

2024.



PRAVILNIK O PRUŽANJU USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE

UDRUGE OSOBA S INVALIDITETOM
GRADA POŽEGE I ŽUPANIJE
POŽEŠKO - SLAVONSKE

**Udruga osoba s invaliditetom Grada Požege i
Županije Požeško – slavonske**

Tel: 034-313-946 Mob: 099/273-14-93, 098/188-81-04, 091/604-48-26
OIB: 23270688194

Banka: Podravska banka (Udruga OSI Požega)
IBAN: HR5323860021119033414

Antuna Kanižlića 3, Požega e-mail: udruaosipozega@gmail.com

SADRŽAJ:

I. OPĆE ODREDBE	2
Svrha pružanja usluge osobne asistencije	2
Načela pružanja usluge osobne asistencije	2
II. DOSTUPNOST INFORMACIJA	3
III. DOSTUPNOST USLUGE	3
Raspoloživi resursi	3
Radno vrijeme pružatelja usluge i osobnog asistenta	4
IV. SURADNJA S PRUŽATELJIMA USLUGE I DRUGIM DIONICIMA	5
Drugi pružatelji usluga	5
Suradnja	5
Upućivanje korisnika drugim pružateljima usluga	5
Suradnja Udruge s pružateljima usluga	6
Suradnja Udruge s lokalnom zajednicom	6
Suradnja Udruge s roditeljima ili zakonskim zastupnicima korisnika usluge	6
V. OPĆI KRITERIJ UKLJUČIVANJA I ISKLJUČIVANJA IZ USLUGE	7
Uključivanje korisnika u uslugu osobne asistencije	7
Isključivanje korisnika iz usluge osobne asistencije	8
VI. VODITELJ I KOORDINATOR USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE	10
VII. OSOBNI ASISTENTI	11
VIII. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA	12
Prava korisnika usluge osobne asistencije	12
Obveze korisnika usluge osobne asistencije	13
IX. POSTUPAK PRIGOVORA	14
Prilog 1	15
Prilog 2	17
Prilog 3	18
Prilog 4	19
Prilog 5	20

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

- (1.) Pravilnikom o pružanju usluge osobne asistencije (u daljnjem tekstu: Pravilnik) definira se opseg i trajanje licencirane usluge osobne asistencije, uvjeti pružanja, korisnici i organizacija.
- (2.) Svrha ovog Pravilnika je precizno definirati uvjete pružanja usluge korisnicima i njihovim obiteljima / zakonskim skrbnicima, radnicima, suradnicima i volonterima Udruge te članovima upravnog tijela u cilju unaprjeđenja postupaka i procedura u pružanju izvaninstitucionalnih oblika skrbi korisnicima na području Požeško – slavonske županije pa i šire.
- (3.) Izrazi koji se koriste u ovome Pravilniku i ostalim dokumentima, koji se donose na temelju njega ili su njegov sastavni dio, a koji imaju rodno značenje, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način i muški i ženski rod.
- (4.) Pravilnik može služiti i za potrebe detaljnijeg informiranja suradničkih i partnerskih organizacija Udruge s kojima je sklopljen ugovor ili sporazum o suradnji te drugih pružatelja socijalnih usluga, posebno Zavoda za socijalni rad s područja Požeško – slavonske i Brodsko – posavske županije te lokalne samouprave s kojima Udruga razvija uspješnu suradnju.

Svrha pružanja usluge osobne asistencije

Članak 2.

- (1.) Svrha pružanja usluge je osiguravanje pomoći i podrške osobama s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta u dobi od 18 godina u aktivnostima koje ne može izvoditi sama, zbog vrste i stupnja invaliditeta, a koje su joj svakodnevno potrebne u kući i izvan kuće te pomoć i podrška u komunikaciji i primanju informacija, a u svrhu većeg stupnja samostalnosti i uključenosti u zajednicu, zaštite i osiguravanja ljudskih prava osobe s invaliditetom, kao i ostvarivanja ravnopravnosti s drugima.
- (2.) Provedba socijalne usluge temelji se na postupcima samoprocjene, izradi plana pružanja usluge, izradi plana aktivnosti i redovito se prati i periodički revidira najmanje svaka tri mjeseca.

Načela pružanja usluge osobne asistencije

Članak 3.

- (1.) Usluga osobne asistencije provodi se u skladu sa uputama predstavljenim u ovom dokumentu, vodeći se osnovnim načelima rada:
 - načelom najboljeg interesa korisnika,
 - poštivanjem ljudskih prava i dostojanstva korisnika,
 - poštivanjem različitosti i ravnopravnosti,
 - razvojem i zaštitom korisnika,
 - pravom na slobodan i informiran izbor,
 - prilagođavanjem usluga i individualnim pristupom potrebama korisnika,
 - pravom na socijalnu uključenost i aktivnu participaciju korisnika u lokalnoj zajednici,
 - kontrolom kvalitete usluge i inovacija.

II. DOSTUPNOST INFORMACIJA

Članak 4.

- (1.) Sve relevantne informacije o usluzi osobne asistencije, njenom sadržaju, trajanju, uvjetima i postupku ostvarivanja, prijemu i otpustu iz usluge, nalaze se na mrežnim stranicama udruge <https://udrugeoosipozega.hr/usluga-osobne-asistencije/>
- (2.) Sve relevantne informacije vezane uz uslugu osobne asistencije redovno će se ažurirati i objavljivati na mrežnoj stranici udruge kao i na stranicama društvenih mreža kojima udruga upravlja.

III. DOSTUPNOST USLUGE

Raspoloživi resursi

Članak 5.

