



# DRUŠTVO OSOBA S TJELESNIM INVALIDITETOM JUŽNE ISTRE

52100 Pula, J. Rakovca 8, tel.+385 52 505 576; fax: +385 52 383 755, mob.0916505576  
IBAN:HR8123400091118004766 e-mail: dosti@hi.t-com.hr OIB: 97219815230

Temeljem Zakona o osobnoj asistenciji, Društvo osoba s tjelesnim invaliditetom južne Istre, OIB 97219815230, Rakovčeva 8, 52100 Pula, zastupano po predsjedniku Marijanu Grabriću (u daljnjem tekstu: pružatelj usluge)

i

Prezime i ime korisnika				
Adresa stanovanja				
OIB		Datum rođenja		
Kontakt	Telefon		Mobitel	
	email			
ili zakonski zastupnik				
Prezime i ime		srodstvo		
Adresa stanovanja				

sklapaju slijedeći

## UGOVOR O PRUŽANJU USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE

### Opće odredbe

#### Članak 1.

- (1.) Predmet ovog ugovora je uređivanje međusobnih prava i obveza pružatelja usluga i korisnika usluge.

#### Članak 2.

- (1.) Pružatelj usluge obavezuje se korisniku pružiti uslugu

Osobne asistencije

(naziv usluge)

počevši od dana  godine.

- (2.) Ovaj ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme s otkaznim rokom od 15 dana.

### Prava pružatelja usluga

#### Članak 3.

- (1.) Pružatelj usluga ima pravo uvida u svu relevantnu dokumentaciju potrebnu za kvalitetno pružanje usluge te se obavezuje da će sve podatke koje iz nje proizlaze čuvati prema odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka.

#### Članak 4.

- (1.) Pružatelj usluge ima pravo isključiti korisnika iz usluge, ukoliko nastupe uvjeti za isključenje koji su regulirani Etičkim kodeksom DOSTI JI i Pravilnikom o pružanju navedene usluge.
- (2.) Voditelj usluge ima pravo zatražiti privremeno i trajno pokretanje postupka isključivanja sukladno Pravilniku o pružanju navedene usluge.
- (3.) Voditelj usluge ima pravo zatražiti pokretanje postupka privremenog isključenja korisnika iz usluge u slučajevima:
- kada se temeljem terenske provjere ili razgovora s neposrednim dionicima ustanovi da korisnik usluge istu ne koristi na način i u vrijeme definirano sukladno planu pružanja usluge i planu aktivnosti,

- kada korisnik usluge i njegov asistent lažno prikazuju provedene aktivnosti i njihovo trajanje,
  - kada se evidentiraju neprihvatljiva ponašanja korisnika (vrijeđanje, kršenja odredbi Etičkog kodeksa, provođenje samovolje, prijetnji asistentima i sl.),
  - neprihvatanja predloženog osobnog asistenta od strane pružatelja više od dva puta,
  - promjena u zdravstvenom stanju,
  - nesudjelovanja u aktivnostima usluge.
- (4.) Voditelj usluge ima pravo zatražiti pokretanje postupka trajnog isključivanja korisnika u slučajevima:
1. ponavljanja ponašanja iz stavka 3. ovoga članka,
  2. omalovažavanje organizacije rada, programa i tijeka usluge, radnika, članova tijela upravljanja, negativno prikazivanje usluge i djelatnosti DOSTI JI.
  3. znatne promjene stanja i funkcionalnosti korisnika usluge te s tog osnova nemogućnosti organiziranja adekvatne usluge korisniku s obzirom na njegove promijenjene sposobnosti i svrhu usluge,
  4. težih povreda odredbi Etičkog kodeksa, Statuta DOSTI JI te odredbi članka ovoga Pravilnika, koji reguliraju obveze korisnika,
  5. dobrovoljno otkazivanje usluge od strane korisnika ili roditelja/zakonskog zastupnika.
- (5.) Donošenjem Odluke o isključenju iz usluge, a nakon roka proteklog za žalbu, prestaju sva prava i obveze definirana Ugovorom o međusobnim pravima i obvezama pružatelja i korisnika usluge.

### **Obveze pružatelja usluge**

#### **Članak 5.**

- (1.) Pružatelj usluga dužan je pri pružanju usluge poštivati odredbe Etičkog kodeksa DOSTI JI i drugih dokumenata i općih akata DOSTI JI koje se odnose na pružanje usluga
- (2.) Pružatelj usluga obvezuje se:
  - osigurati uvjete za kvalitetno pružanje usluge korisniku
  - informirati korisnika o njegovim pravima i odgovornostima
  - pravovremeno i jasno izvještavati korisnika, roditelje ili zastupnike o provedbi usluga, planovima usluga i novim mogućnostima za korisnike
  - pravovremeno i jasno informirati, obrazložiti i dokazima potkrijepiti svaku promjenu u statusu korisnika usluga, te odgovoriti na sve upite, prigovore i prijedloge roditelja ili zastupnika, a koji se odnose na promjenu statusa.
  - pravovremeno i jasno informirati, obrazložiti i dokazima potkrijepiti svaku promjenu u statusu korisnika usluga te odgovoriti na sve upite, prigovore i prijedloge korisnika / roditelja ili zastupnika
  - voditi stručnu/tehničku dokumentaciju o pruženoj usluzi.
- (3.) Pružatelj usluga dužan je informacije iz stavka 1. ovoga članka staviti na raspolaganje korisniku usluga u dobroj vjeri, jasno i jednoznačno, nedvosmisleno, pravodobno i to prije zaključivanja ugovora o pružanju usluge.
- (4.) Pružatelj usluga dužan je prilikom pružanja usluge poštivati korisnikovu privatnost, individualnost i dostojanstvo, te poštivati odredbe Etičkog kodeksa DOSTI JI .

