

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 upravnih i izvršnih tijela u cilju unaprjeđenja postupaka i procedura u pružanju izvaninstitucionalnih oblika skrbi korisnicima na području Republike Hrvatske.
- (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 Grada Osijeka, Vinkovaca, Vukovara, Valpova i Belog Manastira te dijelom Osječko-baranjske, Vukovarsko-srijemske, Brodsko-posavske, Požeško-slavonske i Virovitičko-podravske županije te lokalne samouprave s kojima Udruga razvija uspješnu suradnju.

Svrha pružanja usluge osobne asistencije

Članak 2.

- (1.) Svrha pružanja usluge u Udruzi 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.
- (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

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.

I. 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://sos.hr/socijalne-usluge/>
- (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.

II. DOSTUPNOST USLUGE

Raspoloživi resursi

Članak 5.

- (1.) Maksimalni mjesečni broj usluga koje udruga može osigurati ugovaranjem temeljen je na organizacijskim kapacitetima kojima organizacija 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.) Udruga osigurava kapacitete za pružanje usluge osobne asistencije osobama s tjelesnim invaliditetom kojima je na temelju procjene Stručnog tima i izdane Odluke o pružanju usluge osobne asistencije izdano Rješenje nadležnog područnog Zavoda za socijalni rad.
- (4.) 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 sukladno Adresaru pružatelja opisanog u Članku 7. ovog Pravilnika.
- (5.) O razlozima za uskraćivanje usluge osobne asistencije, voditelj usluge će o istom osobu s invaliditetom i/ili njegovoga zakonskog zastupnika informirati u pisanom obliku, putem elektroničke pošte ili na oglasnoj ploči u sjedištu udruge.
- (6.) 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.
- (7.) 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 na temelju dobivenih rezultata uputiti kandidata o sljedećim koracima koje je nužno provesti kako bi se izdalo Rješenje o pružanju usluge osobne asistencije.

- (8.) 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.
- (9.) 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

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.) Osobni asistent s kojim Udruga zaključi Ugovor o radu na neodređeno vrijeme 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.
- (3.) 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.
- (4.) 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 300 sati.
- (5.) 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.
- (6.) Ukoliko korisnik zatraži korištenje usluge izvan svog mjesta prebivališta/boravišta, voditelj usluge dužan je ispitati mogućnosti uključivanja kod drugih pružatelja usluge s kojim Udruga ima uređen partnerski sporazum o suradnji.

III. SURADNJA S PRUŽATELJIMA USLUGA I DRUGIM DIONICIMA

Adresar drugih pružatelja usluga

Članak 7.

- (1.) Radi prikupljanja informacija i uspostavljanja suradnje s drugim pružateljima usluga Udruga ima izrađen Adresar pružatelja 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 putem Adresara 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 sklapanjem partnerskih sporazuma s drugim licenciranim pružateljima.

Upućivanje korisnika drugim pružateljima usluga

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 s kojim Udruga ima uređen partnerski sporazum o suradnji.

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 premještanje,

Suradnja Udruge s pružateljima usluga

Članak 11.

- (1.) Suradnja Udruge s pružateljima podrazumijeva:
 - Razmjenu informacija
 - 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.
- (2.) Obaveza kvalitetne komunikacije s pružateljima uključuje:
 - 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 Upravnog odbora da na prijedlog izvršnog direktora procjeni potrebu za suradnjom, način i oblik suradnje s lokalnom zajednicom u svrhu povezivanja, umrežavanja i jačanja kapaciteta Udruge.
- (3.) Dužnost je izvršnog direktora ili osobe koju on 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 usluga

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 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.

IV. 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 www.sos.hr/obraci a može se podnijeti osobno u sjedište udruge, Trg Lava Mirskog 1, 31000, Osijek 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.

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

Uključivanje korisnika u uslugu

Članak 15.

- (1.) Postupak za uključivanje korisnika u pojedinu uslugu vrši se na temelju ispunjenje prijavnice, raspoloživosti kapaciteta, medicinske dokumentacije i procjene Stručnog tima o primjerenosti usluge.
- (2.) Ovisno o usluzi procjenu primjerenosti usluge za korisnika provodi Stručni tim u sastavu: socijalni radnik i voditelj 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 osiguravanju usluge osobne asistencije između pružatelja i korisnika².
- (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 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.

