

PRAVILNIK O PRUŽANJU USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE  
DRUŠTVA MULTIPLE SKLEROZE KARLOVAČKE ŽUPANIJE

Karlovac, siječanj 2024.

### 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 precizno definirati uvjete pružanja usluge korisnicima i njihovim obiteljima/zakonskim skrbnicima, radnicima, suradnicima i volonterima DMSKŽ te članovima upravnih i izvršnih tijela u cilju unaprjeđenja postupaka i procedura u pružanju izvaninstitucionalnih oblika skrbi korisnicima na području Karlovačke 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 DMSKŽ s kojima je sklopljen ugovor ili sporazum o suradnji te drugih pružatelja socijalnih usluga, posebno Zavoda za socijalni rad s područja Karlovačke županije i cijele Republike Hrvatske te lokalne i regionalne samouprave s kojima DMSKŽ razvija uspješnu suradnju.

#### Svrha pružanja usluge osobne asistencije

#### Članak 2.

- (1) Svrha pružanja usluge u Savezu 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.

### II. 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 DMSKŽ [www.dms-karlovac.com](http://www.dms-karlovac.com).
- (2) Uz internetsku dostupnost informacija, DMSKŽ će sadašnjim i potencijalnim korisnicima, njihovim obiteljima i drugim relevantnim dionicima omogućuje pristup informacijama i putem tiskanih materijala. Tiskani materijali nalaze se u prostorima sjedišta DMSKŽ, distribuirat će se svim relevantnim dionicima.
- (3) Sve relevantne informacije vezane uz uslugu osobne asistencije redovno će se ažurirati i objavljivati na mrežnoj stranici DMSKŽ kao i na stranicama društvenih mreža kojima udruga upravlja.

### III.

### DOSTUPNOST USLUGE

---

#### Raspoloživi resursi

### Članak 5.

- (1) Maksimalni mjesečni broj usluga koje DMSKŽ može osigurati ugovaranjem temeljen je na organizacijskim kapacitetima kojim je organizacija raspolagala u prethodnom razdoblju 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, DMSKŽ će i u sljedećem razdoblju nastaviti s razvojem i širenjem socijalnih usluga, a sukladno financijskim, materijalnim i ljudskim kapacitetima kojima će raspolagati.
- (3) DMSKŽ osigurava kapacitete za pružanje usluge osobne asistencije osobama 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 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 socijalnih usluga nadležnog Ministarstva- <https://mrosp.gov.hr/adresari/11829>
- (5) O razlozima za uskraćivanje usluge osobne asistencije, voditelj usluge će o istom osobi s invaliditetom i/ili njegovoga zakonskog zastupnika informirati u pisanom obliku ili putem elektroničke pošte.
- (6) Ukoliko postoji potreba, DMSKŽ 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 prihvatanja kandidata, pokreće postupak osiguravanja 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.

### Radno vrijeme pružatelja usluge

#### Članak 6.

- (1) Sukladno organizacijskim kapacitetima i ljudskim resursima DMSKŽ, 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 DMSKŽ 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.

## IV. SURADNJA S PRUŽATELJIMA USLUGA I DRUGIM DIONICIMA

---

### Adresar drugih pružatelja usluga

#### Članak 7.

- (1) Radi prikupljanja informacija i uspostavljanja suradnje s drugim pružateljima usluga DMSKŽ na svojim službenim web stranicama ima poveznicu na nacionalni Adresar pružatelja socijalnih usluga.
- (2) Suradnja s drugim pružateljima usluga odvija se kontinuiranom komunikacijom, prikupljanjem informativnih materijala te ažuriranjem informacija o njihovim uslugama.

### 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, DMSKŽ surađuje s drugim pružateljima socijalnih usluga kroz međusobnu koordinaciju ili međusobno upućivanje korisnika te osiguravanjem usluge koristeći ljudske potencijale te prema potrebi 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 premještajem korisnika drugim licenciranim pružateljima te o istom razgovarati s korisnikom i/ili njegovim zastupnikom.

