

# **PRAVILNIK O PRUŽANJU USLUGE OSOBNJE ASISTENCIJE**

**Društvo multiple skleroze  
Varaždinske županije**

Ovim Pravilnikom propisuju se standardi kvalitete za pružanje usluge osobne asistencije

I. OPĆE ODREDBE.....	3
Svrha pružanja usluge osobne asistencije.....	4
Način pružanja usluge.....	4
II. DOSTUPNOST INFORMACIJA.....	5
III. DOSTUPNOST USLUGE.....	5
Raspoloživi resursi.....	5
Radno vrijeme.....	6
Lista čekanja.....	6
IV. POVEZIVANJE I SURADNJA.....	7
Pružatelji socijalnih usluga.....	7
Pružatelji javnih usluga.....	7
Suradnja Društva s drugim pružateljima usluga.....	8
Suradnja Društva s članom obitelji ili zastupnikom korisnika usluga.....	8
V. DOKUMENTACIJE USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE.....	9
VI. POČETAK I PRESTANAK PRUŽANJA USLUGE.....	10
Početak pružanja usluge.....	10
Prestanak pružanja usluge.....	11
VII. FIZIČKE OSOBE ZAPOSLENE KOD PRUŽATELJA USLUGA.....	12
OSOBNE ASISTENCIJE.....	12
Voditelj usluge osobne asistencije.....	12
Stručni suradnik za socijalne usluge.....	13
Osobni asistenti.....	13
VIII. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA.....	15
Prava korisnika.....	15
IX. LAKŠE I TEŽE POVREDE.....	17
Lakše povrede.....	17
Teže povrede.....	17
X. SIGURNOST OD IZRABLJIVANJA.....	18
Mjere i postupci zaštite dionika.....	18
Način podnošenja prigovora ili žalbe.....	19
XI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE.....	20

## 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.) Ovaj Pravilnik regulira prava i obveze korisnika usluge osobne asistencije (u daljnjem tekstu: Korisnik), te uvjete prava i obaveze osobnog asistenta koji proizlaze iz Zakona o osobnoj asistenciji (u daljnjem tekstu: Zakon).
- (3.) Svrha ovog Pravilnika je precizno definirati uvjete pružanja usluge osobne asistencije korisnicima, njihovim obiteljima/zakonskim skrbnicima, radnicima, suradnicima i volonterima Društva multiple skleroze Varaždinske Županije (u daljnjem tekstu skraćeno: DMS VŽ), te članovima upravnih i izvršnih tijela u cilju unaprjeđenja postupaka i procedura u pružanju izvaninstitucionalnih oblika skrbi korisnicima na području grada Varaždina, Varaždinske županije i Republike Hrvatske.

### Članak 2.

- (1.) Izrazi koji se koriste u ovom 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.
- (2.) Pravilnik može služiti i za potrebe detaljnijeg informiranja suradničkih i partnerskih organizacija DMS VŽ s kojima je sklopljen ugovor ili sporazum o suradnji te drugih pružatelja socijalnih usluga, posebno Hrvatskog zavoda za socijalni rad (u daljnjem tekstu skraćeno: HZSR) s područja grada Varaždina i Varaždinske županije te lokalne samouprave s kojima Društvo razvija uspješnu suradnju.

## Definicija pojmova

### Članak 3.

Pojedini pojmovi u smislu ovoga Pravilnika imaju sljedeće značenje:

- (1.) *pružatelj usluge* je DMS VŽ ili drugi licencirani pružatelj usluga osobne asistencije registriran kod nadležnog Ministarstva s kojim je DMS VŽ u partnerskom odnosu.
- (2.) *voditelj usluge* je fizička osoba zaposlena u DMS VŽ na poslovima voditelja usluge osobne asistencije.
- (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.) *korisnik usluge osobne asistencije* je osoba s invaliditetom koja je navršila 18 (osamnaest) godina i koja je pravo na uslugu osobne asistencije ostvarila temeljem Zakona.

- (5.) *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.
- (6.) *član obitelji* je osoba s kojom DMS VŽ kontinuirano komunicira vezano za pružanje usluge osobne asistencije zbog nemogućnosti korisnika.
- (7.) *zakonski zastupnik* je osoba koja zastupa korisnika usluge u slučaju zdravstvenih ili drugih okolnosti koje ga sprječavaju u komunikaciji.

## Svrha pružanja usluge osobne asistencije

### Članak 4.

- (1.) Svrha pružanja socijalne usluge osobne asistencije u DMS VŽ, je osigurati pomoć i podršku korisniku/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 podršku 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 jedanput godišnje.

### Članak 5.

- (1.) Usluga osobne asistencije provodi se vodeći se osnovnim načelima rada:
- načelom najboljeg interesa korisnika,
  - poštivanjem ljudskih prava, dostojanstva, 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.

## Način pružanja usluge

### Članak 6.

- (1.) DMS VŽ pruža socijalne usluge putem:
1. ugovaranja s nadležnim ministarstvima;
  2. ugovornog odnosa između pružatelja i korisnika;
  3. projekata i programa.

- (2.) Dio navedenih usluga DMS VŽ pruža samostalno, a dio u suradnji s drugim pružateljima usluga, najčešće temeljem ugovora ili sporazuma o suradnji o pružanju usluga ili samo određenih aktivnosti koje su sastavnice neke usluge.
- (3.) U pružanju usluga, DMS VŽ svoj rad, aktivnosti i način djelovanja kontinuirano usavršava i prilagođava potrebama korisnika i potencijalnih korisnika.
- (4.) Socijalne usluge provode se u prostorima DMS VŽ, prostorima korisnika, prostorima mogućih partnera, iznajmljenim prostorima, ovisno o obliku i vrsti usluge.

