



***„Usluga osobne asistencije – ključ
za neovisnost i inkluziju osoba s
invaliditetom”***

**Iva Karakaš, bacc. javne uprave
Hrvatski savez udruga invalida rada**

Osobna asistencija

- [Zakon o osobnoj asistenciji](#) (NN 71/2023, dalje u tekstu ZOA) stupio je na snagu 1. srpnja 2023. godine, s ciljem pružanja sustavne podrške osobama s invaliditetom kroz uslugu osobne asistencije.
- Uloga **Zakona o osobnoj asistenciji** je osigurati sustavno, pravno uređeno i financirano pružanje usluga osobne asistencije osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj.
- Zakon jasno definira tko ima pravo na osobnu asistenciju, koje su obveze osobnih asistenata i kako se usluga pruža, odnosno usluga je pravno regulirana.
- Donošenjem ZOA osigurana je zaštita prava korisnika – osoba s invaliditetom, jer one dobivaju zakonsko pravo na asistenciju, čime se smanjuje mogućnost nepravilnosti ili uskraćivanja usluge.



Što je osobna asistencija?

- Zakon o osobnoj asistenciji u čl. 2. definira pojam osobne asistencije.
- **Osobna asistencija** je socijalna usluga kojom se osigurava:
 - pomoć i podrška osobi s invaliditetom u aktivnostima koje ne može izvoditi sama radi vrste i stupnja invaliditeta, a koje su joj svakodnevno potrebne u kući i izvan kuće,
 - te pomoć i podrška u komunikaciji i primanju informacija, a u svrhu većeg stupnja samostalnosti i uključenosti u zajednicu, zaštite i osiguravanja ljudskih prava osobe s invaliditetom, kao i ostvarivanja ravnopravnosti s drugima.



Financiranje Usluge osobne asistencije

- Zakon o osobnoj asistenciji u čl. 10 propisuje kako se sredstva za financiranje usluge osobne asistencije osiguravaju u državnom proračunu.
- Financiranje usluge osobne asistencije iz državnog proračuna, umjesto kroz projekte, ključno je iz razloga što donosi **stabilnost** i **dugoročnu održivost usluge**.
- Loša strana projektnog financiranja je ovisnost o vremenski ograničenim natjecajima i sredstvima. Korisnici često ne znaju hoće li im usluga biti dostupna nakon završetka projekta
- Državno financiranje osigurava kontinuitet usluge. Navedeno je ključno za osobe s invaliditetom jer oni ovise o asistenciji u svakodnevnom životu.



Važnost financiranja usluge iz državnog proračuna

- Financiranje iz državnog proračuna osigurava **pravedniji, stabilniji i učinkovitiji** sustav osobne asistencije. Umjesto da se osobe s invaliditetom, koje su najranjivije skupine društva, suočavaju s nesigurnošću i prekidima usluga, država preuzima odgovornost i jamči **trajnu podršku** za one kojima je najpotrebnija.
- Državno financiranje omogućuje **stalne ugovore**, bolje uvjete rada i profesionalizaciju zanimanja osobnog asistenta.
- *Ulaganje u osobnu asistenciju nije samo pitanje socijalne skrbi, već i ljudskih prava, ekonomskog razvoja i društvene pravde. Državno financiranje osigurava stabilnost i dostupnost ove usluge svima kojima je potrebna, čime se unapređuje cijelo društvo.*



Sadržaj usluge osobne asistencije

- obavljanje kućanskih poslova
- organiziranje prehrane koje korisnik nije u mogućnosti samostalno obaviti ili koje umjesto korisnika nisu u mogućnosti obaviti članovi kućanstva
- hranjenje korisnika
- održavanje osobne higijene
- omogućavanje mobiliteta i kretanja
- rukovanje pomagalicama
- pomoć pri obavljanju administrativnih poslova
- pratnja i pomoć u socijalnim aktivnostima
- pružanje podrške u komunikaciji
- pružanje pomoći u kretanju



Uvjeti za priznavanje prava na uslugu osobne asistencije

Kome je namijenjena usluga osobne asistencije?

