

Pružanje i korišćenje usluga personalne asistencije i pomoći u kući

PRIRUČNIK



Ovaj Priručnik je izrađen uz finansijsku podršku Ministarstva socijalnog staranja, brige o porodici i demografije. Sadržaj ovog Priručnika je odgovornost Inicijative mladih s invaliditetom Boke i ni na koji način se ne može smatrati da odražava stavove donatora.

**Pružanje i korišćenje usluga
personalne asistencije i pomoći u kući**

PRIRUČNIK

Izdavač:

Inicijativa mladih s invaliditetom Boke (I MI Boke)

Stari grad br. 454, 85330 Kotor

+382 68 022 803

info@imiboke.me

<https://imiboke.me/>

Za izdavača:

Miroslava-Mima Ivanović

Autorka:

Ana Novaković Kečina

Dizajn:

Studio Fler

Štampa:

Studio Mouse

Tiraž:

50 kom

CIP - Каталогизacija u publikaciji
Национална библиотека Црне Горе, Цетиње

ISBN 978-9940-819-18-7
COBISS.CG-ID 37527044

SADRŽAJ

| | |
|--|----|
| UVOD | 7 |
| 1. OSNOVNI POJMOVI, KONCEPT I PRINCIPI USLUGA | 9 |
| 1.1. Personalna asistencija..... | 9 |
| 1.2. Pomoć u kući..... | 12 |
| 2. PERSONALNA ASISTENCIJA I POMOĆ U KUĆI – KARAKTERISTIKE I RAZLIKE | 15 |
| 2.1. Aktivnosti direktnog pružanja usluge PA korisniku/ci..... | 16 |
| 2.2. Aktivnosti direktnog pružanja usluge PK korisniku/ci..... | 17 |
| 3. ULOGA, PRAVA I OBAVEZE | 19 |
| 3.1. Korisnika/ca usluge PA (OSI)..... | 19 |
| 3.2. Personalnih asistenata/kinja..... | 20 |
| 3.3. Korisnika/ca usluge PK..... | 21 |
| 3.4. Asistenata/kinja u kući..... | 21 |
| 3.5. Uloga centra za socijalni rad..... | 22 |
| 3.6. Uloga I MI Boke..... | 23 |
| 4. MEĐUSOBNA PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA/CA I ASISTENATA/KINJA | 25 |
| 4.1. Prava i obaveze OSI kao korisnika/ce usluge PA..... | 25 |
| 4.2. Prava i obaveze OSI i njenih roditelja/staratelja kao korisnika/ca usluge PK..... | 26 |
| 4.3. Prava i obaveze personalnih i asistenata/kinja u kući..... | 27 |
| 5. SAMOPROCJENA POTREBA KORISNIKA/CA | 29 |
| 6. PROCES ZAPOŠLJAVANJA ASISTENATA/KINJA | 31 |
| 6.1. Ko može biti asistent/kinja?..... | 31 |
| 6.2. Pronalaženje personalnog/e asistenta/kinje i asistenta/kinje u kući..... | 31 |
| 6.3. Početna procjena potencijalnih asistenata/kinja..... | 32 |
| 6.4. Potrebne kvalifikacije za personalnog/u i asistenta/kinju u kući..... | 33 |
| 6.5. Intervju sa potencijalnim asistentima/kinjama..... | 33 |
| 6.6. Kako biti pravi/a asistent/kinja?..... | 34 |
| 6.7. Donošenje odluke..... | 35 |
| 6.8. Asistent/kinja u slučaju nužde..... | 35 |

| | |
|---|----|
| 7. OBUKA ODABRANOG/E ASISTENTA/KINJE | 37 |
| 7.1. Proces obuke..... | 37 |
| 7.2. Kako obučiti asistenta/kinju? | 37 |
| 7.3. Upoznavanje sa radnim okruženjem | 37 |
| 7.4. Davanje instrukcija | 38 |
| 7.5. Praćenje obuke | 38 |
| 7.6. Nerealna očekivanja | 38 |
| 8. RAD S ASISTENTIMA/KINJAMA | 39 |
| 8.1. Rasporedi asistenata/kinja | 39 |
| 8.2. Primjer liste aktivnosti/zadataka personalnog/e asistenta/kinje | 39 |
| 8.3. Primjer liste aktivnosti/zadataka asistenta/kinje u kući..... | 40 |
| 8.4. Primjer opisa poslova personalnog/e asistenta/kinje i asistenta/kinje u kući | 40 |
| 8.5. Evaluacija..... | 40 |
| 8.6. Procedure u hitnim slučajevima..... | 41 |
| 8.6.1. <i>Važni telefonski brojevi</i> | 41 |
| 9. KOMUNIKACIJA, SARADNJA I RJEŠAVANJE KONFLIKATA | 43 |
| 9.1. Uspostavljanje i održavanje korektnog odnosa i komunikacije | 43 |
| 9.2. Davanje i primanje povratnih informacija i konstruktivne kritike..... | 43 |
| 9.3. Vještine slušanja | 45 |
| 9.4. Nerealna očekivanja | 45 |
| 9.5. Nošenje sa konfliktom..... | 45 |
| 9.6. Upozorenja..... | 47 |
| 9.7. Primjer problema i moguća rješenja..... | 48 |
| 10. RASKID SARADNJE I PROMJENE U PRUŽANJU USLUGA | 49 |
| 11. PRAĆENJE, EVALUACIJA I UNAPRJEĐENJE KVALITETA USLUGA | 51 |
| 11.1. Individualni plan rada sa korisnikom/com | 51 |
| 11.2. Ponovni pregled | 51 |
| 11.3. Interna evaluacija i praćenje..... | 52 |
| 12. ZAKLJUČAK | 53 |
| 13. LITERATURA | 55 |





UVOD

Sloboda i samostalan život su univerzalne vrijednosti kojima svi težimo, ali ne ostvaruju ih svi na jednak način. Osobama s invaliditetom (u daljem tekstu: OSI) često je otežano ostvarivanje ovih vrijednosti, ali upravo **usluge** personalne asistencije (u daljem tekstu: **PA**) i pomoći u kući (u daljem tekstu: **PK**) **predstavljaju najbolji alat za samostalno življenje**. Ove usluge omogućavaju OSI kontrolu nad sopstvenim životom i promovišu njihovu slobodu u sprovođenju samostalnog načina života.

Pravo OSI na korišćenje ovih usluga je propisano članom 19 Konvencije Ujedinjenih nacija o pravima OSI, ali i Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti i njegovim podzakonskim aktima. Međutim, **njihovo pružanje i korišćenje u praksi nije dovoljno zastupljeno**, niti se ove usluge pružanju u dovoljnom obimu, što je djelimično prouzrokovano i nedovoljnom informisanošću svih zainteresovanih strana u procesu ostvarivanja prava na njihovo korišćenje i drugim važnim pitanjima. Zbog toga je **I MI Boke**, kao **jedini aktivan licencirani pružalac usluge PA i jedan od rijetkih pružalaca usluge PK za OSI** u Crnoj Gori, odlučila da pripremi edukativni materijal sa najvažnijim informacijama o ovim uslugama.

Ovaj Priručnik je rađen sa ciljem da pruži praktične i jasne informacije o uslugama PA i PK, uz posebno isticanje njihovog značaja za OSI i koncept samostalnog života, a **namijenjen je**: pružaocima ovih usluga i korisnicima/ama, personalnim asistentima/kinjama i asistentima/kinjama u kući, predstavnicima/ama relevantnih institucija u oblastima socijalne i dječje zaštite i prava OSI i svim drugim zainteresovanim stranama. **Priručnik** je osmišljen tako da korisnicima/ama usluga i njihovim porodicama, personalnim asistentima/kinjama, asistentima/kinjama u kući i svim zainteresovanim čitaocima i čitateljicama **objasni**: koncept PA i PK, karakteristike i razlike između ovih usluga, uloge, prava i obaveze svih uključenih strana, proces obuke i dinamiku pružanja usluga, profesionalni odnos i komunikaciju, rješavanje konflikata i eventualni prekid saradnje, praćenje i evaluaciju usluga i ostala važna pitanja za pružanje i korišćenje ovih usluga.

Na ovaj način, **Priručnik** će služiti kao **praktični vodič za razumijevanje, ostvarivanje i unaprjeđenje usluga PA i PK**, sa ciljem da se kroz jasno definisane uloge i procedure osigura kvalitet pruženih usluga i zadovoljstvo svih uključenih strana, a korisnicima/ama usluga omogućće veća samostalnost, bolji kvalitet života i odgovarajuća podrška u svakodnevnim aktivnostima. Priručnik je izrađen u okviru projekta „[DonOSImo samostalan život](#)”, kojeg finansira **Ministarstvo socijalnog staranja, brige o porodici i demografije**.



1. OSNOVNI POJMOVI, KONCEPT I PRINCIPI USLUGA

1.1. PERSONALNA ASISTENCIJA

PA je jedna od usluga podrške za život u zajednici koja se pruža **OSI** koje ostvaruju pravo na ličnu invalidninu ili dodatak za njegu i pomoć i **zaposlene su, odnosno uključene u sistem visokog obrazovanja i/ili sistem obrazovanja odraslih**¹. Usluga PA je jedan od osnovnih preduslova samostalnog života, tj. načina života OSI u kome postoji mogućnost izbora, samostalnog donošenja odluka, kontrole sopstvenog života, odgovornosti za sopstvene postupke i prava na grešku. S tim u vezi, **cilj usluge PA je podrška samostalnog života OSI u porodici ili neposrednom okruženju**. Stoga je ova usluga usmjerena na korisnike/ce koji/e imaju osigurane uslove za život u vlastitom domu, koji/e su trenutno, ili su zainteresovani za obrazovanje i uključenost u društvenu zajednicu.

PA podrazumijeva **pružanje pomoći jednoj OSI od strane druge osobe, po principu „1 na 1”**, za obavljanje aktivnosti koje OSI u svakodnevnom životu ne može obaviti bez pomoći druge osobe, ili bi ih obavljala znatno sporije i uz puno napora. Ova usluga je namijenjena **OSI kojima je potrebna pomoć u zadovoljavanju ličnih** (oblačenje, hranjenje, održavanje lične higijene i sl.), **kućnih** (priprema hrane, čišćenje domaćinstva, pranje veša i sl.) **i socijalnih potreba** (odlazak ljekaru, u banku, crkvu, šetnju, kupovinu, na posao, putovanje...). Pružanje usluge PA obuhvata veći broj različitih aktivnosti direktno usmjerenih na neposredan rad sa korisnikom/com. Ove aktivnosti predviđene su i propisima koji uređuju oblast socijalne i dječje zaštite.

Ovu **uslugu neposredno pruža saradnik/ca (personalni/a asistent/kinja) po nalogu korisnika/ce**. PA predstavlja „*organizovani vid podrške osobi sa invaliditetom u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, pri čemu ona sama bira i obučava svog asistenta/kinju i određuje kada, gde i kakva joj je asistencija potrebna. Između osobe s invaliditetom – korisnika/korisnice i njegovog/njenog personalnog/e asistenta/kinje uspostavlja se profesionalni odnos.*”² što znači da personalni/a asistent/kinja ne može biti član porodice i bliski srodnik³. Specifičnost ove usluge jeste da je ona korisnički definisana, što znači da je **OSI istovremeno korisnik/ca ali i menadžer/ka usluge**, tj. odgovorna osoba u procesu korišćenja usluge, što zahtijeva složeno postavljanje procesa upravljanja uslugom. „Personalna“ znači da **OSI**, koje su korisnici/e, **ostvaruju maksimalnu kontrolu** nad načinom na koji je usluga organizovana i dizajniraju uslugu prema svojim individualnim potrebama, mogućnostima, životnim okolnostima i težnjama (ko, kada, gdje i kako da radi).

1 Član 3 stav 5 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici (“Službeni list Crne Gore”, br. 63/19 od 18.11.2019, 53/24 od 07.06.2024, 62/24 od 28.06.2024, 104/24 od 31.10.2024);

2 Milica Novković Ružičić, Rečnik invalidnosti; Centar živeti uspravno i Novosadsko udruženje studenata sa hendikepom, Novi Sad 2003, str. 46, dostupno na: https://www.czuns.org/wp-content/uploads/publikacije/Recnik_invalidnosti.pdf;

3 Član 34 stav 4 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici (“Službeni list Crne Gore”, br. 63/19 od 18.11.2019, 53/24 od 07.06.2024, 62/24 od 28.06.2024, 104/24 od 31.10.2024);

Samo korišćenje usluge PA **podstiče korisnika/cu na aktivniju uključenost u život zajednice**. Dodatno, ova usluga utiče i na **povećanje socijalne uključenosti članova/ica porodice korisnika/ce**, koji/e su oslobođeni/e obaveza pružanja fizičke pomoći za nesmetano funkcionisanje njihovog/e člana/ice porodice s invaliditetom. Aktivnosti usluge PA, usmjerene su na razvoj potencijala i osnaživanje korisnika/ce, zbog čega je izrazito važno da je on/a osposobljen/a za adekvatno upravljanje i korišćenje usluge.

Usluga PA može se pružati **na osnovu rješenja centra za socijalni rad ili neposrednim ugovaranjem s I MI Boke**. Pravo na korišćenje usluge PA na osnovu rješenja centra za socijalni rad može ostvariti crnogorski državljanin/ka sa prebivalištem na teritoriji države, stranac/kinja s odobrenim privremenim boravkom ili stalnim boravkom u državi, azilant/kinja i stranac/kinja pod supsidijarnom zaštitom. Pravo na korišćenje usluge PA može ostvariti i korisnik/ca direktnim ugovaranjem s I MI Boke, te u tom slučaju troškove ugovorene usluge u potpunosti pokriva korisnik/ca. OSI koje žele ostvariti pravo na uslugu PA na osnovu rješenja centra za socijalni rad, **obraćaju se zahtjevom centru za socijalni rad** u mjestu njihovog prebivališta ili boravišta. U zahtjevu, ovi korisnici/e treba da istaknu da uslugu PA žele da koriste preko licenciranog pružao-ca usluge I MI Boke. Usluga PA odobrava se na osnovu rješenja centra za socijalni rad, a u skladu s individualnim planom usluga.

I MI Boke osigurava podršku korisniku/ci u skladu sa njegovim/njenim identifikovanim potrebama i kapacitetima, te u vremenskom okviru i mjeri koji su procijenjeni kao neophodni. Pružanje usluge uslovljava procjena i planiranje usluge za svakog korisnika/cu individualno, s kontinuiranim praćenjem i eventualnom revizijom procjene i planiranja. Temeljna načela u planiranju i pružanju usluge PA, a koja se odnose na sprovođenje ove usluge od strane I MI Boke su sljedeća:

- 1. Pravo na izbor korisnika/ce:** Usluga PA se zasniva na poštovanju individualne autonomije korisnika/ca, uključujući i ravnopravno poštovanje njihovog prava da donose odluke o sopstvenim životima i njihovoj samostalnosti. Korisnici/e usluge PA odlučuju o tome ko, kada, gdje i na koji način će im pružiti neophodnu podršku za ostvarivanje svoje samostalnosti, biraju personalne asistente/kinje, vrše njihovu obuku, daju im instrukcije i usmjeravaju ih u obavljanju radnih zadataka, upravljaju uslugom, izvještavaju I MI Boke o korišćenju usluge, evaluiraju kvalitet pružene usluge (kvalitet rada personalnog/e asistenta/kinje, stručnog/e radnika/ce i drugog kadra I MI Boke).
- 2. Načelo uključenosti korisnika/ce:** U planiranju i sprovođenju usluge PA ključnu ulogu imaju korisnici/e, a samo korišćenje usluge je usmjereno na i omogućava njihovu ravnopravnu uključenost u život zajednice.
- 3. Individualizovan pristup:** Usluga PA se planira i pruža imajući u vidu specifične potrebe svakog/e korisnika/ce, prilagođavajući pritom vrstu, intenzitet i obim aktivnosti usluge u cilju optimalne podrške pojedincu/ki s invaliditetom da zadovolji svoje potrebe i realizuje vlastite potencijale.
- 4. Nediskriminacija:** Usluga PA osigurava se korisnicima/ama pod jednakim uslovima uz poštovanje njihovih ljudskih prava i integriteta i uvažavajući njihove etničke, kulturne i vjerske različitosti, uključujući i razumne adaptacije.
- 5. Poštovanje dostojanstva i različitih individualnih vrijednosti:** Prilikom pružanja usluge PA vodi se računa o poštovanju dostojanstva i različitih individualnih vrijednosti korisnika/ca. Osim za korisnike/ce, I MI Boke i za personalne asistente/kinje osigurava radni ambijent koji neće ugrožavati njihove različitosti.

