



DRUŠTVO OSOBA S
TJELESNIM INVALIDITETOM
MEĐIMURSKE ŽUPANIJE

Čakovec, Dr. Ante Starčevića 1, pp18
tel.: 040 390 070 | 098 241 476
mbs: 3429300 | oib: 50799377134
račun: HR 28 2360 0001 1023 9875 5
email: info@dosti-mz.hr
web: www.dosti-mz.hr

PRAVILNIK

O PRUŽANJU USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE

Društva osoba s tjelesnim
invaliditetom
Međimurske županije





Sadržaj

I. Opće odredbe.....	3
II. Svrha pružanja usluge osobne asistencije	3
III. Načela pružanja usluge	4
IV. Dostupnost informacija.....	4
V. Dostupnost usluge	4
VI. Radno vrijeme.....	5
VII. Lista čeka.....	5
VIII. Povezivanje i suradnja.....	5
IX. Suradnja Društva s članom obitelji ili zastupnikom korisnika usluga.....	7
X. Procjena i planiranje.....	7
XI. Dokumentacija usluge osobne asistencije	7
XII. Početak i prestanak pružanja usluge.....	8
XIII. Početak pružanja usluge.....	8
XIV. Prestanak pružanja usluge.....	8
XV. Fizičke osobe zaposlene kod pružatelja usluge osobne asistencije.....	9
Osobni asistenti	9
Voditelj usluge osobne asistencije.....	10
XVI. Prava i obveze korisnika usluge.....	11
Prava korisnika	11
Obveze korisnika.....	12
XVII. Sigurnost od izrabljivanja.....	12
Mjere i postupci zaštite dionika	12
XVIII. Prigovori i žalbe	13
Način podnošenja prigovora ili žalbe.....	13
XIX. Prijelazne i završne odredbe.....	14



I. Opće odredbe

Članak 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. Ovaj pravilnik regulira prava i obveze korisnika i osobnog asistenta koje proizlaze iz usluge osobne asistencije.

Svrha ovog Pravilnika je precizno definirati uvjete pružanja usluge korisnicima i njihovim obiteljima / zakonskim skrbnicima, radnicima, suradnicima i volonterima Društva te članovima upravnih i izvršnih tijela u cilju unaprjeđenja postupaka i procedura u pružanju izvaninstitucionalnih oblika skrbi korisnicima na području Međimurske županije i Republike Hrvatske.

Članak 2.

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.

Pravilnik može služiti i za potrebe detaljnijeg informiranja suradničkih i partnerskih organizacija Društva s kojima je sklopljen ugovor ili sporazum o suradnji te drugih pružatelja socijalnih usluga, posebno Zavoda za socijalni rad s područja Međimurske županije te lokalne samouprave s kojima Društvo razvija uspješnu suradnju.

Članak 3.

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. osobni asistent je fizička osoba zaposlena kod pružatelja usluge osobne asistencije koja osobi s invaliditetom pruža pomoć i podršku u svakodnevnim aktivnostima koje osoba s invaliditetom nije u mogućnosti samostalno obavljati poštujući uputu korisnika o načinu pružanja pomoći i podrške u svrhu osiguravanja kvalitetnije usluge
2. korisnik usluge osobne asistencije je osoba s invaliditetom koja je navršila 18 godina i koja pravo na uslugu osobne asistencije ostvaruje odredbi ovog pravilnika
3. član obitelji je osoba sa kojom Društvo kontinuirano komunicira vezano za pružanje usluge osobne asistencije zbog nemogućnosti korisnika/ce
4. zakonski zastupnik je osoba koja zastupa korisnika usluge u slučaju zdravstvenih ili drugih okolnosti koje ga sprječavaju u komunikaciji.

II. Svrha pružanja usluge osobne asistencije

Članak 4.

Svrha pružanja usluge u Društvu je osiguravanje pomoći i podrške osobi s invaliditetom u aktivnostima koje ne može izvoditi sama radi 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.,

Provedba usluge osobne asistencije temelji se na Zakonu o osobnoj asistenciji (NN, br. 71/23), te Pravilniku o Standardima kvalitete za pružanje usluge osobne asistencije (NN, br. 96/23).



III. Načela pružanja usluge

Članak 5.

Usluga osobne asistencije provodi se vodeći se osnovnim načelima:

- 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 pružene usluge.

IV. Dostupnost informacija

Članak 6.