- osobi s tjelesnim, intelektualnim ili mentalnim oštećenjem kod koje je utvrđen treći ili četvrti stupanj težine invaliditeta – oštećenja funkcionalnih sposobnosti prema propisima o vještačenju i metodologijama vještačenja
- koja je navršila 18 godina
- koja ima status osobe s invaliditetom sukladno zakonu kojim se uređuje registar osoba s invaliditetom



Treći ili četvrti stupanj invaliditeta, što znači?

- Stupnjevi invaliditeta određuju se [Pravilnikom o profesionalnoj rehabilitaciji i centrima za profesionalnu rehabilitaciju osoba s invaliditetom](#), u čl. 4. NN 75/18).
- Stupanj invaliditeta u odnosu na rad određuje se pomoću ljestvice od pet stupnjeva.
- Pravo na uslugu osobne asistencije priznaje se osobama kod kojih je utvrđen treći stupanj (ako su prepreke i poteškoće u odnosu na rad velike, odnosno teške i ocijenjene su od 50 % do i uključujući 95 %) ili četvrti stupanj (ako su prepreke i poteškoće u odnosu na rad potpune i ocijenjene su od 96 % do 100%)



Zapreke za priznavanje prava na uslugu osobne asistencije

Pravo na uslugu osobne asistencije koju pruža osobni asistent ne može ostvariti osoba:

- koja ostvaruje uslugu pomoći u kući
- kojoj je osiguran smještaj u ustanovi socijalne skrbi, kod drugih pružatelja socijalnih usluga, u zdravstvenoj ustanovi, odnosno organizirano stanovanje
- čiji roditelj ili drugi član obitelji ima priznato pravo na status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja za potrebu skrbi (iznimka: samohrani roditelj njegovatelj – max satnica 88)
- koja ostvaruje pravo na njegovatelja na temelju drugih propisa
- koja se nalazi u istražnom zatvoru ili na izdržavanju kazne zatvora
- koja ostvaruje uslugu osobne asistencije koju pruža videći pratitelj

Uvjeti za osobnog asistenta

Osobni asistent mora biti:

- punoljetna zdravstveno sposobna osoba koja ima završen program obrazovanja odraslih (osposobljavanja/edukacije) za osobnog asistenta
 - najmanje razinu obrazovanja 4.1 ili 4.2 Hrvatskog kvalifikacijskog okvira (u daljnjem tekstu: HKO/SSS) ili
 - najmanje razinu obrazovanja 1 HKO-a i završen program za stjecanje odgovarajuće kvalifikacije ili skupova ishoda učenja za zanimanje njegovatelj
- ❖ Iznimke:
- osobni asistent može biti osoba koja ne ispunjava uvjet završenog programa obrazovanja odraslih (edukacija) za osobnog asistenta ako je do dana stupanja na snagu ovoga Zakona završila edukaciju za osobnog asistenta u trajanju od najmanje deset sati i ispunjava ostale uvjete za osobnog asistenta propisane ovim Zakonom.
 - osobni asistent ne može pružati uslugu osobne asistencije svom članu obitelji, osim kada na području pružanja usluge nije moguće zaposliti osobnog asistenta ili ako to zahtijeva korisnik zbog specifičnih uvjeta pružanja usluge i potreba korisnika, ako to nije u suprotnosti s interesima korisnika.



