



UDRUGA OSOBA S INTELKTUALNIM TEŠKOĆAMA I NJIHOVIH OBITELJI „MALI PRINC“

Ulica kralja Tomislava 5, 48350 Đurđevac, OIB: 65549367874, IBAN: HR7923600001101385448 ZABA,
tel/fax: 048-811-384, e-mail: mali.princ.dju@gmail.com, adresa: www.udrugamrdju.hr

Na temelju članka 72. Statuta Udruge osoba s intelektualnim teškoćama i njihovih obitelji "Mali princ", na sjednici Upravnog odbora Udruge održanoj 29.12.2023. godine usvojen je:

PRAVILNIK O PROVOĐENJU USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE

Članak 1.

- (1) Osobna asistencija je socijalna usluga kojom osobni asistent osigurava pomoć i podršku osobi s invaliditetom.
- (2) Osoba s invaliditetom je osoba koja ima dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njezino puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima.
- (3) 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.
- (4) Pružatelj usluge osobne asistencije je Udruga osoba s intelektualnim teškoćama i njihovih obitelji "Mali princ" (u daljnjem tekstu „Pružatelj“).

Članak 2.

Uloga osobnog asistenta je pružanje asistencije osobama s invaliditetom u onim aktivnostima koje bi osoba mogla obavljati sama da nema tjelesnih ili intelektualnih teškoća, a sukladno članku 2. Zakonu o osobnoj asistenciji kojim je propisano da je osobna asistencija socijalna usluga kojom se osigurava pomoć i podrška 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.

Članak 3.

- (1) Posao osobnog asistenta određuje korisnik usluge osobne asistencije ili roditelj/skrbnik korisnika usluge asistencije ovisno o specifičnim potrebama svakog korisnika poštujući odobreni broj sati usluge.
- (2) Područja podrške korisnicima su:
 - **POKRETLJIVOST/MOBILNOST:** održavanje stabilnog položaja kod sjedenja, promjena položaja u krevetu, premještanje/transfer/vertikalizacija, kretanje u stambenom prostoru uz pomagala, kretanje izvan stambenog prostora, korištenje javnog prijevoza, vožnja osobnim vozilom.
 - **BRIGA O SEBI:** osobna higijena lica, osobna higijena tijela, korištenje WC-a, zbrinjavanje vezano uz inkontinenciju i njegu trajnog katetera, urostome ili stome, svlačenje, oblačenje, hranjenje i pijenje, pomoć pri rukovanju ortopedskim i medicinskim pomagalicama.
 - **POMOĆ U KUĆANSTVU:** nabava namirnica i kupovina, priprema obroka, jednostavni kućanski poslovi, administrativne aktivnosti.
 - **PODRŠKA SOCIJALNOM FUNKCIONIRANJU:** aktivnosti visokog obrazovanja i cjeloživotnog učenja, kulturna, vjerska, sportska i druga društvena događanja, treninzi, aktivnosti slobodnog vremena, održavanje kontakta s drugim ljudima, odlazak liječniku, boravak u zdravstvenoj ustanovi za vrijeme kraćeg liječenja/rehabilitacije, briga o vlastitoj djeci predškolske dobi, korištenje asistivne tehnologije.
- (3) Poslodavac osobnim asistentima je Udruga Mali princ, a mjesto rada određuje korisnik osobne asistencije, odnosno roditelj/skrbnik korisnika ovisno o planiranim aktivnostima.

Članak 4.

- (1) Sadašnji i potencijalni korisnici usluge, njihove obitelji i drugi relevantni dionici imaju pravo na iscrpne i točne informacije o usluzi osobne asistencije a mogu ih dobiti:
 - Osobnim dolaskom kod pružatelja usluge (Udruga Mali princ, Đurđevac, Kralja Tomislava 5) radnim danom od 7,30 do 15,00 sati na broj 098-487-385 (predsjednica Udruge i voditelj rada i financijskog poslovanja Udruge) ili 099-474-5320 (voditelj osobne asistencije) a uz prethodnu najavu. Prostor Udruge prilagođen je osobama s invaliditetom.
 - Slanjem upita na e-mail: mali.princ.dju@gmail.com
 - Na Internet stranici Udruge <https://www.udrugamrdju.hr/>



