



**PRAVILNIK O PRUŽANJU USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE
DRUŠTVA OBOLJELIH OD MULTIPLE SKLEROZE ZADARSKE ŽUPANIJE**

Zadar, 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 Društva te članovima upravnih i izvršnih tijela u cilju unaprjeđenja postupaka i procedura u pružanju izvaninstitucionalnih oblika skrbi korisnicima na području Zadarske županije i 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.

Svrha pružanja usluge osobne asistencije

Članak 2.

- (1.) Svrha pružanja usluge u Društvu 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 s 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 Saveza društava multiple skleroze Hrvatske www.sdmsmh.hr
- (2.) Uz internetsku dostupnost informacija, Društvo će sadašnjim i potencijalnim korisnicima, njihovim obiteljima i drugim relevantnim dionicima omogućuje pristup informacijama i putem tiskanih materijala.

Sve relevantne informacije vezane uz uslugu osobne asistencije redovno će se ažurirati i objavljivati na mrežnoj stranici Saveza društava multiple skleroze Hrvatske.

III. DOSTUPNOST USLUGE

Raspoloživi resursi

Članak 5.

- (1.) Maksimalni mjesečni broj usluga koje Društvo 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, Društvo će i u sljedećem razdoblju nastaviti s razvojem i širenjem socijalnih usluga, a sukladno financijskim, materijalnim i ljudskim kapacitetima kojima će raspolagati.
- (3.) Društvo 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 osobu s invaliditetom i/ili njegovoga zakonskog zastupnika informirati u pisanom obliku ili putem elektroničke pošte.
- (6.) Društvo 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 Društva, 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 Društvo zaključi Ugovor o radu 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, Društvo kao pružatelj usluge može pružiti uslugu korisnicima koji su temeljem Rješenja ostvarili mjesečno trajanje usluge u rasponu od 88 do 176 sati.
- (5.) Društvo 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 Društvo ima uređen suradnički odnos.

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 Društvo 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, Društvo 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 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 Društvu zatraži korištenje usluge izvan svog mjesta prebivališta/boravišta, voditelj usluge dužan je ispitati mogućnosti uključivanja kod drugih pružatelja usluge.

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

Suradnja Društva s pružateljima usluga

Članak 11.

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

Suradnja Društva 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 Društva da na prijedlog predsjednika i/ili podpredsjednika procjeni potrebu za suradnjom, način i oblik suradnje s lokalnom zajednicom u svrhu povezivanja, umrežavanja i jačanja kapaciteta Saveza.
- (3.) Dužnost je predsjednika Društva 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 Društva 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 uslugu¹, a može se podnijeti osobno u sjedište Društva, Josipa bana Jelačića 18, putem elektroničke pošte ili poštom.
- (3.) Pravo na podnošenje prijavnice imaju osobe s invaliditetom, a kojima se temeljem dokumentacije može utvrditi potreba za uključivanjem te primjerenost same usluge.
- (4.) U skladu s licenciranim kapacitetima Društva, korisnici mogu biti uključeni u uslugu temeljem:
- izdanog Rješenja nadležnog Zavoda za socijalni rad

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 ispunjene prijavnice i na temelju važećeg rješenja Zavoda za socijalni rad, te raspoloživosti kapaciteta.

Članak 16.

- (2.) Uključivanje se vrši potpisivanjem Ugovora o osiguravanju usluge osobne asistencije između pružatelja i korisnika².
- (3.) 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.
- (4.) 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 Grada Zadra i RH, pripadnik skupine osoba s invaliditetom)
 - potreba korisnika za određenom uslugom,
 - prioritet uključivanja prema listi čekanja za uključivanje u uslugu,

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, Društvo, 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,

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

3. kada se evidentiraju neprihvatljiva ponašanja korisnika (vrijeđanje, kršenja odredbi Etičkog kodeksa Društva, 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 Društva,
 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 Saveza te odredbi članka ovoga Pravilnika, koji reguliraju obveze korisnika,
 5. dobrovoljno otkazivanje usluge od strane korisnika ili roditelja/zakonskog zastupnika.
- (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 takvoga 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 predsjednika i/ili podpredsjednika Društva.
- (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 usluge³.
- (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 Društva i to: voditelj usluge i osobni asistenti.

³ Zahtjev za otkazivanje usluge sastavni je dio Pravilnika, numeriran kao prilog 3.

- (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 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) 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 uzdržavanju⁴.

Članak 24.

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

Članak 25.

- (1.) Društvo 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

⁴ 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 usluge⁵ 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, Društvo šalje asistenta kod korisnika na upoznavanje i razgovor, nakon čega je korisnik dužan obavijestiti Društvo o prihvatanju/odbijanju osobe za obavljanje poslova osobne asistencije,
 - b) po primljenoj obavijesti, Društvo 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 osobnog asistenta, Društvo 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 Društva 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.

⁵ 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 Društva, kršenjem prava korisnika, ljudskih prava i sl.
- (3.) Sve ono što ulazi u područje rada, radnih odnosa, radnog vremena, strateških dokumenata Društva, sufinanciranja usluga, ograničenja u financijskim, prostornim i ljudskim resursima te važećih odluka Predsjedništva i drugih tijela Društva ne može biti predmet žalbe ili prigovora.
- (4.) Isto se može podnijeti u sjedište Društva, kao prijedlog za poboljšanjem usluge ili donošenja nove odluke Predsjedništva i drugih tijela Društva.
- (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: Josipa bana Jelačića 18, 23000 Zadar (sa naznakom na omotnici „OTVORITI NA SJEDNICI PREDSJEDNIŠTVA“) ili elektronskom poštom na e-mail: doomszz@zd.t-com.hr s naznakom „Prigovor- usluga osobne asistencije“

Članak 31.

- (1.) Podpredsjednik Društva 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.

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, izvršnom direktoru i voditelju usluge.
- (3.) Odluka o postupanju je obvezna i mora se poštivati u potpunosti.