#### **Članak 7.**

- (1.) Transparentnost i vidljivost provedbe pojedinih usluga provodi se redovitim obavještanjem korisnika ili njihovih zastupnika o provedenim i planiranim aktivnostima, a obavijesti su jasne i pisane na način da ih svi korisnici ili njihovi zastupnici mogu razumjeti.

## **II. DOSTUPNOST INFORMACIJA**

#### **Članak 8.**

- (1.) Sve relevantne informacije o usluzi osobne asistencije dostupne su u uredu DMS VŽ, na adresi Graberje 33, 42000 Varaždin, web stranici DMS VŽ: [www.dmsvz.hr](http://www.dmsvz.hr) ili upitom na e-mail adresu: [dms\\_varazdin@sdmsh.hr](mailto:dms_varazdin@sdmsh.hr).
- (2.) DMS VŽ će kontinuirano raditi na ažuriranju informacija sukladno Zakonu, te će s potencijalnim korisnicima, njihovim obiteljima i drugim dionicima sve informacije pravovremeno dostaviti.

## **III. DOSTUPNOST USLUGE**

### **Raspoloživi resursi**

#### **Članak 9.**

- (1.) Maksimalni mjesečni broj sati/usluga koje DMS VŽ može osigurati ugovaranjem temeljen je na organizacijskim kapacitetima kojim je DMS VŽ raspolagalo u ranijem razdoblju i na kapacitetima koje planira realizirati u budućnosti, a sukladno strateškim ciljevima te organizacijskom rastu i razvoju. Vodeći brigu o ostvarenju svoje misije, načelima socijalnog uključivanja osoba s invaliditetom u društvo te prevenciji njihove institucionalizacije, DMS VŽ će i u budućnosti nastaviti s razvojem i širenjem socijalnih usluga, a sukladno financijskim, materijalnim i ljudskim kapacitetima kojima će raspolagati.
- (2.) DMS VŽ osigurava kapacitete za pružanje usluge osobne asistencije temeljem rješenja Područnog ureda HZSR, osobi s tjelesnim oštećenjem, oštećenjem funkcionalnih sposobnosti, a koja je navršila 18 (osamnaest) godina.

#### **Članak 10.**

- (1.) Usluga se pruža na način, na mjestu i u vrijeme koje zadovoljava potrebe korisnika, poštujući odobreni broj sati usluge rješenjem nadležnog Područnog ureda HZSR (u daljnjem tekstu skraćeno: rješenje) i mjesečnom fondu radnih sati za pojedini mjesec.

- (2.) Ukoliko Društvo u trenutku zaprimanja Zahtjeva za pružanjem usluge osobne asistencije zbog objektivnih razloga, uslugu ne može pružiti, korisnika koji zadovoljava sve uvjete sukladno članku 34. Zakona o osobnoj asistenciji upućuje na druge licencirane pružatelje usluge osobne asistencije, sukladno članku 15. ovog Pravilnika. O tome se korisnika obavještava pisanim putem ili putem elektroničke pošte.

## Radno vrijeme

### Članak 11.

- (1.) Sukladno organizacijskim kapacitetima i ljudskim resursima DMS VŽ, usluga osobne asistencije može biti raspoređena tjedno od ponedjeljka do petka u vremenskom rasponu od 7:00 do 22:00 sata, odnosno u specifičnim situacijama subotom od 7:00 do 15:00 sati.
- (2.) Osobni asistent s kojim DMS VŽ sklopi 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 voditelja usluge pravovremeno obavještava korisnik i/ili njegov zakonski zastupnik.
- (4.) Zbog svojih materijalnih i organizacijskih ograničenja, DMS VŽ kao pružatelj usluge može pružiti uslugu korisnicima koji su temeljem rješenja HZSR ostvarili mjesečno trajanje usluge u rasponu od 66 (šezdeset i šest) do 352 (tristo pedeset i dva) sata.
- (5.) Zbog materijalnih ograničenja korisnicima se priznaje usluga do 66 (šezdeset i šest), odnosno do 352 (tristo pedeset i dva) sata mjesečno. Ukoliko mjesečni fond radnih sati za pojedini mjesec iznosi manje, korisnik ostvaruje pravo na uslugu u visini mjesečnog fonda sati rada. Ukoliko pojedini mjesečni fond sati rada iznosi više nego je korisniku odobreno, poštujući pravo nejednakog radnog vremena umanjuju se sati rada pojedinog osobnog asistenta, usklađivanjem prema odobrenom broju sati usluge za pojedinog korisnika.
- (6.) DMS VŽ zadržava pravo uskratiti pružanje usluge potencijalnom korisniku koji temeljem rješenja ostvari pravo na uslugu manju od 66 (šezdeset i šest) sati te isto predstavlja objektivan razlog za uskraćivanje usluge osobne asistencije, o čemu će DMS VŽ donijeti odluku koju će voditelj usluge pravovremeno u pisanom obliku ili putem elektroničke pošte uručiti potencijalnom korisniku te ga uputiti na drugog pružatelja.
- (7.) Ukoliko korisnik zatraži korištenje usluge izvan svog mjesta prebivališta/boravišta, voditelj usluge dužan je ispitati mogućnosti uključivanja kod drugih pružatelja usluge s kojim DMS VŽ ima uređen partnerski sporazum o suradnji.

## Lista čekanja

### Članak 12.

- (1.) DMS VŽ 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, datumu zaprimanja prijavnice.

- (2.) 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, pokreće postupak osiguravanja usluge osobne asistencije.
- (3.) Kandidat koji iz bilo kojeg razloga ne prihvati prijedlog voditelja usluge za uključivanje prema raspoloživim satima usluge, može se uputiti na drugog licenciranog pružatelja usluge ili na zahtjev korisnika ponovo staviti na Listu čekanja, te pozvati sljedećeg kandidata i obavijestiti ga o nastaloj situaciji opisanoj u prethodnoj stavci ovoga članka.