Članak 17.

Po ispunjavanju uvjeta iz članka 14. i 15. ovoga Pravilnika, Udruga, kao davatelj usluge i Korisnik (ili u njegovo ime roditelj ili staratelj), kao korisnik usluge potpisuju Ugovor o korištenju usluge.

Isključivanje korisnika iz usluge

Članak 18.

- (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 udruge, provođenje samovolje, prijetnji asistentima i sl.),
 4. promjena u zdravstvenom stanju,

² Ugovor o pružanju usluge sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao prilog 9.

5. nesudjelovanja 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 ili lažno 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,
 6. neprihvatanja predloženog osobnog asistenta od strane pružatelja više od tri puta,
- (5.) Odluku o trajnom isključenju donosi Voditelj usluge.
- (6.) Odluka stupa na snagu s danom donošenja te se osobno uručuje korisniku i stavlja na oglasnu ploču pružatelja socijalne usluge što ju čini pravovaljanom čak i ako ju korisnik odbije potpisati.
- (7.) O privremenom ili trajnom isključivanju korisnika pružatelj usluge je dužan obavijestiti Područni ured Zavoda za socijalni rad koji je donio Rješenje o pružanju usluge osobne asistencije za navedenog korisnika u roku od 2 (dva) radna dana.

Članak 19.

- (1.) Voditelj usluge u slučajevima navedenim u članku 18., 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 zabilješku³, koja obavezno mora sadržavati datum i vrijeme razgovora, prisutne osobe, sažetak problema i poduzete postupke te o istom obavijestiti izvršnog direktora.
- (3.) Ispunjavanjem odredbi stavaka 1. i 2. ovoga članka, a ukoliko postoje temelji za isključivanje korisnika iz usluge voditelj usluge je dužan u skladu s ovim Pravilnikom pokrenuti postupak isključivanja.

Članak 20.

- (1.) U slučajevima iz članka 18, stavka 4, točke 5., korisnik/roditelj/zakonski zastupnik ispunjava obrazac Zahtjev za otkazivanje usluge⁴.
- (2.) Danom navedenim u Zahtjevu, prestaju sva prava i obveze definirana Ugovorom o pružanju usluge.

Članak 21.

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

V. OSOBNİ ASISTENTI

³ Službena zabilješka sastavni je dio Pravilnika, numerirana kao prilog 4-2.

⁴ Zahtjev za otkazivanje usluge sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao prilog 10.

Članak 22.

- (1.) Aktivnosti osobne asistencije provode radnici udruge i to: voditelj usluge i osobni asistenti.
- (2.) Uvjeti za zapošljavanje osobnog asistenta propisani su Zakonom o osobnoj asistenciji.
- (3.) Radnik sklapa Ugovor o radu s pružateljem usluge na radno mjesto IV. vrste: osobni asistent te se sukladno Odluci o rasporedu na radno mjesto raspoređuje kod jednog ili više korisnika usluge osobne asistencije.
- (4.) Radnik može biti zaposlen na puno ili nepuno radno vrijeme, sukladno raspoloživosti ugovorenog broja sati usluge.
- (5.) Vrsta posla odnosno aktivnosti koje se provode u kućanstvu korisnika određene su temeljem individualnog plana aktivnosti za svakog korisnika.
- (6.) Svaki osobni asistent:
 - a) dužan je voditi evidenciju o radnom vremenu,
 - b) dužan je voditi izvještaj o provedenim dnevnim aktivnostima kod korisnika,
 - c) dužan je držati se svojih zadataka, dnevnog rasporeda i ostalih rasporeda temeljenih na Odluci o rasporedu na radno mjesto
 - d) ima pravo odbiti zadatak koji nije definiran Odlukom o rasporedu na radno mjesto i o tome obavijestiti voditelja usluge
 - e) ima pravo predložiti ideje za rad.
- (7.) Radnici zaposleni kao osobni asistenti dužni su potpisati Izjavu kojom potvrđuju da s korisnikom nemaju sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju⁵.

Članak 23.

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

Članak 24.