Sve relevantne informacije o usluzi osobne asistencije, njenom sadržaju, trajanju, uvjetima i postupku ostvarivanja, prijemu i otpustu iz usluge, nalaze se na mrežnim stranicama Društva www.dosti-mz.hr „Pravilnik o pružanju usluge osobne asistencije Društva osoba s tjelesnim invaliditetom Međimurske županije“.

Uz internetsku dostupnost informacija, Društvo će korisnicima, njihovim obiteljima i drugim relevantnim dionicima omogućiti pristup informacijama usmenim putem u prostoru sjedišta Društva na adresi dr. Ante Starčevića 1, Čakovec te telefonskim kontaktom na broj 040 390 070.

Sve relevantne informacije vezane uz uslugu osobne asistencije redovno će se ažurirati i objavljivati na mrežnoj stranici Društva kao i na stranicama društvenih mreža kojima Društvo upravlja.

V. Dostupnost usluge

Članak 7.

Maksimalni mjesečni broj usluga koje Društvo može osigurati ugovaranjem temeljen je na organizacijskim kapacitetima kojim je organizacija raspolagala u ranijem razdoblju i na kapacitetima koje planira realizirati u budućnosti, a sukladno strateškim ciljevima te organizacijskom rastu i razvoju.

Vodeći brigu o ostvarenju svoje misije, načelima socijalnog uključivanja osoba s invaliditetom u društvo te prevenciji njihove institucionalizacije, Društvo će i u sljedećem razdoblju nastaviti s razvojem i širenjem socijalnih usluga, a sukladno financijskim, materijalnim i ljudskim kapacitetima kojima će raspolagati.

Društvo osigurava kapacitete za pružanje usluge osobne asistencije ciljnoj skupini prema članku 22. Statuta Društva, kojima je na temelju procjene Komisije izdano Rješenje nadležnog područnog Zavoda za socijalni rad.

Članak 8.

Usluga se pruža na način, na mjestu i u vrijeme koje zadovoljava potrebe korisnika, poštujući odobreni broj sati usluge.

Ukoliko Društvo u trenutku zaprimanja Zahtjeva za pružanjem usluge osobne asistencije zbog objektivnih razloga, uslugu ne može pružiti, korisnika koji zadovoljava sve uvjete sukladno čl.



34. Zakona o osobnoj asistenciji upućuje na druge licencirane pružatelje usluge osobne asistencije, sukladno članku 13. ovog Pravilnika. O istome se korisnika obavještava pisanim putem ili putem elektroničke pošte.

VI. Radno vrijeme

Članak 9.

Sukladno organizacijskim kapacitetima i ljudskim resursima Udruge, usluga osobne asistencije može biti raspoređena tjedno od ponedjeljka do petka u vremenskom rasponu od 7:00 do 19:00 sati, odnosno u specifičnim situacijama subotom od 8:00 do 12:00 sati.

Osobni asistent s kojim Udruga zaključi Ugovor o radu raspoređuje se na radno mjesto u domu korisnika sukladno planu pružanja usluge i planu aktivnosti, a na temelju Odluke o rasporedu osobnog asistenta na radno mjesto.

Zbog svojih materijalnih i organizacijskih ograničenja, Udruga kao pružatelj usluge može pružiti uslugu korisnicima koji su temeljem Rješenja ostvarili mjesečno trajanje usluge u rasponu od 88 do 176 sati.

Zbog materijalnih ograničenja Korisnicima se priznaje usluga do 88, odnosno do 176 sati mjesečno. Ukoliko pojedini mjesečni fond sati rada iznosi manje, korisnik ostvaruje pravo na uslugu u visini mjesečnog fonda sati rada. Ukoliko pojedini mjesečni fond sati rada iznosi više nego je korisniku odobreno, Preraspodjelom radnog vremena umanjuju se sati rada pojedinog osobnog asistenta, ovisno o odobrenom broju sati usluge.

Udruga zadržava pravo uskratiti pružanje usluge potencijalnom korisniku koji temeljem Rješenja ostvari pravo na uslugu manju od 88 sati ili veću od 176 sati mjesečno te isto predstavlja objektivni razlog za uskraćivanje usluge osobne asistencije, 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.

Ukoliko korisnik zatraži korištenje usluge izvan svog mjesta prebivališta/boravišta, voditelj usluge dužan je ispitati mogućnosti uključivanja kod drugih pružatelja usluge.

VII. Lista čekanja

Članak 10.

Društvo 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.

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 prihvatanja kandidata, pokreće postupak osiguravanja usluge osobne asistencije.

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.

VIII. Povezivanje i suradnja



Pružatelji socijalnih usluga

Članak 11.