## **IV. POVEZIVANJE I SURADNJA**

### **Pružatelji socijalnih usluga**

#### **Članak 13.**

- (1.) DMS VŽ će prema mogućnostima surađivati s drugim pružateljima socijalnih usluga s područja Republike Hrvatske u svrhu povezivanja, razmjene iskustava, unaprjeđenja kvalitete usluga, saznanja o mogućnostima povećanja prostornih i ljudskih resursa, pružanja međusobne pomoći i podrške.
- (2.) Suradnja s drugim pružateljima usluga odvija se kontinuiranom komunikacijom, prikupljanjem informativnih materijala te ažuriranjem informacija o njihovim uslugama.
- (3.) U svrhu pružanja kvalitetne usluge korisnicima, DMS VŽ 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.

### **Pružatelji javnih usluga**

#### **Članak 14.**

- (1.) DMS VŽ će također surađivati sa pružateljima javnih usluga u svrhu povećanja pristupa korisnika drugim potrebnim uslugama, koje pridonose izgradnji samopouzdanja i samostalnog življenja te time sprječavaju stvaranje ovisnosti o sustavu socijalne skrbi.
- (2.) Ključna svrha usluge je poboljšanje socijalnog uključivanja korisnika usluge, čime se unapređuje kvaliteta njihovog života kao i njihova neovisnost.

### **Upućivanje korisnika drugim pružateljima usluga**

#### **Članak 15.**

- (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.) Licencirani pružatelji usluge osobne asistencije se pronalaze putem Adresara pružatelja socijalnih usluga nadležnog Ministarstva - <https://mrosp.gov.hr/adresari/11829>.
- (3.) Ukoliko korisnik koji temeljem rješenja koristi uslugu osobne asistencije u DMS VŽ zatraži korištenje usluge izvan svog mjesta prebivališta/boravišta, voditelj usluge dužan je ispitati mogućnosti uključivanja kod drugih pružatelja usluge s kojim DMS VŽ ima uređen partnerski sporazum o suradnji.

### **Postupak upućivanja korisnika drugim pružateljima socijalnih usluga:**

#### **Članak 16.**

- (1.) Voditelj usluge će prije predlaganja korištenja usluga kod drugog pružatelja provjeriti resurse drugog pružatelja i informirati se o mogućnosti uključivanja korisnika. Voditelj usluge potencijalnom korisniku koji temeljem rješenja ima odobrenu uslugu osobne asistencije prezentira usluge drugih pružatelja te ga upućuje u njihove procedure.
- (2.) Ukoliko postoji mogućnost uključivanja korisnika kod drugog pružatelja, voditelj usluge osobne asistencije DMS VŽ obavlja procjenu, koordinira uslugu ili premještaj. Načini izvještavanja, praćenja i koordiniranja aktivnosti uređeni su partnerskim sporazumom.

### **Suradnja Društva s drugim pružateljima usluga**

#### **Članak 17.**

- (1.) Suradnja DMS VŽ s drugim pružateljima podrazumijeva:
  1. Razmjenu informacija,
  2. Sklapanje partnerskih ugovora,
  3. Upućivanje korisnika koji iz objektivnih razloga ne mogu ostvariti uslugu u Društvu,
  4. Zajedničko praćenje aktivnosti usluge,
  5. Ispunjavanje partnerskih obaveza,
  6. Zagovaračke aktivnosti,
  7. Održavanje godišnjih partnerskih sastanaka.
- (2.) Obaveza kvalitetne komunikacije s pružateljima uključuje:
  1. pozivanje na manifestacije koje organizira DMS VŽ,
  2. spominjanje pružatelja u medijskim istupima.

### **Suradnja Društva s članom obitelji ili zastupnikom korisnika usluga**

#### **Članak 18.**

- (1.) Uvažavajući pozitivne propise koji se odnose na prava na samoodređenje osoba s invaliditetom koji su korisnici usluge osobne asistencije, dužnost je voditelja usluge da članu obitelji/zastupniku 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, gdje je to neophodno, biti u kontaktu s članom obitelji/zakonskim zastupnikom, davati mu informacije o eventualnim promjenama u načinu provedbe usluge, komunicirati o eventualnim poteškoćama u provedbi usluge te odlaziti u periodične terenske posjete.
- (3.) Dužnost je člana obitelji ili zakonskog zastupnika pravovremeno i jasno informirati, obrazložiti i dokazima potkrijepiti svaku promjenu u statusu korisnika usluga.
- (4.) Dužnost je člana obitelji/zastupnika i ostalih članova kućanstva pridržavati se odredaba Etičkog kodeksa, prema osobnom asistentu se odnositi primjereno, sa poštovanjem i pridržavati se obaveza korisnika, sukladno članku 39. ovog Pravilnika.

#### **Članak 19.**

- (1.) Korisnik usluge ili član obitelji korisnika ili zakonski zastupnik zajedno sa osobnim asistentom vode mjesečnu evidenciju o aktivnosti koje osobni asistent obavlja kod korisnika.
- (2.) Plan aktivnosti se izrađuje uz pomoć Liste procjene potreba korisnika koju je utvrdila Komisija osnovana pri područnom uredu HZSR (u daljnjem tekstu: Komisija) za procjenu potrebe korisnika za uslugom osobne asistencije
- (3.) U planu aktivnosti su navedene sve provedene aktivnosti odnosno potrebe korisnika, te ga po završetku mjeseca isti potpisuju i predaju voditelju.

Plan aktivnosti se revidira po potrebi, odnosno na poziv korisnika/člana obitelji/zakonskog zastupnika.

## **V. DOKUMENTACIJE USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE**

#### **Članak 20.**

- (1.) DMS VŽ vodi Evidenciju korisnika usluge i Listu čekanja.
- (2.) Sva dokumentacija čuva se na primjeren, odgovoran i povjerljiv način, te je dostupna voditelju usluge i ovlaštenim osobama.
- (3.) Povjerljivost sadržaja dokumentacije i svih informacija koje iz nje proizlaze, regulirana je važećim zakonskim propisima.

