vas usmjeriti u pravom smjeru):

Central Services Mission (Središnja služba)

cshsr@ohsu.edu | 503-494-0061

Compensation (Naknade)

hrcmp@ohsu.edu | 503-494-8060

Healthcare compensation (Naknade za zdravstvenu skrb)

healthcarecomp@ohsu.edu
503-418-4706

University Service Center (Records) (Servisni centar Sveučilišta (Arhiva))

records@ohsu.edu | 503-494-6477

Healthcare Mission (Služba za zdravstvenu skrb)

hchrsc@ohsu.edu | 503-494-0773

Talent Acquisition (Healthcare) (Zapošljavanje (Zdravstvena skrb))

503-494-6604

Benefits and Retirement (Povlastice i mirovina)

benefits@ohsu.edu | 503-494-7617

Research and Academics Mission (Istraživačko-akademska služba)

rbshr@ohsu.edu | 503-494-4517

School of Medicine Mission (Služba Medicinskog fakulteta)

503-494-0109

Razumne prilagodbe

AAEO može pomoći sa zahtjevima koji se odnose na razumne prilagodbe radnog mjesta u skladu sa zakonom ADA za zaposlenike i volontere s invaliditetom, kao i sa zahtjevima za vjerskim prilagodbama za zaposlenike i studente. Ako je potrebna prilagodba, obratite se AAEO-u na broj 503-494-5148 te ćemo se tada uključiti u interaktivni postupak. Više informacija potražite na internetskoj stranici AAEO-a na adresi www.ohsu.edu/aaeo.

Predstavnici sindikata

Brojne članove OHSU-a zastupa jedan od ova tri sindikata:

- Oregon Nurses Association (Udruga medicinskih sestara Oregona). Ako ste član ONA-e, predstavnici ONA-a za radne odnose dostupni su za pomoć na broj telefona 503-293-0011. Internetska stranica ONA-e jest www.oregonrn.org.
- American Federation of State, County and Municipal Employees Local 328 (Američka udruga državnih, okružnih i općinskih zaposlenika Local 328). Ako ste član AFSCME-a, predstavnici AFSCME-a za radne odnose dostupni su za pomoć na broj telefona 971-271-7832 ili posjetite www.local328.org
- OHSU Police Association (Policijsko udruženje OHSU-a). Za više informacija posjetite internetske stranice udruženja O2 i Odjela za ljudske resurse.
- Apsolventi i studenti medicine OHSU-a također se okupljaju u sindikatima. Uskoro ćemo ažurirati ovaj odjeljak novim informacijama o tim sindikatima.

Ljudski resursi

Human Resources Business Partners (Poslovni partneri u Odjelu ljudskih resursa) pomažu osigurati da se problemi zaposlenika i voditelja rješavaju jednako i objektivno. Dobro su upoznati s radnim pravom, primjerima najboljih praksi i pravilnicima OHSU-a. Decentralizirani sustav ljudskih resursa omogućuje im da budu vrlo dobro upoznati s područjem za koje su zaduženi. Da biste saznali tko je vaš poslovni partner, posjetite: ozone.ohsu.edu/hr/mission_teams/bp/

Zaštićeno neplaćeno bolovanje (OFLA/FMLA)

Kao zaposlenik OHSU-a možete imati pravo na zaštićeno neplaćeno bolovanje tijekom kojega se čuva vaše radno mjesto. To je zaštićeno bolovanje i ne može se koristiti kao temelj za bilo kakve disciplinske mjere. Ako želite zatražiti taj dopust ili ako imate pitanja o ispunjavanju kriterija, nazovite Standard na broj 1-800-378-2390.

Naknade za radnike

Postoji i mogućnost naknade za radnike. Ako se želite prijaviti za primanje naknade za radnike, obratite se odjelu Risk Management (Upravljanje rizicima) na broj 503-494-7189.