Društvo će prema mogućnostima surađivati s drugim pružateljima socijalnih usluga s područja Republike Hrvatske u svrhu povezivanja, razmjene iskustava, unaprjeđenja kvalitete usluga, saznanja o mogućnostima povećanja prostornih i ljudskih resursa, pružanja međusobne pomoći i podrške.

Suradnja s drugim pružateljima usluga odvija se kontinuiranom komunikacijom, prikupljanjem informativnih materijala te ažuriranjem informacija o njihovim uslugama. U svrhu pružanja kvalitetne usluge korisnicima, Društvo surađuje s drugim pružateljima socijalnih usluga kroz međusobnu koordinaciju ili međusobno upućivanje korisnika te osiguravanjem usluge koristeći ljudske potencijale sklapanjem partnerskih sporazuma s drugim licenciranim pružateljima.

Pružatelji javnih usluga

Članak 12.

Društvo će također surađivati sa pružateljima javnih usluga u svrhu povećanja pristupa korisnika drugim potrebnim uslugama, koje pridonose izgradnji samopouzdanja i samostalnog življenja te time sprječavaju stvaranje ovisnosti o sustavu socijalne skrbi. Ključna svrha usluge je poboljšanje socijalnog uključivanja korisnika usluge, čime se unaprjeđuje kvaliteta njihovog života kao i njihova neovisnost. Upućivanje korisnika drugim pružateljima usluga.

Članak 13.

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.

Licencirani pružatelji usluge osobne asistencije se pronalaze putem Registra pružatelja socijalnih usluga nadležnog Ministarstva - <https://mrosp.gov.hr/registar-pruzatelja/13416>. Ukoliko korisnik koji temeljem Rješenja koristi uslugu osobne asistencije u Društvu zatraži korištenje usluge izvan svog mjesta prebivališta/boravišta, voditelj usluge dužan je ispitati mogućnosti uključivanja kod drugih pružatelja usluge.

Članak 14.

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 Društvu prezentira usluge drugih pružatelja te ga upućuje u njihove procedure,
- ukoliko postoji mogućnost uključivanja, voditelj usluge osobne asistencije Društva vrši procjenu i izrađuje plan aktivnosti pružanja usluge koja se dostavlja partnerskom pružatelju usluge,
- kontaktira s drugim pružateljima, koordinira usluga ili premještanje.

Članak 15.

Suradnja Društva s pružateljima podrazumijeva:

- Razmjenu informacija



- Sklapanje partnerskih ugovora
- Upućivanje korisnika koji iz objektivnih razloga ne mogu ostvariti uslugu u Društvu
- Zajedničko praćenje aktivnosti usluge
- Ispunjavanje partnerskih obaveza
- Zagovaračke aktivnosti
- Održavanje godišnjih partnerskih sastanaka.

IX. Suradnja Društva s članom obitelji ili zastupnikom korisnika usluga

Članak 16.

Uvažavajući pozitivne propise koji se odnose na prava na samoodređenje osoba s invaliditetom koji su korisnici usluge osobne asistencije, dužnost je voditelja da članu obitelji/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.

Dužnost je voditelja usluge biti u kontaktu s članom obitelji/zakonskim zastupnikom, davati mu informacije o eventualnim promjenama u načinu provedbe usluge, komunicirati o eventualnim poteškoćama u provedbi usluge te dogovarati periodične terenske posjete.

Dužnost je člana obitelji ili zakonskog zastupnika pravovremeno i jasno informirati, obrazložiti i dokazima potkrijepiti svaku promjenu u statusu korisnika usluga.

X. Procjena i planiranje

Članak 17.

Voditelj usluge osobne asistencije zajedno sa korisnikom usluge ili članom obitelji korisnika ili zakonskim zastupnikom i osobnim asistentom izrađuje plan aktivnosti.

Plan aktivnosti se izrađuje uz pomoć Liste procjene potreba korisnika koji je ispunjavala Komisija procjenu potrebe korisnika.

U planu aktivnosti su navedene sve potrebe korisnika.

Plan aktivnosti se revidira po potrebi, odnosno na poziv korisnika/člana obitelji/zakonskog zastupnika.

XI. Dokumentacija usluge osobne asistencije

Članak 18.

Društvo vodi Evidenciju korisnika usluge i Listu čekanja.

Sva dokumentacija čuva se na primjeren, odgovoran i povjerljiv način, te je dostupna voditelju usluge i ovlaštenim osobama.