- (1.) Maksimalni mjesečni broj usluga koje udruga može osigurati ugovaranjem temeljen je na organizacijskim kapacitetima kojim udruga raspolaže i na kapacitetima koje planira realizirati u budućnosti, a sukladno strateškim ciljevima te organizacijskom rastu i razvoju.
- (2.) Vodeći brigu o ostvarenju svoje misije, načelima socijalnog uključivanja osoba s invaliditetom u društvo te prevenciji njihove institucionalizacije, udruga će i u sljedećem razdoblju nastaviti s razvojem i širenjem socijalnih usluga, a sukladno financijskim, materijalnim i ljudskim kapacitetima kojima će raspolagati.
- (3.) Prioritet uključivanja imaju članovi Udruge, pri čemu se vodi računa o njihovom zdravstvenom stanju, socijalnom statusu, obiteljskim prilikama, dobnoj strukturi kućanstva i angažiranosti korisnika u sudjelovanju u aktivnostima lokalne zajednice.
- (4.) Udruga osigurava kapacitete za pružanje usluge osobne asistencije osobama s tjelesnim invaliditetom kojima je na temelju procjene Stručnog tima udruge i izdanog Rješenja nadležnog područnog Zavoda za socijalni rad moguće istu pružiti.
- (5.) Osobe s tjelesnim invaliditetom koje su ispunile Prijavnicu za uslugu osobne asistencije i ispunjavaju kriterije sukladno Članku 34. Zakona o osobnoj asistenciji, a kojima Stručni tim ne izda Odluku o pružanju usluge osobne asistencije iz objektivnih razloga, upućuju se na druge licencirane pružatelje usluge osobne asistencije.
- (6.) O razlozima za uskraćivanje usluge osobne asistencije, voditelj usluge će o istom osobu s invaliditetom i/ili njegovoga zakonskog zastupnika informirati u pisanom obliku ili putem elektroničke pošte.
- (7.) Udruga vodi Listu čekanja na uslugu osobne asistencije koju ažurira redovito. Lista čekanja sadrži osnovne podatke o kandidatu usluge osobne asistencije: ime i prezime, adresu, kontakt broj, vrstu i stupanj invaliditeta, osnovne podatke o sastavu kućanstva, statusu članova kućanstva, datumu zaprimanja prijavnice i evidencijskom broju kandidata.
- (8.) U slučaju raspoloživosti određenog broja sati usluge osobne asistencije, voditelj usluge o istom obavještava prvog kandidata s Liste o novonastaloj situaciji, predstavlja raspoloživost resursa u obliku ukupnih raspoloživih sati usluge mjesečno te u slučaju prihvaćanja kandidata, istog poziva na individualnu procjenu stručnog tima kako bi se ustanovio obim i vrsta podrške odnosno aktivnosti koje su osobi s tjelesnim invaliditetom potrebne te upućuje kandidata o sljedećim koracima koje je nužno provesti kako bi se sklopio ugovor o korištenju usluge osobne asistencije.
- (9.) Kandidat koji iz bilo kojeg razloga ne prihvati prijedlog pružatelja za uključivanje prema raspoloživim satima usluge, može se uputiti na drugog licenciranog pružatelja usluge ili ponovo

staviti na Listu čekanja te pozvati sljedećeg kandidata i obavijestiti ga o nastaloj situaciji opisanoj u prethodnoj stavci ovoga Članka.

- (10.) Udruga zadržava pravo uskratiti pružanje usluge potencijalnom korisniku iz objektivni razloga o čemu će voditelj donijeti Odluku koju će pravovremeno u pisanom obliku ili putem elektroničke pošte uručiti potencijalnom korisniku te ga uputiti na drugog pružatelja.

Radno vrijeme pružatelja usluge i osobnog asistenta

Članak 6.

- (1.) Sukladno organizacijskim kapacitetima i ljudskim resursima Udruge, usluga osobne asistencije može biti raspoređena tjedno od ponedjeljka do subote u vremenskom rasponu od 7:00 do 22:00 sata.
- (2.) Pružatelj će pružati uslugu osobne asistencije u okviru mjesečnog fonda radnih sati osobnog asistenta koji će korisniku uslugu pružati, sukladno broju odobrenih sati usluge osobne asistencije prema Rješenju nadležnog Zavoda za socijalni rad.
- (3.) Osobni asistent s kojim Udruga zaključi Ugovor o radu raspoređuje se na radno mjesto u domu korisnika sukladno planu pružanja usluge i planu aktivnosti.
- (4.) Iznimno, pružatelj usluge osobne asistencije obvezuje se pružiti uslugu u hitnim i kriznim situacijama izvan tjednog i vremenskog rasporeda opisanog u Stavku 1. ovoga Članka, o čemu se voditelj usluge pravovremeno obavještava od korisnika i/ili njegovog zakonskog zastupnika.
- Ukoliko korisnik zatraži korištenje usluge izvan svog mjesta prebivališta/boravišta, voditelj usluge dužan je ispitati mogućnosti uključivanja kod drugih pružatelja usluge.

IV. SURADNJA S PRUŽATELJIMA USLUGE I DRUGIM DIONICIMA

Drugi pružatelji usluge

Članak 7.

- (1.) Radi prikupljanja informacija i uspostavljanja suradnje s drugim pružateljima usluga Udruga raspolaže s informacijama o drugim pružateljima socijalnih usluga.
- (2.) Suradnja s drugim pružateljima usluga odvija se kontinuiranom komunikacijom, prikupljanjem informativnih materijala te ažuriranjem informacija o njihovim uslugama.
- (3.) Prikupljanje i ažuriranje informacija o uslugama drugih pružatelja socijalnih usluga vodi voditelj usluge osobne asistencije.

Suradnja

Članak 8.

- (1.) Suradnja s drugim pružateljima usluga provodi se sa svrhom razmjene znanja, unapređenja kvalitete usluge, saznanjima o mogućnostima povećanja prostornih i ljudskih resursa, pružanja međusobne pomoći i podrške.
- (2.) U svrhu pružanja kvalitetne usluge korisnicima, Udruga surađuje s drugim pružateljima socijalnih usluga kroz međusobnu koordinaciju ili međusobno upućivanje korisnika te osiguravanjem usluge koristeći ljudske potencijale s drugim licenciranim pružateljima.

Upućivanje korisnika drugim pružateljima usluge

Članak 9.

- (1.) Dužnost je voditelja usluge prepoznati potrebu korisnika za dodatnim uslugama ili potrebu za premještanjem korisnika drugim licenciranim pružateljima te o istom razgovarati s korisnikom i/ili njegovim zastupnikom.
- (2.) Ukoliko korisnik koji temeljem Rješenja koristi uslugu osobne asistencije u udruzi zatraži korištenje usluge izvan svog mjesta prebivališta/boravišta, voditelj usluge dužan je ispitati mogućnosti uključivanja kod drugih pružatelja usluge.

