



**UDRUGA OSOBA
S INVALIDITETOM
<<SVETI BARTOLOMEJ>>
22 300 KNIN**

Suronjina 14., 22300 Knin
tel: 022/663-312; fax: 022/664-900;
IBAN: HR54 2407 0001 1005 7291 5
IBAN: HR56 2407 0001 5003 2724 2
OTP banka, Knin
OIB: 36106556146 MB: 01483641
bartolomej@uosisb-knin.hr
www.uosisb-knin.hr

**PRAVILNIK O PRUŽANJU USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE
– UDRUGA SVETI BARTOLOMEJ**

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.

Svrha ovog Pravilnika je precizno definirati uvjete pružanja usluge korisnicima u cilju unaprjeđenja postupaka i procedura u pružanju izvaninstitucionalnih oblika skrbi korisnicima na području Šibensko-kninske županije.

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 Udruge s kojima je sklopljen ugovor ili sporazum o suradnji te drugih pružatelja socijalnih usluga, posebno Zavoda za socijalni rad s područja Šibensko-kninske županije te lokalne samouprave s kojima Udruga razvija uspješnu suradnju.

1. Svrha pružanja usluge osobne asistencije

Članak 2.

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.

Usluga osobne asistencije provodi se u skladu sa Zakonom o osobnoj asistenciji i Standardima kvalitete predstavljenim u ovom dokumentu, vodeći se osnovnim načelima rada:

- načelom najboljeg interesa korisnika,
- poštivanjem ljudskih prava i dostojanstva korisnika,
- poštivanjem različitosti i ravnopravnosti,

- 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.

Sve relevantne informacije o usluzi osobne asistencije, njenom sadržaju, trajanju, uvjetima i postupku ostvarivanja, nalaze se na mrežnim stranicama udruge [https:// uosisbknin.hr/socijalne-usluge/](https://uosisbknin.hr/socijalne-usluge/)

Uz internetsku dostupnost informacija, udruga će sadašnjim i potencijalnim korisnicima, njihovim obiteljima i drugim relevantnim dionicima omogućuje pristup informacijama osobnim dolaskom u Udrugu, telefonom i putem tiskanih brošura.

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

1. *Raspoloživi resursi*

Članak 5.

Maksimalni mjesečni broj usluga koje udruga može osigurati ugovaranjem temeljen je na organizacijskim kapacitetima kojim je organizacija raspolagala u razdoblju od 2021. do 2023. godine i na kapacitetima koje planira realizirati i proširiti u budućnosti, a sukladno strateškim ciljevima te organizacijskom rastu i razvoju.

Udruga osigurava kapacitete za pružanje usluge osobne asistencije osobama s invaliditetom kojima je na temelju procjene i izdanog Rješenja nadležnog područnog Zavoda za socijalni rad.

Osobe s invaliditetom koje ispunjavaju kriterije sukladno Članku 34. Zakona o osobnoj asistenciji, a kojima se ne može osigurati pružanje usluge osobne asistencije iz objektivnih razloga, upućuju se na druge licencirane pružatelje usluge osobne asistencije sukladno Adresaru pružatelja opisanog u Članku 7. ovog Pravilnika.

O razlozima za uskraćivanje usluge osobne asistencije, voditelj usluge će o istom osobu s invaliditetom i/ili njegovoga zakonskog zastupnika informirati osobno ili u pisanom obliku ili putem elektroničke pošte.

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 Rješenja Zavoda za socijalni rad 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 prihvaćanja kandidata, istog uputiti o sljedećim koracima koje je nužno provesti kako bi se izdalo Rješenje o pružanju 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.

2. Radno vrijeme pružatelja usluge

Članak 6.

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 20:00 sati ovisno i potrebi korisnika i dogovora rada s osobnim asistentom.

Osobni asistent s kojim Udruga zaključi Ugovor o radu na ne/određeno 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.

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 s kojim Udruga ima uređen partnerski sporazum o suradnji.

IV. SURADNJA S PRUŽATELJIMA USLUGA I DRUGIM DIONICIMA

3. Adresar drugih pružatelja usluga

Članak 7.