- 6. Dostupnost usluga socijalne i dječje zaštite:** Osiguravanjem sprovođenja usluge PA podstiče se ravnomjerni razvoj usluga socijalne i dječje zaštite koje su dostupne svim korisnicima/ama nezavisno od njihovog mjesta prebivališta ili boravišta, imovinskog stanja, te ekonomskih i socijalnih prilika i prepreka.
- 7. Načelo zaštite privatnosti korisnika/ce:** Zaštita privatnosti korisnika/ce jedna je od temeljnih vrijednosti kojima se obezbjeđuje sigurno okruženje za korisnika/cu i stvara osnov za odnos povjerenja i kvalitetan nivo pružene usluge.
- 8. Poboljšanje kvaliteta života korisnika/ce:** Sprovođenjem usluge PA omogućava se da svaka osoba ostvari svoje pravo na informisanje o pravima i uslugama koje doprinose zadovoljavanju njenih ličnih, kućnih i socijalnih potreba i poboljšanju kvaliteta života u zajednici.
- 9. Partnerstvo i umrežavanje partnera i usluga:** Sprovođenje usluge PA zasniva se na saradnji sa relevantnim partnerima, primarno sa centrima za socijalni rad, kako bi se osigurala kontinuirana i pravovremena razmjena informacija. Uz saradnju, za pružanje i razvoj ove usluge neophodno je i umrežavanje I MI Boke sa međunarodnim i nacionalnim institucijama i organizacijama, lokalnim samoupravama, stručnjacima/kinjama, medijima, lokalnom zajednicom i korisnicima/ama kako bi korisnik/ca dobio/la brzu, efikasnu i njegovim/njenim potrebama prilagođenu podršku za prevladavanje prepreka i ograničenja sa kojima se suočava.
- 10. Načelo stručnosti i profesionalnosti:** Pri planiranju i pružanju usluge PA I MI Boke se koristi najnovijim dostupnim stručnim znanjima i vještinama te se njen kadar angažovan na pružanju usluge kontinuirano usavršava i prati stručna i naučna dostignuća.
- 11. Načelo transparentnosti:** I MI Boke osigurava transparentnost aktivnosti, uslova i načina pružanja usluge PA u pogledu informisanja javnosti u sredstvima javnog informisanja, na javnim događajima, kao i na druge načine, u skladu sa zakonom.

1.2. POMOĆ U KUĆI

PK je jedna od usluga podrške za život u zajednici, koja je namijenjena **djeci, mladima, odraslim i starim OSI**. Ova usluga je usmjerena na korisnike/ce koji/e imaju osigurane uslove za život u vlastitom domu a koji/e nisu u stanju da, bez fizičke pomoći druge osobe, **zadovolje svoje lične i kućne potrebe**, a njihova porodica nije u mogućnosti da im pruži takvu podršku u potrebnom obimu. **Cilj usluge PK je podržavanje boravka korisnika/ca u porodici ili neposrednom okruženju.**

Usluga PK je namijena OSI kojima treba pomoć u **zadovoljavanju ličnih** (oblačenje, hranjenje, održavanje lične higijene i sl.), **kućnih** (priprema hrane, čišćenje domaćinstva, pranje veša i sl.) i **administrativnih potreba** (obavljanje trgovine, plaćanje računa, prijem i slanje pošte, nabavku lijekova i odvođenje na ljekarske preglede i sl.). Pružanje usluge PK obuhvata veći broj različitih aktivnosti direktno usmjerenih na neposredan rad sa korisnikom/com. Ove aktivnosti predviđene su i propisima koji uređuju oblast socijalne i dječje zaštite.

Usluga PK pruža se u **domu korisnika/ce**, a pruža je saradnik/ca (asistent/kinja u kući) u skladu sa potrebama i u saradnji sa korisnikom/com i članovima/cama njegove/njene porodice. **U slučaju kada je korisnik/ca ove usluge dijete s invaliditetom ili odrasla OSI djelimično ili u potpunosti lišena poslovne sposobnosti, uslugom upravlja jedan od roditelja odnosno staralac/teljka OSI koji/a određuje radne zadatke, prati i evaluira rad asistenta/kinje u kući. Međutim, kada je korisnik/ca usluge PK odrasla, poslovno sposobna OSI, ona upravlja ovom uslugom**, određuje radne zadatke asistenta/kinje u kući, prati i evaluira rad asistenta/kinje u kući. Zadatke koje korisnik/ca može obaviti sam/a ne smije za njega/nju obavljati saradnik/ca, već ga/je saradnik/ca podstiče da svaki dio zadatka koji je izvodljiv, korisnik/ca obavi u mjeri u kojoj je to moguće sam/a, računajući na potrebnu podršku. **Usluga PK nije namijenjena isključivo obavljanju kućnih poslova** te se u iste svrhe, na način da isključuje odnos sa korisnikom/com, ne smije zloupotrebljavati.

Aktivnosti usluge PK usmjerene su na razvoj potencijala i osnaživanje korisnika/ce, zbog čega je izrazito važno da korisnik/ca ostaje u fokusu pružanja usluge. Sprovedenjem ove usluge, utiče se i na **povećanje socijalne uključenosti članova/ica porodice korisnika/ce**, koji su oslobođeni obaveza pružanja fizičke pomoći za nesmetano funkcionisanje u domu njihovog člana/ice porodice s invaliditetom. Sa druge strane, sam/a **korisnik/ca podstiče se na aktivniju uključenost u život zajednice.**

Prije svega, ova usluga omogućava pojedincima/kama s invaliditetom kojima je potrebna pomoć u svakodnevnim aktivnostima **da ostanu u svojim domovima umjesto da budu institucionalizovani/e** u ustanovi za njegu. Na ovaj način se **promovišu autonomija, dostojanstvo i samopoštovanje OSI**. Pored toga, usluga PK pruža osjećaj kontinuiteta i bliskosti za pojedince/ke koji/e su navikli/e da žive u svojim domovima. Takođe, promoviše socijalnu inkluziju, jer omogućava OSI da ostanu povezane sa svojim zajednicama i društvenim mrežama. Ova usluga može da pruži različite **zdravstvene benefite** (poboljšano upravljanje lijekovima, smanjen rizik od povreda, poboljšano opšte zdravlje i dobrobit). Konačno, usluga PK je isplativija od institucionalizacije OSI, jer smanjuje potrebu za hospitalizacijom i drugim intervencijama.

Usluga PK može se pružati **na osnovu rješenja centra za socijalni rad ili neposrednim ugovaranjem s I MI Boke**. Pravo na korišćenje usluge PK na osnovu rješenja centra za socijalni rad može ostvariti crnogorski državljanin/ka sa prebivalištem na teritoriji države, stranac/kinja s odobrenim privremenim boravkom ili stalnim boravkom u državi, azilant/kinja i stranac/kinja pod supsidijarnom zaštitom. Pravo na korišćenje usluge PK može ostvariti i korisnik/ca direktnim ugovaranjem s I MI Boke, te u tom slučaju troškove ugovorene usluge u potpunosti pokriva korisnik/ca i/ili njegova/njena porodica. Korisnici/e koji/e žele ostvariti pravo na uslugu PK na osnovu rješenja centra za socijalni rad, **obraćaju se zahtjevom centru za socijalni rad** u mjestu njihovog prebivališta/boravišta. U zahtjevu, korisnici/e treba da istaknu da uslugu PK žele da koriste preko pružaoca usluge I MI Boke. Usluga se odobrava na osnovu rješenja centra za socijalni rad, a u skladu s individualnim planom usluga.

I MI Boke osigurava podršku korisniku/ci i njegovoj/njenoj porodici u skladu sa identifikovanim potrebama i kapacitetima, te u vremenskom okviru i mjeri koji su procijenjeni kao neophodni. Pružanje usluge uslovljava procjena i planiranje usluge za svakog korisnika/cu individualno, s kontinuiranim praćenjem i eventualnom revizijom procjene i planiranja. Temeljna načela u planiranju i pružanju usluge PK, a koja se odnose na ovaj Program i njegovo sprovođenje su sljedeća:

- 1. Nediskriminacija:** Usluga PK osigurava se korisnicima/ama pod jednakim uslovima uz poštovanje njihovih ljudskih prava i integriteta i uvažavajući njihove etničke, kulturne i vjerske različitosti, uključujući i razumne adaptacije.
- 2. Poštovanje dostojanstva i različitih individualnih vrijednosti:** Prilikom pružanja usluge PK vodi se računa o poštovanju dostojanstva i različitih individualnih vrijednosti korisnika/ca. Osim za korisnike/ce, I MI Boke i za asistente/kinje u kući osigurava radni ambijent koji neće ugrožavati njihove različitosti.
- 3. Dostupnost usluga socijalne i dječje zaštite:** Osiguravanjem sprovođenja usluge PK podstiče se ravnomjerni razvoj usluga socijalne i dječje zaštite koje su dostupne svim korisnicima/ama nezavisno od njihovog mjesta prebivališta ili boravišta, imovinskog stanja, te ekonomskih i socijalnih prepreka.
- 4. Poboljšanje kvaliteta života korisnika/ce:** Sprovođenjem usluge PK omogućava se da svaki/a korisnik/ca ostvari svoje pravo na informisanje o pravima i uslugama koje doprinose zadovoljavanju njegovih/njenih ličnih i kućnih potreba i poboljšanju kvaliteta života u zajednici.
- 5. Individualizovan pristup:** Usluga PK se planira i pruža imajući u vidu specifične potrebe svakog/e korisnika/ce, prilagođavajući pritom vrstu, intenzitet i obim aktivnosti usluge u cilju optimalne podrške pojedincu/ki s invaliditetom da zadovolji svoje potrebe i realizuje vlastite potencijale.
- 6. Načelo „Pomoć do samopomoći“:** Usluga PK planira se i pruža na način da se otkrivaju i razvijaju potencijali korisnika/ce, podstiče njegovo/njeno aktivno učešće i preuzimanje odgovornosti za zadovoljavanje vlastitih potreba i osnažuje korisnika/cu za nezavisnost od sistema socijalne i dječje zaštite.
- 7. Načelo uključivanja korisnika/ce:** U planiranje i sprovođenje usluge PK su uključeni/e korisnici/e, a podstiču se i njihova uključenost u društvenom, ekonomskom životu zajednice, posebno u donošenju odluka koje se odnose na njih.
- 8. Načelo zaštite privatnosti korisnika/ce:** Zaštita privatnosti korisnika/ce jedna je od temeljnih vrijednosti kojima se obezbjeđuje sigurno okruženje za korisnika/cu i stvara osnov za odnos povjerenja i kvalitetan nivo pružene usluge PK.

9. **Partnerstvo i umrežavanje partnera i usluga:** Sprovođenje usluge PK zasniva se na saradnji sa relevantnim partnerima, primarno sa centrima za socijalni rad, kako bi se osigurala kontinuirana i pravovremena razmjena informacija. Uz saradnju, za pružanje i razvoj ove usluge neophodno je i umrežavanje I MI Boke sa međunarodnim i nacionalnim institucijama i organizacijama, lokalnim samoupravama, stručnjacima/kinjama, medijima, lokalnom zajednicom i korisnicima/ama kako bi korisnik/ca dobio/la brzu, efikasnu i njegovim/njenim potrebama prilagođenu podršku za prevladavanje prepreka i ograničenja sa kojima se suočava.
10. **Načelo stručnosti i profesionalnosti:** Pri planiranju i pružanju usluge PK I MI Boke se koristi najnovijim dostupnim stručnim znanjima i vještinama te se njen kadar angažovan na pružanju usluge kontinuirano usavršava i prati stručna i naučna dostignuća.
11. **Načelo transparentnosti:** I MI Boke osigurava transparentnost aktivnosti, uslova i načina pružanja usluge PK u pogledu informisanja javnosti u sredstvima javnog informisanja, na javnim događajima, kao i na druge načine, u skladu sa zakonom.



2. PERSONALNA ASISTENCIJA I POMOĆ U KUĆI – KARAKTERISTIKE I RAZLIKE

Usluge PA i PK imaju dosta sličnosti i dodirnih tačaka, ali ipak ih je bitno razlikovati, kako od nekih drugih sličnih servisa, kao što su geronto program, asistencija u nastavi i asistencija u radu, tako i međusobno. Iako su obje usluge zakonom prepoznate kao usluge podrške za život u zajednici i namijenjene OSI, **PA i PK predstavljaju dvije različite usluge**, koje se razlikuju po tome ko može biti korisnik/ca ovih usluga, zatim po potrebama koje zadovoljavaju, kao i po ciljevima, obimu, načinu, mjestu i organizaciji pružanja podrške.

| Kriterijum | PA | PK za odrasle OSI | PK za roditelje djece s invaliditetom |
|---------------------------------------|---|--|--|
| Korisnik/ca usluge | Punoljetna, poslovno sposobna OSI | Punoljetna, poslovno sposobna OSI | Dijete s invaliditetom i OSI potpuno ili djelimično lišena poslovne sposobnosti |
| Cilj usluge | Samostalan život i puna uključenost OSI u zajednicu | Samostalan život i funkcionisanje OSI u domaćinstvu | Socijalna inkluzija korisnika/ce i porodice |
| Vrsta podrške | Pomoć u zadovoljavanju ličnih, kućnih i socijalnih potreba | Pomoć u zadovoljavanju ličnih, kućnih i administrativnih potreba | Pomoć u zadovoljavanju ličnih, kućnih i administrativnih potreba |
| Obim i trajanje usluge | Može se pružati do 24 sata dnevno, u skladu sa potrebama korisnika/ce | Manji obim podrške, najčešće nekoliko sati dnevno (npr. do 20 sati sedmično) | Može se pružati do 24 sata dnevno, u skladu sa potrebama korisnika/ce |
| Način pružanja usluge | Princip „1 na 1” | Asistent/kinja se najčešće dijeli između više korisnika/ca | Zavisno od potreba korisnika/ca |
| Mjesto pružanja usluge | Prema potrebama korisnika/ce (dom, zajednica, inostranstvo) | U domu OSI, uz povremene odlaske u trgovinu, poštu, banku ili kod ljekara | U domu korisnika/ce, uz povremene odlaske u trgovinu, poštu, banku ili kod ljekara |
| Kontrola i organizacija usluge | OSI određuje kada, gdje i kako se usluga pruža | Dolaske asistenata/kinja usklađuju OSI, pružalac usluga i asistent/kinja | Roditelj ili staratelj/ka određuje kada, gdje i kako se usluga pruža |

Usluga PA, za razliku od usluge PK, usmjerena je na omogućavanje nesmetanog funkcionisanja OSI u njihovom okruženju i društvenoj zajednici, i zbog toga se njene aktivnosti ne pružaju samo u domu korisnika/ce, već po potrebi i van grada (gdje korisnik/ca ima prebivalište ili boravište) ili zemlje. Zbog toga ova usluga pored podrške u zadovoljavanju ličnih i kućnih potreba korisnika/ca, obuhvata i pružanje podrške u zadovoljavanju i socijalnih potreba (odlazak prijateljima, u banku, vjerske objekte, pozorište, šetnju, trgovinu, na posao, putovanja itd.). Ova usluga usmjerena je na ostvarivanje samostalnosti, ravnopravnosti i uključenosti u društvenu zajednicu, uz visok stepen kontrole od strane korisnika/ce u organizaciji pružanja usluge.