UDRUGA OSOBA S INTELKTUALNIM TEŠKOĆAMA I NJIHOVIH OBITELJI „MALI PRINC“

Ulica kralja Tomislava 5, 48350 Đurđevac, OIB: 65549367874, IBAN: HR792360001101385448 ZABA,
tel/fax: 048-811-384, e-mail: mali.princ.dju@gmail.com, adresa: www.udrugamrdju.hr

- Putem letka dostupnog u Udruzi, na Internet stranici Udruge i u Hrvatskom zavodu za socijalni rad Podružnica Đurđevac

(2) Udruga kao pružatelj usluge razmjenjuje informacije o raspoloživosti pružanja usluge i mogućnostima korištenja s drugim srodnim pružateljima usluge upisanim u upisnik pravnih osoba koje pružaju uslugu osobne asistencije.

(3) Ukoliko se osobi koja ostvaruje pravo na uslugu ono uskrati zato što pružatelj u tom trenutku nema mogućnosti za pružanje usluge, tu se osobu upućuje drugom odgovarajućem pružatelju usluge.

(4) Svako uskraćivanje usluge bez obzira na razlog se obrazlaže pisanim putem ili putem elektroničke pošte mali.princ.dju@gmail.com.

Članak 5.

(1) Korisnik odnosno njegov skrbnik prilikom prijave podnošenja zahtjeva za uslugom osobne asistencije Hrvatskom zavodu za socijalni rad dužan je kontaktirati pružatelja usluge odnosno voditelja osobne asistencije ili osobu ovlaštenu za zastupanje Udruge o mogućnostima i raspoloživosti pružanja usluge.

(2) Nakon dostave rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad kojim se korisniku priznaje pravo na uslugu osobne asistencije, pružatelj usluge u što kraćem roku dogovara zapošljavanje osobnog asistenta poštujući želje i potrebe korisnika.

(3) Korisnika odnosno njegovog skrbnika voditelj osobne asistencije pružatelja usluge priprema na pružanje usluge upoznavajući ga sa ovim Pravilnikom, Etičkim kodeksom osobnih asistenata i drugim internim aktima Udruge, a koji dokumenti su dostupni i na Internet stranici Udruge <https://www.udrugamrdju.hr/>

(4) Korisnik odnosno njegov skrbnik se dogovaraju s osobnim asistentom o načinu pružanja usluge.

(5) Pripreme i planiranje za dolazak osobnog asistenta provode se na način koji uvažava potrebe, životnu situaciju i izvorno životno okruženje korisnika.

(6) Promjena osobnog asistenta planira se i provodi u suradnji sa korisnikom.

Članak 6.

(1) Korisnik osobne asistencije odnosno skrbnik izrađuje plan rada prema područjima i aktivnostima podrške korisnicima sukladno članku 3. Pravilnika.

(2) Plan rada izrađuje se uz aktivno sudjelovanje korisnika, obitelji, skrbnika i pružatelja usluge a sukladno Listi procjene potreba.

(3) Plan aktivnosti redovito se prati i periodično revidira u suradnji svih korisnika, najmanje svakih šest mjeseci, a po potrebi i češće.

Članak 7.

(1) Osobni asistenti dužni su dolaziti na vrijeme na posao koje je prethodno dogovoreno s korisnikom usluge osobe asistencije odnosno skrbnikom korisnika usluge asistencije.

(2) Broj radnih sati osobnog asistenta uključuje fleksibilno radno vrijeme, kao i mogućnost rada neradnim danima i blagdanima te u večernjim satima, a prema dogovoru korisnika i osobnog asistenta.

(3) Osobni asistenti dužni su do kraja radnoga tjedna obavijestiti voditelja osobne asistencije o radnom vremenu za sljedeći tjedan dogovoren u suradnji i komunikaciji s roditeljem.

Članak 8.