Članak 10.

- (1.) Postupak upućivanja korisnika drugim pružateljima socijalnih usluga:
 - prije predlaganja korištenja usluga kod drugog pružatelja, voditelj usluge mora provjeriti resurse drugog pružatelja i informirati se o mogućnosti uključivanja korisnika,
 - voditelj usluge potencijalnom korisniku i/ili zastupniku, kao i korisniku i/ili njegovom zastupniku koji temeljem Rješenja koristi uslugu osobne asistencije u udruzi prezentira usluge drugih pružatelja te ga upućuje u njihove procedure,
 - kontaktira s drugim pružateljima, koordinira usluga ili premještaj.

Suradnja Udruge s pružateljima usluge

Članak 11.

- (1.) Suradnja Udruge s pružateljima podrazumijeva:
- Razmjenu informacija
 - Moguće sklapanje partnerskih ugovora
 - Upućivanje korisnika koji iz objektivnih razloga ne mogu ostvariti uslugu u Udruzi
 - Zajedničko praćenje aktivnosti usluge
 - Ispunjavanje partnerskih obaveza
 - Zagovaračke aktivnosti
 - Održavanje godišnjih partnerskih sastanaka
 - Pozivanje na manifestacije udruge,
 - Spominjanje pružatelja u medijskim istupima.

Suradnja Udruge s lokalnom zajednicom

Članak 12.

- (1.) Suradnja s lokalnom zajednicom podrazumijeva surađivanje s:
- lokalnim institucijama,
 - lokalnom vlasti,
 - zavodima za socijalni rad,
 - udrugama osoba s invaliditetom,
 - stručnjacima i medijima.
- (2.) Dužnost je Skupštine Udruge da na prijedlog voditelja usluge procjeni potrebu za suradnjom, način i oblik suradnje s lokalnom zajednicom u svrhu povezivanja, umrežavanja i jačanja kapaciteta Udruge.
- (3.) Dužnost je Predsjednika/ice ili osobe koju on/ona za to ovlasti, sudjelovati u svim relevantnim događajima u lokalnoj zajednici uključujući predavanja, rasprave, sjednice, javne rasprave o politikama, manifestacijama i sl.

Suradnja Udruge s roditeljima ili zastupnicima korisnika usluge

Članak 13.

- (1.) Uvažavajući pozitivne propise koji se odnose na prava na samoodređenje osoba s invaliditetom koje su korisnici usluge osobne asistencije, dužnost je voditelja da roditelju/zakonskom zastupniku kontinuirano ističe da je usluga osobne asistencije usmjerena na postizanje što veće uključenosti korisnika u zajednicu i na njegovo osamostaljivanje (u donošenju odluka, planiranju vremena i aktivnosti) u najvećoj mogućoj mjeri.
- (2.) Dužnost je voditelja usluge biti u kontaktu s roditeljem/zakonskim zastupnikom, davati mu informacije o eventualnim promjenama u načinu provedbe usluge, komunicirati o eventualnim poteškoćama u provedbi usluge te dogovarati periodične terenske posjete.
- (3.) Dužnost je roditelja ili zakonskog zastupnika pravovremeno i jasno informirati, obrazložiti i dokazima potkrijepiti svaku promjenu u statusu korisnika usluga.

V. OPĆI KRITERIJI UKLJUČIVANJA I ISKLJUČIVANJA IZ USLUGE

Članak 14.

- (1.) Ovaj Pravilnik regulira opće kriterije za prijem i isključivanje korisnika u/iz usluge osobne asistencije u skladu sa svrhom usluge.
- (2.) Iskaz interesa za uključivanje u uslugu vrši se temeljem ispunjene Prijavnice za uključivanje u uslugu¹ koja je objavljena na mrežnim stranicama udruge <https://udugaosipozega.hr/usluga-osobne-asistencije/> a može se podnijeti osobno u sjedište udruge, Antuna Kanižlića 3, 34000 Požega, putem elektroničke pošte ili poštom.
- (3.) Pravo na podnošenje prijavnice imaju osobe s tjelesnim invaliditetom, a kojima se temeljem dokumentacije i procjene od strane Stručnog tima može utvrditi potreba za uključivanjem te primjerenost same usluge.
- (4.) U skladu s licenciranim kapacitetima Udruge, korisnici mogu biti uključeni u uslugu temeljem:
 - izdanog Rješenja nadležnog Zavoda za socijalni rad
 - osobnog interesa putem samostalnog ugovaranja, a na temelju izvršene procjene potreba Stručnog tima.

Uključivanje korisnika u uslugu osobne asistencije

Članak 15.

- (1.) Postupak za uključivanje korisnika u uslugu vrši se na temelju ispunjene prijavnice, raspoloživosti kapaciteta Udruge, Rješenja nadležnog Zavoda za socijalni rad i procjene Stručnog tima.
- (2.) Procjenu primjerenosti usluge za korisnika provodi Stručni tim u sastavu: predsjednika/ice, voditelja/ice usluge i koordinatora/ice usluge. Po potrebi uključuju se i drugi stručni radnici te vanjski suradnici.
- (3.) Odluka o uključivanju donosi se nakon razgovora s korisnikom i/ili roditeljem (ili zastupnikom) i pozitivnog mišljenja Stručnog tima.
- (4.) Uključivanje se vrši potpisivanjem Ugovora o pružanju usluge osobne asistencije između pružatelja i korisnika.
- (5.) U slučaju popunjenosti kapaciteta, zainteresirani kandidati za uključivanje u uslugu upisuju se na Listu čekanja uz uvjet da su ispunjeni kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu.
- (6.) Kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu definiraju se prema specifičnostima usluge. Osnovni kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu su:
 - raspoloživost kapaciteta usluge
 - zadovoljeni administrativni uvjeti
 - dob i potreba korisnika za određenom uslugom
 - prioritet uključivanja prema listi čekanja za uključivanje u uslugu.

Članak 16.

Navedeni kriteriji nisu namijenjeni diskriminaciji pojedinih korisnika nego služe kao smjernice stručnom timu za prijem/isključivanje kako bi mogli procijeniti korisnost uključivanja korisnika, adekvatnost usluge za korisnika te mogućnosti stručnog tima u pružanju kvalitetne usluge.