Usluga PK, za razliku od usluge PA, usmjerena je na omogućavanje nesmetanog funkcionisanja korisnika/ce, odraslih OSI i roditelja/staratelja/teljki djece s invaliditetom, uglavnom u njihovom domu (osim u slučaju odlaska kod ljekara, u banku, poštu itd.). Zbog toga ova usluga obuhvata podršku u zadovoljavanju ličnih, kućnih i administrativnih potreba korisnika/ca, ali ne i socijalnih, kao što je to slučaj kod usluge PA. Ova usluga pomaže korisnicima/ama, odraslim OSI ili roditeljima/starateljima, da u vlastitom okruženju, zajedno sa članovima/icama svoje porodice, budu osnaženi/e i što je moguće više samostalni/e u svakodnevnim životnim aktivnostima, uz podijeljenu odgovornost u organizaciji pružanja usluge. Pružanje svih aktivnosti sprovodi se uvažavajući karakteristike, kapacitete i potrebe korisnika/ca. U tom smislu, konkretne aktivnosti usluge PK se prilagođavaju svakom/oj korisniku/ci, ali s obzirom da se usluga rijetko pruža jedan na jedan, korisnici/e ne uživaju onaj stepen upravljanja uslugom kao što je to slučaj kod usluge PA.

Pored svega navedenog, kada razlike ostavimo po strani, ono što je **zajedničko** za ove dvije usluge podrške za život u zajednici je to što za OSI one **predstavljaju neophodno sredstvo za ostvarivanje** univerzalnog cilja: **slobode u samostalnom življenju**.

2.1. AKTIVNOSTI DIREKTNOG PRUŽANJA USLUGE PA KORISNIKU/CI

I MI Boke sprovodi niz procesa u cilju definisanja aktivnosti i intenziteta pružanja usluge PA korisniku/ci, pruža podršku u pronalaženju i zaključuje ugovor sa saradnikom/com, vrši finansijsko-administrativne poslove u vezi sa pružanjem usluge i dr. I MI Boke, na osnovu potreba, karakteristika korisnika/ce, i u okviru vlastitih kapaciteta sprovodi sljedeće aktivnosti usluge PA:

1. „pomoć pri održavanju lične higijene i higijene prostora;
2. nabavku hrane, pripremu obroka i pomoć pri hranjenju;
3. pomoć pri oblačenju i svlačenju;
4. pomoć pri podizanju, premještanju i kretanju unutar i izvan korisnikovog prostora, radnog mjesta i mjesta gdje se odvijaju društvene i obrazovne aktivnosti i korišćenju prevoza;
5. pomoć pri korišćenju zdravstvenih usluga i korišćenju i održavanju ortopedskih pomagala;
6. pomoć pri komunikaciji; i
7. pomoć u zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih, obrazovnih, sportskih i drugih potreba.”⁴.

I MI Boke uslugu PA osigurava za jednu ili više navedenih aktivnosti zavisno od potreba korisnika/ce, a na osnovu individualnog plana rada sa korisnikom/com te u skladu sa mogućnostima i kapacitetima I MI Boke.

4 *Ibid*, član 33;

2.2. AKTIVNOSTI DIREKTOG PRUŽANJA USLUGE PK KORISNIKU/CI

I MI Boke sprovodi niz procesa u cilju definisanja aktivnosti i intenziteta pružanja usluge PK korisniku/ci, odraslim OSI ili roditeljima/starateljima djece s invaliditetom, pruža podršku u pronalaženju i zaključuje ugovor sa saradnikom/com, vrši finansijsko-administrativne poslove u vezi sa pružanjem usluge i dr. I MI Boke, na osnovu potreba, kapaciteta i karakteristika korisnika/ce, i u okviru vlastitih kapaciteta sprovodi sljedeće aktivnosti usluge PK:

- 1) *„Nabavku hrane, pomoć pri pripremi obroka i hranjenju;*
- 2) *Pomoć pri kretanju;*
- 3) *Pomoć pri održavanju lične higijene i higijene prostora;*
- 4) *Pomoć pri grijanju prostora;*
- 5) *Pomoć u trgovini i administrativnim poslovima;*
- 6) *Posredovanje u osiguravanju različitih vrsta usluga za održavanje stambenog prostora i uređaja za domaćinstvo;*
- 7) *Nabavku lijekova i odvođenje na ljekarske preglede.”⁵.*

I MI Boke uslugu PK osigurava za jednu ili više navedenih aktivnosti zavisno od potreba korisnika/ce, a na osnovu individualnog plana rada sa korisnikom/com, te u skladu sa mogućnostima i kapacitetima I MI Boke.

5 I MI Boke (2023), Program pružanja usluge pomoć u kući za odrasle osobe s invaliditetom, str. 17, dostupno na: <https://imiboke.me/static/programpk-6bb612217c21e5713294ca8c34091112.pdf>;



3. ULOGA, PRAVA I OBAVEZE

3.1. KORISNIKA/CA USLUGE PA (OSI)

Korisnik/ca usluge PA je OSI koja ostvaruje pravo na ličnu invalidninu ili dodatak za njegu i pomoć, i koja je zaposlena, ili uključena u sistem visokog obrazovanja ili obrazovne programe u okviru cjeloživotnog učenja. Korisnik/ca uslugu može koristiti na osnovu neposrednog ugovora s I MI Boke o korišćenju usluge, ako u potpunosti učestvuje u pokriću troškova usluge, ili na osnovu rješenja centra za socijalni rad.

Korisnik/ca je dužan/na dati istinite lične podatke, podatke o svom zdravstvenom stanju i invalidnosti, kao i drugim okolnostima od kojih zavisi priznavanje prava na korišćenje usluge PA, kao i tok njegovog korišćenja. Prilikom korišćenja usluge PA kod I MI Boke, korisnik/ca usluge potpisuje izjavu da je saglasan/na da centar za socijalni rad i/ili I MI Boke mogu da izvrše uvid u sve podatke od značaja za pružanje ove usluge u skladu sa propisima kojima se uređuje socijalna i dječja zaštita i zaštita podataka o ličnosti. Korisnik/ca je dužan/na da centru za socijalni rad i/ili I MI Boke **prijavi svaku promjenu koja može uticati na obim njegovih/njenih potreba i korišćenje usluge PA**, u roku od 15 dana od dana saznanja o nastaloj promjeni.

Korisnik/ca je dužan/na **aktivno učestvovati u izradi individualnog plana** rada sa korisnikom/com kod I MI Boke, kao i individualnog plana usluga u centru za socijalni rad. Korisnik/ca je dužan/na **učestvovati u ponovnom pregledu** te u eventualnoj **izmjeni individualnog plana** usluga i individualnog plana rada sa korisnikom/com, kao i u **evaluaciji kvaliteta pružene usluge** koju sprovodi I MI Boke.

Korisnik/ca mora, prije početka korišćenja usluge, **proći edukaciju o usluzi PA**, pravima, dužnostima i odgovornostima I MI Boke, saradnika/ca, kao i njegovim/njenim obavezama kao korisnika/ce. Korisnik/ca je dužan/na da poštuje ljudsko dostojanstvo stručnog/e radnika/ce i saradnika/ce i da se odnosi prema njima u skladu sa civilizacijskim tekovinama i pristupom zasnovanim na ljudskim pravima. Korisnik/ca ne može zahtijevati od saradnika/ce da obavlja poslove koji nisu dio individualnog plana rada sa korisnikom/com. **Korisnik/ca može tražiti promjenu saradnika/ce, što će I MI Boke, u opravdanim okolnostima, omogućiti.** Korisnik/ca ima pravo podnijeti pritužbu stručnom/oj radniku/ci na uslugu koja mu/joj je pružena od strane I MI Boke, kao i na postupak i/ili ponašanje I MI Boke.

Korisnik/ca ove usluge nije samo njen pasivni/a primalac/teljka, već je izuzetno aktivan/na u kreiranju same usluge, na način da **ima trostruku ulogu** – on/a je **poslodavac, trener/ica i menadžer/ka** svom personalnom/oj asistentu/kinji. Personalni/a asistent/kinja je neko ko pomaže OSI da u realnom životu sprovede svoje odluke i to onda kada i kako to sam/a korisnik/ca odluči. Zbog toga je potrebno da svaki/a korisnik/ca pravi plan rada svog/e personalnog/e asistenta/kinje tj. plan aktivnosti koje želi da realizuje uz pomoć asistenta/kinje. Korisnik/ca je poslodavac svom/joj personalnom/j asistentu/kinji, što znači da angažuje, obučava, nadgleda rad i ako je

potrebno otpušta personalnog/u asistenta/kinju. Kao poslodavac, korisnik/ca ima odgovornost za odlučivanje sa čim mu/joj je potrebna pomoć i kako želi da pojedini zadatak bude obavljen, a što je bolje organizovan/a, to je više u mogućnosti da koristi vrijeme i mogućnosti personalnog/e asistenta/kinje. Navedeno korisnik/ca može da obavlja uz podršku stručnog/e radnika/ce I MI Boke. Na ovaj način, korisnik/ca usluge ima mogućnost neposrednog upravljanja značajnim dijelom usluge koju koristi.

Osnovna karakteristika usluge PA je u odnosu korisnika/ce sa personalnim/om asistentom/kinjom. Naime, personalni/a asistent/kinja svojim radom omogućava korisniku/ci usluge da održi svoju samostalnost. Istovremeno, iako postoji odnos poslodavac-zaposleni/a, **poslodavac zavisi od zaposlenog/e**. Ovakav odnos zahtjeva da korisnik/ca (poslodavac) **ima razvijene sposobnosti upravljanja uslugom, takt i diplomatske vještine** kako bi uspostavio/la i održao/la pravi balans između ovih uloga i zadržao/la poziciju osobe koja upravlja uslugom. Korisnik/ca je, tokom obavljanja svih navedenih aktivnosti, odgovoran/na za uspostavljanje i kvalitet odnosa sa personalnim/om asistentom/kinjom, poštovanje njegovih ljudskih prava, **poštovanje procedura i principa usluge i za svoj odnos sa zaposlenima na pružanju usluge**.

3.2. PERSONALNIH ASISTENATA/KINJA

Saradnik/ca, odnosno **personalni/a asistent/kinja** je osoba koja je **zaposlena/angažovana na direktnom pružanju PA konkretnom/oj korisniku/ci**. Zadatke personalnog/e asistenta/kinje obavljaju saradnici/e koji/e su **lica sa srednjim obrazovanjem**, koji/e obavljaju poslove kod pružaoca usluge. Saradnik/ca je **dužan/na proći edukaciju** o invaliditetu, specifičnostima u zadovoljavanju potreba OSI, usluži, aktivnostima, pravima i obavezama svih učesnika/ca u pružanju usluge PA, a **koju organizuje I MI Boke**.

Saradnik/ca obavlja **neposredan rad sa korisnikom/com u skladu sa potrebama korisnika/ce** utvrđenim u procjeni i individualnom planu rada sa korisnikom/com. Saradnik/ca obavlja poslove **prema uputstvima korisnika/ce**, u skladu s ugovorom o radu ili ugovorom o djelu koji sklapa s I MI Boke. **Ukoliko saradnik/ca nije u mogućnosti obaviti neki od zadataka** utvrđenih individualnim planom rada sa korisnikom/com i uputstvima korisnika/ce o tome je **dužan/na unaprijed obavijestiti I MI Boke i korisnika/cu** kako bi se pružanje podrške osiguralo na drugačiji način.

Saradnik/ca je dužan/na da se **prema korisniku/ci odnosi poštujući njegovo/njeno ljudsko dostojanstvo i u skladu sa pristupom zasnovanim na ljudskim pravima OSI**. Saradnik/ca je dužan/na da upozori korisnika/cu ukoliko primijeti da donosi odluke koje štete njegovom/njenom životu i zdravlju ili životu i zdravlju drugih osoba. Ukoliko saradnik/ca primijeti ili sazna da postoji mogućnost da je korisnik/ca izložen/a bilo kakvom obliku nasilja ili prevare, navedeno je dužan/na bez odlaganja prijaviti korisniku/ci. Saradnik/ca je dužan/na **obavijestiti korisnika/cu ukoliko primijeti promjene u funkcionisanju korisnika/ce i potencijalno identifikuje nove potrebe** u kojima bi bila potrebna pomoć korisniku/ci.

Saradnik/ca je dužan/na **saradivati sa stručnim/om radnikom/com I MI Boke**, učestvovati u evaluaciji i praćenju koje sprovodi stručni/a radnik/ca kao i u kreiranju individualnog plana rada sa korisnikom/com. Saradnik/ca je dužan/na da **redovno i ažurno vodi liste praćenja u saradnji sa korisnikom/com**. Saradnik/ca sa korisnikom/com ostvaruje odnos zaposleni-poslodavac, što znači da korisnik/ca upravlja uslugom i radom saradnika/ce.

3.3. KORISNIKA/CA USLUGE PK

Korisnik/ca usluge PK I MI Boke je dijete, mlada, odrasla i stara OSI koja uslugu može koristiti na osnovu neposrednog ugovora o korišćenju usluge, ako u potpunosti učestvuje u pokriću troškova usluge, ili na osnovu rješenja centra za socijalni rad. **Korisnik/ca ili njen/a zakonski/a zastupnik/ca je dužan/na dati istinite lične podatke**, podatke o svom zdravstvenom stanju i invalidnosti, kao i drugim okolnostima od kojih zavisi priznavanje prava na korišćenje usluge PK, kao i tok njegovog korišćenja. Prilikom korišćenja usluge PK, korisnik/ca usluge ili njegov/a zakonski/a zastupnik/ca potpisuje izjavu da je saglasan/na da centar za socijalni rad i/ili I MI Boke mogu da izvrše uvid u sve podatke od značaja za pružanje ove usluge u skladu sa propisima kojima se uređuje socijalna i dječja zaštita i zaštita podataka o ličnosti. Korisnik/ca ili njegov/a zakonski/a zastupnik/ca je dužan/na da centru za socijalni rad i/ili I MI Boke **prijavi svaku promjenu koja može uticati na obim njegovih/njenih potreba i korišćenje usluge PK**, u roku od 15 dana od dana saznanja o nastaloj promjeni.

Korisnik/ca ili njegov/a zakonski/a zastupnik/ca je dužan/na **aktivno učestvovati u izradi individualnog plana** rada sa korisnikom/com kod I MI Boke, kao i individualnog plana usluga u centru za socijalni rad. Korisnik/ca i/ili njegov/a zakonski/a zastupnik/ca je dužan/na **učestvovati u ponovnom pregledu** te u eventualnoj **izmjeni individualnog plana** usluga i individualnog plana rada sa korisnikom/com, kao i u **evaluaciji kvaliteta pružene usluge** koju sprovodi I MI Boke.

Korisnik/ca i/ili njegov/a zakonski/a zastupnik/ca mora, prije početka korišćenja usluge, **proći edukaciju o usluzi PK**, pravima, dužnostima i odgovornostima I MI Boke, saradnika/ca, kao i njegovim/njenim obavezama kao korisnika/ce. Korisnik/ca je dužan/na da poštuje ljudsko dostojanstvo stručnog/e radnika/ce i saradnika/ce i da se odnosi prema njima u skladu sa civilizacijskim tekovinama i pristupom zasnovanim na ljudskim pravima. Korisnik/ca ne može zahtijevati od saradnika/ce da obavlja poslove koji nisu dio individualnog plana rada sa korisnikom/com. Korisnik/ca ili njegov/a zakonski/a zastupnik/ca **može tražiti promjenu saradnika/ce**, što će **I MI Boke, u opravdanim okolnostima i u skladu sa svojim kapacitetima, omogućiti**. Korisnik/ca ili njegov/a zakonski/a zastupnik/ca **ima pravo podnijeti pritužbu** stručnom/oj radniku/ci na uslugu koja mu/joj je pružena od strane I MI Boke, kao i na postupak i/ili ponašanje I MI Boke. Korisnik/ca usluge ima **mogućnost neposrednog upravljanja značajnim dijelom usluge** koju koristi.

3.4. ASISTENATA/KINJA U KUĆI

Saradnik/ca, odnosno **asistent/kinja u kući** je osoba koja je **zaposlena/angažovana na direktnom pružanju usluge PK jednom/oj ili više korisnika/ca**. Zadatke asistenta/kinje u kući obavljaju saradnici/e koji/e su **lica sa srednjim obrazovanjem**, koji/e obavljaju poslove kod pružaoca usluge. Saradnik/ca je dužan/na **proći edukaciju** o invaliditetu, specifičnostima u zadovoljavanju potreba OSI, usluzi, aktivnostima, pravima i obavezama svih učesnika/ca u pružanju usluge PK, a **koju organizuje I MI Boke**.

