

Na temelju članka 34. Statuta Udruge osoba s invaliditetom Sisačko-moslavačke županije, Upravni odbor Udruge je dana 23. veljače 2024. godine donio

PRAVILNIK O PRUŽANJU USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE

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 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 Sisačko-moslavačke županije.
- (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 Sisačko-moslavačke županije te lokalne samouprave s kojima Udruga razvija uspješnu suradnju.

1. 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. 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.

II. DOSTUPNOST INFORMACIJA

Članak 4.

- (1.) Informacije o usluzi osobne asistencije nalaze se na mrežnim stranicama udruge <https://uosismz.hr/>
- (2.) Uz internetsku dostupnost informacija, udruga sadašnjim i potencijalnim korisnicima, njihovim obiteljima i drugim relevantnim dionicima omogućuje pristup informacijama i putem e-maila: info@uosismz.hr
- (3.) Relevantne informacije vezane uz uslugu osobne asistencije će se ažurirati i objavljivati na mrežnoj stranici udruge kao i na stranicama društvenih mreža kojima udruga upravlja.

III. DOSTUPNOST USLUGE

1. Raspoloživi resursi

Članak 5.

- (1.) Maksimalni mjesečni broj usluga koje udruga može osigurati ugovaranjem temeljen je na organizacijskim kapacitetima, kao i na kapacitetima koje planira realizirati u budućnosti, a sukladno organizacijskom rastu i razvoju.

Association of persons with disabilities in Sisak-Moslavina County

- (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 izdano Rješenje nadležnog područnog ureda Zavoda za socijalni rad.
- (4.) O eventualnim razlozima za uskraćivanje usluge osobne asistencije, udruga će o istom informirati osobu s invaliditetom i/ili njegovoga zakonskog zastupnika u pisanom obliku ili putem elektroničke pošte.
- (5.) 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, datumu zaprimanja prijavnice i evidencijskom broju kandidata.
- (6.) U slučaju raspoloživosti određenog broja sati usluge osobne asistencije, udruga o istom obavještava prvog kandidata s Liste o novonastaloj situaciji, predstavlja raspoloživost resursa u obliku ukupnih raspoloživih sati usluge mjesečno.
- (7.) 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.

2. Radno vrijeme i mjesto rada osobnog asistenta

Članak 6.

- (1.) 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 22:00 sata.
- (2.) Osobni asistent s kojim Udruga zaključi Ugovor o radu raspoređuje se na radno mjesto u domu korisnika. Mjesto rada osobnog asistenta se definira kao izdvojeno mjesto rada pružatelja usluge, a sukladno Izjavi korisnika¹.
- (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 udruga pravovremeno obavještava od korisnika i/ili njegovog zakonskog zastupnika.

¹ Izjava korisnika o mjestu rada osobnog asistenta sastavni je dio Pravilnika o pružanju usluge osobne asistencije – PRILOG 1.

Association of persons with disabilities in Sisak-Moslavina County

- (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 176 sati. Nastavno na Rješenje, korisnik daje Izjavu o broju sati usluge osobne asistencije koju želi koristiti.²
- (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.

IV. SURADNJA S PRUŽATELJIMA USLUGA I DRUGIM DIONICIMA

1. Suradnja Udruge s pružateljima usluga

Članak 7.

(1.) Suradnja Udruge s pružateljima podrazumijeva:

- Razmjenu informacija
- Sklapanje partnerskih ugovora
- Upućivanje korisnika koji iz objektivnih razloga ne mogu ostvariti uslugu u Udruzi
- Ispunjavanje partnerskih obaveza
- Zagovaračke aktivnosti.

2. Suradnja Udruge s lokalnom zajednicom

Članak 8.

(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.

² Izjava korisnika o broju sati usluge osobne asistencije sastavni je dio Pravilnika o pružanju usluge osobne asistencije – PRILOG 2.