¹ Prijavnica za uključenje u uslugu osobne asistencije, sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao Prilog 1.

Isključivanje korisnika iz usluge osobne asistencije

Članak 17.

- (1.) Isključivanje korisnika iz usluge može biti privremeno i trajno.
- (2.) Privremeno isključenje podrazumijeva kraći vremenski rok, o čemu odluku donosi voditelj usluge.
- (3.) Voditelj usluge ima pravo zatražiti pokretanje postupka privremenog isključenja korisnika iz usluge u slučajevima:
 1. kada se temeljem terenske provjere ili razgovora s neposrednim dionicima ustanovi da korisnik usluge istu ne koristi na način i u vrijeme definirano sukladno planu pružanja usluge i planu aktivnosti,
 2. kada korisnik usluge i njegov asistent lažno prikazuju provedene aktivnosti i njihovo trajanje,
 3. kada se evidentiraju neprihvatljiva ponašanja korisnika (vrijeđanje, kršenja odredbi Etičkog kodeksa korisnika i asistenta, provođenje samovolje, prijetnje asistentu, snimanje asistenta ili korisnika, korištenje nepristojnih riječi i izraza, nanošenje štete materijalnim resursima i sl.)
 4. neprihvatanje predloženog osobnog asistenta od strane pružatelja više od dva puta,
 5. promjena u zdravstvenom stanju,
 6. nesudjelovanje u aktivnostima usluge.
- (4.) Voditelj usluge ima pravo zatražiti pokretanje postupka trajnog isključivanja korisnika u slučajevima:
 1. ponavljanja ponašanja iz stavka 3. ovoga članka,
 2. omalovažavanje organizacije rada, programa i tijeka usluge, radnika, članova tijela upravljanja, negativno prikazivanje usluge i djelatnosti udruge,
 3. znatne promjene stanja i funkcionalnosti korisnika usluge te s tog osnova nemogućnosti organiziranja adekvatne usluge korisniku s obzirom na njegove promijenjene sposobnosti i svrhu usluge,
 4. težih povreda odredbi Etičkog kodeksa, Statuta Udruge te odredbi članka ovoga Pravilnika, koji reguliraju obveze korisnika,
 5. dobrovoljno otkazivanje usluge od strane korisnika ili roditelja/zakonskog zastupnika.
- (5.) Odluku o trajnom isključenju donosi Stručni tim Udruge.

Članak 18.

- (1.) Voditelj usluge u slučajevima navedenim u članku 17., stavka 3. i stavka 4., mora obaviti razgovor s korisnikom i/ili roditeljem (starateljem) te izreći mjeru privremenog isključivanja, odrediti vrijeme trajanja mjere te ih upozoriti na moguće posljedice ponavljanja takvoga ponašanja.
- (2.) Voditelj usluge o postupanju iz stavka 1. ovoga članka, dužan je napraviti službenu zabilješku, koja obavezno mora sadržavati datum i vrijeme razgovora, prisutne osobe, sažetak problema i poduzete postupke te o istom obavijestiti Stručni tim Udruge.
- (3.) Ispunjavanjem odredbi stavaka 1. i 2. ovoga članka, a ukoliko postoje temelji za isključivanje korisnika iz usluge, voditelj usluge obavezan je okupiti Stručni tim te u skladu s ovim Pravilnikom pokrenuti postupak isključivanja.

Članak 19.

- (1.) U slučajevima iz članka 17, stavka 4, točke 5., korisnik/roditelj/zakonski zastupnik ispunjava obrazac Zahtjev za otkazivanje usluge².
- (2.) Danom navedenim u Zahtjevu, prestaju sva prava i obveze definirana Ugovorom o pružanju usluge.

Članak 20.

Postupak prigovora za uključivanje i isključivanje u uslugu, definiran je u glavi IX. Ovoga Pravilnika u području - Prigovori.

Članak 21.

Aktivnosti osobne asistencije provode djelatnici udruge i to: voditelj usluge, koordinator usluge i osobni asistenti.

² Zahtjev za otkazivanje usluge je dio Pravilnika, numeriran kao Prilog 2

VI. VODITELJ I KOORDINATOR USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE

Članak 22.

- (1.) Uslugom osobne asistencije rukovodi voditelj usluge određen između djelatnika Udruge, a pri tome mu pomaže koordinator usluge osobne asistencije.
Voditelj usluge i koordinator usluge može biti djelatnik Udruge imenovan od strane Skupštine, Predsjednika/ice ili zaposlen u sklopu natječaja Udruge.
 - 3.1. Kompetencije voditelja usluge, kao i njegova zaduženja definirane su Pravilnikom o radu, te su navedene u ovom Pravilniku.
 - 3.2. Voditelj usluge u okviru svojih poslova mora voditi dokumentaciju usluge, te pratiti evidenciju rada i radne sate djelatnika uključenih u uslugu, a koju su oni dužni predati voditelju usluge.
 - 3.3. Voditelj usluge neposredno je nadređen koordinatoru usluge i osobnim asistentima, te je odgovoran za njihov rad, resurse i dokumentaciju Skupštini Udruge.
- (2.) Koordinator usluge osobne asistencije je zaposlenik Udruge, a njegove kompetencije, kao i njegova zaduženja definirane su Pravilnikom o radu i ovim Pravilnikom.
Koordinator usluge odgovoran je voditelju usluge za svoj rad, a u okviru svojeg posla pomaže voditelju usluge u vođenju dokumentacije usluge, evidencije o radu i radnim satima, koju su asistenti dužni predati voditelju usluge.
- (3.) U ime Udruge, voditelj/koordinator usluge obavezan je izrađivati mjesečno i godišnje statističko i financijsko izvješće te ga sukladno Ugovoru dostavljati nadležnom Ministarstvu.

Članak 23.

Djelatnici su u svom radu obavezani poštivati važeće zakonske propise o povjerljivosti podataka, Pravilnik o radu i Etički kodeks Udruge.

Članak 24.