Zdravstveno osiguranje

Zaposlenici koji izgube svoje zdravstveno osiguranje OHSU-a prijavljuju se za pokriće u skladu s osiguranjem Oregon Health Plan (Zdravstveno osiguranje savezne države Oregon) ili drugim privatnim programima osiguranja putem stranice OregonHealthcare.gov, www.oregonhealthcare.gov/info.html. Dostupne su vam i druge mogućnosti. Primjerice, COBRA je savezni zakon koji zaposlenicima koji izgube zdravstveno osiguranje koje sponzorira OHSU omogućuje da pod određenim uvjetima i o vlastitom trošku budu u određenom razdoblju i dalje zdravstveno i stomatološki osigurani. Ako imate pitanja o nastavku osiguranja o vlastitu trošku u sklopu COBRA-e ili o drugim mogućnostima osiguranja, obratite se odjelu OHSU Benefits (Povlastice OHSU-a) na broj telefona 503-494-7617 ili e-poštom na benefits@ohsu.edu. Ako zadovoljavate uvjete i za osiguranje Oregon Health Plan i za COBRA-u, možda vam je dostupan i program Health Insurance Premium Payment (Plaćanje premija zdravstvenog osiguranja, HIPP) države Oregon. HIPP, kao i COBRA, plaća premije osiguranja drugog osiguravatelja. Na internetskoj stranici države navodi se: „HIPP je program naknade troškova koji je dostupan pojedincima pokrivenima privatnim osiguranjem i programom Oregon Health Plan (Medicaid). HIPP pomaže osiguranicima da plate premije osiguranja kod drugog osiguravatelja (third party insurance, TPL)... HIPP pomaže osiguranicima da zadrže svoje privatno osiguranje kako bi se nastavili liječiti kod svojih postojećih liječnika.” Da biste pročitali više informacija o ovom programu ili da biste se prijavili, posjetite internetsku stranicu: www.oregon.gov/DHS/BUSINESS-SERVICES/OPAR/Pages/tpl-hipp.aspx

Kratkotrajna i dugotrajna invalidnost

Standard je OHSU-ov vanjski administrator za ovu povlasticu. Ako imate pitanja o ovoj povlastici, obratite se Standardu na broj telefona 1-800-378-2390 (ponedjeljak – petak, 8 ujutro – 5 popodne PST).

Odjel OHSU Benefits (Povlastice OHSU-a) može vam pomoći i u pitanjima povezanim s osiguranjem zbog invalidnosti. Sve poteškoće ili problemi do kojih dođe tijekom rada sa Standardom trebaju se prijaviti voditelju za povlastice u odjelu HR (Ljudski resursi) na broj 503-494-8060.

Mirovinske povlastice.

- Pitanja o čuvanju ili pristupanju mirovinskim povlasticama ili programu 401(a) University Pension Plan (Program mirovinske štednje Sveučilišta 401(a)) možete uputiti analitičaru za mirovine i naknade u odjelu HR (Ljudski resursi), 503-494-5229 ili službi Fidelity (OHSU-ov vanjski administrator, 1-800-343-0860).
- Pitanja o mirovinskim povlasticama PERS-a možete uputiti analitičaru za mirovine i naknade u odjelu HR (Ljudski resursi) na broj 503-494-5229 ili možete nazvati PERS na broj 503-598-7377 ili posjetiti stranicu www.Oregon.gov/PERS
- Za ostala pitanja o mirovinskoj štednji posjetite internetsku stranicu OHSU HR Benefits 02.

Centar Career and Workplace Enhancement (CWE)

OHSU-ov centar CWE pruža besplatan profesionalni razvoj, mogućnosti obuke i pristup službama za podršku na radnome mjestu. Nalazi se na adresi Marquam Plaza, 2525 S.W. 3rd Ave, Portland OR 97201; Otvoren je od ponedjeljka do petka, od 8 ujutro do 5 popodne. CWE-u se možete obratiti na broj telefona 503-418-0273 ili e-poštom na cwecenter@ohsu.edu.

- Mary Lind, trenerica za upravljanje sukobima, profesionalna je trenerica (coach) koja zaposlenicima OHSU-a može pomoći da učinkovito svladavaju interpersonalne izazove na poslu. Coaching je individualan povjerljiv postupak tijekom kojeg možete poboljšati razumijevanje situacije i sposobnost rješavanja problema te utvrditi konkretne mjere za postizanje željenih rezultata. Imate pravo na tri sata besplatnog coachinga. Mary se možete obratiti na e-adresu: lindm@ohsu.edu.

The Center for Diversity and Inclusion **(Centar za različitost i inkluziju)**

Centar za različitost i inkluziju nudi brojne informacije te podržava inicijative na razini sveučilišta kako bi stvorio okruženje poštovanja i inkluzije za sve ljude.

