

Na temelju članka 63. Zakona o osobnoj asistenciji («Narodne novine» broj 71/23), te u skladu s Pravilnikom o standardima kvalitete za pružanje usluge osobne asistencije NN 96/2023 (23.8.2023.)

Udruga slijepih USKA na sjednici skupštine 05.12.2023. donosi

PRAVILNIK
O STANDARDIMA KVALITETE ZA PRUŽANJE USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE
UDRUGE SLIJEPIH USKA

TE

ETIČKI KODEKS ZA OSOBNOG ASISTENTA, KOMUNIKACIJSKOG POSREDNIKA, VIDEĆEG
PRATITELJA I KORISNIKA USLUGA

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuju se standardi kvalitete za pružanje usluge osobne asistencije.

Članak 2.

Standardi kvalitete za pružanje usluge osobne asistencije obuhvaćaju četrnaest standarda kvalitete.

Članak 3.

Standardi kvalitete za pružanje usluge osobne asistencije u smislu ovog Pravilnika su:

1. Dostupnost informacija
2. Dostupnost usluge
3. Povezivanje i suradnja
4. Procjena i planiranje
5. Početak i prestanak pružanja usluge
6. Odlučivanje i samoodređenje
7. Privatnost i povjerljivost
8. Sigurnost od izrabljivanja
9. Prigovori i žalbe
10. Rukovođenje
11. Fizičke osobe zaposlene kod pružatelja usluge osobne asistencije
12. Rad volontera i studenata na praksi
13. Sigurnost i zaštita

14. Pristupačnost okoliša.

Članak 4.

(1) Opis, svrha i pokazatelji standarda kvalitete usluge osobne asistencije iz članka 3., propisani su u Prilogu I. Standardi kvalitete usluge osobne asistencije koji je sastavni dio ovoga Pravilnika.

(2) Etičkim kodeksom za osobnog asistenta, komunikacijskog posrednika, videćeg pratitelja i korisnika usluge u Prilogu II. koji je sastavni dio ovoga Pravilnika propisuju se načela i pravila ponašanja osobnih asistenata, komunikacijskih posrednika, videćih pratitelja i korisnika usluge.

PRILOG I.

STANDARDI KVALITETE USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE S POKAZATELJIMA KVALITETE

Standard 1: DOSTUPNOST INFORMACIJA

Sadašnji i potencijalni korisnici usluge trebaju dobiti sve informacije o usluzi osobne asistencije.

Pokazatelji kvalitete:

1.1. Pružatelj usluge ima pisane smjernice o dostupnosti informacija korisnicima, njihovim obiteljima i drugim relevantnim dionicima.

1.2. Korisnicima usluge daju se iscrpne informacije o usluzi i uvjetima za ostvarivanje prava na uslugu.

1.3. Pružatelji usluge međusobno razmjenjuju informacije o raspoloživosti pružanja usluge i mogućnostima korištenja s drugim srodnim pružateljima usluge.

1.4. Informacije se pružaju putem različitih formata, predložene na jasan način, te prilagođene osobama s invaliditetom (vrsti oštećenja, dobi, obrazovanju).

1.5. Informacije se redovito ažuriraju radi osiguravanja točnosti i aktualnosti.

Svrha standarda

Korisnici usluge i potencijalni korisnici koji traže uslugu moraju imati pristup točnim i pravovremenim informacijama u pristupačnom formatu kako bi donijeli odgovarajuće odluke. Pružatelj usluge treba razmotriti koje informacije je potrebno pružiti korisnicima, kako ih predstaviti te kako ih učiniti dostupnima. Pružatelj usluge mora biti svjestan teškoća koje korisnici usluge mogu imati u smislu razumijevanja informacija te mora poduzeti sve mjere kako bi osigurao da se informacije pružaju u različitim (tiskanim, audio, video) formatima prilagođenim osobama s invaliditetom.

Standard 2: DOSTUPNOST USLUGE

Pristup usluzi osobne asistencije osoba ostvaruje na temelju prava i procijenjenih potreba te raspoloživih resursa.