Radi prikupljanja informacija i uspostavljanja suradnje s drugim pružateljima usluga Udruga ima uvid u Adresar pružatelja socijalnih usluga izrađen od strane Ministarstva.

Suradnja s drugim pružateljima usluga odvija se kontinuiranom komunikacijom, prikupljanjem informativnih materijala te ažuriranjem informacija o njihovim uslugama.

Prikupljanje i ažuriranje informacija o uslugama drugih pružatelja putem Adresara pružatelja socijalnih usluga vodi voditelj usluge osobne asistencije.

4. Suradnja

Članak 8.

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.

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.

5. Upućivanje korisnika drugim pružateljima usluga

Članak 9.

Postupak upućivanja korisnika drugim pružateljima usluge osobne asistencije:

- 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,
- voditelj usluge kontaktira s drugim pružateljima, koordinira uslugu ili premještaj,
- načini izvještavanja, praćenja i koordiniranja aktivnosti uređeni su partnerskim sporazumom.

6. Suradnja Udruge s pružateljima usluga

Članak 10.

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.

Obaveza kvalitetne komunikacije s pružateljima uključuje:

- dostavu polu/godišnjih izvještaja Ministarstvu,
- pozivanje na manifestacije udruge,
- spominjanje pružatelja u medijskim istupima.

7. Suradnja Udruge s lokalnom zajednicom

Članak 11.

Suradnja s lokalnom zajednicom podrazumijeva surađivanje s:

- lokalnim institucijama,
- lokalnom vlasti,
- zavodima za socijalni rad,
- udrugama osoba s invaliditetom,
- stručnjacima i
- medijima.

Dužnost je Upravnog odbora da na prijedlog Predsjednika procjeni potrebu za suradnjom, način i oblik suradnje s lokalnom zajednicom u svrhu povezivanja, umrežavanja i jačanja kapaciteta Udruge.

Dužnost je Predsjednika 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.

8. Suradnja Udruge s roditeljima skrbnicima ili zastupnicima korisnika usluga

Članak 12.

Uvažavajući pozitivne propise koji se odnose na prava na samoodređenje osoba s invaliditetom koje su korisnici usluge osobne asistencije, dužnost je voditelja da roditelju skrbniku/zakonskim zastupnikom 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 roditeljem skrbnikom/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 roditelja skrbnika ili zakonskog zastupnika pravovremeno i jasno informirati, obrazložiti i dokazima potkrijepiti svaku promjenu u statusu korisnika usluga.

V. OPĆI KRITERIJI POČETAK I PRESTANAK USLUGE

Članak 13.

Ovaj Pravilnik regulira opće kriterije za početak i prestanak pružanja usluge osobne asistencije korisniku u skladu sa svrhom usluge.

Članak 14.

Korisnik kod Zavoda za socijalni rad predlaže pružatelja usluge osobne asistencije.

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.

Članak 15.

Korisnik koji uslugu osobne asistencije koristi na temelju ugovora iz sklopljenog između korisnika i pružatelja usluge u cijelosti snosi troškove usluge.

9. Početak pružanja usluge osobne asistencije

Članak 16.

Postupak za početak pružanja usluge vrši se na temelju rješenja Zavoda za socijalni rad. Početak pružanja usluge se vrši potpisivanjem Ugovora između pružatelja i korisnika.

Članak 17.

Po primitku rješenja Zavoda za socijalni rad, ili ugovora sklopljenog između korisnika i pružatelja usluge Udruge, kao davatelj usluge i Korisnik (ili u njegovo ime roditelj skrbnik ili staratelj), kao korisnik usluge potpisuju Izjave korisnika usluge osobne asistencije o broju sati usluge i Izjavu korisnika – izdvojeno radno mjesto korištenja usluge.

Članak 18.

Osobni asistenti su u svom radu obavezani poštivati važeće zakonske propise o povjerljivosti podataka, Pravilnik o radu i Etički kodeks za osobnog asistenta i korisnika usluge.

Članak 19.

Osobni asistenti Udruge dužni su održavati najviši stupanj profesionalnosti i profesionalnih vještina pohađanjem edukacija i tečajeva, samostalnim istraživanjem literature i prisustvovanjem internim edukacijama koje organizira Udruga.