CDI podržava okruženje u kojemu studenti, osoblje i nastavnici koji potječu iz skupina u društveno, gospodarski i/ili povijesno nepovoljnom položaju mogu napredovati i maksimalno iskoristiti svoj potencijal za kreativnost, inovaciju i obrazovnu izvrsnost.

CDI podržava različite grupe za poticanje potencijala zaposlenika (Employee Resource Groups), odnosno skupine zaposlenika koji se udružuju ovisno o afinitetima i koje vode zaposlenici s ciljem da zajednici OHSU-a omoguće umrežavanje, društvenu podršku i mogućnosti za razvoj karijere. Saznajte više na www.ohsu.edu/diversity ili se obratite na e-poštu cdi@ohsu.edu.

The Office of International Affairs **(Ured za međunarodnu suradnju)**

OHSU-ov Ured za međunarodnu suradnju pruža specijaliziranu podršku studentima i zaposlenicima kako bi ispunili zahtjeve složenih imigracijskih propisa. OIA-i se možete obratiti putem adrese e-pošte oia@ohsu.edu ili tijekom radnog vremena za primanje stranaka (ponedjeljak od 1 do 4 popodne, četvrtak od 10 ujutro do 1 popodne).

Public Safety (Javna sigurnost)

OHSU-ov odjel Department of Public Safety (Odjel za javnu sigurnost) oružana je policijska jedinica koja može pomoći u hitnim slučajevima (503-494-4444), uključujući kaznena djela koja su u tijeku, uz ostale usluge kao što su sigurnosne pratnje, kaznene istrage, procjene prijetnji, uzimanje otisaka prstiju, pomoć vozačima, osiguranje događaja te procjenu i sprječavanje nasilja na radnome mjestu. Department of Public Safety (Odjel za javnu sigurnost) nudi procjenu opasnosti od nasilja na radnome mjestu za vaše područje rada. Da biste dogovorili termin, nazovite dispečerski centar na broj 503-494-7744 i zatražite koordinatora za sigurnost u zajednici (Community Safety Coordinator).

Employee Assistance Program **(Program za pomoć zaposlenicima)**

EAP služi kao pomoć zaposlenicima OHSU-a koji zadovoljavaju uvjete za povlastice u brojnim pitanjima koji utječu na život. Sudjelovanje je povjerljivo i nijedna informacija koju zaposlenik otkrije ne dijeli se bez znanja i privole zaposlenika.

Među ostalim, EAP nudi tri besplatna savjetovanja. EAP-ovim uslugama možete pristupiti putem broja 1-800-433-2320 ili tako da posjetite internetsku stranicu www.sparkworklife.com i kliknete na pločicu „3 savjetovanja” s desne strane. Termin možete zatražiti i na o2.

Ombudsman (Pravobranitelj)

OHSU-ov pravobranitelj pruža povjerljivu, neformalnu, nezavisnu i nepristranu pomoć u rješavanju problema. Pravobranitelju se možete obratiti na broj telefona 503-494-5397.

Resident and Faculty Wellness Program **(Program za dobrobit specijalizanata i nastavnika)**

Resident and Faculty Wellness Program (Program za dobrobit specijalizanata i nastavnika) pruža brojne usluge kojima se nastoji poboljšati dobrobit kliničkih liječnika i smanjiti izgaranje i stres, čime se olakšava stvaranje snažne i uspješne radne snage. Ako vam je potrebno hitno savjetovanje, javite se na broj 10975. Više informacija dostupno je na RFWP-u, potražite O2.

Intercultural Psychiatric Program **(Interkulturalni psihijatrijski program)**

OHSU-ov Interkulturalni psihijatrijski program nudi kulturalno osjetljive usluge povezane s mentalnim zdravljem imigrantskim, izbjegličkim i etničkim zajednicama, s naglaskom na pojedince i obitelji čiji prvi jezik nije engleski. Osoblje i liječnici programa IPP nude brojna različita osposobljavanja i prezentacije skupinama i organizacijama u zajednici, agencijama za posredovanje usluga, organizacijama zdravstvene skrbi i obrazovnim ustanovama. Da biste dogovorili termin ili saznali više o uslugama koje se pružaju, nazovite 503-494-4222.