### 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 DMSKŽ prezentira usluge drugih pružatelja te ga upućuje u daljnju komunikaciju s potencijalnim drugim pružateljem usluge,
  - kontaktira s drugim pružateljima, koordinira uslugom ili premještaj

### Suradnja DMSKŽ s pružateljima usluga

#### Članak 11.

- (1) Suradnja DMSKŽ s pružateljima podrazumijeva:
  - Razmjenu informacija
  - Upućivanje korisnika koji iz objektivnih razloga ne mogu ostvariti uslugu u DMSKŽ
  - Zajedničko praćenje aktivnosti usluge
  - Zagovaračke aktivnosti

### Suradnja DMSKŽ s lokalnom zajednicom

#### Članak 12.

- (1) Suradnja s lokalnom zajednicom podrazumijeva surađivanje s:
  - lokalnim institucijama,
  - lokalnom vlasti,
  - zavodima za socijalni rad,
  - Savezima i udrugama osoba s invaliditetom,
  - stručnjacima i medijima.
- (2) Dužnost je Predsjedništva DMSKŽ da na prijedlog predsjednika procjeni potrebu za suradnjom, način i oblik suradnje s lokalnom zajednicom u svrhu povezivanja, umrežavanja i jačanja kapaciteta DMSKŽ.
- (3) Dužnost je predsjednika DMSKŽ 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 DMSKŽ 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/zakonskom zastupniku korisnika usluga 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 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 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 uslugu<sup>1</sup> koja je objavljena na mrežnim stranicama DMSKŽ <https://www.dms-karlovac.com/>, a može se podnijeti osobno u sjedište DMSKŽ, Banjavčičeva 20, 47000 Karlovac, putem elektroničke pošte ili poštom.
- (3) Pravo na podnošenje prijavnice imaju osobe s 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 DMSKŽ, 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.

#### Uključivanje korisnika u uslugu

#### Članak 15.

- (1) Postupak za uključivanje korisnika u pojedinu uslugu vrši se na temelju ispunjene prijavnice i na temelju važećeg rješenja Zavoda za socijalni rad, te raspoloživosti kapaciteta.
- (2) Postupak za uključivanje korisnika u slučaju osobnog interesa putem samostalnog ugovaranja usluge vrši se na temelju ispunjene prijavnice, raspoloživosti kapaciteta, medicinske dokumentacije i procjene Stručnog tima.
- (3) Ovisno o usluzi procjenu primjerenosti usluge iz stavka 2 ovog članka za korisnika provodi Stručni tim DMSKŽ uz podršku vanjskih suradnika po potrebi.
- (4) Odluka o uključivanju donosi se nakon razgovora s korisnikom i/ili roditeljem (ili zastupnikom) i pozitivnog mišljenja stručnog tima.

#### Članak 16.

- (5) Uključivanje se vrši potpisivanjem Ugovora o osiguravanju usluge osobne asistencije između pružatelja i korisnika<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Prijavnica za uključivanje u uslugu osobne asistencije, sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao Prilog 1.

<sup>2</sup> Ugovor o pružanju usluge sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao prilog 2.

- (6) 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.
- (7) Kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu definiraju se prema specifičnostima usluge. Osnovni kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu su:
- Rješenje Zavoda za socijalni rad
  - raspoloživost kapaciteta usluge,
  - zadovoljeni administrativni uvjeti (prijavljeno prebivalište odnosno boravište na području Karlovačke županije, pripadnik skupine osoba s invaliditetom)
  - potreba korisnika za određenom uslugom,
  - prioritet uključivanja prema listi čekanja za uključivanje u uslugu,
  - odluka Stručnog tima o uključivanju na temelju osobnog interesa putem samostalnog ugovaranja

### Članak 17.

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 18.

Po ispunjavanju uvjeta iz članka 14. i 15. i 16. ovoga Pravilnika, DMSKŽ, 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 19.

- (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 DMSKŽ, provođenje samovolje, prijetnji asistentima i sl.),
  4. neprihvatanja predloženog osobnog asistenta od strane pružatelja više od dva puta,
  5. promjena u zdravstvenom stanju,

6. nesudjelovanja u aktivnostima usluge.
- (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 prikazivanje usluge i djelatnosti DMSKŽ,
  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 DMSKŽ te odredbi članka ovoga Pravilnika, koji reguliraju obveze korisnika,
  5. dobrovoljno otkazivanje usluge od strane korisnika ili roditelja/zakonskog zastupnika uz potpisano obrazloženje otkazivanja usluge.
- (5) Odluku o trajnom isključenju donosi Predsjedništvo.

### Članak 20.

- (1) Voditelj usluge u slučajevima navedenim u članku 19., 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 takvog ponašanja.
- (2) Voditelj usluge o postupanju iz stavka 1. ovoga članka, dužan je napraviti službenu zabilješku, koja obavezno mora sadržavati datum i vrijeme razgovora, prisutne osobe, sažetak problema i poduzete postupke te o istom obavijestiti ostale članove Stručnog tima.
- (3) Ispunjavanjem odredbi stavaka 1. i 2. ovoga članka, a ukoliko postoje temelji za isključivanje korisnika iz usluge, voditelj usluge obavezan je okupiti Stručni tim te u skladu s ovim Pravilnikom pokrenuti postupak isključivanja.