### **Prava korisnika usluge**

#### **Članak 6.**

- (1.) Korisnik usluge ima pravo:
  - na dostupnu, pravovremenu i pravovaljanu informaciju o svim pravima i obvezama koji proizlaze iz pružanja usluge. Ukoliko korisnik zbog težine oštećenja nije u mogućnosti odlučivati i zastupati svoja prava, u njegovo ime zastupa ga roditelj ili zakonski zastupnik.

- na izvještavanje o provedbi usluga, planovima usluga i novim mogućnostima za korisnike
- istupa iz usluge, prilikom čega je dužan potpisati Zahtjev za otkazivanjem usluge te ga dostaviti voditelju usluge, ukoliko isto nije regulirano ovim ugovorom
- slobodno odlučivati o izboru usluge, ukoliko kapaciteti pružatelja usluge to dozvoljavaju te ako sudjelovanje ne ugrožava njegovo zdravstveno stanje ili sigurnost
- žaliti se na postupak uključivanja ili isključivanja iz usluge, povrede odredbi Etičkog kodeksa, propuste u provedbi usluge, neadekvatnost usluge, te na sve ono što utječe na kvalitetu usluge koju korisnik prima.

#### **Članak 7.**

- (1.) Sve ono što ulazi u područje rada, radnih odnosa, radnog vremena, strateških dokumenata DOSTI JI, sufinanciranja usluge, ograničenja u financijskim, prostornim i ljudskim resursima, te važećih odluka Predsjedništva i drugih tijela DOSTI JI, ne može biti predmet prigovora ili žalbe.

#### **Članak 8.**

- (1.) Korisnik usluge može voditelju usluge uputiti pritužbu o pruženoj usluzi.
- (2.) Voditelj usluge dužan je o pritužbi obavijestiti Predsjedništvo, koje je dužno u roku od 15 radnih dana od dana zaprimanja pritužbe odgovoriti korisniku usluge na pritužbu o pruženoj usluzi.
- (3.) Pritužba se šalje pisanim putem - poštom na adresu: Društvo osoba s tjelesnim invaliditetom južne Istre, Rakovčeva 8, 52100 Pula ili elektronskom poštom na e-mail: dosti@hi.t-com.hr

#### ***Obveze korisnika usluga***

#### **Članak 9.**

- (1.) Korisnik usluge (ili njegov zakonski zastupnik) obvezuje se:
- za utvrđenu uslugu podmiriti iznos utvrđen za navedenu uslugu koji je definiran odlukom Predsjedništva udruge – ukoliko je tako određeno ugovornoj obavezi između korisnika i pružatelja usluge
  - dostaviti voditelju usluge svu traženu dokumentaciju koja je relevantna za pružanje usluge
  - surađivati s voditeljem usluge u vezi s pružanjem usluge
  - sudjelovati u aktivnostima usluge u skladu sa svojim preostalim sposobnostima
  - čuvati imovinu, prostor i stvari koje su na raspolaganju u usluzi
  - nadoknaditi štetu koju je prouzročio u visini iznosa vrijednosti oštećene imovine DOSTI JI, u što je moguće kraćem roku. Štetu može nadoknaditi i roditelj/skrbnik ili drugi član obitelji.
  - poštivati odredbe Etičkog kodeksa i odnositi se prema drugim osobama s poštovanjem
  - poštivati dostojanstvo radnika, njihovu autonomiju u radu i individualnost
  - obveza je korisnika ne miješati se u pitanja koja se tiču rada i radnih odnosa, već definiranih razvojnih planova za određeno razdoblje, te usvojenih strateških dokumenata DOSTI JI.
  - obveza je korisnika ne zahtijevati veću njegu i skrb ili više rehabilitacijskih postupaka kojima bi direktno naštetio drugim korisnicima, ili ako su isti ograničeni prostornim, kadrovskim i financijskim kapacitetima pružatelja usluge
  - izbjegavati bilo kakvu vrstu komunikacije koja omalovažava radnike, članove tijela upravljanja, negativno prikazuje usluge i djelatnost DOSTI JI ili koja na bilo koji način nanosi štetu ugledu pružatelja usluge
  - poštivati organizaciju rada, prostorne, ljudske i financijske kapacitete pružatelja usluge.

**Članak 10.**

- (1.) Kršenjem odredbi članka 9. ovoga Ugovora, primjenjuju se odredbe članka 4. ovoga Pravilnika.

**Članak 11.**

- (1.) Stranke su suglasne da sve nesporazume u tumačenju ugovornih odredbi ili nesporazuma nastalih prilikom pružanja usluge rješavaju sporazumno, a u nemogućnosti rješavanja mirnim putem suglasne su da ih rješava nadležni sud.

**Članak 12.**

- (1.) Ovaj ugovor zaključuje se od dana  godine.

**Članak 13.**

- (2.) Potpisivanjem ovog ugovora, ugovorne strane prihvaćaju sva prava i obveze koje iz njega proizlaze.  
(3.) Ovaj ugovor sastavlja se u dva (2) istovjetna primjerka, po jedan za svaku ugovornu stranu.  
(4.) Ugovor stupa na snagu danom potpisa.

U Puli, \_\_\_\_\_

Korisnik usluge:

Roditelj/zakonski zastupnik:

Za pružatelja:

\_\_\_\_\_  
(vlastoručni potpis)

\_\_\_\_\_  
(vlastoručni potpis)

\_\_\_\_\_  
(vlastoručni otpis)