- (1.) Djelatnici Udruge dužni su održavati najviši stupanj profesionalnosti i profesionalnih vještina pohađanjem edukacija i tečajeva, samostalnim istraživanjem literature i prisustvovanjem internim edukacijama koje organizira Udruga.
- (2.) Udruga u okviru svojih mogućnosti i potreba provodi interne edukacije i financiranje stručnog usavršavanja djelatnika.
- (3.) Djelatnici koji su pohađali edukacije ili stručno usavršavanje obavezni su isto prezentirati članovima Skupštine, te provesti internu edukaciju ostalih radnika u svrhu održavanja kvalitete rada.

VII. OSOBNİ ASISTENTI

Članak 25.

- (1.) Uvjeti za zapošljavanje osobnog asistenta propisani su Zakonom o osobnoj asistenciji.
- (2.) Djelatnik sklapa Ugovor o radu s pružateljem usluge na radno mjesto: osobni asistent te se raspoređuje kod jednog ili više korisnika usluge osobne asistencije.
- (3.) Djelatnik može biti zaposlen na puno ili nepuno radno vrijeme, sukladno raspoloživosti ugovorenog broja sati usluge.
- (4.) Vrsta posla odnosno aktivnosti koje se provode u kućanstvu korisnika određene su temeljem individualnog plana aktivnosti za svakog korisnika.
- (5.) Svaki osobni asistent:
 - a) dužan je voditi izvještaj o provedenim dnevnim aktivnostima kod korisnika,
 - b) dužan je držati se svojih zadataka, dnevnog rasporeda i dogovora s korisnikom,
 - c) ima pravo odbiti zadatak koji nije definiran Ugovorom i o tome obavijestiti voditelja usluge,
 - d) ima pravo predložiti ideje za rad.

Članak 26.

Evidencija rada osobnih asistenta se provodi putem plana rada, dnevnih i mjesečnih evidencija obavljenih usluga i sati. Korisnik svaku evidenciju mora pregledati i potpisati, pri čemu ima mogućnost ocjenjivanja kvalitete usluge od 1 do 5, prema predviđenom obrascu.

Članak 27.

Osobni asistenti su u svom radu obavezani poštivati važeće zakonske propise o povjerljivosti podataka, Pravilnik o radu i Etički kodeks osobnih asistenata i korisnika³, dužni su održavati najviši stupanj profesionalnosti i profesionalnih vještina pohađanjem edukacija i tečajeva, samostalnim istraživanjem literature i prisustvovanjem internim edukacijama Udruge.

³ *Etički kodeks osobnih asistenata i korisnika sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao Prilog 3,*

VIII. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

Članak 28.

- (1.) Ovaj pravilnik regulira prava i obveze korisnika koje proizlaze iz usluge osobne asistencije.

Prava korisnika usluge osobne asistencije

Članak 29.

- (1.) Korisnik ima pravo na jasnu i primjerenu komunikaciju kako bi se upoznao sa svrhom i ciljem usluge osobne asistencije.
- (2.) U slučaju minimalnih mogućnosti korisnika, odredbe iz stavka 1. ovoga članka odnose se na članove obitelji ili zakonske zastupnike korisnika.
- (3.) Korisnik ima mogućnost reguliranja ukupno odobrenog broja sati usluge temeljem rješenja nadležnog područnog ureda Zavoda za socijalni rad na način da koristi manji broj sati usluge. U tom slučaju korisnik ili zakonski zastupnik ima mogućnost popunjavanja Izjave o broju sati usluge⁴ kod pružatelja usluge.
- (4.) Korisnik ima pravo na samostalan odabir osobnog asistenta, na način da predloži osobu koja bi obavljala poslove osobne asistencije, a koja zadovoljava kriterije propisane Zakonom o osobnoj asistenciji.

U slučaju da nema takvu osobu, Udruga raspisuje natječaj na Hrvatskom zavodu za zapošljavanje te zajedno sa korisnikom na temelju neposrednog razgovora sa prijavljenim kandidatima odabire onoga koji zadovoljava kriterije korisnika i Zakona o osobnoj asistenciji.

Po izvršenom odabiru, Udruga s korisnikom sklapa Ugovor o pružanju usluge osobne asistencije, a s osobnim asistentom Ugovor o radu u kojima se definiraju poslovi i zaduženja, vrijeme i mjesto pružanja usluge osobne asistencije te druge aktivnosti sukladno planu aktivnosti korisnika,

- (5.) Korisnik ima pravo na osobno dostojanstvo, autonomiju i individualnost, ima pravo na poštivanje svoje kulture i vrijednosti, uvažavanje načina komunikacije, pravo na osobno uvažavanje i pravo biti drugačiji.
- (6.) Korisnik ima pravo na povjerljivost i poštovanje sebe osobno i članova svoje obitelji.
- (7.) Korisnik ima pravo na pravilno i pravodobno obavljanje poslova koji su temeljeni na njegovim potrebama i definirani u planu pružanja usluge i planu aktivnosti.
- (8.) U slučaju nesporazuma između korisnika i osobnog asistenta, Udruga posreduje u rješavanju istoga i o tome vodi evidenciju.
- (9.) Korisnik ima pravo utvrđivati osobne prioritete pri obavljanju aktivnosti.
- (10.) U slučaju kršenja prava iz ovoga Članka, korisnik ima pravo uputiti pritužbu Voditelju usluge.

⁴ Izjava o broju sati usluge sastavni je dio Pravilnika, numerirana kao Prilog 4.

Obveze korisnika usluge osobne asistencije

Članak 30.