Avel Gordly Center for Healing

OHSU-ov Avel Gordly Center for Healing multikulturalni je centar za mentalno zdravlje. Neke od usluga koje nudi jesu: pojedinačno savjetovanje, skupna terapija, psihijatrijska procjena, upravljanje lijekovima, obuka o smanjenju rizika i obuka pod nazivom „Afrocentric Approaches to Clinical Practice” (Afrocentrični pristupi kliničkoj praksi). Da biste dogovorili termin ili saznali više o uslugama koje se pružaju, nazovite 503-418-5311 ili pošaljite poruku e-pošte na agch@ohsu.edu.



Službe za studente

Osim spomenutim službama, studenti se za podršku mogu obratiti i bilo kojoj od sljedećih službi OHSU-a.

Office for Student Access

(Ured za osiguravanje pristupačnosti studentima)

Ured za osiguravanje pristupačnosti studentima pomaže studentima s invaliditetom u ostvarivanju jednakog pristupa programima i uslugama OHSU-a. Za Access Services (Usluge pristupačnosti) obratite se e-poštom na studentaccess@ohsu.edu ili telefonski na broj 503-494-0082.

Student Health and Wellness Center

(Centar za skrb o zdravlju i dobrobiti studenata)

Centar za skrb o zdravlju i dobrobiti studenata u OHSU-u nudi brojne vrste usluga studentima OHSU-a, postdoktorandima i odraslim osobama koje su osigurane u okviru programa Student Health Insurance Plan (Program zdravstvenog osiguranja studenata). Osim zdravstvenih usluga povezanih s ponašanjem, koje uključuju savjetovanje i podršku u krizi, dostupne su i usluge rutinske primarne i preventivne skrbi. Posjet liječniku ili medicinskoj sestri u Centru za skrb o zdravlju i dobrobiti studenata ne naplaćuje se. Centar za skrb o zdravlju i dobrobiti studenata nalazi se na donjoj razini zgrade Baird Hall, a možete ga kontaktirati na broj telefona 503-494-8665.

The Office of Academic and Student Affairs
(Ured za akademske i studentske poslove)

Ured za akademske i studentske poslove pomaže studentima u pitanjima o smještaju, prijevozu, skrbi o djeci i ostalim studentskim potrebama. Ured možete kontaktirati putem adrese e-pošte acad@ohsu.edu ili telefonski na broj 503-494-7878.

Teaching and Learning Center
(Centar za podučavanje i učenje)

OHSU-ov Centar za podučavanje i učenje nudi informacije i savjetovanje osmišljene za promicanje metoda podučavanja koje su u skladu s istraživanjima o tome kako ljudi uče. TLC djeluje na nekoliko edukacijskih platformi koje predavačima i studentima osiguravaju kvalitetnije podučavanje i učenje u okviru organizacije OHSU. TLC možete kontaktirati putem e-pošte tlc@ohsu.edu ili pozivanjem TLC Help Deska (Linija za pomoć TLC-a) na broj 877-972-5249.

The Office of International Affairs
(Ured za međunarodnu suradnju)

OHSU-ov Ured za međunarodnu suradnju (OIA) pruža specijaliziranu podršku studentima i zaposlenicima kako bi ispunili zahtjeve složenih imigracijskih propisa. OIA-u možete kontaktirati putem adrese e-pošte oia@ohsu.edu ili tijekom radnog vremena za primanje stranaka (ponedjeljak 1 – 4 poslijepodne, četvrtak 10 ujutro – 1 poslijepodne).

The Center for Diversity and Inclusion
(Centar za različitost i inkluziju)