#### **Članak 21.**

- (1.) Osnovne smjernice za vođenje dokumentacije usluge su:
  1. sadržaj i vrstu dokumentacije određuje voditelj usluge u skladu s važećim zakonskim propisima, uputama provedbenog tijela i potrebama usluge,
  2. dokumentacija mora sadržavati evidenciju rada i izvještaje o radu radnika,
  3. dokumentacija sadrži osobne podatke, potrebna rješenja, odluke i sl.
  4. dokumentacija sadrži dokumente gdje se registrira izravan rad s korisnicima

5. dokumentacija pojedinih usluga mora biti u najvećoj mjeri usuglašena u pogledu izgleda, količine podataka i načina obrade.
- (2.) Dokumentacija koja se tiče radnika i korisnika te učinjenih troškova usluge, čuva se u uredu DMS VŽ i dostupna je članovima Nadzornog odbora i Predsjedništva DMS VŽ.

## **VI. POČETAK I PRESTANAK PRUŽANJA USLUGE**

### **Članak 22.**

- (1.) Ovaj Pravilnik regulira opće kriterije za prijem i isključivanje korisnika u/iz usluge osobne asistencije u skladu sa svrhom usluge.
- (2.) Usluga je namijenjena osobama s invaliditetom sukladno članku 34. Zakona u dobi od 18 osamnaest) i više 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.
- O pravu na uslugu osobne asistencije rješenjem odlučuje HZSR.
- (3.) Prioritet uključivanja imaju članovi DMS VŽ, 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.

### **Početak pružanja usluge**

#### **Članak 23.**

- (1.) Korisnici usluge osobne asistencije uključuju se u uslugu putem izdanog rješenja HZSR Područnog ureda s područja svoje nadležnosti.
- (2.) Za uključenje u uslugu korisnici su dužni dostaviti DMS VŽ sljedeću dokumentaciju
1. Listu procjene potreba korisnika
  2. Rješenje HZSR
  3. Zahtjev za pružanjem usluge osobne asistencije
  4. Osobnu iskaznicu dati na uvid.
- (3.) Korisnike se uključuje u licenciranu uslugu shodno raspoloživosti kapaciteta. Uključivanje u uslugu se vrši potpisivanjem ugovora o pružanju usluge osobne asistencije između pružatelja usluge i korisnika/člana obitelji/zakonskog zastupnika, nakon ispunjavanja uvjeta iz stavke 2. ovog članka.

#### **Članak 24.**

- (1.) 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.
- (2.) Kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu definiraju se prema specifičnostima usluge. Osnovni kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu su:

1. raspoloživost kapaciteta usluge,
2. zadovoljeni administrativni uvjeti (prijavljeno prebivalište odnosno boravište na području Grada Varaždina i Varaždinske Županije, pripadnik ciljne skupine)
3. prioritet uključivanja prema listi čekanja za uključivanje u uslugu.

#### **Članak 25.**

- (1.) Po ispunjavanju uvjeta iz članka 22. i 23. ovoga Pravilnika, DMS VŽ, kao pružatelj usluge i Korisnik (ili u njegovo ime član obitelji ili zakonski zastupnik), usluge potpisuju ugovor o pružanju usluge osobne asistencije.

### **Prestanak pružanja usluge**

#### **Članak 26.**

- (1.) Isključivanje korisnika iz usluge može biti privremeno i trajno temeljem Rješenja HZSR.
- (2.) Voditelj usluge ima pravo zatražiti pokretanje postupka privremenog isključenja korisnika iz usluge u slučajevima:
  - a. 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,
  - b. kada korisnik usluge i njegov asistent lažno prikazuju provedene aktivnosti i njihovo trajanje,
  - c. kada se evidentiraju neprihvatljiva ponašanja korisnika (vrijeđanje, kršenja odredbi Etičkog kodeksa provođenje samovolje, prijetnji asistentima i sl.),
  - d. neprihvatanja predloženog osobnog asistenta od strane pružatelja više od dva puta,
  - e. promjena u zdravstvenom stanju korisnika usluge osobne asistencije.
- (3.) Voditelj usluge ima pravo zatražiti pokretanje postupka trajnog isključivanja korisnika u slučajevima:
  1. ponavljanja ponašanja iz stavka 2. ovoga članka,
  2. omalovažavanje organizacije rada, programa i tijeka usluge, radnika, članova tijela upravljanja, negativno prikazivanje usluge i djelatnosti DMS VŽ,
  3. znatne promjene stanja i funkcionalnosti korisnika usluge te s tog osnova nemogućnosti organiziranja adekvatne usluge korisniku s obzirom na njegove promijenjene sposobnosti,
  4. težih povreda odredaba Etičkog kodeksa, Statuta DMS VŽ te odredaba članka ovoga Pravilnika, koji reguliraju obveze korisnika,
  5. dobrovoljno otkazivanje usluge od strane korisnika/člana obitelji /zakonskog zastupnika.
- (4.) Odluku o trajnom isključenju donosi Predsjedništvo DMS VŽ, osim u slučaju iz stavka 1., ovog članka.

#### **Članak 27.**

- (1.) Voditelj usluge u slučajevima navedenim u članku 26. stavak 2. mora obaviti razgovor s korisnikom i/ili članom obitelji/zakonskim zastupnikom, 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 DMS VŽ.
- (3.) Ispunjavanjem odredbi stavaka 1. i 2. ovoga članka, a ukoliko postoje temelji za isključivanje korisnika iz usluge, voditelj usluge obavezan je uz podršku Predsjednika DMS VŽ okupiti Predsjedništvo DMS VŽ te u skladu s ovim Pravilnikom pokrenuti postupak isključivanja.