Saradnik/ca obavlja **neposredan rad sa korisnikom/com u skladu s odobrenim nedjeljnim rasporedom rada** i konkretnim potrebama korisnika/ce utvrđenim u procjeni i individualnom planu rada sa korisnikom/com. Saradnik/ca obavlja poslove **prema uputstvima stručnog/e radnika/ce i korisnika/ce ili njegovim/njenim zakonskim zastupnikom/com**, u skladu s ugovorom o radu ili ugovorom o djelu koji sklapa s I MI Boke. **Ukoliko saradnik/ca nije u mogućnosti**

obaviti neki od zadataka utvrđenih individualnim planom rada sa korisnikom/com i odobrenim nedjeljnim rasporedom rada, o tome je **dužan/na unaprijed obavijestiti I MI Boke i korisnika/cu** kako bi se sprovođenje aktivnosti osiguralo na drugačiji način.

Saradnik/ca je dužan/na da se **prema korisniku/ci odnosi poštujući njegovo/njeno ljudsko dostojanstvo i u skladu sa pristupom zasnovanim na ljudskim pravima OSI**. Saradnik/ca je dužan/na da upozori korisnika/cu ukoliko primijeti da donosi odluke koje štete njegovom/njenom životu i zdravlju ili životu i zdravlju drugih osoba. Ukoliko saradnik/ca primijeti ili sazna da postoji mogućnost da je korisnik/ca izložen/a bilo kakvom obliku nasilja ili prevare, navedeno je dužan/na bez odlaganja prijaviti korisniku/ci i stručnom/oj radniku/ci I MI Boke. Saradnik/ca je dužan/na **obavijestiti korisnika/cu i stručnog/u radnika/cu ukoliko primijeti promjene u funkcionisanju korisnika/ce i potencijalno identifikuje nove potrebe** u kojima bi bila potrebna pomoć korisniku/ci.

Saradnik/ca je dužan/na **saradivati sa stručnim/om radnikom/com I MI Boke**, učestvovati u evaluaciji i praćenju koje sprovodi stručni/a radnik/ca kao i u kreiranju individualnog plana rada sa korisnikom/com. Saradnik/ca je dužan/na da **redovno i ažurno vodi liste praćenja korisnika/ce**.

3.5. ULOGA CENTRA ZA SOCIJALNI RAD

Kod korisnika/ca kojima je pravo na uslugu PA ili PK priznato od strane centra za socijalni rad, ova institucija **izrađuje individualni plan usluga**⁶ za korisnika/cu na osnovu kojeg se pokreću prvostepeni upravni postupci za priznavanje prava na usluge socijalne i dječje zaštite. **Nakon pokretanja prvostepenog upravnog postupka** za ostvarenje prava na uslugu PA ili PK, ukoliko procjeni da će korisniku/ci biti priznato ovo pravo, centar za socijalni rad **kontaktira I MI Boke** kako bi provjerio njenu mogućnost pružanja usluge konkretnom/oj korisniku/ci. Ovom prilikom centar za socijalni rad **dostavlja I MI Boke** svu dostupnu **dokumentaciju i pisani nalaz i mišljenje**⁷ o potrebama korisnika/ca za uslugom. Na osnovu odluke I MI Boke o stepenu podrške, centar za socijalni rad **donosi rješenje o priznanju prava na uslugu PA ili PK**.

Centar **učestvuje u izradi individualnog plana rada sa korisnikom/com** koji izrađuje I MI Boke. Individualni plan usluga centar može proširiti najkasnije u roku od 60 dana, ukoliko se prilikom pružanja usluge ukaže potreba za tim, o čemu će informaciju pružiti I MI Boke. Centar je **dužan najmanje jednom u dva mjeseca kontaktirati korisnika/cu** telefonom ili neposrednim kontaktom.⁸ Takođe je dužan **pratiti pružanje usluge** i izvršiti **ponovni pregled najmanje svakih šest mjeseci** od dana donošenja individualnog plana usluga, na osnovu rezultata evaluacije.⁹

6 Član 79 Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti (“Službeni list Crne Gore”, br. 27/13 od 11.06.2013, 01/15 od 05.01.2015, 42/15 od 29.07.2015, 47/15 od 18.08.2015, 56/16 od 23.08.2016, 66/16 od 20.10.2016, 01/17 od 09.01.2017, 31/17 od 12.05.2017, 42/17 od 30.06.2017, 50/17 od 31.07.2017, 59/21 od 04.06.2021, 145/21 od 31.12.2021, 145/21 od 31.12.2021, 03/23 od 10.01.2023, 48/24 od 24.05.2024, 84/24 od 06.09.2024, 33/25 od 28.03.2025);

7 Član 54a Pravilnika o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centra za socijalni rad (“Službeni list Crne Gore”, br. 58/13 od 20.12.2013, 30/15 od 12.06.2015, 17/16 od 11.03.2016, 43/19 od 31.07.2019, 144/25 od 09.12.2025);

8 *Ibid*, član 49 stav 1;

9 *Ibid*, član 50 i 51 stav 1;

U slučaju značajnih izmjena u potrebama korisnika/ce za uslugama socijalne i dječje zaštite, centar **ponovo utvrđuje da li korisnik/ca ispunjava uslove** za ostvarivanje prava na usluge podrške za život u zajednici.¹⁰ U slučaju potrebe za izmjenom individualnog plana usluga, centar donosi novi izmijenjeni plan.¹¹

Centar za socijalni rad, **krajem svakog mjeseca za tekući mjesec, isplaćuje I MI Boke naknadu** za pruženu uslugu PA ili PK, shodno dostavljenom zahtjevu za isplatu troškova pružanja ovih usluga i obračuna njihovih troškova. Ovaj iznos se isplaćuje na osnovu rješenja centra za socijalni rad o priznanju prava na usluge PA ili PK, u kojem je definisano i eventualno učešće korisnika/ce u pokriću troškova usluga.

3.6. ULOGA I MI BOKE

I MI Boke preuzima uloge **pripreme, organizacije, koordinacije, vođenja i praćenja** usluga PA i PK u cilju **pružanja** kvalitetne usluge korisniku/ci. I MI Boke **osigurava propisane standarde** za usluge PA i PK u vidu sigurnog okruženja i razvoja potencijala korisnika/ca kao i osnaživanja korisnika/ca. I MI Boke **učestvuje u izradi i izmjeni individualnog plana usluga** kojeg izrađuje centar za socijalni rad.¹² I MI Boke učestvuje u ponovnom pregledu i evaluaciji koje sprovodi centar za socijalni rad.¹³

I MI Boke **vrši sveobuhvatnu procjenu snaga, stanja, potreba i rizika** korisnika/ca za uslugama PA i PK služeći se skalama procjene, upitnicima i drugim alatima. Na osnovu rezultata ove procjene, I MI Boke **donosi odluku o stepenu podrške korisnika/ce za uslugom**,¹⁴ na osnovu koje centar za socijalni rad donosi rješenje o priznanju prava konkretnog/e korisnika/ce na uslugu PA ili PK. I MI Boke **izrađuje individualni plan rada sa korisnikom/com** na osnovu individualnog plana usluga centra ili ugovora o korišćenju usluge.¹⁵

I MI Boke **vodi dokumentaciju i evidencije** u vezi sa pružanjem usluga PA i PK. I MI Boke krajem svakog mjeseca za tekući mjesec **podnosi** centru za socijalni rad **zahtjev za isplatu naknade troškova** pruženih usluga PA i PK s obračunom njihovih troškova. I MI Boke **vrši ponovni pregled** najmanje jednom u šest mjeseci, ukoliko individualni plan rada sa korisnikom/com ne navodi drugačije.¹⁶ U skladu sa rokovima utvrđenim individualnim planom rada sa korisnikom/com, I MI Boke **izvještava centar za socijalni rad o korisniku/ci**.¹⁷ I MI Boke najmanje jednom godišnje sprovodi evaluaciju kvaliteta pruženih usluga, koja uključuje ispitivanje korisnika/ca i saradnika/ca.¹⁸

10 *Ibid*, član 51 stav 3;

11 *Ibid*, član 53;

12 *Ibid*, član 42 i član 53;

13 *Ibid*, član 52 stav 2;

14 Član 35 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici ("Službeni list Crne Gore", br. 063/19 od 18.11.2019, 053/24 od 07.06.2024, 062/24 od 28.06.2024, 104/24 od 31.10.2024);

15 *Ibid*, član 37;

16 *Ibid*, član 38;

17 *Ibid*, član 39;

18 *Ibid*, član 40;

I MI Boke kontinuirano prati potrebe stručnih radnika/ca, stručnih saradnika/ca, saradnika/ca, korisnika/ca i okruženja za dodatnim aktivnostima kojima se utiče na povećanje nivoa kvaliteta usluga PA i PK. Ove aktivnosti odnose se na:

- **Edukaciju** stručnih radnika/ca, stručnih saradnika/ca, saradnika/ca i OSI o uslugama i aktivnostima, koje se vrše u okviru usluga, te pravilima ponašanja i odgovornosti svih uključenih strana, u svrhu povećanja njihovih kompetencija na pružanju i korišćenju kvalitetnih usluga PA i PK;
- **Edukaciju korisnika/ca** o obimu usluga i konkretnim informacijama šta usluge ne obuhvataju, o njegovim/njenim pravima i dužnostima u korišćenju usluga kao i pravilima ponašanja i odgovornosti svih uključenih strana;
- **Pružanje podrške korisnicima/ama** kroz redovne individualne i grupne susrete sa stručnim/om radnikom/com, ili u okviru grupa samopodrške;
- **Pružanje podrške saradnicima/ama** kroz redovne individualne i grupne susrete sa stručnim/om radnikom/com, uz eventualni angažman drugih stručnjaka/inja za podršku;
- **Praćenje zadovoljstva** korisnika/ca i saradnika/ca;
- **Promociju** usluga PA i PK i informisanja šireg okruženja o mogućnostima realizacije usluga (okrugli stolovi, javne tribine, predavanja, gostovanja u radijskim i televizijskim emisijama, izrada audio i video spotova, promocija na društvenim mrežama, izrada i distribucija promotivnog materijala i sl.);
- **Umrežavanje** sa stručnjacima/kinjama zaposlenima u: centrima za socijalni rad i drugim ustanovama socijalne i dječje zaštite, zdravstvenim ustanovama, lokalnim samoupravama, organizacijama OSI, kao i drugim pružaocima usluga, u zemlji i inostranstvu.



4. MEĐUSOBNA PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA/CA I ASISTENATA/KINJA

4.1. PRAVA I OBAVEZE OSI KAO KORISNIKA/CE USLUGE PA

OSI (korisnik/ca usluge PA) ima **pravo** da:

- ima vrijeme samo za sebe;
- donosi sopstvene odluke;
- zadovolji svoje osnovne potrebe;
- odluči kakav će joj biti životni stil i kakva će imati kućna pravila;
- bude tretirana s učtivošću, dostojanstvom i poštovanjem;
- izabere personalnog/u asistenta/kinju koji/a odgovara njenim potrebama;
- izabere i odredi specifične zadatke u kojima joj je potrebna pomoć;
- obučiti personalnog/u asistenta/kinju da joj pomogne koristeći metode koje su bezbjedne, efikasne i koje sama preferira;
- napravi raspored rada personalnog/e asistenta/kinje koji joj omogućava da ispuni svoje obrazovne, karijerne i druge odgovornosti;
- održi kontrolu nad kvalitetom i pouzdanošću pomoći koju prima;
- dobije poštovanje kao pojedinac/ka koji/a je u potpunosti sposoban/a da prepozna svoje potrebe, donosi odluke, upravlja fizičkom pomoći koju zahtijeva;
- odluči koji pravac djelovanja i ciljevi su najpogodniji za nju samu;
- ima privatnost od personalnog/e asistenta/kinje za svoja lična vjerovanja, odnose, vrijednosti i aktivnosti bez obzira na fizičko prisustvo personalnog/e asistenta/kinje;
- njene lične, finansijske i medicinske informacije budu čuvane tajnima;
- ima bezbjednost stana i ličnog posjeda, hrane, lijekova i finansijskih sredstava;
- živi život sa stepenom nezavisnosti koju sama odabere; i
- angažuje, disciplinuje i otpušta personalne asistente/kinje koji/e ne poštuju ova prava.

OSI (korisnik/ca usluge PA) ima **obavezu** da:

- poštuje svog/ju personalnog/u asistenta/kinju;
- komunicira jasno i iskreno o osjećanjima, potrebama i očekivanjima;
- objasni personalnom/j asistentu/kinji rutine i postavljene planove;
- objasni vremenski raspored, bilo kakav papirološki rad i datume plaćanja;
- bude pouzdan u radnom odnosu.

4.2. PRAVA I OBAVEZE OSI I NJENIH RODITELJA/STARATELJA KAO KORISNIKA/CA USLUGE PK

OSI ili njen roditelj/staratelj (korisnik/ca usluge PK) ima **pravo** da:

- donosi sopstvene odluke;
- zadovolji svoje osnovne potrebe;
- odluči kakav će joj biti životni stil i kakva će imati kućna pravila;
- bude tretirana s učtivošću, dostojanstvom i poštovanjem;
- izabere i odredi specifične zadatke u kojima joj je potrebna pomoć;
- obučiti asistenta/kinju u kući da joj pomogne koristeći metode koje su bezbjedne, efikasne i koje sama preferira;
- ima kontrolu nad kvalitetom i pouzdanošću pomoći koju prima;
- dobije poštovanje kao pojedinac/ka koji/a je u potpunosti sposoban/na da prepozna svoje potrebe, donosi odluke, upravlja fizičkom pomoći koju zahtijeva;
- odluči koji pravac djelovanja i ciljevi su najpogodniji za nju samu;
- ima privatnost od asistenta/kinje u kući za svoja lična vjerovanja, odnose, vrijednosti i aktivnosti bez obzira na fizičko prisustvo asistenta/kinje u kući;
- njene lične, finansijske i medicinske informacije budu čuvane tajnima;
- ima bezbjednost stana i ličnog posjeda, hrane, lijekova i finansijskih sredstava; i
- učestvuje u angažovanju, disciplinovanju i otpuštanju asistenata/kinja u kući koji/e ne poštuju ova prava.

OSI ili njen roditelj/staratelj (korisnik/ca usluge PK) ima **obavezu** da:

- poštuje svog/ju asistenta/kinju u kući;
- komunicira jasno i iskreno o osjećanjima, potrebama i očekivanjima;
- objasni asistentu/kinji u kući rutine i postavljene planove;
- objasni bilo kakav papirološki rad i datume plaćanja;
- bude pouzdan u odnosu korišćenja usluge.

4.3. PRAVA I OBAVEZE PERSONALNIH I ASISTENATA/KINJA U KUĆI

Asistent/kinja ima **pravo** da:

- bude tretiran/a s poštovanjem;
- izrazi zabrinutost u vezi uslova rada;
- izrazi svoja osjećanja prema radnim očekivanjima korisnika/ce i/ili I MI Boke;
- bude plaćen/a za pružene usluge;
- dobije tačne i relevantne informacije o invalidnosti i zdravstvenom stanju korisnika/ce, jer radi na direktnom pružanju usluge u vezi s njegovom/njenom njegom;
- dobije dobro definisan skup obaveza, raspored i odgovarajuće prethodne najave dodatnih dužnosti ili promjene rasporeda;
- prima jasna korak-po-korak uputstva za ostvarivanje dužnosti;
- bude upućen/a u metode koje su logički organizovane i vremenski i radno efikasne;
- bude snabdjeven/a odgovarajućom opremom i priborom koji su odgovarajući za obavljanje dodijeljenih dužnosti;
- obavlja poslove u prijatnom radnom, sanitarno ispravnom okruženju koje ima efikasan fizički raspored;
- odbije obavljanje određenih zadataka kao što su nemoralni ili nelegalni zadaci;
- primi poštovanje, povjerenje i dostojanstvo kao osoba s određenim ličnim uvjerenjima, odnosima, vrijednostima i aktivnostima;
- dobije poštovanje i novčanu naknadu srazmerno obimu i kvalitetu obavljenih poslova;
- da pravi greške i da bude tretiran/a sa poštovanjem i dostojanstvom kada se pojave greške ili su potrebne druge korekcije;
- ima radno mjesto slobodno od seksualnog i drugog uznemiravanja; i
- da otkaz s odgovarajućom prethodnom najavom.