Udruga u okviru svojih mogućnosti i potreba provodi interne edukacije i sufinanciranje stručnog usavršavanja osobnih asistenata.

Članak 20.

Informacije o usluzi osobne asistencije Udruge dostupne su putem internetske stranice Udruge (www.uosisb-knin.hr), elektronske pošte (bartolomej@uosisb-knin.hr), Facebook profila (<https://www.facebook.com/uosisvetibartolomej/>) te putem telefona (+385 22 663 312; 095 407 1294).

Članak 21.

Socijalna usluga osobna asistencija, dio je programa rada Udruge, te međusobno se dopunjuje i koordinira u svrhu zadovoljavanja svih potreba korisnika usluga.

10. Dokumentacija usluge osobne asistencije

Članak 22.

Udruga, uz vođenje evidencije o članstvu, koju je obvezna voditi prema Zakonu o udrugama, vodi i posebnu evidenciju korisnika osobne asistencije.

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

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

Članak 23.

Osnovne smjernice za vođenje dokumentacije pojedinih usluga 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, planove rada i izvještaje o radu radnika,
- dokumentacija sadrži osobne i zdravstvene kartone svih korisnika (osobni podaci, potrebna rješenja, medicinska dokumentacija),
- dokumentacija pojedinih usluga mora biti u najvećoj mjeri usuglašena što se tiče izgleda, količine podataka i načina obrade.

Dokumentacija koja se tiče radnika i učinjenih troškova usluge, čuva se u uredu Udruge, i dostupna je članovima upravnih tijela i djelatnicima koji rade nadležne poslove.

Dokumentacija koja se odnosi na korisnike čuva se u uredu voditelja usluge. Odgovornost za čuvanje iste u nadležnosti je voditelja usluge koji ujedno odlučuje o daljnjem pristupu.

Članak 24.

Udruga na svojim službenim internetskim stranicama i u brošurama ima objavljen sadržaj i uvjete socijalne usluge osobne asistencije.

Udruga ima objavljen Zahtjev za uslugu osobne asistencije koja sadrži osnovne informacije i potrebnu dokumentaciju koju kandidat za uslugu osobne asistencije treba pribaviti prije predaje Zahtjeva Zavodu za socijalni rad.

Članak 25.

Zbog lakše komunikacije i vidljivosti same aktivnosti, koriste se dva naziva i to puni naziv u svim službenim dokumentima, oznakama i medijskim istupanjima, te skraćeni naziv na proizvodima, medijskim istupima, internim dokumentima i oznakama.

Puni naziv aktivnosti je: usluga osobne asistencije.

Skraćeni naziv aktivnosti je: Osobni asistent (u daljnjem tekstu).

11. Opis aktivnosti usluge

Članak 26.

Usluga se provodi kao program ugovornog tijela nadležnog ministarstva.

Svrha usluge je osigurati individualiziranu osobnu podršku korisniku s najtežim stupnjem invaliditeta u zadovoljavanju njegovih osnovnih svakodnevnih potreba, kako bi se povećala njihova socijalna uključenost i samostalnost pri sudjelovanju u aktivnostima svakodnevnog života, sukladno principima neovisnog življenja koje osobi s invaliditetom pruža mogućnost izbora i kontrole nad vlastitim životom.

Sadržaj usluge je u potpunosti je individualiziran prema specifičnim potrebama svakog korisnika.

12. Radnici

Članak 27.

Uslugu osobne asistencije provode radnici udruge i to: voditelj usluge i osobni asistenti.

Članak 28.

Pojedinačne odgovornosti i zaduženja osobnih asistenata jasno su definirane Ugovorom o osiguravanju osobne asistencije i ovise o svakom korisniku ponaosob.

Svaki osobni asistent:

- dužan je voditi evidenciju o radnom vremenu/radnim satima,

- dužan je voditi izvještaj o svakodnevnom radu,
- dužan je izrađivati mjesečni izvještaj o radu temeljem dnevnih evidencija,
- dužan je voditi stručnu/tehničku dokumentaciju iz povjerenog područja,
- obvezan je držati se svojih zadataka, dnevnog rasporeda i ostalih rasporeda i obavljati ih kvalitetno,
- ima pravo odbiti zadatak ukoliko smatra da za njega nije sposoban i to obrazložiti,
- ima pravo predložiti ideje za rad.