#### **Članak 28.**

- (1.) U slučaju iz članka 26. stavka 3., točke 5., korisnik/član obitelji/zakonski zastupnik ispunjava obrazac Zahtjev za otkazivanje usluge.
- (2.) Danom navedenim u Zahtjevu, prestaju sva prava i obveze definirana Ugovorom o pružanju usluge osobne asistencije.

#### **Članak 29.**

- (1.) Postupak prigovora za uključivanje i isključivanje u uslugu, definiran je u članku 46. ovog Pravilnika..

## **VII. FIZIČKE OSOBE ZAPOSLENE KOD PRUŽATELJA USLUGA OSOBNE ASISTENCIJE**

#### **Članak 30.**

- (1.) Aktivnosti usluge osobne asistencije provode radnici DMS VŽ i to su prema financijskim i organizacijskim mogućnostima voditelj usluge, stručni suradnik za socijalne usluge i osobni asistenti.

### **Voditelj usluge osobne asistencije**

#### **Članak 31.**

- (1.) Sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje usluge osobne asistencije, utvrđivanju cijene, sadržaju obrasca za podnošenje prijave na javni poziv, te načinu i uvjetima sklapanja ugovora DMS VŽ može zaposliti voditelja usluge osobne asistencije.
- (2.) Poslovi voditelja usluge osobne asistencije su:
  1. Vođenje evidencije korisnika usluge osobne asistencije;
  2. Vođenje liste čekanja korisnika usluge osobne asistencije;
  3. Izrada Ugovora o radu za osobne asistente;

4. Izrada Ugovora o osiguravanju usluge osobne asistencije za korisnike usluge;
  5. Izrada Zahtjeva za pružanjem usluge osobne asistencije;
  6. Izrada svih izvjava za osobnog asistenta i korisnika;
  7. Izrada Izvješća sa terenskog posjeta;
  8. Izrada službenih zabilješka;
  9. Suradnja sa drugim organizacijama u svrhu potreba korisnika usluge;
  10. Praćenje ispunjavanja svih zakonskih, statutarnih i ugovornih obaveza osobnih asistenata;
  11. Izrada izvješća o usluzi osobne asistencije;
  12. Sazivanje sastanaka s osobnim asistentima mjesečno ili po potrebi;
  13. Izricanje mjere privremenog isključivanja korisnika iz usluge;
  14. Suradnja s Predsjednikom DMS VŽ u svim segmentima primjene ovog Pravilnika, te po potrebi dogovoriti sazivanje sjednice Predsjedništva u svrhu pokretanja postupka trajnog isključivanja korisnika iz usluge.
- (3.) Voditelj usluge osobne asistencije je neposredno nadređen osobnim asistentima, te odgovoran za njihov rad, resurse i dokumentaciju Predsjedniku DMS VŽ.

#### **Članak 32.**

- (1.) Svi radnici su u svom radu obavezani poštivati važeće zakonske propise o povjerljivosti podataka, Pravilnik o radu i Etički kodeks, dužni su održavati najviši stupanj profesionalnosti i profesionalnih vještina pohađanjem edukacija i tečajeva, samostalnim istraživanjem literature i prisustvovanjem internim edukacijama DMS VŽ.

### **Stručni suradnik za socijalne usluge**

#### **Članak 33.**

- (1.) DMS VŽ uz Voditelja usluge može zaposliti Stručnog suradnika za socijalne usluge.
- (2.) Stručni suradnik može mijenjati Voditelja usluge u svim poslovima i obavezama, a ukoliko voditelj usluge ne postoji, on obavlja sve poslove koji spadaju u domenu pružanja socijalnih usluga, sukladno članku 31. stavak 2. ovog Pravilnika.

### **Osobni asistenti**

#### **Članak 34.**

- (1.) Uvjeti za zapošljavanje osobnog asistenta propisani su Zakonom o osobnoj asistenciji (NN 71/23).
1. Osobni asistent mora biti punoljetna zdravstveno sposobna osoba koja ima završen program obrazovanja odraslih (osposobljavanja) za osobnog asistenta i:
- najmanje razinu obrazovanja 4.1 ili 4.2 Hrvatskog kvalifikacijskog okvira (u daljnjem tekstu: HKO) ili
  - najmanje razinu obrazovanja 1 HKO-a i završen program za stjecanje odgovarajuće kvalifikacije ili skupova ishoda učenja za zanimanje njegovatelj.

2. Iznimno od stavka 1. ovoga članka, osobni asistent može biti osoba koja ne ispunjava uvjet završenog programa obrazovanja odraslih (osposobljavanja) za osobnog asistenta iz stavka 1. ovoga članka ako je do dana stupanja na snagu Zakona o osobnoj asistenciji završila edukaciju za osobnog asistenta u trajanju od najmanje 10 (deset) sati i ispunjava ostale uvjete za osobnog asistenta propisane Zakonom o osobnoj asistenciji.
- (2.) Radnik sklapa ugovor o radu s pružateljem usluge za radno mjesto osobni asistent te se sukladno Odluci o rasporedu na radno mjesto raspoređuje se kod jednog ili više korisnika usluge osobne asistencije.
- (3.) Osobni asistent može biti zaposlen na puno ili nepuno radno vrijeme, sukladno raspoloživosti ugovorenog broja sati usluge.
- (4.) Vrsta posla odnosno aktivnosti koje se provode u kućanstvu korisnika određene su temeljem individualnog plana aktivnosti za svakog korisnika.
- (5.) Osobna asistencija može obuhvaćati poslove:
1. obavljanje kućanskih poslova, uključujući i organiziranje prehrane, koje korisnik nije u mogućnosti samostalno obaviti ili koje umjesto korisnika nisu u mogućnosti obaviti članovi kućanstva
  2. hranjenje
  3. održavanje osobne higijene
  4. omogućavanje kretanja
  5. rukovanje pomagalicama
  6. pratnju i pomoć u različitim socijalnim aktivnostima, uključujući i putovanja unutar i izvan Republike Hrvatske
  7. pomoć pri obavljanju administrativnih aktivnosti
- (6.) Svaki osobni asistent:
1. dužan je voditi evidenciju o radnom vremenu;
  2. dužan je voditi izvještaj o provedenim dnevnim aktivnostima kod korisnika;
  3. dužan je držati se svojih zadataka, dnevnog rasporeda i ostalih rasporeda temeljenih na Odluci o rasporedu na radno mjesto;
  4. ima pravo odbiti zadatak koji nije definiran Odlukom o rasporedu na radno mjesto i o tome obavijestiti voditelja usluge;
  5. 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.