Asistent/kinja ima **obavezu** da:

- bude pouzdan/a u radnom odnosu;
- zahtijeva razjašnjenje bilo čega što ne razumije;
- komunicira jasno i iskreno o svojim osjećanjima;
- obavlja sve dogovorene dužnosti na temeljan i brižan način;
- poštuje ličnu imovinu korisnika/ce (telefon, hrana i sl.);
- tretira sve informacije u vezi sa poslom na povjerljiv način;
- ne govori o korisniku/ci van posla;
- provjeri sa korisnikom/com prije nego što odgovori na bilo kakva pitanja o njemu/njoj, čak i od strane porodice; i
- informiše korisnika/cu i I MI Boke ako više ne želi da nastavi svoje zaposlenje/angažman u ulozi asistenta/kinje.



5. SAMOPROCJENA POTREBA KORISNIKA/CA

Samoprocjena potreba korisnika/ca je dio procjene snaga, stanja, potreba i rizika korisnika/ca koju sprovodi I MI Boke, a koja je temelj za donošenje odluke o stepenu podrške. Na osnovu ove odluke centar za socijalni rad donosi rješenje o priznanju prava na korišćenje usluge, ili korisnik/ca zaključuje ugovor o neposrednom pružanju usluge s I MI Boke. Ovo je veoma važna faza procesa koja može pomoći da se izbjegniju neki problemi koji se mogu javiti kasnije.

Korisnici/e trebaju popuniti formular I MI Boke za samoprocjenu potreba da bi razjasnili/one aktivnosti za koje im je potrebna pomoć asistenta/kinje. Samoprocjena potreba korisnika/ca **pomaže u određivanju prioriteta**, a možda će se i revidirati očekivanja u odnosu na **nivo stručnosti asistenta/kinje, broj sati asistencije** ili visinu novca koji je na raspolaganju za njegovu/njenu platu.

Što više priprema na identifikovanju aktivnosti za koje je potrebna usluga PA ili PK, to će **lakše biti iskomunicirati te potrebe** s asistentom/kinjom. Može se razmotriti **štampanje liste za provjeru** i postavljanje tamo gdje asistent/kinja može da je vidi dok radi. **Samoprocjena** se može odložiti nakon obuke asistenta/kinje, tako da može **koristiti za obuku** nekog/e novog/e asistenta/kinje. Vrijeme potrošeno u ovom trenutku će se isplatiti u budućnosti.

Kako se svakodnevne rutine razlikuju od osobe do osobe, tako **svaki/a korisnik/ca mora kreirati jedinstvenu i specifičnu listu zahtjeva** kako bi zadovoljio/la svoje potrebe. Takođe je potrebno **jasno definisati očekivanja** u vezi sa načinom obavljanja svakog od zadataka za koji je potrebna asistencija. Samoprocjena potreba korisnika/ca treba biti jasna i temeljna što je više moguće.

Za početak treba **razmisliti o dnevnim aktivnostima i onim zadacima za koje je potrebna usluga PA ili PK**. Kasnije treba **odrediti koliko često je potrebna ta asistencija, u koje doba dana i koliko dugo svaki zadatak treba da traje**.

Trebalo bi **opisati oštećenje i dati kratku medicinsku istoriju sa sadašnjim medicinskim informacijama** koje su potrebne asistentu/kinji da zna kako bi mogao/la da osigura zdravlje i sigurnost. Ovaj opis bi trebalo da uključuje sve bitne informacije o lijekovima, medicinskim pregledima, dijeti, vježbama, izdržljivosti, snazi/koordinaciji, pamćenju i mentalnom zdravlju. Možda će korisnik/ca morati dodatno obučiti asistenta/kinju o konkretnoj invalidnosti ili o rasprostranjenim mitovima o invalidnosti. Treba uraditi samoprocjenu kontrole nad sljedećim poljima bez personalnog/e ili asistenta/kinje u kući, kao i **koliko asistencije je potrebno: minimalna, osrednja ili intenzivna** asistencija.

- **Lične potrebe** (oblačenje, hranjenje, njega kose i tijela, fiziološke potrebe, kupanje, oprema, transferi, asistencija u mobilnosti);
- **Kućne potrebe** (kućni poslovi, čišćenje stambenog prostora, kuvanje/kuhinja, grijanje stambenog prostora, održavanje stambenog prostora, kućni ljubimci, trgovina);
- **Socijalne potrebe** za uslugu PA (komunikacija i informisanost, prevoz i putovanje, društvene aktivnosti, administracija, posao/obuka, ostale aktivnosti); i
- **Administrativne potrebe** za uslugu PK (komunikacija i informisanost, finansije i administracija, ostale aktivnosti).

Takođe, trebalo bi **opisati i sebe**, svoju ličnost, karakter, osobine i sve ono što bi asistent/kinja trebalo i bilo korisno da zna. Samoprocjena potreba korisnika/ca obuhvata i **procjenu preferencija i potreba za konkretnim osobinama i karakteristikama asistenta/kinje**. Treba razmisliti o preferencama za muškim ili ženskim asistentom/kinjom, da li neko želi da asistent/kinja živi kod njih ili samo da dolazi na nekoliko sati. Ovo, naravno, zavisi od vrste, obima i intenziteta usluge koju neko zahtijeva, kao i ograničenja u stambenom prostoru korisnika/ca i njegove/njene potrebe ili želje za privatnošću.

Moglo bi biti od pomoći i pripremanje liste karakteristika koje je poželjno da ima asistent/kinja. **Razmisliti pažljivo o osobinama** kao što su iskrenost, pouzdanost, razumnost, fizička spremnost, sposobnost da sluša, volja za učenjem, i na koji način su sve ove osobine nekome bitne za svog/ju asistenta/kinju. **Koje su najznačajnije, koje su manje značajne i za koje je moguće tražiti kompromis**. Razmisliti i o tome da li je poželjan ili ne asistent/kinja s istim interesima, i kako važna pitanja kao što je pouzdan prevoz, pušenje, uvjerenja i prethodno vozačko iskustvo utiču na odluku i proces.

6. PROCES ZAPOŠLJAVANJA ASISTENATA/KINJA

6.1. KO MOŽE BITI ASISTENT/KINJA?

Jedno od bitnih pitanja koja se postavljaju pri razmatranju toga ko bi trebao da neposredno pruža usluge PA i PK jeste **da li član/ica porodice može preuzeti ulogu personalnog/e ili asistenta/kinje** u kući. Važno je istaći da je **propisima dozvoljeno jedino da bračni i vanbračni/a drug/arica budu angažovani u ulozi personalnog/e asistenta/kinje**, dok srođnicima/ama u bližoj porodici to nije dozvoljeno.¹⁹ Međutim, za angažovanje članova/ica porodice u ulozi asistenata/kinja u kući nema nikakvih pravnih ograničenja.

Kada je član/ica porodice, bez obzira da li je to roditelj, bračni drug, sin ili kćerka, u ulozi asistenta/kinje, **linija između uloga može biti nejasna**. Neposredno pružanje usluge PA ili PK može unijeti stres u svaki odnos, a posebno može biti teško u braku, pa tako **angažovanje nekog van porodice**, koga ste samim tim i zaposlili, je **najbolja opcija** koja vam pruža maksimalnu kontrolu i doprinos u samostalnom životu.

6.2. PRONALAZENJE PERSONALNOG/E ASISTENTA/KINJE I ASISTENTA/KINJE U KUĆI

Pronalaženje personalnog/e asistenta/kinje i asistenta/kinje u kući može potrajati i biti izazovno, ali je bitno ozbiljno pristupiti ovoj aktivnosti, jer vrijeme i trud uloženi sada mogu imati velike i dugoročne benefite po cjelokupno zdravlje i način života korisnika/ce. Jedan od najrasprostranjenijih načina za pronalaženje asistenta/kinje je **kroz oglase** na portalima Zavoda za zapošljavanje Crne Gore, drugim agencijama za zapošljavanje, kao i društvenim mrežama. Drugi način je postaviti oglas na oglasnoj tabli na fakultetu, birou rada, domu zdravlja, ili bilo kojoj drugoj frekventnoj lokaciji. **Prvi korak** u tome jeste **napraviti oglas** koji kratko opisuje potrebe korisnika/ce i kakvu osobu želi za asistenta/kinju.

Oglas bi trebalo da uključi **kratak opis vrste asistencije** koja je potrebna (pomoć u: oblačenju, transferima, pripremi hrane, šetnji i dr.), **satnicu, radne dane, dužinu radnog vremena** (puno radno vrijeme ili dio radnog vremena), eventualno dijeljenje životnog prostora, **platu** i specifične zahtjeve za posao (kao što je posjedovanje vozačke dozvole, osoba koja je nepušač itd.). Na kraju treba dodati kontakt (broj telefona i eventualno adresu elektronske pošte), kao i vrijeme u koje asistent/kinja može kontaktirati korisnika/cu. Nije preporučljivo stavljati puno ime i adresu u oglas.

¹⁹ *Ibid*, član 34 stav 4.

Na kraju, nikad ne treba potcjenjivati **snagu riječi**. Treba **proširiti vijest** među što više prijatelja, članova/ica porodice, kolega i komšija. Potencijalni/a kandidat/kinja koji/a je preporučena od nekoga koga korisnik/ca poznaje i kome vjeruje može biti prava stvar. Takođe, treba biti u kontaktu i **sa onima koji već imaju asistenta/kinju**. Često će jedan asistent/kinja raditi za dvoje ili više ljudi ili poznaje još osoba koje se bave ili bi se bavile tim poslom.

6.3. POČETNA PROCJENA POTENCIJALNIH ASISTENATA/KINJA

Kao poslodavac, korisnik/ca usluga je zadužen za procjenjivanje kandidata/kinja. Svi kandidati/kinje bi trebalo prije nego što budu angažovani/e da budu procijenjeni/e detaljno od strane osobe kojoj će oni/e pružati usluge i eventualno biti asistenti/kinje.

Savjetuje se da početna procjena potencijalnog/e asistenta/kinje bude urađena prije nego što se potroši vrijeme i energija na sprovođenje punog intervjua na osobu koja možda neće biti u mogućnosti da zadovolji konkretne potrebe. **Kratak telefonski intervju** može biti od pomoći za procjenjivanje pojedinaca/ki koji/e mogu biti zainteresovani/e za posao. Za početak, kandidati/kinje će na taj način proći kroz **prvi dio procjene**. Mnoge osobe koje se raspituju o poslu neće znati za šta apliciraju. Neki/e kandidati/kinje neće biti zainteresovani/e za posao onda kada im se objasni šta on podrazumjeva. **Nema potrebe da se daje detaljan opis posla preko telefona**. Telefonski razgovor nije pravi intervju u punom smislu te riječi, ali je efikasan način da se odvoje oni/e kandidati/kinje kojima nedostaju vještine, iskustvo, motivacija, stabilnost i zrelost za posao i može pružiti mogućnost da se sazna da li potencijalni/a kandidat/kinja ima karakteristike koje se traže od asistenta/kinje, kao i šansa za nju/njega da čuje više o poslu (kao što je radno vrijeme, dnevni raspored, plata i drugi zahtjevi). Nažalost, nije neobično da neko zakaže intervju i da se ne pojavi, pa je poželjno tražiti potencijalnim asistentima/kinjama da nazovu u slučaju da se predomisle ili u slučaju da ne mogu doći na sastanak.

Preko telefona se može dati **kratak opis obaveza u okviru posla**, uz obaveznu napomenu da li posao uključuje pomoć oko fizioloških potreba, kupanje, hranjenje, ako su to zahtjevi posla. **Ukoliko osoba zvuči zainteresovano** treba zapisati ime i broj telefona i voditi bilješke na koje se korisnik/ca može kasnije vratiti, ukoliko dođe do zakazivanja intervjua. Takođe, mogu se prikupiti i informacije o relevantnom radnom iskustvu, ili da li imaju pouzdan prevoz. **Nema svrhe nastavljati razgovor** ako kandidat/kinja ne može zadovoljiti neke osnovne zahtjeve korisnika/ce.

Treba se zahvaliti svim kandidatima/kinjama na interesovanju. Čak iako osoba nije odgovarajuća za posao sada, možda će biti korisni kao zamjena kasnije, a može se i sugerisati da ako znaju nekoga ko traži posao da tu osobu upute na korisnika/cu.

6.4. POTREBNE KVALIFIKACIJE ZA PERSONALNOG/U I ASISTENTA/KINJU U KUĆI

Kvalifikacije odnosno osobine koje svaki/a asistent/kinja treba da ima su:

- Mora imati odlične komunikacione i vještine slušanja;
- Mora imati pouzdan prevoz;
- Mora biti odgovoran/nai tačan/na;
- Mora imati pozitivan i brižan stav;
- Mora biti iskren/ i razuman/a.

6.5. INTERVJU SA POTENCIJALNIM ASISTENTIMA/KINJAMA

Sljedeći korak u procesu traženja i angažovanja asistenta/kinje je pregledanje informacija o svakom kandidatu/kinji i **odabir onih najkvalifikovanijih**. Ovi kandidati/kinje mogu biti pozvani/e na intervju, svako posebno. Ukoliko je moguće zakazati što više kvalifikovanih kandidata/kinja za intervju, ali ne zakazivati intervju uzastopno bez vremenskog prostora između, kako se ne bi desila situacija da jedan/na kandidat/kinja čeka dok je razgovor sa drugim/om u toku. Ako su intervjui vremenski previše blizu jedan drugom to može biti fizički i mentalno iscrpljujuće, a može postati i zbunjujuće, tako da obavezno treba **voditi bilješke**, ako treba neka neko i pomogne u tome ili se može **snimiti intervju**.

Prilikom pozivanja kandidata/kinja na intervju, dati im instrukcije sa prepoznatljivim orijentirima (npr. plava zgrada pored glavnog puta i sl.) i reći im da je važno da pozvone nekoliko puta ili sačekaju, da bi dali vrijeme korisniku/ci da stigne do vrata ili da ih pusti u zgradu. **Tražiti** od njih da ponesu imena i adrese njihovih radnih referenci ili bilo koji dodatni **zahtijevani materijal** kao što je JMB ili vozačka dozvola.

Korisno je razmisliti o organizovanju **intervjua van doma** zbog sigurnosnih razloga. Ukoliko je moguće, može i prijatelj/ica ili srodnik biti prisutan/na ili u blizini u toku intervjua. Prilikom pripreme za intervju, **sastaviti listu potreba i tačne zahtjeve posla**, kao i ona **pitanja** koja treba pitati kandidata/kinju i pobrinuti se da ostane prostor **nakon intervjua** za **upisivanje mišljenja i osjećanja** (pozitivnih i negativnih) o kandidatu/kinji.

Intervju omogućava da se procijene vještine potencijalnog/e asistenta/kinje, da se informiše kandidat/kinja o specifičnim potrebama, kao i da se procijeni kako obaveze asistenta/kinje i korisnika/ce mogu biti usklađene. Ne treba se plašiti pitanja – asistent/kinja će biti u domu korisnika/ce, obavljajući intimne zadatke, tako da **važna pitanja moraju biti postavljena i odgovorena**.

Intervju bi trebalo da bude viđen kao mogućnost za **upoznavanje** potencijalnog/e **asistenta/kinje**, a treba razgovarati i o **prethodnom radnom iskustvu**, uključujući **dužinu zaposlenja za svako radno mjesto** na kojem je kandidat/kinja radio/la. Ovo je važno pitanje koje se mora potegnuti jer nije logično potrošiti vrijeme na obuku asistenta/kinje koji/a će napustiti posao nakon kratkog vremena, ako se to može nekako izbjeći. Ispitati i vrstu posla u kojoj se kandidat/kinja najbolje snalazio/la i one koje nije volio ili voljela, kao i to da li **ima iskustva i da li se osjeća komotno u blizini OSI**.