Association of persons with disabilities in Sisak-Moslavina County

3. Suradnja Udruge sa zastupnicima korisnika usluga**Članak 9.**

- (1.) Uvažavajući pozitivne propise koji se odnose na prava na samoodređenje osoba s invaliditetom koje su korisnici usluge osobne asistencije, dužnost udruge je da zastupnicima 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 udruge biti u kontaktu sa zakonskim zastupnikom, davati mu informacije o eventualnim promjenama u načinu provedbe usluge, komunicirati o eventualnim poteškoćama u provedbi usluge te dogovarati terenske posjete.
- (3.) Dužnost je 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 10.**

- (1.) Ovaj Pravilnik regulira opće kriterije za prijem i isključivanje korisnika u/iz usluge osobne asistencije u skladu sa svrhom usluge.
- (2.) U skladu s licenciranim kapacitetima Udruge, korisnici mogu biti uključeni u uslugu temeljem izdanog Rješenja nadležnog Zavoda za socijalni rad.

1. Uključivanje korisnika u uslugu**Članak 11.**

- (1.) Postupak za uključivanje korisnika u pojedinu uslugu vrši se na temelju zaprimljenog Rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad, kojim se priznaje korisniku pravo na uslugu osobne asistencije.
- (2.) Kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu definiraju se prema specifičnostima pojedine usluge. Osnovni kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu su:
 - raspoloživost kapaciteta usluge, s obzirom na prostor, moguć broj korisnika, i mogućnosti prijevoza,
 - zadovoljeni administrativni uvjeti,
 - zadovoljeni uvjeti s obzirom na dob, preostale sposobnosti i stupanj socijalizacije u skladu sa svrhom usluge,
 - potreba korisnika za određenom uslugom,
 - prioritet uključivanja prema listi čekanja za uključivanje u pojedinu uslugu.

Članak 12.

Navedeni kriteriji nisu namijenjeni diskriminaciji pojedinih korisnika nego služe kao smjernice s ciljem procijene korisnosti uključivanja korisnika, adekvatnosti usluge za korisnika, te mogućnosti pružanja kvalitetne usluge.

Članak 13.

Po ispunjavanju uvjeta iz članka 10. i 11. ovoga Pravilnika, Udruga, kao davatelj usluge i Korisnik (ili u njegovo ime zakonski zastupnik), kao korisnik usluge potpisuju Ugovor o korištenju usluge.

2. Isključivanje korisnika iz usluge

Članak 14.

- (1.) Isključivanje korisnika iz usluge može biti privremeno i trajno.
- (2.) Privremeno isključenje podrazumijeva kraći vremenski rok, o čemu odluku donosi udruga.
- (3.) Udruga kao pružatelj usluge ima pravo zatražiti pokretanje postupka privremenog isključenja korisnika iz usluge u slučajevima:
 1. konzumiranja i donošenja alkohola u prostore gdje se usluga obavlja,
 2. napuštanja prostora bez odobrenja,
 3. neprihvatljivih ponašanja korisnika (vrijeđanje, dolazak pod opijatima, kršenja pravila ponašanja, provođenje samovolje, prijetnji radnicima i ostalim korisnicima, snimanje radnika i korisnika, korištenje nepristojnih riječi i izraza, nanošenje štete materijalnim resursima, i sl.),
 4. promjena u zdravstvenom stanju,
 5. nesudjelovanja u aktivnostima usluge.
- (4.) Udruga kao pružatelj 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. povrede odredbi Statuta Udruge, te odredbi članka ovoga Pravilnika, koji reguliraju obveze korisnika,
 5. dobrovoljno otkazivanje usluge od strane korisnika ili zakonskog zastupnika.
- (5.) Odluku o pokretanju postupka privremenog ili trajnog isključenja donosi Upravni odbor.
- (6.) Ostali kriteriji za isključivanje iz usluge mogu biti definirani Ugovorom za samu uslugu, a prema specifičnostima pojedine usluge.

Članak 15.

- (1.) Zaposlenik udruge, voditelj programa u slučajevima navedenim u članku 14., stavka 3. i stavka 4., mora obaviti razgovor s korisnikom i/ili zakonskim zastupnikom, te izreći mjeru privremenog isključivanja, odrediti vrijeme trajanja mjere, te ih upozoriti na moguće posljedice ponavljanja takvoga ponašanja.
- (2.) Zaposlenik udruge, voditelj programa 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 Izvršnog direktora.