Zapreke za rad osobnih asistenata

Ne može se primiti u radni odnos niti pružati uslugu osobne asistencije osoba:

- koja je pravomoćno osuđena za kazneno djelo
- kojoj je pravomoćno izrečena prekršajnopravna sankcija za nasilje u obitelji
- protiv koje se vodi postupak pred nadležnim sudom za kazneno djelo spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta

Poslodavac je dužan po službenoj dužnosti pribaviti dokaz da osoba nije osuđena za kaznena djela ili za prekršaj, te zatražiti od osobe dokaz da se protiv nje ne vodi postupak

Poslodavac je dužan za sve radnike koji pružaju uslugu osobne asistencije, najmanje jednom godišnje, pribaviti dokaze

Ako osoba u radnom odnosu kod pružatelja usluge osobne asistencije bude pravomoćno osuđena za neko od kaznenih djela odnosno ako joj bude izrečena pravomoćna prekršajnopravna sankcija ili je protiv nje pokrenut postupak, pružatelj usluge kao poslodavac otkazat će ugovor o radu.

Edukacija osobnih asistenata

- Osobni asistenti dužni su završiti program edukacije prije početka rada sukladno Zakonu o OA.
- Osobni asistenti koji su završili edukaciju tijekom 2024. godine od strane udruga čiji programi nisu bili usklađeni s HKO-om obvezni su žurno započeti program osposobljavanja koji je usklađen s HKO-om, sukladno članku 18. stavak 1 ZOA.
- Navedeni program osposobljavanja odraslih sukladno Zakonu a koji su usklađeni s HKO – om provode se kroz sustav vaučera pri Hrvatskom zavodu za zapošljavanje.
- Osobni asistenti su obavezni potvrdu o uspješnom završetku programa dostaviti Ministarstvu u roku 5 dana od završenog programa.



Pružatelji usluge osobne asistencije

Uslugu osobne asistencije pružaju:

- 1. ustanove socijalne skrbi
 - a) dom socijalne skrbi i
 - b) centar za pomoć u kući
- 2. udruga, vjerska zajednica i druga pravna osoba

Uvjet:

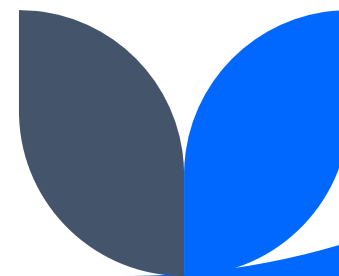
Pružatelji usluga moraju ispunjavati mjerila prostora, opreme, potrebnih radnika, sadržaj, opseg i način pružanja usluge.

Uvjete utvrđuje Povjerenstvo za utvrđivanje ispunjenosti mjerila koje imenuje izvršno tijelo jedinice područne (regionalne) samouprave, odnosno Grada Zagreba, te provodi kontrolu pružatelja usluge najmanje jednom godišnje.



Broj sati usluge koje može ostvariti korisnik

- Uslugu osobne asistencije koju pruža osobni asistent, a za kojom je procijenjena potreba pomoći na temelju Liste procjene potreba (procijenjuje Komisija), može ostvariti osoba s invaliditetom u rasponu od **44 do 352 sata mjesečno**, odnosno **10 do 80 sati tjedno**.
- Satnica pružanja usluge određuje se sukladno potrebama korisnika
- Korisnik nakon procjene potreba odabire sam pružatelja usluge preko kojeg će zaposliti osobnog asistenta.



Barthelov indeks

- Osim Liste procjene potreba, stupnja tjelesnog oštećenja i statusa u obitelji (da li osoba živi sama ili u obitelji), za odobrenje satnice iznimno je bitan Barthelov indeks.
- **Barthelov indeks** je ljestvica koja se koristi za procjenu funkcionalne sposobnosti osobe u obavljanju osnovnih aktivnosti svakodnevnog života. Ovaj indeks se često koristi kod određivanja satnice osobne asistencije jer pomaže u objektivnoj procjeni koliko je osoba samostalna ili koliko joj je potrebna pomoć.
- Procijenjuje 10 osnovnih aktivnosti (prehrana, kupanje, osobna higijena, odijevanje, korištenje wc-a, kontrola stolice i mokrenja, kretanje/transferi, hodanje, odnosno vožnja u invalidskim kolicima, penjanje po stepenicama)



- Navedenih 10 osnovnih aktivnosti boduje se na način da je maksimalni broj bodova **100** te označava potpunu samostalnost.
- Što je niži rezultat, to osoba ima veću razinu ovisnosti o pomoći.
- **Barthelov indeks utječe na satnicu osobne asistencije na način da** osobe s **nižim bodovima** trebaju više sati asistencije, osobe s **umjerenim bodovima** mogu trebati djelomičnu asistenciju (npr. 4-6 sati dnevno), osobe s **visokim bodovima** mogu biti gotovo samostalne i trebati minimalnu asistenciju (npr. nekoliko sati tjedno).