Povjerljivost sadržaja dokumentacije i svih informacija koje iz nje proizlaze, regulirana je važećim zakonskim propisima.

Članak 19.

Osnovne smjernice za vođenje dokumentacije usluge su:

- sadržaj i vrstu dokumentacije određuje voditelj usluge u skladu s važećim zakonskim propisima, uputama provedbenog tijela i potrebama usluge
- dokumentacija mora sadržavati evidenciju rada i izvještaje o radu radnika
- dokumentacija sadrži osobne i zdravstvene kartone svih korisnika (osobni podaci, potrebna rješenja, medicinska dokumentacija),



- dokumentacija sadrži dokumente gdje se registrira direktni rad s korisnicima dokumentacija pojedinih usluga mora biti u najvećoj mjeri usuglašena što se tiče izgleda, količine podataka i načina obrade.

Dokumentacija koja se tiče radnika i korisnika te učinjenih troškova usluge, čuva se u uredu Društva i dostupna je članovima Upravnog odbora Društva i osobama ovlaštenima za zastupanje.

XII. Početak i prestanak pružanja usluge

Članak 20.

Ovaj Pravilnik regulira opće kriterije za prijem i isključivanje korisnika u/iz usluge osobne asistencije u skladu sa svrhom usluge.

Usluga je namijenjena osobama s tjelesnim invaliditetom i kroničnim bolestima u dobi od 18 godina, koje nisu u mogućnosti obavljati aktivnosti svakodnevnog života, a s ciljem pružanja potpore u aktivnostima svakodnevnog života u vrijeme, na način i na mjestu koje odredi korisnik usluge.

XIII. Početak pružanja usluge

Članak 20.

Korisnici usluge osobne asistencije uključuju se u uslugu putem izdanog Rješenja Zavoda za socijalni rad.

Korisnike se uključuje u licenciranu uslugu shodno raspoloživosti kapaciteta.

Članak 21.

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.

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 (prijavljeno prebivalište odnosno boravište na području Međimurske županije, pripadnik ciljne skupine)
- potreba korisnika za određenom uslugom,
- prioritet uključivanja prema listi čekanja za uključivanje u uslugu.

XIV. Prestanak pružanja usluge

Članak 22.

Isključivanje korisnika iz usluge može biti privremeno ili trajno.

Privremeno isključenje podrazumijeva kraći vremenski rok, o čemu odluku donosi voditelj usluge.

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 kodeksa², provođenje samovolje, prijetnji asistentima i sl.),
 4. neprihvatanja predloženog osobnog asistenta od strane pružatelja više od dva puta,
 5. promjena u zdravstvenom stanju,
 6. nesudjelovanja u aktivnostima usluge.
- 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 Društva,
 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 Društva te odredbi članka ovoga Pravilnika, koji reguliraju obveze korisnika,
 5. dobrovoljno otkazivanje usluge od strane korisnika/člana obitelji /zakonskog zastupnika.
- Odluku o trajnom isključenju donosi Upravni odbor.

Članak 23.

Voditelj usluge u slučajevima navedenim u članku 26., stavka 3. i stavka 4., mora obaviti razgovor s korisnikom i/ili članom obitelji/zakonskim zastupnikom te izreći mjeru privremenog isključivanja, odrediti vrijeme trajanja mjere te ih upozoriti na moguće posljedice ponavljanja takvoga ponašanja. 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 osobu ovlaštenu za zastupanje Društva.

Ispunjavanjem odredbi stavaka 1. i 2. ovoga članka, te ukoliko postoje temelji za trajno isključivanje korisnika iz usluge, voditelj usluge dužan je Upravnom odboru uputiti pisani Zahtjev za isključenje te Upravni odbor donosi konačnu Odluku o trajnom isključenju korisnika iz usluge, a voditelj usluge je obavezan pisanim putem istu dostaviti preporučeno s povratnicom korisniku i/ili njegovom zakonskom zastupniku.

Članak 24.

Dobrovoljno otkazivanje usluge od strane korisnika ili zakonskog zastupnika provodi se na temelju pisane izjave/zahtjeva korisnika ili zakonskog zastupnika. Danom navedenim u izjavi/zahtjevu prestaju sva prava i obveze nastale temeljem pružanja usluge osobne asistencije između korisnika i Društva.

Članak 25.

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

XV. Fizičke osobe zaposlene kod pružatelja usluge osobne asistencije

Osobni asistenti



Članak 26.