Kandidatova/kinjina mobilnost tj. **načini transporta** takođe bi trebalo da budu ispitani. Ako je vožnja zahtjev za posao, razgovarati o kandidatovom/kinjinom vozačkom iskustvu i saznati da li bi on ili ona bio/la raspoložen/a da vozi vozilo korisnika/ce ukoliko to bude neophodno. **Razgovor o ličnim preferencijama** kao što je pušenje, alkohol, ličnim sklonostima, rekreaciji i slobodnom vremenu će i jednoj i drugoj strani dati mogućnost da utvrdi da li je izvodljivo da rade zajedno.

Proces intervjuisanja je takođe vrijeme da se **razgovara o detaljnim potrebama** i o tome što posao tačno podrazumijeva. Može biti od pomoći da se napravi opis poslova ili lista potreba kao vodilja za diskusiju. Što bude preciznije definisanje obaveza asistenta/kinje, manje će biti problema kasnije sa zaposlenim/om čije razumijevanje posla može biti drugačije od korisnikovih/cinih očekivanja. Posebno je važno da se **razgovara o fizičkim zahtjevima posla** kao što je podizanje, prebacivanje, kupanje, itd. Nakon što su opisane potrebe i zahtjevi posla, pitati kandidata/kinju **da li ima nekih zadataka koje on ili ona ne bi obavljao/la**. Takođe, treba razgovarati **o plati** – koliko iznosi, da li će plata biti po satu, ili kombinacija plate sa smještajem i hranom. Kandidatu/kinji treba reći i **kojim danima i u koje vrijeme** bi bio/la angažovan/a i precizirati kojim danima će biti slobodan/na, a korisno je i **pitati** kandidata/kinju **zašto je zainteresovan/a za posao**. **Na kraju**, poželjno je završiti intervju davanjem **mogućnosti kandidatu/kinji da postavi pitanja** o zahtjevima posla ili životnom stilu korisnika/ce, kao i dogovoriti **vrijeme za donošenje odluke** i uvjeriti kandidate/kinje da će biti obaviješteni/e bez obzira na to da li su izabrani/e ili ne.

Sljedeći korak je **kontaktiranje referenci kandidata/kinje**, jer imperativ je prije angažovanja bilo koga provjeriti njihove reference. Odgovor koji će dati prethodni poslodavci može biti odlučujući faktor pri angažovanju asistenta/kinje. Prilikom razgovora sa prethodnim poslodavcem treba pokušati dobiti informaciju o dužini zaposlenja, vrstama zadataka koje je obavljao/la, pouzdanosti, spremnosti, odgovoru na povratnu informaciju i superviziju, sposobnosti da uči nove zadatke i zašto je kandidat/kinja napustio/la prethodni posao, a na kraju, i to da li će kandidat/kinja biti razmatran/a za buduće zaposlenje.

Ne preporučuje se zapošljavanje asistenta/kinje odmah na kraju prvog intervjua, već treba reći kandidatu/kinji da se javi u vrijeme koje bude dogovoreno. To će biti njihov/njen **prvi test odgovornosti**. Ukoliko ne mogu zvati u dogovoreno vrijeme, onda oni ili one vjerovatno nijesu dovoljno odgovorni/e da zadovolje nečije životne potrebe. Kao i nakon početne procjene, opet treba ostaviti prostor za upisivanje mišljenja i osjećanja (pozitivnih i negativnih) o kandidatu/kinji nakon intervjua.

6.6. KAKO BITI PRAVI/A ASISTENT/KINJA?

Prije prihvatanja posla treba se temeljno upoznati sa detaljima i razmisliti da li se može valjano odgovoriti na zahtjeve i izazove. Takođe, **treba racionalno i objektivno sagledati obaveze**, u vidu težine posla, vremenskih zahtjeva, i svih ostalih aspekata i zaduženja, da bi se sa sigurnošću prihvatila odgovornost koju ovaj posao nosi. Korisniku/ci je asistent/kinja često neophodan/na za egzistencijalne potrebe, tako da je to posebna vrsta odgovornosti, koja nekome može predstavljati i problem, ali se mora imati na umu.

6.7. DONOŠENJE ODLUKE

Nakon što se završio proces intervjuisanja i nakon dobijanja informacija od referenci kandidata/kinja, vrijeme je za donošenje odluke o tome koga zaposliti kao asistenta/kinju. Prije donošenja finalne odluke potrebno je **uzeti u obzir inicijalnu impresiju** o kandidatu/kinji. Korisno je razmotriti faktore kao što je to **koliko se** kandidatova/kinjina ličnost i životni stil **uklapa** sa korisnikovom/cinom ličnošću i načinom života i **razmotriti fizičko**, kao i **emocionalno stanje kandidata/kinje**. Bez obzira na kvalifikacije, **ukoliko se**, zbog bilo kog razloga, **ne osjeća potpuna sigurnost sa kandidatom/kinjom, ne može se razmatrati za poziciju** asistenta/kinje.

Jednom kada je odluka donesena, treba javiti izabranom/j kandidatu/kinji, ali i drugima. Onda kada kandidat/kinja prihvati posao, korisnik/ca ili pružalac usluge priprema dokumentaciju i ugovor. **Ugovor** bi trebalo da precizira i osigurava da **svi jasno razumiju** radno vrijeme, sate rada po danu, platu ili časovnu nadoknadu, radne zadatke, otkazni rok i ostale bitne pojedinosti. Onda kada se sve strane slože oko uslova ugovora, ugovor bi trebalo da bude potpisan i datiran od strane oba potpisnika.

Ugovor između poslodavca i asistenta/kinje je **osnova za uspostavljanje dobrog** (radnog) **odnosa** između korisnika i pružaoca usluga. Veoma je važno zapamtiti da je odnos sa asistentom/kinjom prije svega poslovni. Uvijek je lijepo biti u mogućnosti da biti prijatelj sa svojim asistentom/kinjom, međutim, **radni odnos mora biti i ostati najvažnija stvar**.

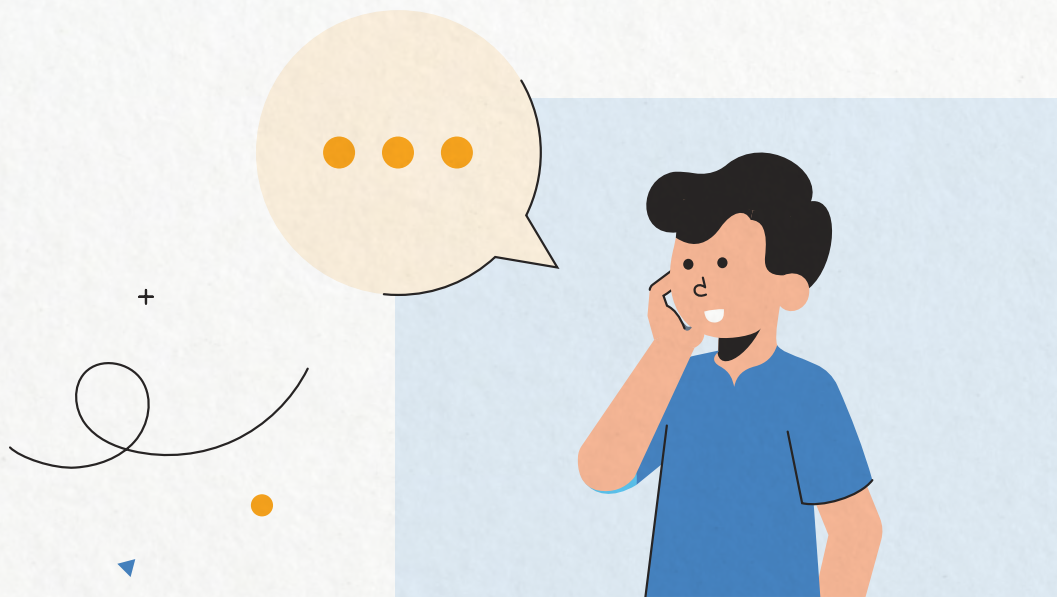
6.8. ASISTENT/KINJA U SLUČAJU NUŽDE

Bez obzira koliko je neki/a asistent/kinja pouzdan/na, biće prilika kada će **morati da odsustvuju sa posla**. Nemoguće je da će jedan asistent/kinja biti u mogućnosti da radi 365 dana godišnje. Čak i kada je korisnik/ca veoma zadovoljan zaposlenim/om, dobra je ideja biti pripremljen za vrijeme kada asistent/kinja želi da uzme odmor, bolestan/na je, ima hitnu porodičnu situaciju, probleme sa prevozom ili su loši vremenski uslovi pa ne može doći. Razmatranje kreativnih rješenja, predviđanje promjena u rasporedu i planiranje može značiti sprječavanje „katastrofe“. Ostavljanje jednog ili više dana od odmora za ovakve slučajeve može da bude dobro rješenje ovog problema. U svakom slučaju, **blagovremena alternativna rješenja** u vidu rezervnih planova osmišljenih unaprijed su veoma preporučljivi i jako **važni**.

Razvijanje sistema podrške u slučaju nužde omogućava OSI da održi kontrolu. **Treba imati imena i telefone ljudi koji se mogu zvati** u slučaju da trenutno nema asistenta/kinje. Zamjen-ski/e asistenti/kinje mogu biti:

- Bivši/e asistenti/kinje;
- Kandidati/kinje koji/e nijesu dobili/e posao ali su se činili/e kvalifikovanima;
- Članovi/ice porodice;
- Prijatelji/ice;
- Komšije/nice;
- Kolege/inice.

Držati listu zamjenskih asistenata/kinja tačnom i **periodično provjeriti da li su pojedinci/ke još uvijek dostupni/e**. Dobra priprema smanjuje mogućnost angažovanja asistenta/kinje iz očajja ili uskraćenosti za asistenciju.



7. OBUKA ODABRANOG/E ASISTENTA/KINJE

7.1. PROCES OBUKE

Period obuke je vrijeme za uspostavljanje važnih pravila ponašanja koja su poželjna i načina na koji treba da odnos između korisnika/ce i asistenta/kinje funkcioniše. Korisnikova/cina je odgovornost da da jasne smjernice verbalnim i pisanim instrukcijama kako bi se postarali da asistent/kinja zna tačno kako treba da posao bude urađen. Proces obuke se sastoji u sljedećem:

- Upoznavanje sa radnim prostorom;
- Upoznavanje sa radnim zadacima;
- Ako je moguće, opredijeliti vrijeme za novog asistenta/kinju da posmatra određene procedure prije nego što prethodni/a asistent/kinja ode;
- Proces od tri koraka „Gledaj jednom, probaj jednom, sprovedi jednom” je obično uspješan.

7.2. KAKO OBUČITI ASISTENTA/KINJU?

- Svoja očekivanja jasno predstaviti na početku;
- Razgovarati otvoreno o invaliditetu i načinu na koji invaliditet utiče na to šta (ne) može korisnik/ca sam/a da uradi;
- Podstaći asistenta/kinju da daje povratne informacije i postavlja pitanja;
- Razjasniti medicinske ili tehničke uslove u toku obuke;
- Dati pozitivnu povratnu informaciju kada asistent/kinja uradi zadatak i koristiti humor gdje god je moguće;
- Imati na umu da je minimalni vremenski period za obuku od dvije do šest nedjelja.

7.3. UPOZNAVANJE SA RADNIM OKRUŽENJEM

Da bi se asistent/kinja upoznao/la sa prostorom, korisnik/ca treba da:

- Provede asistenta/kinju kroz kuću/stan;
- Objasni gdje se nalaze namirnice, kako da radi s aparatima, asistivnim tehnologijama, grijanjem/hlađenjem, bravama i dr;
- Označi djelove kuće koji nijesu uključeni u asistenciju;
- Postara se da asistent/kinja zna šta je potrebno za koji zadatak, kao i to kada i gdje će posao biti obavljen.

Važan dio posla asistenta/kinje može biti da vrati opremu ili namještaj na mjesta gdje im korisnik/ca lako može pristupiti, ili da osigura da put ostane čist. Zato treba pomoći asistentu/kinji da shvati da ako je namještaj pomjeren bez korisnikovog/cinog znanja, da to može značiti da korisnik/ca više nije sposoban/na da se npr. prebaci u tu fotelju bez pomoći. Ako lokacija namještaja ili opreme u korisnikovoj/cinoj kući ili na poslu pomaže da se odredi stepen nezavisnosti, jasno treba staviti do znanja asistentu/kinji od početka da mora biti pažljiv/a.

7.4. DAVANJE INSTRUKCIJA

Pri davanju instrukcija je važno:

- Svaki zadatak usitniti na manje korake;
- Dati asistentu/kinji instrukciju na svakom koraku i ništa ne smatrati podrazumijevanim i univerzalnim;
- Objasniti zašto je važno da svaki korak bude urađen na način na koji se to zahtijeva;
- Ne oslanjati se samo na jedan metod interakcije s asistentom/kinjom;
- Zapamtiti da je ponavljanje ključ za pamćenje, stoga može biti potrebno više pokušaja da asistent/kinja uradi zadatak na način koji je poželjan.

7.5. PRAĆENJE OBUKE

- Periodično u toku obuke, zaustaviti se i pitati asistenta/kinju da opiše njegovo/no razumijevanje procedura;
- Ne očekivati da će asistent/kinja perfektno razumjeti kako da obavlja rutine prvog puta;
- Greške u toku obuke obično nastaju zbog toga što asistent/kinja nije upoznat/a sa korisnikovom/cinom rutinom;
- Davati dodatna objašnjenja i instrukcije, možda i na drugačiji način.

7.6. NEREALNA OČEKIVANJA

- Asistent/kinja nije doktor/ka, kuvar/ka ili bračni partner/ka;
- Ni od jednog asistenta/kinje se ne može očekivati da obavlja specifične rutine perfektno svakog puta.

8. RAD S ASISTENTIMA/KINJAMA

8.1. RASPOREDI ASISTENATA/KINJA

Postoji mnogo načina za pravljenje **rasporeda** koji mogu biti uređeni u **različitim formama** specifičnim za nečije potrebe. Ovi rasporedi se mogu činiti kao nešto što zahtijeva mnogo posla, ali oni **doprinosu uspješnosti poslovnog odnosa**. Takođe, oni omogućavaju pokrivanje svih potrebnih oblasti asistencije i **vođenje evidencije** o tome koliko sati asistent/kinja radi. Pažljivo planiranje može doprinijeti dostizanju maksimalnog kvaliteta ovih usluga.

Treba razmisliti **koliko će vremena** trajati **svaki konkretan zadatak** i **koliko često** zadatak treba biti urađen: jednom ili nekoliko puta dnevno, jednom ili nekoliko puta nedjeljno, samo povremeno itd. Slične vrste aktivnosti mogu biti grupisane zajedno. Aktivnosti koje zahtijevaju duže periode vremena mogu biti raspoređene na alternativne dane da bi se omogućilo dovoljno vremena za svaku bez žurbe. Aktivnosti mogu biti izlistane po danima nedjelje, uređene u tabeli ili određene po oblastima. Na kraju, jednostavni narativni stil omogućava neformalan opis zaduženja.

Dnevni raspored će voditi kroz organizovanje asistentovog/kinjinog vremena, tako da će sve potrebne aktivnosti biti završene u toku njegovog/njenog radnog vremena. Ako određena aktivnost u rasporedu traje duže nego što je očekivano, korisnik/ca, asistent/kinja i/ili pružalac usluge mogu zajedno razmotriti i **revidirati raspored** i odlučiti koje aktivnosti se mogu izbaciti ili drugačije isplanirati. Ovaj raspored se može staviti na vidno mjesto tako da se ne mora asistentu/kinji objašnjavati što su njegove/njene dužnosti svakog dana.