### **Članak 35.**

- (1.) Radnici su u svom radu obavezani poštivati važeće zakonske propise o povjerljivosti podataka, Pravilnik o radu, Etički kodeks DMS VŽ i sve ostale odluke i pravilnike koje je DMS VŽ donijelo, dužni su održavati najviši stupanj profesionalnosti i profesionalnih vještina pohađanjem edukacija i tečajeva, samostalnim istraživanjem literature i prisustvovanjem na internim edukacijama DMS VŽ.

### **Članak 36.**

- (1.) Osobni asistent je dužan sukladno ugovoru o radu na raspoređenom radnom mjestu provoditi cjelokupno radno vrijeme određeno ugovorom o radu.

U slučaju da osobni asistent izostaje sa radnog mjesta, dužan je o istome obavijestiti voditelja usluge osobne asistencije u roku od 24 (dvadesetičetiri) sata. U obavijesti isti je obavezan navesti razlog izostanka sa radnog mjesta, a u slučaju zdravstvenih problema u navedenom roku dužan je dostaviti „Obavijest o trajanju privremene nesposobnosti / spriječenosti za rad“ izdanu od ovlaštenog liječnika obiteljske medicine, te po završetku bolovanja dostaviti „Izvješće o privremenoj nesposobnosti/spriječenosti za rad“ izdano od ovlaštenog liječnika obiteljske medicine.

#### **Članak 37.**

- (1.) Osobni asistent sukladno ugovoru o radu ima pravo na godišnji odmor. Plan godišnjeg odmora od dva tjedna u neprekidnom trajanju donosi se do kraja 1. mjeseca tekuće godine. Osobnom asistentu se nakon izrade plana korištenja godišnjeg odmora izdaje Odluka o godišnjem odmoru. Neiskorišteni dio godišnjeg odmora osobni asistent će koristiti u dijelovima prema planu i u dogovoru s poslodavcem i korisnikom usluge osobne asistencije uz obavezu da o namjeri korištenja obavijesti voditelja 10 (deset) dana prije. Radnik mora najkasnije do 30. lipnja iskoristiti preostali godišnji odmor iz prethodne godine.
- (2.) Za vrijeme korištenja godišnjeg odmora radniku će se isplatiti naknada plaće u visini redovne plaće.

#### **Članak 38.**

- (1.) DMS VŽ u okviru svojih mogućnosti i potreba provodi interne edukacije i sufinanciranje stručnog usavršavanja radnika. 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.

## **VIII. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA**

### **Prava korisnika**

#### **Članak 39.**

- (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 HZSR na način da koristi manji broj sati usluge. U tom slučaju korisnik ili zakonski zastupnik ima mogućnost popunjavanja Izjave o broju sati usluge kod pružatelja usluge.
- (4.) Korisnik ima pravo na samostalan odabir osobnog asistenta, na način:
  1. da predloži osobu koja bi obavljala poslove osobne asistencije, a koja zadovoljava kriterije propisane Zakonom o osobnoj asistenciji. U slučaju da nema takvu osobu, DMS VŽ šalje osobnog asistenta kod korisnika na upoznavanje i razgovor, nakon čega je korisnik dužan obavijestiti DMS VŽ o prihvaćanju/odbijanju osobe za obavljanje poslova osobne asistencije,

2. po primljenoj obavijesti, DMS VŽ 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 rasporedu na radno mjesto u okviru koje je definirano vrijeme i mjesto pružanja usluge osobne asistencije te vrsta aktivnosti sukladno planu aktivnosti korisnika,
3. u slučaju nesporazuma između korisnika i osobnog asistenta, DMS VŽ posreduje u rješavanju istoga i o tome vodi evidenciju.

#### **Članak 40.**

- (1.) Korisnik ima pravo na osobno dostojanstvo, autonomiju i individualnost, ima pravo na poštovanje 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 i definirani u planu pružanja usluge i planu aktivnosti.

Korisnik ima pravo utvrđivati osobne prioritete pri obavljanju aktivnosti.

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

#### **Članak 41.**

- (1) Obveze korisnika poštivati odredbe Etičkog kodeksa, Statuta DMS VŽ i ovoga Pravilnika.
  1. u svakodnevnom radu prema osobnom asistentu odnositi se primjereno i s uvažavanjem.
  2. suzdržavati se od privatiziranja odnosa te poticanja osobnog asistenta na djelovanje koje nije sukladno s odredbama Etičkog kodeksa.
  3. 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.
  4. u organizaciji rada definirati zadatke i uskladiti ih u najvećoj mogućoj mjeri s mogućnostima, sposobnostima i vještinama svojeg osobnog asistenta.
  5. u suradnji s pružateljem utvrditi realne potrebe i aktivnosti sukladno planu pružanja usluge i planu aktivnosti.
  6. poštivati dogovorene rokove pružanja usluge osobne asistencije.
  7. poštovati odredbe ugovora o radu koje je pružatelj kao poslodavac sklopio s osobnim asistentom.
  8. poštivati zabranu konzumiranja alkohola, droga i lijekova koji se smatraju opijatima bez liječničke potvrde o potrebi uzimanja lijekova.
  9. potpisati i dostaviti voditelju usluge Izjavu korisnika usluge osobne asistencije o broju sati usluge ukoliko trenutno želi koristiti manji broj sati usluge nego je predviđeno rješenjem nadležnog HZSR.
  10. obavijestiti voditelja o svakoj promjeni korištenja usluge, boravku na rehabilitaciji, bolničko liječenje i slično.
  11. obaveza je korisnika za svoje domaćinstvo, u kojem se prima usluga osobne asistencije

potpisati Izjavu korisnika – izdvojeno mjesto rada.