O provedenom postupku Izvršni direktor mora izvijestiti Upravni odbor koji može donijeti odluku o isključivanju iz usluge.

Članak 16.

- (1.) U slučajevima iz članka 14, stavka 4, točke 5., korisnik/zakonski zastupnik ispunjava obrazac Zahtjev za otkazivanje usluge³.
- (2.) Danom navedenim u Zahtjevu, prestaju sva prava i obveze definirana Ugovorom o pružanju usluge.

Članak 17.

Postupak prigovora za uključivanje i isključivanje u uslugu, definiran je člankom 26. ovoga Pravilnika.

VI. RADNICI

Članak 18.

- (1.) Usluge provode osobni asistenti, te su njihove kompetencije i zaduženja propisana člankom 22. Pravilnika o radu Udruge osoba s invaliditetom Sisačko-moslavačke županije.
- (2.) Dio tima za provedbu usluge čine i volonteri i honorarni radnici koji se angažiraju prema potrebi.
- (3.) Uslugom rukovodi voditelj programa određen između zaposlenika Udruge imenovan od strane Izvršnog direktora ili zaposlen u sklopu natječaja.
 - 3.1. Voditelji usluga u okviru svojih poslova moraju voditi dokumentaciju usluge, te pratiti evidenciju rada i radne sate radnika uključenih u uslugu, a koju su oni dužni predati voditelju usluge.
 - 3.2. Voditelji usluga neposredno su nadređeni radnicima određene usluge, te su odgovorni za njihov rad, resurse i dokumentaciju izvršnom direktoru.

³ Zahtjev za otkazivanje usluge sastavlja je dio ovoga Pravilnika - PRILOG 3.

Association of persons with disabilities in Sisak-Moslavina County

- 3.3. Radnici u okviru svojih poslova moraju voditi dokumentaciju usluge, evidenciju o radu i radnim satima, koju su dužni predati voditelju usluge.
- 3.4. Za svoj rad odgovorni su voditelju usluge.

Članak 19.

- (1.) Radnici su u svom radu obavezani poštivati važeće zakonske propise o povjerljivosti podataka, Pravilnik o radu, dužni su održavati najviši stupanj profesionalnosti i profesionalnih vještina istraživanjem literature i prisustvovanjem internim edukacijama Udruge.

Članak 20.

- (1.) Udruga u okviru svojih mogućnosti i potreba provodi interne edukacije.
- (2.) Radnici koji su pohađali edukacije ili stručno usavršavanje obavezni su provesti internu edukaciju ostalih radnika u svrhu održavanja kvalitete rada.

VII. SOCIJALNE USLUGE REGULIRANE PRAVILNIKOM

1. Aktivnosti osobne asistencije

Članak 21.

- (1.) Aktivnosti osobne asistencije uključuju pripremu i provedbu usluge.

Provedba aktivnosti osobne asistencije uključuje pomoć i podršku osobnih asistenata korisnicima navedene usluge kod održavanja osobne higijene, hranjenja pri osobnoj higijeni korisnika, pri održavanju higijene stambenog prostora korisnika, u kućanskim poslovima, u aktivnostima svakodnevnog života ovisno o fizičkim potrebama korisnika, u socijalnim aktivnostima korisnika, obavljanje administrativnih poslova, kod pratnje pri kretanju u lokalnoj zajednici. Provedba aktivnosti kontinuirano se prati kroz rad osobnih asistenata, ali i ponašanja korisnika i obitelji.

2. Korisnici aktivnosti i kriteriji za uključivanje

Članak 22.

- (1.) Aktivnost je namijenjena osobama osoba s invaliditetom koja je navršila 18 godina i koja pravo na uslugu osobne asistencije ostvaruje temeljem Zakona o osobnoj asistenciji, s ciljem pružanja potpore u aktivnostima svakodnevnog života.
- (2.) Kod uključivanja korisnika primjenjuju se i odredbe ovoga Pravilnika.

- (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.