Pokazatelji kvalitete:

- 2.1. Pružatelj usluge ima pisana pravila o dostupnosti usluge koja jasno definiraju ciljnu skupinu, sadržaj usluge i kriterije za ostvarivanje prava na uslugu.
- 2.2. Informacije o sadržaju usluge te kriterijima za ostvarivanje prava na uslugu dostupne su i lako razumljive korisnicima usluge, potencijalnim korisnicima, obiteljima i ostalim ključnim dionicima.
- 2.3. Usluga se pruža na način, na mjestu i u vrijeme koje zadovoljava potrebe korisnika poštujući odobreni broj sati usluge i radno vrijeme pružatelja usluge.
- 2.4. Pružatelj usluge dostupan je u hitnim i kriznim situacijama.
- 2.5. Svako uskraćivanje usluge bez obzira na razlog obrazlaže se pisanim putem ili putem elektroničke pošte.
- 2.6. Ukoliko se osobi koja ostvaruje pravo na uslugu ona uskrati zato što pružatelj u tom trenutku nema mogućnosti za pružanje usluge, tu se osobu upućuje drugom odgovarajućem pružatelju usluge.

Svrha standarda

Pružanje usluge osobne asistencije obuhvaća uz pravo na dobivanje usluge i prioritet dostupnosti prava i usluge. Posebno treba voditi računa o tome da mnogi građani imaju poteškoća s dostupnosti usluge iz razloga što žive na udaljenim lokacijama, ruralnim područjima ili imaju problema s mobilnošću ili s prijevozom. Olakšavanje pristupa uslugama korisnicima trebalo bi potaknuti pružatelja usluge da prepozna važnost dostupnosti usluge i ulaganja u resurse koji će omogućiti korištenje usluge unutar lokalne zajednice u kojoj korisnici žive.

Standard 3: POVEZIVANJE I SURADNJA

Sveobuhvatne potrebe korisnika zadovoljavaju se na način koji u najvećoj mjeri potiče pristup korisnika javnim uslugama dostupnim drugim građanima i integraciju te uključenost korisnika u društvo i održavanje veza s obitelji i prijateljima.

Pokazatelji kvalitete:

- 3.1. Pružatelj usluge potiče korisnika usluga na korištenje svih javnih usluga dostupnih drugim građanima (poput zdravstvene, odgojno-obrazovne, sportsko-rekreativne, kulturne usluge, usluge zapošljavanja i dr.) osiguravajući pri tom podršku i razumnu prilagodbu u skladu s individualnim potrebama i funkcionalnim sposobnostima korisnika.
- 3.2. Postoje planovi za suradnju s drugim 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.

Svrha standarda

Ključna svrha usluge je poboljšanje socijalnog uključivanja korisnika usluge, čime se unaprjeđuje kvaliteta njihovog života kao i njihova neovisnost.

Svaki pružatelj usluga mora poduzeti sve raspoložive mjere kako bi potaknuo ili uključio korisnika usluge kao aktivne članove zajednice, osiguravajući pristup uslugama na jednakoj osnovi s drugim građanima, samostalno ili u suradnji s drugim pružateljima javnih usluga.

Standard 4: PLANIRANJE

načini zadovoljenja potreba opisuju se u planu pružanja usluge.

Pokazatelji kvalitete:

4.1. Postoje pisane upute za izradu plana pružanja usluge koji sadrže i opis uloge korisnika u procesu planiranja.

4.2. Izrađuje se plan aktivnosti uz aktivno sudjelovanje korisnika, obitelji, skrbnika i pružatelja usluge.

4.3. Plan aktivnosti redovno se prati i periodično revidira u suradnji svih sudionika u procesu planiranja, najmanje svaka tri mjeseca, a po potrebi i češće. Usklađuje se s promijenjenim potrebama, a dogovorene promjene se evidentiraju nakon čega se poduzimaju potrebne radnje.

Svrha standarda

Važno je razviti modele planiranja koji korisnicima usluge olakšavaju preuzimanje aktivne uloge u planiranju.

Standard 5: POČETAK I PRESTANAK USLUGE

Pružatelj usluga pažljivo planira početak i prestanak pružanja usluge, a u provedbi uvažava potrebe korisnika.

Pokazatelji kvalitete:

5.1. Pružatelj usluge ima pisane smjernice za postupke početka i prestanka pružanja usluge koji se prezentiraju korisnicima odnosno skrbnicima.