- (1.) Obveza je korisnika poštivati odredbe Etičkog kodeksa, Statuta udruge i ovoga Pravilnika.
- (2.) Obveza je korisnika da se u svakodnevnom radu prema osobnom asistentu odnosi primjereno i s uvažavanjem te da bude pravedan.
- (3.) Obveza je korisnika da se suzdržava od privatiziranja odnosa te poticanja osobnog asistenta na djelovanje koje nije sukladno s odredbama Etičkog kodeksa.
- (4.) Obveza je korisnika pravodobno obavijestiti osobnog asistenta o svim planiranim zadacima te mu osigurati sve potrebne informacije kako bi osobni asistent mogao svoje dužnosti dobro i ispravno obavljati.
- (5.) Obveza je korisnika da u organizaciji rada definira zadatke i uskladi ih u najvećoj mogućoj mjeri s mogućnostima, sposobnostima i vještinama svojeg osobnog asistenta.
- (6.) Obveza je korisnika da u suradnji s pružateljem utvrdi realne potrebe i aktivnosti sukladno planu pružanja usluge i planu aktivnosti.
- (7.) Obveza je korisnika poštivati dogovorene rokove pružanja usluge osobne asistencije.
Obveza je korisnika poštovati odredbe ugovora o radu koje je pružatelj kao poslodavac sklopio s osobnim asistentom.
- (8.) Obveza je korisnika poštivati zabranu konzumiranja alkohola, droga i lijekova koji se smatraju opijatima bez liječničke potvrde o potrebi uzimanja lijekova.
- (9.) Korisnici su dužni potpisati Izjavu kojom potvrđuju da s Pružateljem usluge osobne asistencije i osobnim asistentom nemaju sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju⁵.

⁵ Izjava korisnika kojom potvrđuje da s Pružateljem usluge osobne asistencije i osobnim asistentom nema sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao Prilog 5,

IX. POSTUPAK PRIGOVORA

Članak 31.

- (1.) Svaki korisnik ili njegov zakonski zastupnik imaju pravo žaliti se na uključivanje u uslugu, isključivanje iz usluge, kršenje ljudskih prava, nezakonitosti, neadekvatnu uslugu i ostalo što utječe na kvalitetu usluge koju korisnik prima.
- (2.) Svaki korisnik usluge ili njegov zastupnik ima pravo prigovoriti i žaliti se na:
 - diskriminacijski odnos i neravnopravnost u postupanju,
 - nedosljednost u provođenju danih uputama,
 - neobjektivnost i pristranost,
 - nepoštivanje osobnosti,
 - agresivnost, diskriminaciju, klevetanje i zlostavljanje,
 - ponašanja koja vode zastrašivanju, ponižavanju,
 - iznošenja povjerljivih informacija i zaštićenih podataka,
 - neprimjerenu komunikaciju,
 - uključivanje/isključivanje u/iz usluge, te
 - sve ostalo što član ili korisnik smatraju kršenjem Etičkog kodeksa Udruge, kršenjem prava korisnika, ljudskih prava i sl.
- (3.) Sve ono što ulazi u područje rada, radnih odnosa, radnog vremena, strateških dokumenata udruge, sufinanciranja usluga, ograničenja u financijskim, prostornim i ljudskim resursima te važećih odluka Skupštine Udruge ne može biti predmet žalbe ili prigovora.
- (4.) Prigovor se može podnijeti u sjedište udruge, kao prijedlog za poboljšanjem usluge ili donošenja nove odluke Stručnog tima Udruge i drugih tijela udruge.
- (5.) Žalba ili prigovor mora biti jasan, potkrepljen dokazima i dostavljen u pisanoj formi.

Članak 32.

Prigovori i žalbe šalju se pisanim putem - poštom na adresu: Antuna Kanižlića 3, 34000 Požega (sa naznakom na omotnici „OTVORITI NA SJEDNICI STRUČNOG TIMA UDRUGE“) ili elektronskom poštom na email: udrugeosipozega@gmail.com s naznakom PRIGOVOR.


Članak 33.

- (1.) Voditelj usluge prikuplja pristigle omotnice i sprema ih neotvorene u materijale za sljedeću sjednicu Stručnog tima Udruge. Prijevremeno otvaranje omotnica predstavlja kršenje Etičkog kodeksa.
- (2.) Pristigla elektronska pošta otvara se za vrijeme sjednice Stručnog tima Udruge. Pristup elektronskoj pošti imaju isključivo članovi Stručnog tima Udruge te se otvaranje elektronskih poruka prije sjednice smatra kršenjem Etičkog kodeksa.

Članak 34.

- (1.) Odluku o postupanju u vezi pristiglih prigovora i žalbi donosi se većinom glasova Stručnog tima Udruge. Odluka se u pisanom obliku dostavlja pošiljatelju, a jedan primjerak se čuva u arhivi Udruge.
- (2.) Odluka o postupanju je obvezna i mora se poštivati u potpunosti.

Prilog 1

Udruga osoba s invaliditetom Grada Požege i Županije Požeško - slavonske Antuna Kanižlića 3, 34000 Požega tel. 034/313-946 e-mail: udrugaosipozega@gmail.com						
Prijavnica za uključenje u uslugu osobne asistencije						
Datum zaprimanja prijave:						
Korisnički broj:						
Broj prijavnog lista:						
Datum početka usluge:						
Datum prestanka usluge:						
Nadležni Zavod:						
Broj rješenja:						
Osobni podaci korisnika*						
*popunjava korisnik ili zakonski zastupnik						
IME I PREZIME KORISNIKA:						
DATUM ROĐENJA:						
ADRESA STANOVANJA:						
OIB:						
TELEFON:			E-MAIL ADRESA:			
PODRUČNI URED ZAVODA:			SOCIJALNI RADNIK:			
DIJAGNOZA:						
POMAGALO:						
VJEŠTAČEN/A SAM 2015. ILI NAKON 2015. GODINE: (zaokružiti)	DA	NE	Ako je odgovor da, upisati dodijeljeni stupanj oštećenja:			
POSJEDUJEM OBRAZAC BARTHELOVOG INDEKSA:	DA	NE	Ako da, godina izdavanja i visina BI	godina	broj	
ŽIVIM SAM:	DA	NE	ŽIVIM SA ČLANOVIMA OBITELJI:	DA	NE	
ČLANOVI KUĆANSTVA	IME I PREZIME		DOB	SRODSTVO	STATUS*	
* zaposlen, umirovljenik, nezaposlen, status roditelja njegovatelja, osoba s invaliditetom						

Udruga osoba s invaliditetom
Grada Požege i Županije Požeško - slavonske
Antuna Kanižlića 3, 34000 Požega
tel. 034/313-946 e-mail: udrugaosipozega@gmail.com