(1) Osobni asistenti su dužni poštivati pravila kulturnog ponašanja i ophođenja u sredini u kojoj obavljaju asistenciju sukladno Etičkom kodeksu Udruge Mali princ i Etičkog kodeksa osobnih asistenata.

(2) Za vrijeme obavljanja asistencije strogo je zabranjeno korištenje mobilnih telefonskih uređaja ili sličnih naprava koje bi ometale rad asistencije.

Članak 9.

(1) Obveza svakog osobnog asistenta jest da svakodnevno vodi izvješće o radu u propisanim tablicama te tu istu na kraju mjeseca potpisuje korisnik usluge asistencije ili skrbnik korisnika usluge asistencije.

(2) Izvješće o radu mora biti potpisano od strane korisnika usluge asistencije odnosno roditelja/skrbnika korisnika, od strane samog osobnog asistenta i voditeljice osobne asistencije.

(3) Izvješće o radu uključuje broj sati rada i opis provedene aktivnosti (unijeti detaljan opis aktivnosti koje su se provodile sukladno područjima podrške korisnicima).

(4) Izvješća o radu osobni asistent je dužan slati na e-mail asistentimaliprinc@gmail.com (ukoliko se ispunjava u elektroničkom obliku) ili osobno na adresu Udruge (ukoliko se ispunjava rukom).



UDRUGA OSOBA S INTELKTUALNIM TEŠKOĆAMA I NJIHOVIH OBITELJI „MALI PRINC“

Ulica kralja Tomislava 5, 48350 Đurđevac, OIB: 65549367874, IBAN: HR7923600001101385448 ZABA,
tel/fax: 048-811-384, e-mail: mali.princ.dju@gmail.com, adresa: www.udrugamrdju.hr

(5) Uz izvješće osobni je asistent dužan i dostaviti minimalno 2 fotografije koje dokazuju pružanje usluge osobne asistencije.

Članak 10.

(1) U slučaju bolesti osobni asistent dužan je obavijestiti korisnika i poslodavca/pružatelja usluge za korištenje bolovanja te dostaviti poslodavcu potvrdu o početku bolovanja u roku od 24 sata, a doznake za bolovanje najkasnije u roku tri dana od završetka bolovanja ili nadoknaditi neprovedene sate asistencijom (uz prethodni dogovor).

(2) U slučaju bolesti korisnika asistencije, osobni asistent je u mogućnosti (uz prethodni dogovor s korisnikom usluge asistencije i poslodavcem) odraditi neprovedene sate kroz asistenciju.

(3) Odrađivanje sati neprovedenih kroz asistenciju bilo na zahtjev osobnog asistenta ili korisnika usluge asistencije, osobni asistent ne može nadoknaditi na bilo koji drugi način osim uslugom asistencije.

Članak 11.

(1) Vežano za pridržavanje epidemioloških mjera u sprečavanju epidemije COVID-19 i drugih sličnih zaraznih bolesti, sve dok su na snazi mjere HZJZ, potrebno je da osobni asistent svakodnevno prije odlaska na posao izmjeri temperaturu, provjeri da li korisnik ili članovi obitelji imaju temperaturu ili respiratorne probleme, koristi zaštitna sredstva, dezinficira ruke, radne površine, mobitel i sl. sukladno važećim uputama HZJZ.

(2) U slučaju da je osobni asistent/član obitelji osobnog asistenta/korisnik/član obitelji korisnika u samoizolaciji/izolaciji/pozitivan na koronavirus, osobni asistent je dužan odmah bez odgode o tome obavijestiti voditelja osobne asistencije.

Članak 12.

(1) Godišnji odmor može se koristiti nakon 6 mjeseci neprekinutog rada prema Zakonu o radu.

(2) Godišnji odmor osobni asistent će koristiti prema odredbama Zakona o radu i Pravilniku o radu Udruge Mali princ.

(3) Pružatelj usluge nije obvezan osigurati pružanje usluge osobne asistencije za vrijeme korištenja godišnjeg odmora osobnog asistenta.

Članak 13.