## **IX. LAKŠE I TEŽE POVREDE**

### **Članak 42.**

- (1.) Za lakše i teže povrede korisniku usluge osobne asistencije i osobnom asistentu može se izreći upozorenje i upozorenje pred otkaz ugovora.
- (2.) U slučaju lakših povreda unutar 12 (dvanaest) mjeseci, kao upozorenje se mogu izreći maksimalno dva upozorenja.
- (3.) Drugo upozorenje obavezno mora sadržavati odredbu da je sljedeće kršenje obveze razlog za izvanredan otkaz ugovora.
- (4.) U slučaju težih povreda unutar 12 (dvanaest) mjeseci, može se izreći jedno upozorenje koje obavezno mora sadržavati odredbu da je sljedeće kršenje obveze razlog za izvanredan otkaz ugovora.
- (5.) U slučaju da je DMS VŽ prisiljeno, nakon izrečenih upozorenja, donijeti odluku o otkazu ugovora o radu, u postupku otkazivanja dužno se pridržavati važećih odredaba Pravilnika o radu odnosno Zakona o radu koje se odnose na otkaz ugovora o radu.
- (6.) Odluku o izricanju opomene donosi Predsjednik DMS VŽ i Voditelj usluge osobne asistencije.

### **Lakše povrede**

- (1.) Lakšim povredama se smatra:
  1. kada osobni asistent ili korisnik usluge u manjem dijelu prilagođavaju poslove osobnog asistenta tako da to odstupa od zakonskih okvira,
  2. zbog rada osobnog asistenta duže ili kraće nego je isto predviđeno ugovorom o radu,
  3. kada korisnik ranije otpusti kući osobnog asistenta,
  4. zbog odbijanja izvršenja radnih obaveza,
  5. zbog diskriminacije,
  6. zbog agresivnosti,
  7. zbog klevetanja,
  8. zbog neprimjerene komunikacije,
  9. zbog svjesnog širenja zaraze i bolesti,
  10. ostale povrede koje se po svojem sadržaju, načinu počinjenja i posljedicama mogu smatrati lakšim povredama, a u odnosu na osobnog asistenta su dodatno propisane Pravilnikom o radu.

### **Teže povrede**

- (1.) Težim povredama se smatra:
  1. nastavak kršenja obaveza nakon izricanja upozorenja,
  2. iznošenje povjerljivih informacija i zaštićenih podataka,
  3. zlostavljanje,
  4. ostale povrede koje se po svojem sadržaju, načinu počinjenja i posljedicama mogu smatrati težim povredama, a u odnosu na osobnog asistenta su dodatno propisane Pravilnikom o radu.

- (2.) Pisano upozorenje se korisniku usluge odnosno osobnom asistentu uručuje osobno uz potvrdu primitka (vlastoručnim upisivanjem datuma primitka i potpisom pored toga) na primjerku upozorenja koji pripada DMS VŽ ŽUPANIJE. Ukoliko korisnik usluge odbije uručenje, upozorenje će se dostaviti pisanim putem elektroničke pošte ili na adresu, preporučeno sa povratnicom. Ukoliko osobni asistent odbije uručenje, dostava upozorenja obavlja se sukladno važećim odredbama Pravilnika o radu za dostavu pismena radnicima.
- (3.) U Upozorenju se, ukoliko je to u skladu s prirodom povrede, određuje razdoblje pojačanog nadzora nad korisnikom ili osobnim asistentom, te rok u kojem je potrebno postupiti sukladno upozorenju.
- (3.) Korisnik odnosno osobni asistent imaju se pravo očitovati na upozorenje, te to očitovanje dostaviti u pisanom obliku putem elektroničke pošte ili na adresu DMS VŽ, preporučeno s povratnicom.

## **X. SIGURNOST OD IZRABLJIVANJA**

### **Članak 43.**

- (1.) Mjere zaštite dionika u procesu pružanja usluge osobne asistencije su od izuzetne važnosti u svrhu osiguranja sigurnog i odgovornog pružanja usluge osobne asistencije, te sprječavanja zloupotrebe i izrabljivanja.

### **Mjere i postupci zaštite dionika**

### **Članak 44.**

- a. Selekcija i obuka osobnih asistenata:
  - i. Osobni asistenti prolaze kroz temeljitu selekciju, uključujući provjeru referenci i provjeru ranijih iskustava;
  - ii. Osobni asistenti prolaze Etički kodeks sa voditeljem usluge, te imaju individualni razgovor.
- b. Planiranje i osiguravanje sigurnog okruženja:
  - i. Izrađuje se individualizirani plan pružanja usluge za svakog korisnika usluge osobne asistencije kako bi se osiguralo da se njegove potrebe i preferencije udovoljavaju na siguran način.
- c. Etički kodeks:
  - i. Osobni asistenti i korisnici usluge su upoznati sa Etičkim kodeksom kojim se propisuju međusobni standardi ponašanja i obveze, te obaveza prijavljivanja svake sumnjive situacije.
- d. Edukacija korisnika usluge osobne asistencije:
  - i. Korisnike se upoznaje sa njihovim pravima, mogućnostima i procedurama za prijavljivanje nepravilnosti ili zloupotreba;
  - ii. Potiče se otvoren i transparentan odnos između korisnika i osobnih asistenata kako bi se olakšala komunikacija i prevencija mogućih problema.

e. Sustav praćenja i evaluacije:

- i. Uvodi se sustav redovitog praćenja kvalitete pružanja usluga osobne asistencije te evaluacije zadovoljstva korisnika;
- ii. Eventualne nepravilnosti ili sumnjive situacije se u najkraćem mogućem roku (7 radnih dana) istražuju i poduzimaju se odgovarajuće mjere kako bi se zaštitili dionici i spriječila moguća zloupotreba.