Satnica osobne asistencije

Uslugu osobne asistencije koju pruža osobni asistent u trajanju **do 352 sata** mjesečno može ostvariti:

- samac s tjelesnim oštećenjem 4. stupnja koji ima Barthelov indeks 0-20

Uslugu osobne asistencije koju pruža osobni asistent u trajanju **do 176 sata** mjesečno može ostvariti:

- osoba s tjelesnim oštećenjem 4. stupnja koja ima Barthelov indeks 0-20
- osoba s tjelesnim oštećenjem 4. stupnja koja ima Barthelov indeks 21-35 i koja živi sama ili su ostali članovi kućanstva maloljetni
- samac s mentalnim oštećenjem 4. stupnja

Uslugu osobne asistencije koju pruža osobni asistent u trajanju **do 88 sati** mjesečno može ostvariti:

- osoba s tjelesnim oštećenjem 4. stupnja koja ima Barthelov indeks 21-35
- osoba s tjelesnim oštećenjem 3. stupnja koja ima Barthelov indeks 36-45
- osoba s intelektualnim oštećenjem 3. i 4. stupnja
- osoba s poremećajem iz autističnog spektra 3. i 4. stupnja
- osoba s mentalnim oštećenjem 4. stupnja koja živi u obitelji
- samac s mentalnim oštećenjem 3. stupnja
- samac s kroničnim bolestima 3. stupnja



Satnica osobne asistencije

- Osoba s invaliditetom koja je imenovana članom izvršnog tijela [međunarodne organizacije](#) može ostvariti uslugu osobne asistencije u većoj satnici od one propisane, u svrhu aktivnog izvršavanja obveza člana izvršnog tijela međunarodne organizacije.
- O pravu na uslugu osobne asistencije, odnosno broju satnice usluge koje bi asistent pružao korisniku, osobi s najtežim stupnjem i vrstom invaliditeta, rješenjem odlučuje Zavod za socijalni rad područnog ureda prema mjestu prebivališta korisnika.



Postupak za priznavanje prava na uslugu

- Postupak za priznavanje prava na uslugu osobne asistencije pokreće se na zahtjev stranke ili po službenoj dužnosti.
- Potrebu za uslugom osobne asistencije koju pruža osobni asistent, broj sati usluge te opravdanost pružanja usluge od strane člana obitelji procjenjuje Komisija za procjenu potrebe korisnika na temelju nalaza i mišljenja Zavoda za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom i druge dokumentacije.
- Komisija izrađuje Listu procjene potreba za svakog korisnika.
- Komisiju čine socijalni radnik i psiholog kao stručni radnici Zavoda i predstavnik organizacije civilnog društva korisničke skupine kojoj pripada osoba za koju se traži usluga. Članove Komisije imenuje Zavod.
- Od početka provedbe Zakona zaposlenici Saveza uključeni su kao članovi Komisije, odnosno stručni suradnici iz organizacija civilnog društva, te sudjeluju u procjeni potreba korisnika.