3. Prava korisnika

Članak 23.

- (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 stavka 1.ovoga članka, odnose se na članove obitelji,
- (3.) Korisnik ima pravo na samostalan odabir asistenta, na način:
- a)Svaki korisnik može sam predložiti osobu koja bi obavljala poslove osobne asistencije. Ukoliko nema takvu osobu, Udruga šalje asistenta kod korisnika na upoznavanje. Korisnik je dužan obavijestiti Udrugu o prihvaćanju 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.
- c)U slučaju nesporazuma između korisnika i asistenta, Udruga posreduje u rješavanju istoga i o tome vodi evidenciju,
- (4.) 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,
- (5.) Korisnik ima pravo na povjerljivost i poštovanje sebe osobno i članova svoje obitelji
- (6.) Korisnik ima pravo na pravilno i pravodobno obavljanje poslova koji su temeljeni na njegovim potrebama,
- (7.) Korisnik ima pravo na objektivno, nepristrano i neovisno o izvanjskim stavovima i pritiscima odlučivati o aktivnostima koje su mu potrebne,
- (8.) Korisnik ima pravo utvrđivati osobne prioritete pri obavljanju aktivnosti.
- (9.) U slučaju kršenje prava iz ovoga članka, korisnik ima pravo uputiti pritužbu Voditelju usluge.

4. Obveze korisnika

Članak 24.

- (1.) Obveza je korisnika poštivati odredbe 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 odredbama ovog Pravilnika.
- (4.) Obveza je korisnika da pravodobno obavijestiti osobnog asistenta o svim planiranim zadacima, te mu osigura potrebne informacije kako bi osobni asistent svoje dužnosti mogao 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 poštivati dogovorene rokove pružanja usluge osobnog asistenta,
- (7.) Obveza je korisnika poštovati odredbe ugovora o radu koje je udruga kao poslodavac sklopila 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.) Ostale obveze korisnika mogu biti definirane u propozicijama natječaja i drugim dokumentima ugovornog tijela, te su oni obvezni za korisnika usluge.

5. Isključivanje korisnika

Članak 25.

- (1.) Postupak i razlozi za isključivanje korisnika iz aktivnosti definirani su odredbama od članka 14. do članka 16. ovoga Pravilnika.

Članak 26.

- (1.) Svaki korisnik ili njegov zakonski zastupnik, ima se pravo žaliti na postupak uključivanja ili isključivanja iz usluge, propuste u provedbi usluge, neadekvatnost usluge, te na sve ono što utječe na kvalitetu usluge koju korisnik prima.

Članak 27.

- (1.) Pojedinačne odgovornosti i zaduženja osobnih asistenata jasno su definirane Ugovorom o osiguravanju osobne asistencije i ovise o svakom korisniku ponaosob,
- (2.) Svaki osobni asistent:
 - dužan je voditi evidenciju o radnom vremenu/radnim satima,
 - dužan je izrađivati mjesečni izvještaj o radu,
 - obavezan je držati se svojih zadataka i obavljati ih kvalitetno,

Association of persons with disabilities in Sisak-Moslavina County

- ima pravo odbiti zadatak ukoliko smatra da za njega nije sposoban i to obrazložiti,
- ima pravo predložiti ideje za rad.

6. Evidencija podataka, praćenje i izvještavanje

Članak 28.

- (1.) Evidencija se provodi putem mjesečnih evidencija obavljenih usluga i sati. Korisnik svaku evidenciju mora pregledati i potpisati.
- (2.) U ime udruge, voditelj programa je obavezan je izrađivati programsko i financijsko izvješće.
- (3.) Voditelj programa pri zaprimanju mjesečnih izvještaja od strane asistenata, jednom mjesečno obavlja individualnu superviziju radi utvrđivanja tijeka provedbe usluge, te rješavanja eventualnih poteškoća.

VIII. OSTALO

Članak 29.

- (1.) Ovaj Pravilnik stupa na snagu dana 1. ožujka 2024. godine.

Petrinja, 23. veljače 2024. godine

PREDSJEDNICA UDRUGE

Dijana Smajo