(1) Pružatelj usluge organizirat će individualne i zajedničke sastanke sa osobnim asistentima, korisnicima usluge asistencije te njihovim skrbnicima u svrhu praćenja i evaluacije projekta te edukacije osobnih asistenata u svrhu kvalitetnijeg pružanja usluge.

(2) Osobni asistenti dužni su sudjelovati na edukacijama i zajedničkim sastancima osim u slučaju posebne spriječenosti o čemu je dužan obavijestiti voditelja osobne asistencije najmanje 24 sata prije održavanja sastanka.

(3) Ukoliko osobni asistent ne prisustvuje više od 2 uzastopna sastanka bit će mu uručena pismena opomena o nepoštivanju Pravilnika o provođenju usluge osobne asistencije od strane odgovorne osobe Pružatelja usluge.

Članak 14.

(1) Voditelj osobne asistencije dužan je posjećivati korisnike usluge osobne asistencije tijekom i izvan radnog vremena asistenata te ukoliko se pokaže potreba prisustvovati prilikom provođenja usluge asistencije uz najavu i bez najave korisnicima i asistentima.

(2) Pružatelj usluge provodi evaluaciju usluge putem upitnika kojeg popunjava korisnik odnosno njegov skrbnik i to najmanje jednom u šest mjeseci provođenja usluge.

Članak 15.

(1) Odgovorna osoba za koordinaciju rada asistenata, kontrolu izvješća o radu i dogovore o odrađivanju neprovedenih sati u asistenciji je voditeljica usluge osobne asistencije (kontakt broj 099-474-5320) te osoba ovlaštena za zastupanje Udruge (kontakt broj 098-487-385).

(2) Voditeljica usluge osobne asistencije i osoba ovlaštena za zastupanje dostupne su u hitnim i kriznim situacijama.

Članak 16.

(1) Pružatelj usluge kao poslodavac zaposlenicima koji obavljaju socijalnu uslugu osobne asistencije jasno i izravno predočuje etičke i moralne mjere ophođenja koje isključuju i osuđuju bilo koji oblik nasilja i zlostavljanja, što je i temelj Etičkoga kodeksa Udruge Mali princ.



UDRUGA OSOBA S INTELKTUALNIM TEŠKOĆAMA I NJIHOVIH OBITELJI „MALI PRINC“

Ulica kralja Tomislava 5, 48350 Đurđevac, OIB: 65549367874, IBAN: HR7923600001101385448 ZABA,
tel/fax: 048-811-384, e-mail: mali.princ.dju@gmail.com, adresa: www.udrugamrdju.hr

- (2) Pružatelj usluge redovitom kontrolom provedbe pružanja svih oblika socijalnih usluga djeluje preventivno po pitanju bilo kojeg oblika nasilja ili zlostavljanja svih dionika pri pružanju socijalnih usluga.
- (3) Osobni asistent u slučaju bilo kojeg oblika nasilja i/ili zlostavljanja može se obratiti Pružatelju socijalne usluge koja jamči pravo na njegovu privatnost te poduzimanje daljnjih koraka radi zaštite žrtve i sprečavanja ponavljanja prijavljenog oblika nasilja, kao i primjerenu skrb o pravima žrtve nasilja.
- (4) Svjedok nasilja ili žrtva nasilja prijavljuje Pružatelju usluge na jedan od sljedećih mogućih načina: elektroničkom poštom na mali.princ.dju@gmail.com ili asistentimaliprinc@gmail.com, pisanim putem na adresu Ulica kralja Tomislava 5, Đurđevac, osobnim dolaskom u sjedište Udruge Mali princ.
- (5) U slučaju prijave bilo kojeg oblika nasilja ili zlostavljanja, a u kojem je počinitelj nasilja aktivni dionik socijalne usluge koju pruža Udruga, Udruga poduzima mjere sankcija i izuzimanja iz daljnje uključenosti u socijalnu uslugu.

Članak 17.