5.2. Korisnik odnosno njegov skrbnik se dogovaraju s osobnim asistentom, komunikacijskim posrednikom i videćim pratiteljem o načinu pružanja usluge.

5.3. Korisnik usluge odnosno njegov skrbnik odgovarajuće je pripremljen za pružanje usluge.

5.4. Promjena osobnog asistenta, komunikacijskog posrednika i videćeg pratitelja planira se i provodi na odgovarajući način u suradnji s korisnikom.

5.5. Pripreme i planiranje za dolazak osobnog asistenta, komunikacijskog posrednika i videćeg pratitelja provode se na način koji uvažava potrebe, životnu situaciju i izvorno životno okruženje korisnika.

Svrha standarda

Proces prijema obuhvaća sve aktivnosti pružanja detaljnih informacija o pružatelju usluge, usluzi te pravilima pružanja usluge.

Proces pripreme za prestanak usluge treba biti pažljivo pripremljen, a u procesu pripreme za prestanak usluge pružatelj usluge treba predvidjeti i izradu plana naknadne skrbi u suradnji s nadležnom institucijom socijalne skrbi.

Standard 6: ODLUČIVANJE I SAMOODREĐENJE

Korisnici usluge potiču se da aktivno utječu na vlastiti život i na svaki im se način omogućuje da sami biraju i odlučuju o svim aspektima svog života.

Pokazatelji kvalitete:

6.1. Pružatelj usluge odnosi se s dostojanstvom i poštovanjem prema svim korisnicima usluge bez obzira na njihovu rasu, boju kože, dob, spol, jezik, vjeru, političko ili drugo

uvjerenje, nacionalno ili etničko podrijetlo, imovinu ili društveni položaj, invaliditet ili neku drugu osobinu/okolnost ili samoodređenje.

6.2. Svaki korisnik usluge osnažuje se i podržava u donošenju dobro utemeljenih odluka o mogućnostima koje mu se pružaju u skladu s individualnim potrebama, interesima i sposobnostima.

6.3. Pružatelj usluge uvažava svakog korisnika, poštuje stavove, mišljenja i interese korisnika usluge pri provedbi aktivnosti u okviru usluge osobne asistencije.

Svrha standarda

Mogućnost donošenja odluka o okolnostima u kojima žive i mogućnost izbora o svim aspektima vlastitog života u svrhu važni su za razvoj svake osobe. Usluga se pruža poštujući integritet i osobni životni stil svake osobe. Pružatelj usluge promiče sudjelovanje i uključivanje korisnika usluge na svim razinama organizacije te unutar zajednice.

Standard 7: PRIVATNOST I POVJERLJIVOST

Priznaje se i uvažava pravo svakog korisnika usluge na privatnost, povjerljivost i dostojanstvo u svim aspektima njegova života.

Pokazatelji kvalitete:

7.1. Pružatelj usluge ima pisani dokument o privatnosti i povjerljivosti.

7.2. Međusobni odnos korisnika i pružatelja usluge odvija se u okruženju u kojem je osigurana privatnost i povjerljivost.

7.3. U svim procesima pružanja usluge poštuje se pravo korisnika na privatnost i povjerljivost, a naročito kada korisnik potpuno ili u velikoj mjeri ovisi o privremenoj ili trajnoj pomoći i njezi druge osobe.

7.4. Pružatelj usluge pri prikupljanju, čuvanju i uporabi informacija o korisniku usluge i članovima obitelji postupa na način kojim se osigurava privatnost i povjerljivost.

7.5. Informacije o korisniku usluge ne predočuju se trećoj strani bez znanja i izričitog pristanka korisnika usluge ili bez suglasnosti skrbnika. Iznimke od ovog zahtjeva moraju biti jasno prikazane (npr. kada postoji službeni zahtjev suda za dostavu informacija ili u situacijama ugroze ili životne opasnosti korisnika) i u skladu s posebnim propisima.

7.6. Pružatelj usluge ima jasne smjernice o dostupnosti podataka o korisniku usluge te o razmjeni takvih podataka s drugim službama i pružateljima usluga.

Svrha standarda

Važno je da pružatelj usluga ima sustav vrijednosti koji poštuje prava svakog korisnika usluge i etički kodeks koji usmjerava osobnog asistenta, videćeg pratitelja, komunikacijskog posrednika i korisnika da se ponaša na odgovarajući način.