8.2. PRIMJER LISTE AKTIVNOSTI/ZADATAKA PERSONALNOG/E ASISTENTA/KINJE

- Vrijeme: Radni dani: od 7 do 9h, vikendima 9 – 12h, večeri: 17 – 20h.
- Ljekovi: Navesti lijekove i sa čim bi trebali biti uzeti u slučaju potrebe.
- Vježbe: Asistencija sa šetnjom tri puta nedjeljno, vježbe jednom ili dva puta nedjeljno.
- Pripremanje jela: Pripremanje doručka i večere ponedjeljak – petak.
- Prevoz: Odlazak na posao ponedjeljak – petak, šoping, drugi zadaci.
- Higijena: Kupanje svakog drugog dana. Pranje i sušenje kose.
- Transferi: Pomoć prilikom prelaska sa kreveta na kolica, sa kolica na toalet, i sa stolice u kadu.
- Sređivanje: Oblačenje i svlačenje, sređivanje kose, brijanje, stavljanje šminke, njega noktiju, čišćenje naočara, priprema četkice za zube i peškira za brisanje.
- Održavanje kuće: Namjestiti krevet svakog dana, oprati suđe, očistiti kuhinju nakon svakog obroka i ostali kućni poslovi po potrebi.
- Kolica: Provjeriti bateriju i napuniti je ukoliko je data instrukcija.

8.3. PRIMJER LISTE AKTIVNOSTI/ZADATAKA ASISTENTA/KINJE U KUĆI

- Vrijeme: Radni dani: od 17 do 19h, vikendima 9 – 12h.
- Ljekovi: Navesti lijekove i sa čim bi trebali biti uzeti u slučaju potrebe.
- Vježbe: Asistencija sa šetnjom tri puta nedjeljno, vježbe jednom ili dva puta nedjeljno.
- Pripremanje jela: Pripremanje večere ponedjeljak – petak, priprema ručka - vikend.
- Prevoz: Dom zdravlja, banka, šoping i drugi zadaci.
- Sređivanje: Njega noktiju i pranje i sušenje kose.
- Održavanje kuće: Namjestiti krevet svakog dana, oprati suđe, očistiti kuhinju nakon svakog obroka i ostali kućni poslovi po potrebi.

8.4. PRIMJER OPISA POSLOVA PERSONALNOG/E ASISTENTA/KINJE I ASISTENTA/KINJE U KUĆI

Lične potrebe: kupanje, fiziološke potrebe/čišćenje, oblačenje, hranjenje, dotjerivanje, uzimanje terapije uz dozvolu, set vježbi kretanja, transferi sa/na kolica...

Kućne potrebe: sređivanje kuće, brisanje prašine, peglanje, pranje veša, čišćenje podova/usisavanje, nabavka...

Socijalne potrebe: pomoć u prevozu, obavljanje poslova po gradu i/ili

Administrativne potrebe: Odlazak u banku, posjeta ljekaru.

8.5. EVALUACIJA

Evaluacija od strane korisnika/ca:

- Prva evaluacija može da se uradi na dva dana, a onda na šest nedjelja, na šest mjeseci, a zatim na godišnjem nivou;
- Tokom evaluacije može se tražiti asistentu/kinji da kaže koje djelove posla (ne) voli, i koje predloge ima kako bi poboljšao/la svoju uslugu.

Evaluacija od strane I MI Boke:

- Jednom godišnje;
- Popunjavanje anonimnih upitnika.

8.6. PROCEDURE U HITNIM SLUČAJEVIMA

Asistent/kinja mora biti upoznat/a sa bilo kojim stanjem koje se može dogoditi korisniku/ci i načinom kako se treba ponašati kada ono nastupi.

Šta asistent/kinja treba da radi ukoliko korisnik/ca ima **napad**? Šta asistent/kinja treba da radi ako se **isprazni baterija na kolicima**? Pod kojim okolnostima bi asistent/kinja **trebao/la da zove doktora**? Koje su **maršrute za evakuaciju** iz stana/kuće? Da li postoji **alergija** na neke lijekove ili na nešto drugo?

Ova i druga bitna pitanja treba na vrijeme obraditi s asistentom/kinjom, prije nego što se desi neka ozbiljna situacija.

8.6.1. Važni telefonski brojevi

Pružalac usluge ili poslodavac je odgovoran za postojanje plana u slučaju predviđenih hitnih slučajeva i pružanje tih informacija asistentu/kinji. Treba upisati **imena i telefonske brojeve** sljedećih osoba ili službi: izabrani/a doktor/ka, veterinar/ka (za one koji imaju servisne životinje), rezervni/a asistent/kinja, članovi/ce porodice i/ili prijatelj/ice i sl. Ove informacije bi trebalo držati na mjestu koje je dostupno i korisniku/ci i asistentu/kinji u svakom trenutku.



9. KOMUNIKACIJA, SARADNJA I RJEŠAVANJE KONFLIKATA

9.1. USPOSTAVLJANJE I ODRŽAVANJE KOREKTNOG ODNOSA I KOMUNIKACIJE

Poziciju poslodavca potrebno je **uspostaviti što je prije moguće** kako bi se osiguralo da zahtjevi posla i konkretne potrebe budu zadovoljeni. **Priprema nedjeljnih planova aktivnosti je od velikog značaja**, makar u početku, da bi zadaci i njihov redosljed bili jasni asistentu/kinji i da bi ih što bolje naučio/la. Ono što treba stalno imati na umu je to da **posao** direktnog pružanja usluga PA i PK **nije lak**. **Da bi korisnik/ca održao/la korektan odnos** uz otvorenu komunikaciju treba:

- Zahvaliti se i pohvaliti asistenta/kinju kada dobro obavi zadatak;
- Biti ljubazan i kurtoazan kada se traži asistencija;
- Pokušati staviti se na mjesto asistenta/kinje i razmisliti o tome na koji način bi neko volio ili voljela da se sa njim/njom razgovara;
- Biti što je moguće fleksibilniji;
- Poštovati privatnost asistenta/kinje i bazirati odnos na iskrenosti, uzajamnom poštovanju i otvorenoj komunikaciji.

9.2. DAVANJE I PRIMANJE POVRATNIH INFORMACIJA I KONSTRUKTIVNE KRITIKE

Davanje povratnih informacija, pohvala i konstruktivne kritike asistentu/kinji od strane korisnika/ce je **najvažniji dio upravljanja radom asistenta/kinje**. Ovo iz razloga što na ovaj način korisnik/ca čini asistenta/kinju svjesnijim toga šta i kako radi, dok period obuke asistenta/kinje daje mogućnost da se riješe mali problemi prije nego što oni postanu preveliki.

Može biti teško **dati negativnu povratnu informaciju**, posebno ako se mora uputiti nekome od koga zavisimo. Treba promisliti o posljedicama nedavanja negativne povratne informacije. To može značiti da će **neke potrebe ostati nezadovoljene**. **Iskrena kritika u nekom dobrom tonu** može pomoći asistentu/kinji da bolje zadovoljava potrebe. Niko ne uči iz „*Danas si uradio/la loš posao.*”

Korisnik/ca treba **reći asistentu/kinji kako radi odmah** nakon obavljene aktivnosti, a prilikom ispravki grešaka korisnik/ca uvijek treba naglasiti dobro urađen dio zadatka, zatim što bi moglo biti bolje i na koji način to unaprijediti (**konstruktivna kritika**). Potrebno je **dobro razmisliti** i preslišati se prije davanja konstruktivne kritike i računati na to da možda nemamo

dobru sliku o situaciji. Ukoliko asistent/kinja obavlja samo jedan dio zadatka neadekvatno, dobra je ideja **prvo pomenuti ono što je dobro urađeno**. „*Danas si dobro obavio/la kupanje. Sljedeći put upotrijebi više šampona.*” ili „*Kuhinja izgleda super. Ne zaboravi šerpe na šporetu.*” Bitno je **istaći** pozitivne aspekte kao i **područja koja moraju biti unaprijeđena**. **Konstruktivno davanje informacija** može se postići **upotrebom sljedećih savjeta**:

- Dati povratnu informaciju odmah nakon aktivnosti ili nastalog problema. **Brza povratna informacija** je od presudne važnosti;
- **Biti konkretan**. Objasniti djelove zadatka koji su dobro urađeni, šta može biti bolje i kako popraviti produktivnost;
- **Ne vraćati se na incidente iz prošlosti**. Pobriniti se za svako pitanje baš tada kada se i dogodi;
- Dati povratnu informaciju **da bi se informisao/la asistent/kinja, a ne radi kritike**. Držati se kratkih komentara koji imaju **poentu**;
- Svaki put kada se osobi da tačna povratna informacija, povećava se mogućnost za **stvaranje povjerenja**;
- U pripremi za davanje povratne informacije, zaustaviti se i **razmisliti o sadržaju povratne informacije**. Da li zaista razumijemo situaciju?
- **Balansirati pohvalu i kritiku**. Kada se daje kritika, ne zaboraviti da se asistent/kinja trudi i da daje značajan doprinos. Pomenuti to prvo;
- **Fokusirati se na produktivnost, ne na osobu i njenu ličnost**. Revidirati poruku, ponoviti je u sebi makar jednom prije nego što se izusti.

Ukoliko je dobar način na koji je jelo pripremljeno ili ako je određeni zadatak ispravno urađen **treba se zahvaliti asistentu/kinji**. Iskreno uvažavanje pruženih usluga je uvijek dobrodošlo. Što je specifičnija pohvala, to je veći uticaj. Primjeri podsticajnog govora mogu uključiti:

- „*Danas si uradio/la odličan posao.*”
- „*Učinio/la si tako dobar posao danas, uljepšao/la si mi dan.*”
- „*Ja zaista cijenim tvoj trud i rad.*”

Korisno je s vremena na vrijeme (sedmično ili mjesečno) **pitati asistenta/kinju da podijeli** njegova/njena **zapažanja** u vezi rada i kada asistent/kinja da neku povratnu informaciju, **ne treba odmah „kao iz topa” odgovarati**. Nasuprot, treba dobro razmisliti šta odgovoriti asistentu/kinji i s otvorenošću očekivati njegov/njen odgovor i **biti spreman za pregovore**. U toku rada korisnik/ca treba povremeno pitati asistenta/kinju da li mu/joj je naporno, treba li odmor.

9.3. VJEŠTINE SLUŠANJA

Vještine slušanja podrazumjevaju sljedeće:

- Slušati svjesno i **bez prekidanja**;
- **Ne razmišljati** o tome **šta reći sljedeće dok slušamo drugu osobu**. Ako naše misli idu ka tome šta sljedeće reći, ne slušamo suštinski onoga ko nam se obraća;
- Biti otvoren i spreman za **dijeljenje osjećanja i stavova**;
- Razgovarati **u mirnom prostoru u vrijeme** kada je asistent/kinja najspremniji za razgovor. **Uvažiti** asistentova/kinjina osjećanja i stavove;
- Pružiti asistentu/kinji istinite i tačne podatke. **Ne okolišati**. Poluistine i davanje obećanja koja se ne mogu ispuniti ne služe ničemu, samo ruše povjerenje;
- Prihvatiti odgovornosti za svoje ponašanje u slušanju, **ne kriviti drugu osobu**;
- Ukoliko asistent/kinja zaboravi da uradi nešto ili ga uradi loše preduzeti inicijativu da se to razjasni. **Osoba koja pravi greške ponekad vjeruje da se ponaša ispravno**. Problem se može desiti zato što su instrukcije bile nejasne ili pogrešno shvaćene. **Otvorena komunikacija i jasne instrukcije su ključ** za uspjeh u menadžmentu rada asistenta/kinje.

Dobar ili loš odnos s asistentom/kinjom zavisi od kombinacije vrijednosti, navika odgovornosti i korisnika/ce i asistenta/kinje. **Konflikt se može pojaviti ako se vrijednosti jedne strane ne uklapaju sa vrijednostima druge strane**. Zato treba odlučiti prije angažovanja asistenta/kinje da li neko može raditi sa pušačem ili sa nekim ko pije sa društvom, ili sa nekim ko psuje, ili sa nekim ko ima jaka politička ili religiozna uvjerenja itd. **Uspostavljanjem granica** ili određenih društvenih ponašanja mogu se izbjeći problemi, raditi na efikasniji način i imati duži i kvalitetniji radni odnos.

9.4. NEREALNA OČEKIVANJA

Dok može biti realistično očekivanje da asistent/kinja dobro osuši kosu, nije odgovorno očekivati od njih da profesionalno oblikuju kosu. **Asistent/kinja nije kućna pomoćnica, nutricionista, terapeut, doktor ili bračni drug, i ni od jednog asistenta/kinje se ne može očekivati da obavlja specifične i konkretne rutine na poseban način perfektno svakog puta**.

9.5. NOŠENJE SA KONFLIKTOM

Asistenti/kinje koji/e daju otkaz govore da je **problem u komunikaciji glavni razlog zbog kojeg odlaze**. Važno je podijeliti s asistentom/kinjom reakcije na njegova/njena ponašanja. Negovorenjem i prikrivanjem osjećanja obje strane mogu ostati nesvjesne efekata koje proizvode njihove reakcije na drugu stranu. Sitne iritacije i nerazumijevanja uništavaju ono što može biti

produktivan radni odnos. Ukoliko postoje neke teškoće s asistentom/kinjom, svaki napor bi trebalo da bude preduzet da bi se problem riješio.

Treba dati mogućnost asistentu/kinji da reaguje na povratnu informaciju koja mu/joj se daje o njegovim/njenim postignućima. Prije nego što sitne iritacije prerastu u velike ljutnje, **razgovarati što je prije moguće. Kompromis i pregovori** su važne vještine menadžmenta. Treba pomoći asistentu/kinji da shvati važnost njegovog/njenog posla i to da su njegove/njene vještine cijenjene.

U nastavku slijede neke sugestije:

- Opisati reakcije a ne ličnost druge osobe i reći kako to utiče na nas, ne etiketirati, ne optuživati i ne vrijeđati. **Izbjeći** da to postane **lično**;
- Definirati **konflikt** kao **zajednički problem** koji **mora biti riješen**, ne dozvoliti da to postane bitka na sve ili ništa;
- **Biti konkretan** u definisanju konflikta i dati moguća rješenja koja uzimaju u obzir obje strane;
- **Pričati** sa svojim/om asistentom/kinjom o osjećanjima, „**slušati**” aktivno njihova **osjećanja** i staviti do znanja asistentu/kinji da poštujemo njegova/njena osjećanja. Svi mogu da prave greške, i korisnik/ca i asistenti/kinje;

Disciplinovanje neka bude **taktično**. Bolje je održati konstruktivan dijalog nego imati komunikaciju koja uzrokuje ozlojeđenost i odbranu. Taktična disciplina je otvorena, poštena i ciljana, **bez bijesa i optužbi**.



PRIMJER KONFLIKTNE SITUACIJE

Asistent/kinja se buni protiv određenog zadatka.

Objasniti asistentu/kinji zašto i koliko je taj zadatak važan i šta se dešava kada/ako se ne ispuni.

Tražiti od asistenta/kinje da objasni zašto mu/joj konkretan zadatak ne odgovara.

Može se kroz pregovore zamijeniti taj zadatak za neki drugi, promijeniti raspored ili prebaciti dužnosti na drugog/u asistenta/kinju.

Na kraju, trebalo bi da su obje strane zadovoljne postignutim kompromisom i krajnjim dogovorom.

9.6. UPOZORENJA

Dok se davanje povratnih informacija može koristiti da se riješi većina situacija, biće situacija kada će asistent/kinja morati da se strožije opomene. Prvo treba pokušati usaglašavanje oko rješenja problema koje će razriješiti konflikt i održati dobar radni odnos s asistentom/kinjom. Ukoliko to nije moguće, **možda će biti neophodno da se asistentu/kinji da upozorenje**. Asistent/kinja bi trebalo da bude obaviješten/a da postoji problem u produktivnosti u poslu, **sa jasnim vremenskim okvirom za razrješenje** problema.

Ukoliko asistent/kinja konstantno obavlja zadatak loše, a morao/la bi znati kako se radi, ili kada testira šta će mu/joj se dopustiti da uradi ili ne uradi, upozorenje je jedini način da se stvar riješi. **Treba opisati problem, očekivanja i posljedice**. Posljedice za neispunjena očekivanja mogu uključiti **verbalno upozorenje** na prvom mjestu, **pisano upozorenje** na drugom mjestu i **otkaz** na trećem.