### Članak 21.

- (1) U slučajevima iz članka 19, stavka 4, točke 5., korisnik/roditelj/zakonski zastupnik ispunjava obrazac Zahtjev za otkazivanje usluge<sup>3</sup>.
- (2) Danom navedenim u Zahtjevu, prestaju sva prava i obveze definirana Ugovorom o pružanju usluge.

### Članak 22.

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

## VI. OSOBNI ASISTENTI

### Članak 23.

- (1) Aktivnosti osobne asistencije provode radnici DMSKŽ 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: osobni asistent te se sukladno Odluci o rasporedu na radno mjesto raspoređuje kod jednog ili više korisnika usluge osobne asistencije.

---

<sup>3</sup> Zahtjev za otkazivanje usluge sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao prilog 3.



- (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 uzdržavanju<sup>4</sup>.

### Članak 24.

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

### Članak 25.

- (1) DMSKŽ 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 članovima Predsjedništva, te provesti internu edukaciju ostalih radnika u svrhu održavanja kvalitete rada.

## VII.

### PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

---

### Članak 26.

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

#### 1. Prava korisnika

### Članak 27.

- (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 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

---

<sup>4</sup> Izjava osobnog asistenta kojim potvrđuje da s korisnikom nema sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao prilog 4.

tom slučaju korisnik ili zakonski zastupnik ima mogućnost popunjavanja Izjave o broju sati usluge<sup>5</sup> 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, DMSKŽ šalje asistenta kod korisnika na upoznavanje i razgovor, nakon čega je korisnik dužan obavijestiti DMSKŽ o prihvaćanju/odbijanju osobe za obavljanje poslova osobne asistencije,
  - b) po primljenoj obavijesti, DMSKŽ 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, DMSKŽ 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 28.

- (1) Obveza je korisnika poštivati odredbe Etičkog kodeksa, Statuta DMSKŽ 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.
- (8) Obveza je korisnika poštovati odredbe ugovora o radu koje je pružatelj kao poslodavac sklopio s osobnim asistentom.
- (9) Obveza je korisnika poštivati zabranu konzumiranja alkohola, droga i lijekova koji se smatraju opijatima bez liječničke potvrde o potrebi uzimanja lijekova.

---

<sup>5</sup> Izjava o broju sati usluge sastavni je dio Pravilnika, numerirana kao Prilog 5.

### VIII.

### POSTUPAK PRIGOVORA

#### Članak 29.

- (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 DMSKŽ, kršenjem prava korisnika, ljudskih prava i sl.
- (3) Sve ono što ulazi u područje rada, radnih odnosa, radnog vremena, strateških dokumenata DMSKŽ, sufinanciranja usluga, ograničenja u financijskim, prostornim i ljudskim resursima te važećih odluka Predsjedništva i drugih tijela DMSKŽ ne može biti predmet žalbe ili prigovora.
- (4) Isto se može podnijeti u sjedište DMSKŽ, kao prijedlog za poboljšanjem usluge ili donošenja nove odluke Predsjedništva i drugih tijela DMSKŽ.
- (5) Žalba ili prigovor mora biti jasan, potkrepljen i dostavljen u pisanoj formi.

#### Članak 30.

Prigovori i žalbe šalju se pisanim putem - poštom na adresu: Banjavčičeva 20, 47000 Karlovac (sa naznakom na omotnici „OTVORITI NA SJEDNICI PREDSJEDNIŠTVA“) ili elektronskom poštom na e-mail: [dms.karlovac@gmail.com](mailto:dms.karlovac@gmail.com) s naznakom „Prigovor- usluga osobne asistencije“

#### Članak 31.

- (1) Tajnica DMSKŽ prikuplja pristigle omotnice i sprema ih neotvorene u materijale za sljedeću sjednicu Predsjedništva. Prijevremeno otvaranje omotnica predstavlja kršenje Etičkog kodeksa.
- (2) Pristigla elektronska pošta otvara se za vrijeme sjednice Predsjedništva. Pristup elektronskoj pošti imaju isključivo članovi Predsjedništva te se otvaranje elektronskih poruka prije sjednice smatra kršenjem Etičkog kodeksa.

#### Članak 32.

- (1) Prigovori i žalbe stavljaju se kao obvezna točka Dnevnog reda na prvu sjednicu koja slijedi nakon zaprimljenog prigovora ili žalbe te se na sjednici otvaraju i o njima se raspravlja.
- (2) Odluku o postupanju u vezi pristiglih prigovora i žalbi donosi Predsjedništvo natpolovičnom većinom. Odluka se u pisanom obliku dostavlja pošiljatelju, predsjedniku DMSKŽ i voditeljci usluge.
- (3) Odluka o postupanju je obvezna i mora se poštivati u potpunosti.