Pružatelj usluge bi trebao imati sustavan pristup s jasno definiranim smjernicama i operativnim postupcima koji štite integritet korisnika usluge.

Standard 8: SIGURNOST OD IZRABLJIVANJA

Pružatelj usluge osigurava okruženje u kojem nema zanemarivanja, zlostavljanja, zastrašivanja i izrabljivanja, u kojem se poštuju temeljna ljudska prava te zakonom zajamčena prava korisnika.

Pokazatelji kvalitete:

8.1. Pružatelj usluge ima pisani dokument koja sadrži detaljne mjere i postupke zaštite svih dionika u procesu pružanja usluge, sprečavanja zloupotreba i izrabljivanja.

8.2. Odnos se temelji na razumijevanju, poštovanju i jasnim profesionalnim i osobnim granicama.

8.3. Pružatelj usluge ima propisane načine postupanja za umanjivanje rizika od nasilja, tjelesnog, psihološkog i seksualnog zlostavljanja, bez obzira na to da li se usluga pruža u obitelji ili u zajednici.

8.4. U slučajevima kada pružatelj usluge ima pristup i odgovornost za upravljanje korisnikovim novcem te drugim sredstvima i imovinom, primjenjuju se odgovarajuće mjere za umanjivanje rizika od pronevjere ili zlouporabe od strane fizičkih osoba zaposlenih kod pružatelja usluge osobne asistencije, volontera i ostalih koji su u kontaktu s korisnicima o čemu postoje pisana pravila i procedure.

8.5. Pružatelj usluge ima propisane načine postupanja za prijavu i istraživanje sumnje na tjelesno, psihološko i seksualno zlostavljanje, a s tim su načinima upoznati zaposlenici, volonteri, korisnici usluge, obitelji i ostale stručne osobe.

Svrha standarda

Temeljno načelo na kojem počiva standard je da svaka osoba ima pravo živjeti u sigurnom i zaštićenom okruženju.

Pružatelj usluga ima pisane smjernice s operativnim postupcima koji štite integritet korisnika usluge i drugih dionika uključenih u pružanje usluge. Smjernice i operativni postupci uključuju prevenciju takvih rizika, umanjivanje rizika, upravljanje rizicima te odgovarajući sustav praćenja.

Standard 9: PRIGOVORI I ŽALBE

Korisniku usluge, osobnom asistentu, komunikacijskom posredniku, videćem pratitelju ili drugim zainteresiranim osobama mora se omogućiti izjavljivanje prigovora ili žalbe na odluke pružatelja usluge, bez straha od posljedica i s punim povjerenjem da će se na sve njihove prigovore odgovoriti.

Pokazatelji kvalitete:

9.1. Pružatelj usluge ima pisane upute o načinu izjavljivanja prigovore/žalbe i procedurama postupanja u slučaju prigovora i žalbi. Upute su jednostavne u pristupačnom formatu i lako dostupne korisniku i drugim dionicima.

9.2. Korisnik usluge, članovi njegove obitelji, skrbnici, druge zainteresirane osobe i drugi stručnjaci upućeni su u način postupanja u slučaju prigovora, žalbi i sporova.

9.3. Korisnik usluge ima se pravo žaliti na bilo koju odluku pružatelja usluge bez straha od kazne.

9.4. Pružatelj usluge vodi evidenciju prigovora i žalbi, poduzetim radnjama i rješenjima te sustavno prati i analizira prigovore i žalbe.

Svrha standarda

Svi pojedinci imaju pravo uložiti prigovor ukoliko vjeruju da su njihova prava kao građana i korisnika usluge narušena. Pružatelj usluge stoga ima odgovornost izraditi postupak prigovora i žalbi. Postupak mora biti jasan i transparentan, uključivati razuman vremenski rok za rješavanje prigovora i žalbi. Pružatelj usluge treba osigurati dobru informiranost svih korisnika usluge o postupcima i procedurama prigovora i žalbi.

Standard 10: RUKOVOĐENJE

Rukovoditelj ili druga osoba zadužena za vođenje i organizaciju rada primjenjuje kvalitetne metode vođenja i organizaciju rada čime se postiže optimalan ishod za korisnike usluge.