Prijavnica za uključenje u uslugu osobne asistencije

Procjena potreba korisnika*

*popunjava korisnik ili zakonski zastupnik

AKTIVNOSTI SAMOZBRINJAVANJA

Aktivnost	Učestalost (svakodnevno/povremeno/nije potrebno)	Vremensko trajanje (min)	Napomena (specificirati dodatnu aktivnost koja prati glavnu)
Promjena položaja u krevetu			
Transfer krevet kolica			
Svakodnevna osobna higijena			
Higijena u krevetu			
Tuširanje			
Kupanje			
Transfer pri odlasku na toalet			
Njega nakon toaleta			
Oblačenje - svlačenje			
Pomoć pri rukovanju pomagalicama			
Transfer kolica-stolica-kauč			
UKUPNO DNEVNO TRAJANJE AKTIVNOSTI		0	
UKUPNO POVREMENO TRAJANJE AKTIVNOSTI		0	

AKTIVNOSTI U KUĆANSTVU

Aktivnost	Učestalost (svakodnevno/povremeno/nije potrebno)	Vremensko trajanje (min)	Napomena (specificirati dodatnu aktivnost koja prati glavnu)
Nabava namirnica i kupovina			
Priprema obroka/užine			
Priprema ručka/večere			
Podrška pri hranjenju/pijenju			
Pranje suđa, brisanje radnih ploha			
Pranje rublja, glačanje, sortiranje			
Održavanje stambenog prostora			
Održavanje toaletnog prostora			
Administrativni poslovi			
UKUPNO DNEVNO TRAJANJE AKTIVNOSTI		0	
UKUPNO POVREMENO TRAJANJE AKTIVNOSTI		0	

AKTIVNOSTI U ZAJEDNICI / SLOBODNO VRIJEME / PODRŠKA U PROFESIONALNOM ŽIVOTU

Aktivnost	Učestalost (svakodnevno/povremeno/nije potrebno)	Vremensko trajanje (min)	Napomena (specificirati dodatnu aktivnost koja prati glavnu)
Aktivnosti slobodnog vremena			
Podrška pri učenju u domu			
Podrška u obrazovanju - ustanove			
Priprema za posao i pratnja			
Kulturne i društvene akt u zajednici			
Sportske aktivnosti u zajednici			
Vjerska događanja			
Druženja i kontakti s dr. ljudima			
Liječnički pregledi			
Aktivnosti u organizaciji udruge			
UKUPNO DNEVNO TRAJANJE AKTIVNOSTI		0	
UKUPNO POVREMENO TRAJANJE AKTIVNOSTI		0	
SVEUKUPNO DNEVNO TRAJANJE AKTIVNOSTI		0	
SVEUKUPNO POVREMENO TRAJANJE AKTIVNOSTI		0	

Udruga osoba s invaliditetom
Grada Požege i Županije Požeško - slavonske
Antuna Kanižlića 3, 34000 Požega
tel. 034/313-946 e-mail: udrugaosipozega@gmail.com



Prijavnica za uključenje u uslugu osobne asistencije

Potrebna dokumentacija korisnika

1. Nalaz i mišljenje tijela vještačenja	<input type="checkbox"/>
2. Barthelov indeks (ne stariji od 6 mjeseci)	<input type="checkbox"/>
4. Osobna iskaznica	<input type="checkbox"/>
5. Rješenje HZSR o pravu na osobnu asistenciju	<input type="checkbox"/>
5. Suglasnost GDPR	<input type="checkbox"/>

Izjava GDPR

Kao podnositelj/ica zahtjeva za uključivanje u uslugu izjavljujem:

- Da su svi podaci koje sam naveo/la u Prijavnici istiniti, točni i potpuni
- Da za svoju izjavu preuzimam materijalnu i kaznenu odgovornost.

i suglasan/na sam da se:

- Informacije koje sam pružio/la koriste u postupku rješavanja mogega zahtjeva te ovlašćujem udrugu da iste ima pravo provjeravati, obrađivati, čuvati i koristiti i za druge svrhe u djelokrugu rada udruge te prema potrebi pružati i drugim državnim tijelima u skladu sa zakonom.
- Svojim potpisom ujedno prihvaćam uvjete odredbi Statuta i Etičkog kodeksa udruge te se obvezujem svaku promjenu podataka javiti u sjedište Udruge.

U Požegi, dana _____

IME I PREZIME PODNOSITELJA ZAHTEJEVA

Prilog 2



**Udruga osoba s invaliditetom Grada Požega i
Županije Požeško – slavonske**

Tel: 034-313-946 Mob: 099/273-14-93, 098/188-81-04, 091/604-48-26
OIB: 23270688194
Banka: Podravska banka (Udruga OSI Požega)
IBAN: HR5323860021119033414
Antuna Kanižlića 3, Požega e-mail: udrugaosipozega@gmail.com

ZAHTJEV ZA OTKAZIVANJEM USLUGE

Korisnik: _____ je dana: _____ godine
(prezime i ime korisnika) (datum uključenja u uslugu)

uključen u uslugu: _____
(naziv usluge)

Dana _____ godine, korisnik/roditelj/zakonski zastupnik zatražio je otkazivanje usluge,
a kao razlog otkazivanja usluge navodi slijedeće:

Potpisivanjem ovog zahtjeva, korisniku prestaju sva prava koja proizlaze iz pružanja usluge.
Ukoliko je korisnik osoba lišena poslovne sposobnosti u dijelu koji se odnosi na odlučivanje o osobnim stvarima, u njegovo ime zahtjev potpisuje njegov zakonski zastupnik ili skrbnik te svojim potpisom preuzima odgovornost za sve eventualne obveze koje proizlaze iz pružene usluge.

U Požegi, _____

Pružatelj/Voditelj usluge
Tomislav Škoda

Korisnik usluge

Zakonski zastupnik

Prilog 3

ETIČKI KODEKS ZA OSOBNOG ASISTENTA I KORISNIKA USLUGA

Etičkim kodeksom za osobnog asistenta i korisnika usluga utvrđuju se načela i pravila njihova ponašanja i rada kojih su se oni dužni uvijek pridržavati s ciljem očuvanja i daljnjeg razvoja ljudskih prava i dostojanstva korisnika kao samostalne i neovisne osobe.