Aktivnosti osobne asistencije provode radnici Društva i to: voditelj usluge i osobni asistenti. Uvjeti za zapošljavanje osobnog asistenta propisani su Zakonom o osobnoj asistenciji (NN 71/23).

Radnik sklapa Ugovor o radu s pružateljem usluge na radno mjesto: osobni asistent te se na radno mjesto raspoređuje kod jednog ili više korisnika usluge osobne asistencije.

Radnik može biti zaposlen na puno ili nepuno radno vrijeme, sukladno raspoloživosti ugovorenog broja sati usluge.

Vrsta posla odnosno aktivnosti koje se provode u kućanstvu korisnika određene su temeljem individualnog plana aktivnosti za svakog korisnika.

Svaki osobni asistent:

- dužan je voditi evidenciju o radnom vremenu;
- dužan je voditi izvještaj o provedenim dnevnim aktivnostima kod korisnika;
- dužan je držati se svojih zadataka navedenih u Ugovoru o radu;
- ima pravo odbiti zadatak koji nije definiran Ugovorom o radu i o tome obavijestiti voditelja usluge;
- ima pravo predložiti ideje za rad.

Radnici zaposleni kao osobni asistenti dužni su obavijestiti poslodavca u slučaju da s korisnikom imaju sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju kako bi ih se rasporedilo na drugo radno mjesto, odnosno kod drugog korisnika.

Članak 27.

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

Članak 28.

Osobni asistent je dužan sukladno Ugovoru o radu na raspoređenom radnom mjestu provoditi cjelokupno radno vrijeme određeno Ugovorom o radu. U slučaju da osobni asistent izostaje sa radnog mjesta, dužan je o istome obavijestiti voditelja osobnih asistenata u roku od 24 sata. U obavijesti isti je obavezan navesti razlog izostanka sa radnog mjesta, a u slučaju zdravstvenih problema u navedenom roku dužan je dostaviti „OBAVIJEST o trajanju privremene nesposobnosti / spriječenosti za rad“ potpisanu od strane dr. opće prakse te po završetku bolovanja dostaviti Doznaku.

Voditelj usluge osobne asistencije

Članak 29.

Sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje usluge osobne asistencije, utvrđivanju cijene, sadržaju obrasca za podnošenje prijave na javni poziv te načinu i uvjetima sklapanja ugovora Društvo zapošljava voditelja usluga osobne asistencije. Voditelj usluge osobne asistencije mora imati najmanje razinu obrazovanja 4.2. HKO-a i najmanje 3 godine iskustva na poslovima osobne asistencije ili najmanje razinu obrazovanja 6. HKO-a.

Poslovi voditelja usluge osobne asistencije su:

- Vođenje evidencije korisnika usluge osobne asistencije;
- Vođenje liste čekanja korisnika usluge osobne asistencije;



- Izrada Ugovora o radu za osobne asistente;
- Izrada svih izjava za osobnog asistenta i korisnika;
- Izrada Izvješća sa terenskog posjeta;
- Izrada službenih zabilježaka;
- Suradnja sa drugim organizacijama u svrhu potreba korisnika usluge;
- Praćenje ispunjavanja svih zakonskih, statutarnih i ugovornih obaveza osobnih asistenata;
- Izrada izvješća o usluzi osobne asistencije;
- Izricanje mjere privremenog isključivanja korisnika iz usluge;
- U suradnji sa osobama ovlaštenim za zastupanje Društva surađivati u svim segmentima ovog Pravilnika.

Voditelj usluge osobne asistencije je neposredno nadređen osobnim asistentima te odgovoran za njihov rad, resurse i dokumentaciju osobama ovlaštenim za zastupanje Društva.

Članak 30.

Svi Zaposlenici su u svom radu obavezani poštivati važeće zakonske propise o povjerljivosti podataka, Pravilnik o radu i Etički kodeks, dužni su održavati najviši stupanj profesionalnosti i profesionalnih vještina pohađanjem edukacija i tečajeva, samostalnim istraživanjem literature i prisustvovanjem internim edukacijama Društva.

XVI. Prava i obveze korisnika usluge

Prava korisnika

Članak 31.

Korisnik ima pravo na jasnu i primjerenu komunikaciju kako bi se upoznao sa svrhom i ciljem usluge osobne asistencije.

U slučaju minimalnih mogućnosti korisnika, odredbe iz stavka 1. ovoga članka odnose se na članove obitelji ili zakonske zastupnike korisnika.

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 usluge kod pružatelja usluge.