Pokazatelji kvalitete:

10.1. Pružatelj usluga ima pisanu politiku poslovanja i načine postupanja vezane uz svoje aktivnosti i s tom se politikom upoznaju zaposlenici i korisnici usluge.

10.2. Vođenje je usmjereno na postizanje rezultata, čime se osigurava pozitivna slika u javnosti.

10.3. Postignuti rezultati pružanja usluge mjere se i prate, te su važan element vođenja procesa stalnog poboljšavanja, transparentnosti i odgovornosti.

10.4. Pružatelj usluga surađuje s drugim organizacijama, kako bi se zadovoljile sveobuhvatne potrebe korisnika usluga.

10.5. Pružatelj usluge primjenjuje kvalitetne metode vođenja financijskih poslova i redovito objavljuje financijska izvješća.

10.6. Voditelji osiguravaju da zaposlenici ispunjavaju sve zakonske, statutarne i ugovorne obveze.

10.7. Voditelji primjenjuju učinkovit sustav upravljanja rizicima i kontrole kvalitete pružanja usluge.

Svrha standarda

Cilj rukovođenja je učinkovito i djelotvorno korištenje resursa kako bi se osigurala najveća moguća korist i kvaliteta usluge za korisnike. Rukovoditelji trebaju biti orijentirani na cilj, motivirati i osigurati jasne operativne smjernice za zaposlenike, poboljšati ekonomičnost i djelotvornost pružatelja usluge te poboljšati rezultate za korisnika usluge izgradnjom pozitivne organizacijske kulture temeljene na zadovoljavanju potreba korisnika usluge.

Standard 11: ZAPOSLENICI

Pružatelj usluge osigurava zaposlenike u onom broju koji može zadovoljiti potrebe korisnika usluge i osigurati kvalitetu pružene usluge.

Pokazatelji kvalitete:

11.1. Pružatelj usluge ima pisanu politiku ljudskih resursa koja sadrži mjere i procedure vezane uz zapošljavanje i odabir zaposlenika pod jednakim uvjetima, uvođenje u posao novih zaposlenika, educiranje te praćenje i evaluaciju radne uspješnosti zaposlenih.

11.2. Broj zaposlenika dovoljan je da zadovolji potrebe korisnika usluge i osigura kvalitetu pružene usluge.

11.3. Zaposlenici se biraju na otvoren i transparentan način zasnovan na kriterijima odabira.

11.4. Novi zaposlenici prolaze program upoznavanja s procesima rada i organizacijom rada.

11.5. Zaposlenici se redovno educiraju.

11.6. Zaposlenici rade u sigurnim radnim uvjetima, bez zlostavljanja i zastrašivanja.

Svrha standarda

Politika ljudskih resursa mora biti regulirana u skladu s važećim propisima, ali i dopunjena takvim strategijama upravljanja ljudskim resursima koje će izravno utjecati na kvalitetu pružene usluge korisnicima i pridonijeti ukupnim rezultatima pružatelja usluge.

Strategije ljudskih resursa trebale bi uključivati transparentne postupke zapošljavanja koji će osigurati da vještine, kvaliteta i karakter zaposlenika odgovaraju potrebama korisnika usluge.

Standard 12: RAD VOLONTERA I STUDENATA NA PRAKSI

Politika i načini postupanja pružatelja usluga u odnosu na rad volontera i studenata na praksi jamče zadovoljenje potreba i zaštitu prava korisnika usluge.

Pokazatelji kvalitete:

12.1. Pružatelj usluge ima pisane i jasne smjernice za rad volontera u skladu sa zakonskom regulativom.

12.2. Pružatelj usluge ima pisane i jasne smjernice za studentsku praksu.

12.3. Volonteri i studenti prolaze upoznavanje s programom rada.

12.4. Volonteri i studenti dobivaju pisanu uputu u kojoj se jasno navode njihove dužnosti, prava i odgovornosti, te osobe kojima odgovaraju za svoje aktivnosti.