**Članak 45.**

- (1.) Svaki korisnik usluge/član obitelji/zakonski zastupnik ima pravo prigovoriti i žaliti se na:
  1. diskriminacijski odnos i neravnopravnost u postupanju,
  2. nedosljednost u provođenju danih uputama,
  3. neobjektivnost i pristranost,
  4. nepoštivanje osobnosti,
  5. agresivnost, diskriminaciju, klevetanje i zlostavljanje,
  6. ponašanja koja vode zastrašivanju, ponižavanju,
  7. iznošenja povjerljivih informacija i zaštićenih podataka,
  8. neprimjerenu komunikaciju,
  9. uključivanje/isključivanje u/iz usluge, te
  10. sve ostalo što član ili korisnik smatraju kršenjem Etičkog kodeksa, kršenjem prava korisnika, ljudskih prava i sl.
- (2.) Sve ono što ulazi u područje rada, radnih odnosa, radnog vremena, strateških dokumenata DMS VŽ, sufinanciranja usluga, ograničenja u financijskim, prostornim i ljudskim resursima te važećih odluka Predsjedništva i drugih tijela DMS VŽ ne može biti predmetom žalbe ili prigovora, ali se može dostaviti u sjedište DMS VŽ u obliku prijedloga za poboljšanjem usluge ili donošenja nove odluke Predsjedništva i drugih tijela DMS VŽ.

**Način podnošenja prigovora ili žalbe**

**Članak 46.**

- (1.) Žalba ili prigovor moraju biti jasni, potkrepljeni i dostavljeni u pisanoj formi, s imenom i prezimenom podnositelja žalbe ili prigovora.
- (2.) Prigovori i žalbe šalju se pisanim na putem na adresu: Graberje 33, 42000 Varaždin (sa naznakom na omotnici „OTVORITI NA SJEDNICI PREDSJEDNIŠTVA – usluga osobne asistencije“).
- (3.) U slučaju promjene adrese sjedišta DMS VŽ, žalba ili prigovor dostavljaju se na novu adresu.

**Članak 47.**

- (1.) Voditelj usluge osobne asistencije prikuplja pristigle omotnice i sprema ih neotvorene u materijale za sljedeću sjednicu Predsjedništva. Prijevremeno otvaranje omotnica predstavlja kršenje Etičkog kodeksa.

**Članak 48.**

- (2.) 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.

Odluku o postupanju u vezi pristiglih prigovora i žalbi donosi Predsjedništvo natpolovičnom većinom. Odluka se u pisanom obliku dostavlja pošiljatelju i voditelju usluge.

Odluka o postupanju je obvezujuća i mora se poštivati u potpunosti.

## **XI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 49.**

- (1.) Pravilnik donosi Skupština DMS VŽ.
- (2.) Autentično tumačenje ovog Pravilnika daje Predsjedništvo DMS VŽ.
- (3.) Izmjene i dopune ovog Pravilnika donosi Predsjedništvo DMS VŽ na prijedlog Predsjednika.
- (4.) Pravilnik se objavljuje na internim mrežnim stranicama DMS VŽ, te se uvijek može dobiti na uvid u uredu DMS VŽ.

### **Članak 50.**

- (1.) Ovaj Pravilnik o usluzi osobne asistencije usvojen je na Izvanrednoj Skupštini Društva multiple skleroze Varaždinske županije održanoj dana \_\_\_\_\_ 2025. godine. Pravilnik stupa na snagu nakon proteka 8 (osam) dana od donošenja i objave na oglasnoj ploči.

Predsjednica Društva multiple skleroze  
Varaždinske županije  
**Irena Vrdoljak**, dipl.oec.

\_\_\_\_\_

Datum objave na oglasnoj ploči: \_\_\_\_\_

Datum stupanja na snagu: \_\_\_\_\_

koja slijedi nakon zaprimljenog prigovora ili žalbe te se na sjednici otvaraju i o njima se raspravlja.

Odluku o postupanju u vezi pristiglih prigovora i žalbi donosi Predsjedništvo natpolovičnom većinom. Odluka se u pisanom obliku dostavlja pošiljatelju i voditelju usluge.

Odluka o postupanju je obvezujuća i mora se poštivati u potpunosti.

## XI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

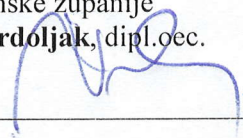
### Članak 49.

- (1.) Pravilnik donosi Skupština DMS VŽ.
- (2.) Autentično tumačenje ovog Pravilnika daje Predsjedništvo DMS VŽ.
- (3.) Izmjene i dopune ovog Pravilnika donosi Predsjedništvo DMS VŽ na prijedlog Predsjednika.
- (4.) Pravilnik se objavljuje na internim mrežnim stranicama DMS VŽ, te se uvijek može dobiti na uvid u uredu DMS VŽ.

### Članak 50.

- (1.) Ovaj Pravilnik o usluzi osobne asistencije usvojen je na Izvanrednoj Skupštini Društva multiple skleroze Varaždinske županije održanoj dana 11. 12. (prosinca) 2025. godine. Pravilnik stupa na snagu nakon proteka 8 (osam) dana od donošenja i objave na oglasnoj ploči.

Predsjednica Društva multiple skleroze  
Varaždinske županije  
**Irena Vrdoljak**, dipl.oec.



Datum objave na oglasnoj ploči: 12.12.2025.

Datum stupanja na snagu: 20.12.2025.