- (1.) Udruga u okviru svojih mogućnosti i potreba provodi interne edukacije i sufinanciranje stručnog usavršavanja radnika.
- (2.) Radnici koji su pohađali edukacije ili stručno usavršavanje obavezni su isto prezentirati Voditelju usluge, te provesti internu edukaciju ostalih radnika u svrhu održavanja kvalitete rada.

VI. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

Članak 25.

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

1. Prava korisnika

Članak 26.

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

⁵ Izjava osobnog asistenta kojim potvrđuje da s korisnikom nema sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao Prilog 4-1.

- (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 usluge⁶ kod pružatelja usluge.
- (4.) Korisnik ima pravo na samostalan odabir osobnog asistenta, na način:
 - a) 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 šalje asistenta kod korisnika na upoznavanje i probno razdoblje rada do pet dana. Nakon isteka tog razdoblja, korisnik je dužan obavijestiti Udrugu o prihvaćanju/odbijanju osobe za obavljanje poslova osobne asistencije,
 - b) po primljenoj obavijesti, Udruga 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 raspoređivanju na radno mjesto u okviru koje je definirano vrijeme i mjesto pružanja usluge osobne asistencije te vrsta aktivnosti sukladno planu aktivnosti korisnika,
 - c) u slučaju nesporazuma između korisnika i osobnog asistenta, Udruga posreduje u rješavanju istoga i o tome vodi evidenciju.
- (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.) Korisnik ima pravo utvrđivati osobne prioritete pri obavljanju aktivnosti.
- (9.) U slučaju kršenja prava iz ovoga Članka, korisnik ima pravo uputiti pritužbu Voditelju usluge.

2. Obveze korisnika

Članak 27.

- (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.

⁶ Izjava o broju sati usluge sastavni je dio Pravilnika, numerirana kao Prilog 4-3.

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.

VII. POSTUPAK PRIGOVORA

Članak 28.

- (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 Upravnog odbora i drugih tijela Udruge ne može biti predmet žalbe ili prigovora.
- (4.) Isto se može podnijeti u sjedište udruge, kao prijedlog za poboljšanjem usluge ili donošenja nove odluke Upravnog odbora i drugih tijela udruge.
- (5.) Žalba ili prigovor mora biti jasan, potkrepljen i dostavljen u pisanoj formi.

Članak 29.

Prigovori i žalbe šalju se pisanim putem - poštom na adresu: Trg Lava Mirskog 1, 31 000, Osijek (sa naznakom na omoćnici „OTVORITI NA SJEDNICI UPRAVNOG ODBORA“).

Članak 30.

Voditelj usluge prikuplja pristigle omoćnice i sprema ih neotvorene u materijale za sljedeću sjednicu Upravnog odbora. Prijevremeno otvaranje omoćnica predstavlja kršenje Etičkog kodeksa.

Članak 31.

- (1.) Odluku o postupanju u vezi pristiglih prigovora i žalbi donosi Upravni odbor natpolovičnom većinom. Odluka se u pisanom obliku dostavlja pošiljatelju, izvršnom direktoru te voditelju usluge.
- (2.) Odluka o postupanju je obvezna i mora se poštivati u potpunosti.

Prilog 1.

Spiritus OS
Trg Lava Mirskog 1, 31000 Osijek
tel: 031/500-604; e-mail:sos@sos.hr

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:	
ČLANOVI KUĆANSTVA		IME I PREZIME		DOB	SRODSTVO
* zaposlen, umirovljenik, nezaposlen, status roditelja njegovatelja, osoba s invaliditetom					

*Ovaj dokument sastavni je dio Pravilnika o pružanju socijalnih usluga numeriran kao Prilog 4

Spiritus OS
Trg Lava Mirskog 1, 31000 Osijek
tel: 031/500-604; e-mail:sos@sos.hr

Prijavnica za uključenje u uslugu osobne asistencije

Procjena potreba korisnika*

*popunjava korisnik ili zakonski zastupnik

AKTIVNOSTI SAMOZBRINJAVANJA			
Aktivnost	Učestalost	Vremensko trajanje	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	Vremensko trajanje	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	Vremensko trajanje	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			
UKUPNO POVREMENO TRAJANJE AKTIVNOSTI			
SVEUKUPNO DNEVNO TRAJANJE AKTIVNOSTI			
SVEUKUPNO POVREMENO TRAJANJE AKTIVNOSTI			