PRIMJERI UPOZORENJA

Verbalno upozorenje: „*Već dva puta kasniš ove nedjelje. Očekujem da budeš tu na vrijeme sutra. Ukoliko ne budeš, moraću da ti oduzmem od plate.*”

Pisano upozorenje: „*Na današnji dan (asistentovo/kinjino ime) je dobio/la pisano upozorenje o (opišite ponašanje). Upišite konsekvence koje dalje kršenje obaveza donosi u (grad), dana (upišite datum)*” i potpišite.

9.7. PRIMJER PROBLEMA I MOGUĆA RJEŠENJA

Sljedeći primjer može pokazati problem na koji se može naići u radu s asistentom/kinjom, a data su i moguća rješenja. **Na korisniku/ci je da učini poslovni odnos s asistentom/kinjom otvorenim i punim povjerenja**, na bilo koji način koji je na raspolaganju. Osobe koje su tretirane pošteno i otvoreno često će odgovoriti na dobar i sličan način.



PRIMJER

Situacija: OSI treba još jedan sat asistenta/kinju, da joj pomogne da spremi večeru. Spremanje jela nije bila obaveza koju je prethodno dogovorila s asistentom/kinjom.

- **Rješenje 1:** Poslodavac neće tražiti od asistenta/kinje da ostane duže, ali će jesti hladnu večeru. Ukoliko je ovo pasivan odgovor, poslodavac će se osjetiti ogorčenim i reći će to asistentu/kinji. Međutim ako ovo ne utiče na poslodavca, ovo može biti adekvatno i/ili privremeno rješenje.
- **Rješenje 2:** Poslodavac se iznervira i zahtijeva da asistent/kinja ostane i pripremi mu/joj obrok. U tom naletu bijesa iznese neku ljutnju iz prošlosti. Ovo će vjerovatno uzrokovati da se asistent/kinja naljuti i da bude uvrijeđen/a.
- **Rješenje 3:** Poslodavac govori da iako kuvanje nije bilo dogovoreno, njemu je ta usluga potrebna s vremena na vrijeme. Otvara se diskusija da se dogovore oko svih detalja. Poslodavac traži asistentu/kinji da ostane taj dodatni sat i ponudi mu/joj dodatno plaćanje ili taksi uslugu. Asistentu/kinji je dozvoljeno da donese odluku na osnovu njegovih/njenih potreba. Nema problema u komunikaciji i nema skrivene ljutnje.

Cilj je **razgovarati** s asistentom/kinjom **otvoreno i istovremeno zadovoljiti potrebe**, a ovo će, kao i sve drugo, zahtijevati praksu. U bilo kojoj vrsti odnosa **važno je razmotriti moguće posljedice** naših djela. Nekada možemo izabrati da ignorišemo komentar ili djelo zato što krajnji rezultat nije bitan. Možda možemo odlučiti da to što je asistent/kinja došao/la u pocijepanim farmericama nije toliko bitno kao činjenica da je došao/la na vrijeme. Ne moramo odobravati životni stil asistenta/kinje, partnera/partnerku, religiju ili boju kose da bi vrednovali njihove usluge kao način za postizanje samostalnosti, jer **postizanje samostalnosti često znači kompromis**.

Obje strane bi trebalo da izađu iz pregovora osjećajući se da je to riješeno na zadovoljavajući način. Svakome će se desiti da ne dobije sve što je želio ili željela, ali ako **obje strane** smatraju da su **tretirane ravnopravno i pošteno**, to može voditi ka prihvatljivom rješenju i obostranom zadovoljstvu saradnjom, kratkoročno i dugoročno.

10. RASKID SARADNJE I PROMJENE U PRUŽANJU USLUGA

Ukoliko iz nekog razloga nastavak saradnje više nije moguć, zbog nekih drugih planova i obaveza, ili postoji kršenje dogovora, upozorenja koja ne daju rezultate, i/ili obje strane osjećaju da ne mogu da postignu zajedničko rješenje, onda je ono što ostaje kao mogućnost prekid saradnje između korisnika/ce i asistenta/kinje. **Nikada** ne treba **otpuštati** asistenta/kinju **u ljutnji**. Međutim, **ukoliko** ponašanje asistenta/kinje **ugrožava korisnikovo/cino zdravlje ili sigurnost**, asistent/kinja treba biti otpušten/a **bez upozorenja**. Ako je korisnik/ca zabrinut/a za svoju bezbjednost, može još neko prisustvovati prilikom otpuštanja asistenta/kinje, a treba i uzeti sve ključeve i promijeniti brave ako se javi osjećaj uplašenosti i ugroženosti. U svim drugim slučajevima, **treba dobro razmisliti o razlozima za otpuštanje** i koje su rezervne mogućnosti koje se mogu iskoristiti prije nego što se zaista i otpusti asistent/kinja.

Razlozi za otpuštanje mogu uključiti:

- Upotrebu droga;
- Fizičko zlostavljanje;
- Seksualno uznemiravanje;
- Loše ponašanje: kršenje pravila kućnog reda (npr. kršenje zabrane pušenja, neovlašćenog korišćenja telefona i slično);
- Slab učinak: ponovljena upozorenja o nekorektnim procedurama, pretjerana sporost ili odsutnost.

Korisnici/e imaju odgovornost da daju asistentu/kinji obavještenje dvije nedjelje unaprijed o planovima za okončanje njihovog angažovanja. Ukoliko je već davana konzistentna povratna informacija o problemima u odnosu, otkaz neće doći kao iznenađenje.

Pitanja koja korisnik/ca usluga treba da postavi sebi kada razmišlja o otkazu uključuju:

- Da li asistent/kinja prati uputstva korisnika/ce?
- Da li se asistent/kinja miješa u dnevne aktivnosti korisnika/ce?
- Da li on/ona vodi život korisnika/ce usluge?
- Da li se asistent/kinja konstantno pojavljuje kasnije ili se uopšte ne pojavljuje bez zvanja telefonom?
- Da li bi bilo lakše kada bi neko drugi bio na mjestu asistenta/kinje?

U slučaju dugih sati i niske plate, **može biti učestalo** angažovanje i obučavanje novih asistenta, pa je dobro postarati se da svi/e novo-angažovani **asistenti/kinje** znaju da **treba da daju obavještenje mjesec unaprijed ukoliko odluče da napuste posao**. Takođe, bitno je postarati se da je **asistent/kinja** koji/a odlazi **vratio/la sve ključeve** (od kuće, vozila, poštanskog sandučeta itd.). Pod regularnim okolnostima asistent/kinja koji/a odlazi će biti raspoložen/a da radi **kao rezervni/a asistent/kinja ili da pruži obuku sljedećem/oj asistentu/kinji**.

Otkaz od strane asistenta/kinje **ne treba doživljavati kao nešto lično**. Završetak odnosa s asistentom/kinjom može biti prilika za unaprjeđenje vještine menadžmenta asistencijom kroz procjenjivanje šta je bilo dobro a šta ne. Kada asistent/kinja da otkaz, dobro je **obaviti razgovor o tome šta je asistentu/kinji bilo dobro a šta nije u vezi sa pozicijom, i da li ima preporuke** u cilju poboljšanja. Ovo će pomoći da se prepoznaju i isprave problemi prije nego što oni naprave nepopravljivu štetu u nekom sljedećem radnom odnosu sa drugim asistentima/kinjama.

Jednom kada je zaposlen/a asistent/kinja, ne zna se koliko će dugo ostati na toj poziciji, jer mnogi asistenti/kinje budu i sami/e na nekim životnim prekretnicama. Uspješan menadžment asistencije je tekući proces koji će obično biti u fazi promjene, i **ne treba se obeshrabriti kada stvari ne idu po planu**, jer i to je sastavni dio procesa. Ipak, **crvena linija** mora biti bezbjednost, fizičko i mentalno zdravlje, kao i nezavisnost OSI.



11. PRAĆENJE, EVALUACIJA I UNAPRJEĐENJE KVALITETA USLUGA

11.1. INDIVIDUALNI PLAN RADA SA KORISNIKOM/COM

Nakon sprovedene procjene snaga, stanja, potreba i rizika korisnika/ce, izrađuje se individualni plan rada sa korisnikom/com. I MI Boke izrađuje individualni plan rada sa korisnikom/com na osnovu individualnog plana usluga centra za socijalni rad, odnosno ugovora o korišćenju usluga u roku od 15 dana od dana prijema korisnika/ce, a na period važenja do šest mjeseci. Ukoliko korisnik/ca koristi usluge PA ili PK na osnovu rješenja centra za socijalni rad, **u izradi individualnog plana rada uz I MI Boke, korisnika/cu i drugih značajnih osoba za korisnika/cu učestvuje i voditelj/ka slučaja u centru za socijalni rad.**

Individualni plan rada sa korisnikom/com je alat planiranja i **služi za definisanje i sprovođenje konkretnih aktivnosti na pružanju usluga PA i PK, postavljanje pokazatelja za ostvarenje ciljeva te preciziranje načina i resursa za njihovo ostvarenje.** Pri izradi individualnog plana rada sa korisnikom/com se **koriste riječi koje upotrebljava i razumije korisnik/ca**, kako bi bio/la u potpunosti uključen/a u planiranje i pružanje usluge i razumio/la sve segmente plana. Izrađeni plan treba da potpiše korisnik/ca, kojem se pritom uručuje jedan primjerak plana. Sam plan je podložan promjenama, zavisno od potreba i promjena u životu korisnika/ce. S obzirom na kontinuirano praćenje korisnika/ce i saradnika/ce te tok pružanja usluge, plan se može i izmijeniti na osnovu rezultata praćenja.

11.2. PONOJNI PREGLED

Ponovni pregled podrazumijeva **preispitivanje individualnog plana rada sa korisnikom/com**, što omogućava povećanje nivoa kvaliteta usluga PA i PK i **usklađivanje stvarnih potreba korisnika/ce** identifikovanih tokom pružanja usluge **sa ciljevima plana.** Ponovni pregled omogućava **promjenu ili dopunu aktivnosti i rezultata pružanja usluge** kako bi se postigli očekivani ciljevi. Ponovni pregled se vrši u skladu sa rokovima iz individualnog plana rada sa korisnikom/com, a **najmanje jednom u šest mjeseci.** Na osnovu rezultata ponovnog pregleda ispunjava se izvještaj o korisniku/ci i zaključak na propisanim obrascima, čija se kopija dostavlja korisniku/ci. Ukoliko se tokom ponovnog pregleda utvrdi potreba za promjenom individualnog plana rada sa korisnikom/com, izmijenjeni plan treba da potpiše korisnik/ca i treba mu/joj se uručiti jedan primjerak izmijenjenog plana.

11.3. INTERNA EVALUACIJA I PRAĆENJE

I MI Boke najmanje **jednom godišnje** sprovodi evaluaciju kvaliteta pružanja usluga PA i PK, koja uključuje **ispitivanje korisnika/ca i saradnika/ca kroz anonimne upitnike**. I MI Boke izvještava centar za socijalni rad o korisniku/ci koji/a pravo na uslugu PA ili PK ostvaruje preko njega, u rokovima utvrđenim individualnim planom rada sa korisnikom/com. I MI Boke interno praćenje pružanja usluga PA i PK sprovodi **i kroz kontinuirane sastanke sa korisnicima/ama i saradnicima/ama**, koji se organizuju **najmanje jednom u tri mjeseca**, u cilju prikupljanja informacija o sprovođenju usluga i mogućnostima njihovog unaprjeđenja. Sveukupna **evaluacija i monitoring uključuju:**

- Praćenje pružanja usluga, uključujući teškoće koje se javljaju pri sprovođenju;
- Ispitivanje zadovoljstva korisnika/ca i saradnika/ca;
- Praćenje uspješnosti pružanja usluga.

Kao što je rečeno, ispitivanje zadovoljstva korisnika/ca i saradnika/ca omogućeno je na dva načina: razgovorom i ispunjavanjem anonimnog upitnika koji omogućava korisniku/ci i saradniku/ci osjećaj slobode i smanjenje mogućnosti negativnih posljedica zbog eventualnih negativnih povratnih informacija. Osim ispitivanja zadovoljstva, korisnici/e, saradnici/e, ali i članovi/ce porodica korisnika/ca, imaju mogućnost da daju svoj doprinos unaprjeđenju aktivnosti usluga PA i PK.

12. ZAKLJUČAK

Da bi saradnja i odnos dvoje ljudi, poput korisnika/ca usluga PA i PK i personalnih i asistenata/kinja u kući, bili uspješni, potrebno je **raditi na sebi, poštovati druge i biti otvorenog uma i srca**. Kako bi ovaj odnos bio uspješan i održiv, neophodno je da obje strane preuzmu odgovornost za njegovo unaprjeđivanje, uz spremnost na učenje, prilagođavanje i uzajamno poštovanje.

Ipak, asistencija nije kao bilo koji drugi posao, mnogo je više od običnog posla. I mnogo je dublja od isključivo poslovne saradnje dvoje ljudi okupljenih oko zajedničkog interesa. Upravljanje radom asistenta/kinje je **delikatan balans autoriteta, odgovornosti i prijateljstva** koji mora biti prilagođavan s protokom vremena jer se i ljudi i okolnosti mijenjaju. Ipak, ono što se protokom vremena ne mijenja su neke vrijednosti kao što su poštovanje prema osobama s kojima radite i uvažavanje onoga što neko radi za drugoga. Uz dobru namjeru, dijalog i međusobno razumijevanje, gotovo uvijek se može pronaći kompromis. Međutim, postoji i nešto oko čega ne treba da bude kompromisa, a to su sigurnost, dostojanstvo i sloboda OSI.





13. LITERATURA

- Dimitrijević Bojana, *Usluge u zajednici kao podrška roditeljima koji pružaju dugotrajnu negu deci i mladima sa invaliditetom*; Godišnjak FPN Univerziteta u Beogradu, 2013, 11(24), (113-130), dostupno na: <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/1820-6700/2014/1820-67001411113D.pdf>;
- Milica Novković Ružičić, *Rečnik invalidnosti*; Centar živeti uspravno i Novosadsko udruženje studenata sa hendikepom, Novi Sad, 2003;
- dr Mirić Filip, *Pomoć u kući kao usluga iz oblasti socijalne zaštite*, 2020, dostupno na: <https://uklonimobarijere.rs/pomoc-u-kuci-kao-usloga-iz-oblasti-socijalne-zastite/>;
- Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici ("Službeni list Crne Gore", br. 63/19 od 18.11.2019, 53/24 od 07.06.2024, 62/24 od 28.06.2024, 104/24 od 31.10.2024);
- Pravilnik o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centra za socijalni rad ("Službeni list Crne Gore", br. 58/13 od 20.12.2013, 30/15 od 12.06.2015, 17/16 od 11.03.2016, 43/19 od 31.07.2019, 144/25 od 09.12.2025);
- *Pravilnik o pružanju usluga I MI Boke*, 2023, dostupno na: <https://imiboke.me/static/Pravilnik-usluge-06e189c58a9af4e0b746ba8f5f321df0.pdf>;
- I MI Boke, *Program pružanja usluge personalne asistencije*, 2023, dostupno na: <https://imiboke.me/static/programpa-11e25c5ffddcef8b46c684f82861688f.pdf>;
- I MI Boke, *Program pružanja usluge pomoći u kući za odrasle OSI*, 2023;
- Urdarević Bojan, *Pomoć u kući kao usluga iz oblasti socijalne zaštite*; XXI vek – vek usluga i Uslužnog prava, Kragujevac 2020, (193-202);
- Zakon o socijalnoj i dječijoj zaštiti („Službeni list Crne Gore“, br. 27/13 od 11.06.2013, 01/15 od 05.01.2015, 42/15 od 29.07.2015, 47/15 od 18.08.2015, 56/16 od 23.08.2016, 66/16 od 20.10.2016, 01/17 od 09.01.2017, 31/17 od 12.05.2017, 42/17 od 30.06.2017, 50/17 od 31.07.2017, 59/21 od 04.06.2021, 145/21 od 31.12.2021, 03/23 od 10.01.2023, 48/24 od 24.05.2024, 84/24 od 06.09.2024, 33/25 od 28.03.2025).