1. Osobni asistent svoje će dužnosti obavljati:

- a) sukladno Ustavu, zakonima i drugim propisima o radu te internim aktima pružatelja usluge, vodeći istodobno računa o pravilnom i pravodobnom obavljanju poslova koji su mu povjereni;
- b) pazeći posebno na poštivanje i zaštitu osnovnih ljudskih prava utvrđenih Ustavom, zakonom, Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom UN-a i Konvencijom o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda;
- c) poštujući uvijek dostojanstvo drugih, bez obzira na to o kojoj se osobi radi i bez obzira na njen status, kao i bez diskriminacije u pogledu vjere, spola, seksualnog određenja, nacionalnog i regionalnog porijekla, pripadanja etničkoj grupi, boji kože, dobi ili po bilo kojem drugom osnovu;
- d) objektivno, nepristrano i neovisno o izvanjskim stavovima i pritiscima;
- e) sukladno primjerenim postupcima koje zahtjeva korisnik;
- f) uz dužno poštivanje primjerenih pravila o prioritetima koje utvrđuje korisnik i
- g) ulažući svakodnevne napore u svoje stručno usavršavanje.

2. Osobni asistent:

- a) će slijediti upute korisnika/zakonskog zastupnika;
- b) će smatrati tajnom sve što je doznao o korisniku i njegovim pravima, financijama, obvezama i interesima, osim ako bi to predstavljalo kažnjivo djelo;
- c) ni na koji način neće se koristiti svojim položajem za ostvarivanje svojih osobnih interesa;
- d) će paziti da svojim ponašanjem na nanese štetu korisniku i osobama s kojima živi;
- e) će odgovarati za eventualnu štetu nastalu zbog nepoštivanja ovog Kodeksa, sukladno općim propisima o odgovornosti za štetu;
- f) će uvažavati korisnika i odnositi se prema njemu s poštovanjem;
- g) neće prihvatiti usluge koje bi dovele do kompromitirajućih situacija ili poremećaja odnosa s korisnikom i njegove zlouporabe;
- h) će se redovito obučavati, prihvatit će nadzor i ocjenu svog rada, kao i sudjelovanje u svim aktivnostima vezanim uz unapređenje rada osobnog asistenta.
- i) o svakom eventualno nastalom nesporazumu/incidentu osobni asistent će odmah pismeno ili usmeno na zapisnik obavijestiti pružatelja usluge.

3. Obavljanje poslova za korisnika:

- a) osobni asistent pružat će usluge sukladno primjerenim nalogima korisnika;
- b) osobni asistent će pružati usluge u vrijeme i na mjestu koje odredi korisnik;
- c) osobni asistent će voditi dnevnik rada po aktivnostima i to po danima i satima.

4. Odnos korisnika prema osobnom asistentu:

- a) korisnik će se u svakodnevnom radu prema osobnom asistentu odnositi primjereno i s uvažavanjem te biti pravedan;
- b) korisnik će se suzdržavati od privatiziranja odnosa te poticanja osobnog asistenta na djelovanje koje nije sukladno s ovim Kodeksom;
- c) korisnik će pravodobno obavijestiti osobnog asistenta o svim planiranim zadacima te mu osigurati potrebne informacije kako bi osobni asistent svoje dužnosti mogao dobro i ispravno obavljati;
- d) u organizaciji rada korisnik će definirati zadatke i uskladiti ih u najvećoj mogućoj mjeri s mogućnostima, sposobnostima i vještinama svojeg osobnog asistenta;
- e) o svakom eventualno nastalom nesporazumu/incidentu korisnik će odmah pismeno ili usmeno na zapisnik ili na njemu pristupačan način obavijestiti pružatelja usluge.

Prilog 4



**Udruga osoba s invaliditetom Grada Požege i
Županije Požeško – slavonske**

Tel: 034-313-946 Mob: 099/273-14-93, 098/188-81-04, 091/604-48-26

OIB: 23270688194

Banka: Podravska banka (Udruga OSI Požega)

IBAN: HR5323860021119033414

Antuna Kanižlića 3, Požega e-mail: udrugaosipozega@gmail.com

**IZJAVA KORISNIKA USLUGE
OSOBNJE ASISTENCIJE O BROJU SATI USLUGE**

(Ime i prezime korisnika i OIB)

(Ime i prezime podnositelja zahtjeva, srodstvo)

potvrđujem da mi je temeljem Rješenja Hrvatskog Zavoda za socijalni rad, Područnog ureda
_____odobreno mjesečno _____ sati usluge.

**Ovom Izjavom potvrđujem da želim uslugu osobne asistencije koristiti u okviru
mjesečnog fonda radnih sati osobnog asistenta koji će mi uslugu pružati, a isti će kod
Pružatelja usluge imati regulirana prava Ugovorom o radu.**

Ova izjava važeća je do njezina opoziva ili nove izjave.

U Požegi _____ 2024. godine

Potpis korisnika

Prilog 5



**Udruga osoba s invaliditetom Grada Požega i
Županije Požeško – slavonske**

Tel: 034-313-946 Mob: 099/273-14-93, 098/188-81-04, 091/604-48-26
OIB: 23270688194
Banka: Podravska banka (Udruga OSI Požega)
IBAN: HR5323860021119033414
Antuna Kanižlića 3, Požega e-mail: udrugaosipozega@gmail.com

**IZJAVA KORISNIKA KOJOM POTVRĐUJE DA NEMA SKLOPLJEN UGOVOR O
DOŽIVOTNOM ILI DOSMRTNOM UZDRŽAVANJU**

Korisnik usluge osobne asistencije, Udruga OSI Požega i osobni asistent, sukladno Članku 30. Zakona o osobnoj asistenciji i Članku 27. Pravilnika o pružanju usluge licenciranog Pružatelja, potpisuju ovu Izjavu da nemaju međusobno zaključen Ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju, odnosno o otuđenju ili opterećenju imovine korisnika.

(Ime i prezime korisnika, OIB)

potvrđujem da nemam sklopljen Ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju s
Udrugom OSI Požega ili osobnim asistentom

Pod kaznenom i materijalnom odgovornošću izjavljujem da su svi podaci navedeni u Izjavi
istiniti, točni i potpuni.

Udruga OSI Požega
Tajnik Udruge
Tomislav Škoda

Korisnik

Osobni asistent

U Požegi, _____ 2024.