Spiritus OS
Trg Lava Mirskog 1, 31000 Osijek
tel: 031/500-604; e-mail:sos@sos.hr

Prijavnica za uključenje u uslugu osobne asistencije

Potrebna dokumentacija korisnika

1. Nalaz i mišljenje tijela vještačenja	☐
2. Barthelov indeks (ne stariji od 6 mjeseci)	☐
3. Potvrda iz Registra OSI	☐
4. Osobna iskaznica	☐
5. Suglasnost GDPR	☐

Ostali podaci o korisniku / razgovor s korisnikom - zakonskim zastupnikom

FIZIČKA OKOLINA

SAMOZBRINJAVANJE

AKTIVNOSTI U KUĆANSTVU

AKTIVNOSTI U ZAJEDNICI

Mišljenje stručnog tima

Spiritus OS
Trg Lava Mirskog 1, 31000 Osijek
tel: 031/500-604; e-mail:sos@sos.hr

Prijavnica za uključenje u uslugu osobne asistencije

Izjava

Kao podnositelj/ica zahtjeva za uključivanje u uslugu izjavljujem:

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

i suglasan/na sam da se:

1. 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.
2. Svojim potpisom ujedno prihvaćam uvjete odredbi Statuta udruge te se obvezujem svaku promjenu podataka javiti u sjedište organizacije, Trg Lava Mirskog 1, 3100 Osijek.

U Osijeku, dana 2024. godine

IME I PREZIME
PODNOŠITELJA ZAHTEJEVA

Potpis

Prilog 2.

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 te ugovoru o radu;
- 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 obrazovati, prihvatiti 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 sudržavati 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 3.

SPIRITUS OS- TRG LAVA MIRSKOG 1, 31000 OSIJEK; TEL: 031/500-604, SOS@SOS.HR

Prilog 4-3

IZJAVA KORISNIKA USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE O BROJU SATI USLUGE¹

(Ime i prezime korisnika)

(Ime i prezime podnositelja zahtjeva, srodstvo)

potvrđujem da u sklopu odobrenog broja sati usluge osobne asistencije temeljem Rješenja
Zavoda za socijalni rad, trenutno želim koristiti _____ **sati usluge.**

Ova izjava važeća je do njezina opoziva ili nove izjave.

Mjesto i datum: _____

Potpis podnositelja zahtjeva

¹ Ovaj dokument je sastavni dio Pravilnika o pružanju socijalnih usluga, numeriran kao Prilog 4-3. Pravilnika.

Prilog 4.

SPIRITUS OS – TRG LAVA MIRSKOG 1, 31000 OSIJEK, TEL: 031/500-604, E-MAIL: SOS@SOS.HR

Prilog 4

Temeljem Pravilnika o pružanju socijalnih usluga, korisnik ili njegov roditelj, odnosno, zakonski zastupnik u korisnikovo ime podnosi

ZAHTJEV ZA OTKAZIVANJEM USLUGE

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

uključen u uslugu: _____
(naziv usluge/projekta/programa)

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.

Zahtjev korisnika mlađeg od 14 godina potpisuje zakonski zastupnik ili skrbnik te svojim potpisom preuzima odgovornost za sve eventualne obveze koje proizlaze iz pružene usluge.

Korisnik s navršениh 14 godina života potpisuje zahtjev samostalno uz pisanu suglasnost zakonskog zastupnika ili skrbnika.

U Osijeku, _____

Korisnik usluge:

Roditelj / zakonski
zastupnik:

Pružatelj / voditelj
usluge:

(vlastoručni potpis)

(vlastoručni potpis)

(vlastoručni potpis)

Prilog 5.

SPIRITUS OS – TRG LAVA MIRSKOG 1, 31000 OSIJEK, TEL: 031/500-604, E-MAIL: SOS@SOS.HR

Prilog 5

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

(Ime i prezime osobnog asistenta)

potvrđujem da nemam sklopljen Ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju sa
korisnikom usluge osobne asistencije _____. (ime i prezime korisnika)

Mjesto i datum: _____

Potpis osobnog asistenta