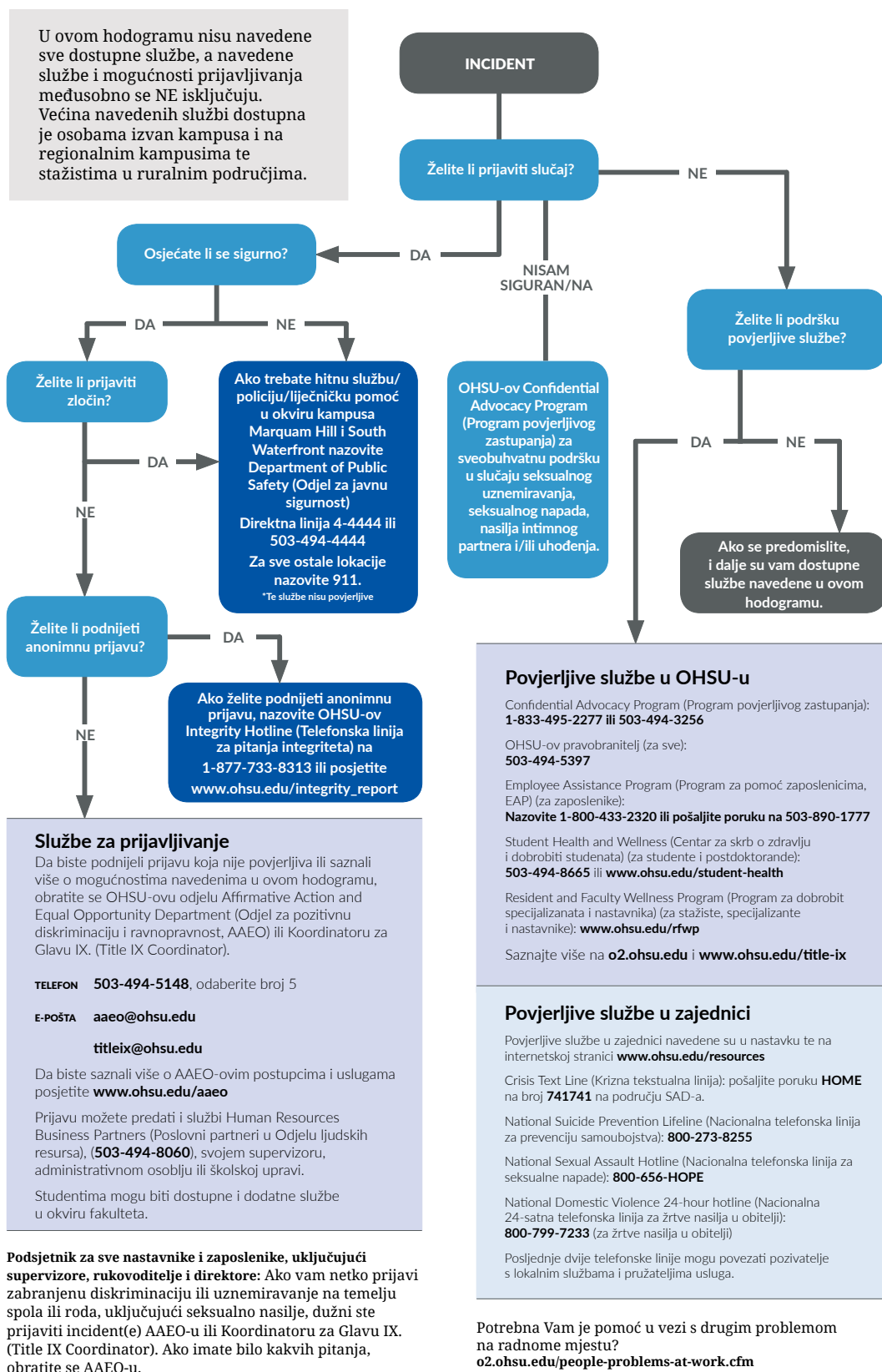
Centar za različitost i inkluziju nudi brojne informacije te podržava inicijative na razini sveučilišta kako bi stvorio okruženje poštovanja i inkluzije za sve ljude. CDI podržava okruženje u kojemu studenti, osoblje i nastavnici koji potječu iz skupina u društveno, gospodarski i/ili povijesno nepovoljnom položaju mogu napredovati i maksimalno iskoristiti svoj potencijal za kreativnost, inovaciju i obrazovnu izvrsnost. CDI podržava razne interesne skupine studenata. Saznajte više na www.ohsu.edu/diversity ili se obratite na e-poštu cdi@ohsu.edu.

Office of the Registrar (Tajništvo)

Tajništvo nadgleda širok raspon aktivnosti pri upisu studenata, prijavi kolegija, vođenju evidencije o akademskom stažu i ocjenama, pruža usluge nastavnicima te ostale povezane aktivnosti od upisa do diplome. Tajništvo možete dobiti na broj 503-494-7800.