- (1) Korisnik socijalne usluge osobne asistencije, osobni asistent, skrbnik korisnika osobne asistencije može podnijeti prigovor vezan uz bilo koji aspekt pružanja socijalne usluge osobne asistencije Udruzi Mali princ kao pružatelju usluge.
- (2) Korisnik socijalne usluge osobne asistencije, osobni asistent, skrbnik korisnika osobne asistencije podnosi žalbu ili prigovor na jedan od sljedećih načina: elektroničkom poštom na asistentimaliprinc@gmail.com ili mali.princ.dju@gmail.com, pisanim putem na adresu Ulica kralja Tomislava 5, Đurđevac, pisanim putem prilažanjem žalbe u sandučić prigovora na adresi sjedišta pružatelja socijalnih usluga, osobnim dolaskom u sjedište Udruge Mali princ voditelju osobne asistencije i/ili osobi ovlaštenoj za zastupanje Udruge s pisanom izjavom o podnesenoj žalbi ili prigovoru.
- (3) Ukoliko podnositelj žalbe ili prigovora nije u mogućnosti podnijeti žalbu ili prigovor na jedan od načina iz prethodnoga članka, Udruga/Pružatelj usluge dužna je osigurati osobu koja će žalbu ili prigovor podnijeti u njeno ime.
- (4) Udruga/Pružatelj usluge jamči pravovremeno reagiranje i postupanje po primitku žalbe ili prigovora, kao i aktivno postupanje u pronalasku pozitivnoga rješenja.
- (5) Udruga/Pružatelj usluge obvezuje se odgovoriti na žalbu ili prigovor u roku od 8 radnih dana.
- (6) Udruga/Pružatelj usluge vodi pisanu i elektroničku evidenciju žalbi ili prigovora u kojem dokumentira aktere, narav i prirodu žalbe te način postupanja prema danoj žalbi.
- (7) Udruga/Pružatelj usluge jamči objektivno postupanje prema žalbama ili prigovorima uz poštivanje prava i sloboda svih aktera.

Članak 18.

- (1) Udruga Mali princ kao ovlaštenu pružatelj socijalne usluge osobne asistencije uvažava i poštuje pravo svakog korisnika osobne asistencije, zaposlenika odnosno osobnog asistenta koji provodi uslugu te skrbnika/roditelja korisnika osobne asistencije na privatnost i povjerljivost u svim aspektima njegovoga života.
- (2) Udruga Mali princ kao pružatelj socijalne usluge osobne asistencije svakom akteru ove usluge jamči poštivanje privatnosti i povjerljivosti potpisivanjem izjave o povjerljivosti, kao i posebnom stavkom o poštivanju povjerljivosti naznačenoj u ugovoru o radu osobnoga asistenta.
- (3) Poštivanje privatnosti i povjerljivosti svakog pojedinca u svim aspektima njegova života temelj su i Etičkoga kodeksa Udruge Mali princ kao pružatelja socijalne usluge osobne asistencije.
- (4) U prikupljanju i pohrani podataka i informacija o korisniku usluge osobne asistencije, zaposlenika koji provodi osobnu asistenciju, skrbnika/roditelja korisnika osobne asistencije, Udruga Mali princ postupuje odgovorno brinući o odgovarajućem i povjerljivom arhiviranju dobivenih informacija i podataka.
- (5) Informacije o korisniku socijalne usluge osobne asistencije iznimno se iznose trećoj strani u iznimnim situacijama, no uz pristanak korisnika usluge i/ili roditelja/skrbnika korisnika socijalne usluge osobne asistencije.
- (6) U slučaju iznimnog iznošenja informacija o korisniku socijalne usluge osobne asistencije, provoditelj je socijalnih usluga dužan objasniti razloge iznošenja povjerljivih informacija korisniku i/ili roditelju/skrbniku korisnika.
- (7) U slučaju povrede i kršenja privatnosti i povjerljivosti korisnika socijalne usluge osobne asistencije, Udruga je Mali princ obvezana disciplinski reagirati odgovarajućom mjerom prema kršitelju zajamčenog prava te poduzeti sve moguće mjere za naknadu štete i boli oštećenoj strani.

U Đurđevcu, 29. 12. 2023.



Kristinka Stefan, predsjednica Udruge