12.5. Aktivnosti i rad svakog volontera i studenta prati i nadzire stručna osoba.

12.6. Volonteri i studenti poznati su s etičkim kodeksom.

12.7. Volonteri i studenti rade u sigurnim i ugodnim radnim uvjetima, bez zlostavljanja i zastrašivanja.

Svrha standarda

Volonteri mogu sa sobom donijeti novo znanje, vještine i ideje u organizaciju, kao i pružiti dodatnu pomoć pružateljima usluga. Mnoge organizacije u socijalnom sektoru također omogućuju provođenje prakse za studente. Uključivanje volontera i studenata pri pružanju usluge može donijeti značajnu korist, no tu postoje i određene opasnosti, stoga pružatelj usluga mora biti jednako na oprezu s volonterima i studentima kao i sa svojim zaposlenicima. Prije svega treba postojati sustavan pristup edukaciji i nadzoru volontera i studenata, kako bi se osiguralo da korisnici usluge nisu u opasnosti.

Standard 13: SIGURNOST I ZAŠTITA

Pružatelj usluge jamči korisnicima usluge, njihovim obiteljima, zaposlenicima i široj zajednici zaštitu zdravlja i sigurnost primjenjujući pritom odgovarajuće metode procjene i kontrole rizika.

Pokazatelji kvalitete:

13.1. Pružatelj usluge ima izrađenu analizu i procjenu rizika, te pisane smjernice za upravljanje rizicima.

13.2. Pružatelj usluge postupa u skladu s procedurama u slučajevima kada su korisnici usluga u pojačanom riziku ili u opasnosti, kako bi se umanjile moguće štetne posljedice po njihovu sigurnost i zdravlje.

13.3. Pružatelj usluge poduzima mjere za sprečavanje širenja zaraznih bolesti te svim drugim mjerama očuvanja zdravlja.

13.4. Vodi se evidencija o svim događajima koji čine potencijalni rizik za korisnike usluge, zaposlene i druge osobe, imovinu i sredstva za rad te evidencija o postupanju u slučaju kada je rizik već nastupio.

Svrha standarda

Standard se odnosi na sve potrebne mjere zaštite na radu koje su propisane zakonom kako bi se osigurala zaštita i sigurnost ljudi. Uz obavezne mjere zaštite na radu, potrebna je analiza i procjena rizika te izrada smjernica za upravljanje rizicima koja se mora provoditi na razini cijele organizacije kako bi se osiguralo da se potencijalni rizici prepoznaju, analiziraju, uklone i tamo gdje to nije moguće, smanje na najmanju mjeru.

Standard 14: PRISTUPAČNOST OKOLIŠA

Pružatelji usluga osiguravaju osobama koje ostvaruju pravo na uslugu i njihovim obiteljima pristupačan okoliš, jednostavan za uporabu, imajući pritom u vidu različite potrebe korisnika.

Pokazatelji kvalitete:

14.1. Prostori i objekti pružatelja usluge osobne asistencije nalaze se na lokacijama koje imaju dobru dostupnost javnim prijevozom.

14.2. Prostori i objekti pružatelja usluge osobne asistencije sigurni su i prilagođeni korisnicima, njihovim obiteljima i zaposlenicima u skladu s njihovim specifičnim potrebama.

14.3. Prostori namijenjeni osobnoj higijeni dizajnirani su i opremljeni na takav način da omogućuju sigurnu i jednostavnu uporabu, te su prilagođeni korisnicima poštujući njihove specifične potrebe.

Svrha standarda

Standard okoliša prvenstveno se odnosi na pitanja koja su detaljno obrađena u tehničkim standardima koji su obavezni standardi za pružatelje usluge osobne asistencije i definirani drugim zakonima i propisima relevantnim za pitanja okruženja, sigurnosti i zaštite na radu. Tehnički standardi imaju utjecaj na kvalitetu pružanja usluga, ali je važno naglasiti da bi se razina tehničkih standarda trebala određivati prema standardima kvalitete, a ne obrnuto.

PRILOG II.

ETIČKI KODEKS ZA OSOBNOG ASISTENTA, KOMUNIKACIJSKOG POSREDNIKA, VIDEĆEG PRATITELJA I KORISNIKA USLUGA

Etičkim kodeksom za osobnog asistenta, komunikacijskog posrednika, videćeg pratitelja i korisnika usluga utvrđuju se načela i pravila njihova ponašanja i rada kojih su se oni dužni uvijek pridržavati s ciljem očuvanja i daljnjeg razvoja ljudskih prava i dostojanstva korisnika kao samostalne i neovisne osobe.