Hodogram prijavljivanja

Mogućnosti prijavljivanja i službe za sve koji su doživjeli, svjedočili ili čuli za slučajeve nedozvoljene pristranosti, diskriminacije, uznemiravanja, seksualnog napada ili osvećivanja.



Važni pravilnici i postupci OHSU-a

Ravnopravnost

Pravilnik br. 03-05-030

Uznemiravanje

Pravilnik br. 03-05-032

Seksualno uznemiravanje

Pravilnik br. 03-05-035

Postupak ulaganja pritužbe zbog kršenja pravilnika o ravnopravnosti

Pravilnik br. 03-05-050

Zahtjevi pacijenata kojima se traže pružatelji zdravstvenih usluga određenih karakteristika

Pravilnik br. HC-RI-133-POL

OHSU-ov Kodeks ponašanja

Gdje prijaviti problem

Ako se problem odnosi na:

AAEO (Odjel za pozitivnu diskriminaciju i ravnopravnost) 503-494-5148 Možete se obratiti i svojem poslovnom partneru u Odjelu ljudskih resursa 503-494-8060 <i>*Ako prilagodbe traže studenti, pogledajte u nastavku</i>	Invalidnost / zahtjev za razumno prilagodbom; zakon Title IX (Glavu IX); vjersku prilagodbu, osvećivanje, zabranjenu diskriminaciju ili uznemiravanje zbog pripadnosti zaštićenoj kategoriji kao što je, među ostalim: • rasa / boja kože • nacionalno porijeklo • spol/rod, uključujući diskriminaciju na temelju trudnoće ili seksualne orijentacije • vjeroispovijest • dob • fizički/mentalni invaliditet • bračni status • korištenje naknada za zaposlenike • vojni status • FMLA/OFLA ili drugi zaštićeni dopust
Integrity (Odjel za pitanja integriteta) 503-494-8849 Integrity Hotline (Telefonska linija za pitanja integriteta) 877-733-8313 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu Ako želite ostati anonimni pri prijavi problema, nazovite telefonsku liniju za pitanja integriteta.	Svako uočeno kršenje Kodeksa ponašanja ili drugog pravilnika OHSU-a, uključujući među ostalim: • probleme u vezi sa zdravstvenim sustavom • neprimjereno ponašanje tijekom istraživanja / znanstvenog rada • sukob interesa • prihvaćanje darova • usklađenost sa zakonima, propisima • zviždačenje • privatnost/sigurnost informacija.
Vaš nadređeni Možete se obratiti i svojem poslovnom partneru u Odjelu ljudskih resursa 503-494-8060	Zaposlenike, a povezan je s: • nepoželjnim ponašanjem drugih osoba na radnome mjestu • mogućim kršenjem Kodeksa ponašanja • zabrinutosti oko kršenja sindikalnog ugovora.
Public Safety (Javna sigurnost) 503-494-7744	Potencijalno ili stvarno nasilje ili kriminalnu aktivnost na radnome mjestu, uključujući među ostalim: • napad • prijetnje • zastrašivanje • informacije o kriminalnom ponašanju • ostale povezane probleme • Možda bi bilo primjereno obratiti se i drugim službama koje ovdje nisu navedene.
Risk Management (Upravljanje rizicima) 503-494-7189	• naknade za radnike • odštetne zahtjeve za oštećenje imovine

Pravni odjel može se uključiti u bilo kojoj od prethodnih okolnosti.

Ako primite obavijest o tužbenom zahtjevu, pritužbu ili tužbu BOLI-ja ili EEOC-a, odmah se obratite Pravnom odjelu na broj telefona 503-494-5222.

***Studenti s invaliditetom: Za upite o smještaju obratite se uredu Office for Student Access (Ured za studentski pristup) na broj 503-494-0082.**

**OHSU Affirmative Action and Equal Opportunity
(Odjel za pozitivnu diskriminaciju i ravnopravnost)**

Fizička adresa:
2525 S.W. 3rd Avenue, Suite 240
Portland, OR 97204

Poštanska adresa:
Mail Code: MP240
3181 S.W. Sam Jackson Park Road
Portland, OR 97239

Telefon: 503-494-5148
Faks: 503-494-8810
E-pošta: aaeo@ohsu.edu
Internetska stranica: www.ohsu.edu/aaeo