13. Vrijeme dostupnosti aktivnosti

Članak 29.

Aktivnost koordinira voditelj usluge u uredu Udruge a provode ju osobni asistenti u domovima korisnika, Udruzi i njihovoj lokalnoj zajednici.

Vrijeme pružanja usluge na dnevnoj razini, dogovara se s korisnikom, a na mjesečnoj razini ona je propisana Rješenjem Zavoda za socijalni rad.

14. Usluga osobne asistencije

Članak 30.

Usluga osobne asistencije uključuje pripremu i provedbu usluge.

Provedba usluge osobne asistencije uključuje pomoć i podršku osobnih asistenata korisnicima navedene usluge kod održavanja osobne higijene, hranjenja, transfera, uspostavljanja komunikacije, obavljanja sitnih kućanskih poslova, kupovine, administrativnih poslova i različitih socijalnih aktivnosti te kod pratnje pri kretanju u lokalnoj zajednici. Provedba aktivnosti kontinuirano se prati kroz rad osobnih asistenata, ali i ponašanja korisnika i obitelji.

15. Korisnici usluge i kriteriji za uključivanje

Članak 31.

Usluga je namijenjena osobama s invaliditetom 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.

Kod početka pružanja usluge korisnika primjenjuju se i odredbe članka 13. i 14. ovoga Pravilnika.

Prioritet početka pružanja usluge 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.

16. Prava korisnika

Članak 32.

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 stavka 1.ovoga članka, odnose se na članove obitelji,

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 i probno razdoblje zajedničkog rada od tri do pet dana. Nakon isteka tog razdoblja 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, u kojem je definirano: tko je korisnik usluge, razdoblje provođenja usluge, obveze i prava asistenta, obveze i prava udruge, te druge elemente koje sadrži ugovor o radu.
- c) U slučaju nesporazuma između korisnika i asistenta, Udruga posreduje u rješavanju istoga i o tome vodi evidenciju.

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.

Korisnik ima pravo na objektivno, nepristrano i neovisno o izvanjskim stavovima i pritiscima odlučivati o aktivnostima koje su mu potrebne.

Korisnik ima pravo utvrđivati osobne prioritete pri obavljanju aktivnosti.

U slučaju kršenja prava iz ovoga članka, korisnik ima pravo uputiti pritužbu Voditelju usluge.

17. Obveze korisnika

Članak 33.

Obveza je korisnika poštivati odredbe Etičkog kodeksa, Statuta Udruge 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 poštuje odredbe Pravilnika o pružanju usluge osobne asistencije i Etički kodeks za osobnog asistenta i korisnika usluge.

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; plan se pravi 7 dana unaprijed.

Obveza je korisnika da u organizaciji rada definira zadatke.

Obveza je korisnika poštivati dogovorene rokove pružanja usluge osobnog asistenta.

Obveza je korisnika poštovati odredbe ugovora o radu koje je udruga kao poslodavac sklopila s osobnim asistentom.

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

Ostale obveze korisnika mogu biti definirane i drugim aktima Udruge, te su oni obvezni za korisnika usluge.

18. Prestanak pružanja usluge

Članak 34.

Postupak i razlozi za prestanak pružanja usluge korisnika iz aktivnosti, mogu biti definirani i propozicijama ugovornog tijela i obvezujući su i za pružatelja i za korisnika usluge.

Članak 35.

Svaki korisnik ili njegov zakonski zastupnik, ima se pravo žaliti na postupak početka ili prestanka pružanja usluge, povrede odredbi Etičkog kodeksa, propuste u provedbi usluge, neadekvatnost usluge, te na sve ono što utječe na kvalitetu usluge koju korisnik prima.

19. Evidencija podataka, praćenje i izvještavanje

Članak 36.

Evidencija se provodi putem plana rada, dnevnih i mjesečnih evidencija obavljenih usluga i sati. Korisnik svaku evidenciju mora pregledati i potpisati.



A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.