Na stranicama Hrvatskog zavoda za socijalni rad objavljen je obrazac **Zahtjeva za ostvarivanje usluge osobne asistencije:**

<https://mreza-sos-net.hr/wp-content/uploads/2023/10/Obrazac-Zahtjeva-za-ostvarivanje-usluge-OA.doc>



HRVATSKI ZAVOD ZA SOCIJALNI RAD PODRUČNI URED	Prostor za prijemu štampaj:																		
ZAHTJEV ZA OSTVARIVANJE USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE																			
Zahtjev za uslugu osobne asistencije koju pruža: <i>(zaozvučiti)</i> a) Osobni asistent b) Komunikacijski posrednik c) Videći pratitelj																			
Zahtjev podnosi: <i>(zaozvučiti)</i> a) osobno stranka b) druga osoba: _____ _____ <i>(ime, prezime, OIB, adresa, telefon, rođeno ili oduzeto za stranku)</i>																			
RIJEDLOG PRUŽATELJA USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE:																			
<table><tr><td colspan="2">PODACI O OSOBI S INVALIDITETOM ZA KOJU SE PODNOSI ZAHTJEV</td></tr><tr><td>Ime i prezime</td><td></td></tr><tr><td>OIB</td><td></td></tr><tr><td>Spol <i>(izaberite i označite oznakom „X“)</i></td><td><table><tr><td>Muški</td><td></td></tr><tr><td>Ženski</td><td></td></tr></table></td></tr><tr><td>Ime oca i majke</td><td></td></tr><tr><td>Datum rođenja</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		PODACI O OSOBI S INVALIDITETOM ZA KOJU SE PODNOSI ZAHTJEV		Ime i prezime		OIB		Spol <i>(izaberite i označite oznakom „X“)</i>	<table><tr><td>Muški</td><td></td></tr><tr><td>Ženski</td><td></td></tr></table>	Muški		Ženski		Ime oca i majke		Datum rođenja			
PODACI O OSOBI S INVALIDITETOM ZA KOJU SE PODNOSI ZAHTJEV																			
Ime i prezime																			
OIB																			
Spol <i>(izaberite i označite oznakom „X“)</i>	<table><tr><td>Muški</td><td></td></tr><tr><td>Ženski</td><td></td></tr></table>	Muški		Ženski															
Muški																			
Ženski																			
Ime oca i majke																			
Datum rođenja																			

1

Mjesto rođenja					
Broj osobne iskaznice					
Kontakt	Telefon: Mobilni: e-mail:				
Adresa prijavljenog prebivališta (ulica i broj) (poštanski broj, mjesto)					
Adresa boravišta (ulica i broj) (poštanski broj, mjesto)					
Živi <i>(izaberite i označite oznakom „X“)</i>	<table><tr><td>Sam</td><td></td></tr><tr><td>U kućanstvu obitelji</td><td></td></tr></table>	Sam		U kućanstvu obitelji	
Sam					
U kućanstvu obitelji					

PODNOŠITELJ ZAHTJEVA OSTVARUJE PRAVA IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI: *(zaozvučiti)*

NE	DA
Navedi koja prava:	

KOD PODNOŠITELJA ZAHTJEVA POSTOJI UTVRĐENO: *(zaozvučiti sve vrste oštećenja)*

- a) tjelesno oštećenje
- b) intelektualno oštećenje
- c) mentalno oštećenje
- d) kronične bolesti
- e) poremećaj iz spektra autizma
- f) oštećenje sluha
- g) gluhoslijepoća
- h) oštećenje vida

2

PODACI O ČLANOVIMA OBITELJI/KUĆANSTVA						
Kr.	IME I PREZIME	OIB	DATUM ROĐENJA	SEKSTVO/ OSNOB	STATUS (nepunoljetnik, učenik, student)	OSTVARUJE PRAVA IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI (da ili ne, navesti broj)
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