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, Društvo šalje asistenta kod korisnika na upoznavanje i razgovor, nakon čega je korisnik dužan nakon čega je korisnik dužan obavijestiti Društvo o prihvatanju/odbijanju osobe za obavljanje poslova osobne asistencije,
- po primljenoj obavijesti, Društvo s korisnikom sklapa Ugovor o osiguravanju usluge osobne asistencije u kojem se definiraju poslovi i zaduženja, a s osobnim asistentom sklapa Ugovor o radu te se donosi Odluka o rasporedu na radno mjesto u okviru koje je definirano vrijeme i mjesto pružanja usluge osobne asistencije te vrsta aktivnosti sukladno planu aktivnosti korisnika
- u slučaju nesporazuma između korisnika i osobnog asistenta, Društvo posreduje u rješavanju istoga i o tome vodi evidenciju.

Članak 32.



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.

Korisnik ima pravo na povjerljivost i poštovanje sebe osobno i članova svoje obitelji.

Korisnik ima pravo na pravilno i pravodobno obavljanje poslova koji su temeljeni na njegovim potrebama i definirani u planu pružanja usluge i planu aktivnosti.

Korisnik ima pravo utvrđivati osobne prioritete pri obavljanju aktivnosti. U slučaju kršenja prava iz ovoga Članka, korisnik ima pravo uputiti pritužbu Voditelju usluge.

Obveze korisnika

Članak 33.

Obveza je korisnika poštivati odredbe Etičkog kodeksa, Statuta Društva i ovoga Pravilnika.

Obveza je korisnika da se u svakodnevnom radu prema osobnom asistentu odnosi primjereno i s uvažavanjem te da bude pravedan.

Obveza je korisnika da se suzdržava od privatiziranja odnosa te poticanja osobnog asistenta na djelovanje koje nije sukladno s odredbama Etičkog kodeksa.

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.

Obveza je korisnika da u organizaciji rada definira zadatke i uskladi ih u najvećoj mogućoj mjeri s mogućnostima, sposobnostima i vještinama svojeg osobnog asistenta.

Obveza je korisnika da u suradnji s pružateljem utvrdi realne potrebe i aktivnosti sukladno planu pružanja usluge i planu aktivnosti.

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.

Obveza je korisnika poštivati zabranu konzumiranja alkohola, droga i lijekova koji se smatraju opijatima bez liječničke potvrde o potrebi uzimanja lijekova.

Obveza je korisnika potpisati i dostaviti voditelju usluge Izjavu korisnika usluge osobne asistencije o broju sati usluge ukoliko trenutno želi koristiti manji broj sati usluge nego je predviđeno Rješenjem nadležnog Zavoda za socijalni rad.

XVII. Sigurnost od izrabljivanja

Članak 34.

Mjere zaštite dionika u procesu pružanja usluge osobne asistencije su od izuzetne važnosti u svrhu osiguranja sigurnog i odgovornog pružanja usluge osobne asistencije, te sprječavanja zloupotrebe i izrabljivanja.

Mjere i postupci zaštite dionika

Članak 35.

1. Selekcija i obuka osobnih asistenata Osobni asistenti prolaze kroz temeljitu selekciju, uključujući provjeru referenci i provjeru ranijih iskustava; Osobni asistenti prolaze Etički kodeks sa voditeljem usluge, te imaju individualni razgovor.



Zaprimljene žalbe, prigovori ili prijedlozi stavljaju se kao obvezna točka Dnevnog reda na prvu sjednicu Upravnog odbora koja slijedi nakon zaprimanja navedenog te se na sjednici raspravlja u vezi pristiglih žalbi, prigovora ili prijedloga.

Upravni odbor donosi natpolovičnom većinom Odluke o navedenom, koje se u pisanom obliku dostavlja pošiljatelju i voditelju usluge osobne asistencije.

Odluke Upravnog odbora o postupanju je obvezna i mora se poštivati u potpunosti.

XIX. Prijelazne i završne odredbe

Članak 39.

Pravilnik donosi Upravni odbor Društva.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika donosi Upravni odbor Društva na prijedlog osobe ovlaštene za zastupanje Društva.

Pravilnik se objavljuje na internim mrežnim stranicama Društva, te se uvijek može dobiti na uvid u uredu Društva.

Članak 40.

Ovaj Pravilnik o usluzi osobne asistencije usvojen je na 18. sjednici Upravnog odbora Društva dana 23. rujna 2025. godine.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

UPRAVNI ODBOR

Čakovec, 23. rujna 2025. godine

PREDSJEDNICA:
Katarina Kolarić