1. Osobni asistent, komunikacijski posrednik i videći pratitelj svoje će dužnosti obavljati:

- a) sukladno Ustavu, zakonima i drugim propisima o radu te internim aktima pružatelja usluge, vodeći istodobno računa o pravilnom i pravodobnom obavljanju poslova koji su mu povjereni;
- b) pazeći posebno na poštivanje i zaštitu osnovnih ljudskih prava utvrđenih Ustavom, zakonom, Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom UN-a i Konvencijom o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda;
- c) poštujući uvijek dostojanstvo drugih, bez obzira na to o kojoj se osobi radi i bez obzira na njen status, kao i bez diskriminacije u pogledu vjere, spola, seksualnog određenja, nacionalnog i regionalnog porijekla, pripadanja etničkoj grupi, boji kože, dobi ili po bilo kojem drugom osnovu;
- d) objektivno, nepristrano i neovisno o izvanjskim stavovima i pritiscima;
- e) sukladno primjerenim postupcima koje zahtjeva korisnik;
- f) uz dužno poštivanje primjerenih pravila o prioritetima koje utvrđuje korisnik i
- g) ulažući svakodnevne napore u svoje stručno usavršavanje.

2. Osobni asistent, komunikacijski posrednik i videći pratitelj:

- a) će slijediti upute korisnika/zakonskog zastupnika;
- b) će smatrati tajnom sve što je doznao o korisniku i njegovim pravima, financijama, obvezama i interesima, osim ako bi to predstavljalo kažnjivo djelo;
- c) ni na koji način neće se koristiti svojim položajem za ostvarivanje svojih osobnih interesa;
- d) će paziti da svojim ponašanjem na nanese štetu korisniku i osobama s kojima živi;
- e) će odgovarati za eventualnu štetu nastalu zbog nepoštivanja ovog Kodeksa, sukladno općim propisima o odgovornosti za štetu;
- f) će uvažavati korisnika i odnositi se prema njemu s poštovanjem;
- g) neće prihvatiti usluge koje bi dovele do kompromitirajućih situacija ili poremećaja odnosa s korisnikom i njegove zlouporabe;
- h) će se redovito obučavati, prihvatit će nadzor i ocjenu svog rada, kao i sudjelovanje u svim aktivnostima vezanim uz unapređenje rada osobnog asistenta.
- i) o svakom eventualno nastalom nesporazumu/incidentu osobni asistent će odmah pismeno ili usmeno na zapisnik obavijestiti pružatelja usluge.

3. Obavljanje poslova za korisnika:

- a) osobni asistent, komunikacijski posrednik i videći pratitelj pružat će usluge sukladno primjerenim nalogima korisnika;
- b) osobni asistent, komunikacijski posrednik i videći pratitelj će pružati usluge u vrijeme i na mjestu koje odredi korisnik;

c) osobni asistent, komunikacijski posrednik i videći pratitelj će voditi dnevnik rada po aktivnostima i to po danima i satima.

4. Odnos korisnika prema osobnom asistentu, komunikacijskom posredniku i videćem pratitelju:

- a) korisnik će se u svakodnevnom radu prema osobnom asistentu, komunikacijskom posredniku i videćem pratitelju odnositi primjereno i s uvažavanjem te biti pravedan;
- b) korisnik će se suzdržavati od privatiziranja odnosa te poticanja osobnog asistenta, komunikacijskog posrednika i videćeg pratitelja na djelovanje koje nije sukladno s ovim Kodeksom;
- c) korisnik će pravodobno obavijestiti osobnog asistenta, komunikacijskog posrednika i videćeg pratitelja o svim planiranim zadacima te mu osigurati potrebne informacije kako bi osobni asistent svoje dužnosti mogao dobro i ispravno obavljati;
- d) u organizaciji rada korisnik će definirati zadatke i uskladiti ih u najvećoj mogućoj mjeri s mogućnostima, sposobnostima i vještinama svojeg osobnog asistenta, komunikacijskog posrednika i videćeg pratitelja;
- e) o svakom eventualno nastalom nesporazumu/incidentu korisnik će odmah pismeno ili usmeno na zapisnik ili na njemu pristupačan način obavijestiti pružatelja usluge.

Usvojeno na skupštini Udruge slijepih USKA u Karlovcu 05.12.2023.

Predsjednik: Mirsad Bećirović