PODNOŠITELJ ZAHTJEVA: *(zaozvučiti)*

ostvaruje uslugu pomoći u kući temeljem Zakona o socijalnoj skrbi ili drugog propisa	DA	NE
ima osiguran smještaj u ustanovi socijalne skrbi i kod drugih pružatelja socijalnih usluga, u zdravstvenoj ili u drugoj ustanovi, odnosno organizirano stanovanje temeljem Zakona o socijalnoj skrbi ili drugog propisa	DA	NE
ima roditelja ili drugog člana obitelji kojemu je priznato pravo na status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja za potrebu skrbi o njemu na temelju Zakona o socijalnoj skrbi	DA	NE
<u>Ukoliko je odgovor DA: <i>(zaozvučiti)</i></u> a) živi sa zamoženim roditeljem <i>(zamožen roditelj je roditelj koji živi sam u zajednici, sam skrbi o njemu i sam ga uzdržava)</i> b) živi u jednoroditeljskoj obitelji <i>(roditelj u kojoj živi jedan roditelj i njegova djeca)</i> c) živi u dvočlanom kućanstvu d) živi u kućanstvu s dvoje ili više osoba s invaliditetom e) polupuna <i>(je ovakva osoba o pomoći i njezi druge osobe jer joj je zbog održavanja života potrebno pružanje specifične njege izvođenjem medicinskih i zdravstvenih zahvata za koje je prema preporuci liječnika roditelj, njegovatelj ili njegovatelj sposoban, a koja se zbog svog zdravstvenog stanja ne može uključiti u programe u zajednici)</i> f) brat ili srođnik roditelja njegovatelja <i>(je zbog radnih obaveza odsutan iz mjesta prebivališta duže od šest mjeseci godišnje)</i> g) podnosiocelj zahtjeva ima status studenta h) ništa od navedenog		
ostvaruje pravo na njegovatelja na temelju drugih propisa	DA	NE
nalazi se u istražnom zatvoru ili na izdržavanju kazne zatvora	DA	NE
ukoliko živi u kućanstvu, da li su ostali članovi kućanstva maloljetne osobe	DA	NE
ima priznato pravo na uslugu cjeloživotnog boravka	NE	DA: Navedi broj dana u tjednu _____

3

Zakon o usluzi osobne asistencije

- Od dana stupanja na snagu Zakona o usluzi osobne asistencije – 01. srpnja 2023. godine, prema podacima Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike:
- Broj licenciranih pružatelja usluge osobne asistencije u RH: 232 (25 osnivač RH)
- Broj ugovorenih pružatelja usluge u RH: 188
- Broj podnesenih zahtjeva korisnika: 7.670
- Broj donesenih rješenja o priznavanju prava na uslugu: 6.283
- Broj obustavljenih postupaka: 454
- Broj odbijenih zahtjeva: 608
- Broj zahtjeva u radu: 325
- Broj korisnika po izdanim računima 4.764

Provedba usluge u Hrvatskom savezu udruga invalida rada

- Hrvatski savez udruga invalida rada pruža uslugu osobne asistencije osobama s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta.
- S pruženjem navedene usluge započeli smo 2010. godine. Tada je pokrenut pilot-projekt osobne asistencije, koji je kasnije postao trajni program zahvaljujući financiranju iz državnih i europskih fondova, a sada je Zakonski određen.
- Svi potencijalni korisnici koji udovoljavaju uvjetima slobodno se mogu javiti Savezu radi uputa i informacija, te ukoliko su zainteresirani odabrati Savez kao pružatelja usluga.
- Savez trenutno pruža uslugu za 20 korisnika, te zapošljava 18 osobnih asistenata.



ZAKLJUČAK:

- Usluga osobne asistencije ključna je za osnaživanje osoba s invaliditetom, omogućujući im veću neovisnost, bolju kvalitetu života i aktivnije sudjelovanje u društvu. Pravilna organizacija, financiranje i osiguranje kvalificiranih asistenata presudni su za uspješnu provedbu ove usluge.
- U konačnici, osobna asistencija nije samo usluga – ona je temelj inkluzivnog društva koje prepoznaje i podržava pravo svakog pojedinca na dostojanstven, samostalan i kvalitetan život.



Hvala na pozornosti!

Hrvatski savez udruga invalida rada

Iva Karakaš; voditeljica programa

01/4829-295

info@hsuir.hr

Hrgovići 47, 10 104 Zagreb