

**CENTAR „ŽIVETI USPRAVNO“**

**INFORMATOR O USLUZI PERSONALNE ASISTENCIJE U 2024.  
GODINI**

**Adresa: TC APOLO, Trg Slobode 3 21000 Novi Sad**

**Tel. +381(0)21424291**

**[office@czuns.org](mailto:office@czuns.org), [officeczu@gmail.com](mailto:officeczu@gmail.com), [www.czuns.org](http://www.czuns.org)**

**FB@zivetiuspravno, Youtube, <https://www.instagram.com/centar.ziveti.uspravno/>**

**Radno vreme: radnim danim od 8 do 16h telefoonom i onlajn**

**Dežurstvo u kancelariji: radnim danom od 10 do 12h**

**PIB:100726733, matični br. 08752117**

**Osnovni račun 340-5350-79, račun za donacije 340-11001286-31**



## SADRŽAJ

<b>1. O Centru</b>	<b>3</b>
<b>2. Samostalni život: međunarodni pravni okvir, osnovni pojmovi, činjenice i</b>	
<b>3. Definicije</b>	<b>4</b>
<b>4. Pravni okvir za ostvarivanje prava na uslugu personalne asistencije u Srbiji</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Cena usluge</b>	<b>9</b>
<b>3.2 Obaveze Centra i prava i obaveze njegovog članstva, aktivista/kinja, zaposlenih, volontera/ki i korisnika/ca njegovih usluga</b>	<b>10</b>
<b>3.3 Postupak ostvarivanja prava na uslugu personalne asistencije</b>	<b>12</b>



### **O Centru**

Centar je osnovan 2002. godine. Proistekao je iz savetovališta koje je Francuska organizacija Handicap International otvorila septembra 2000. Na temeljima pokreta za ljudska prava Centar doprinosi stvaranju preduslova za samostalni život i puno društveno učešće građana/ki zajedničkim stvaranjem (kooprodukcijom) usluga u zajednici na iskustvenoj/vršnjačkoj osnovi.

### **Vizija Centra**

Društvo u kome smo svi/e ravnopravni/e i imamo jednake mogućnosti društvenog učešća i delovanja.

### **Misija Centra**

Doprinos stvaranju okruženja u kome će se poštovati sva ljudska prava i omogućiti puna primena Konvencije UN o pravima osoba sa invaliditetom

### **Organizuje i pruža sledeće usluge:**

- servis personalne asistencije osobama sa invaliditetom od 2008. godine, od 2014. ima licencu Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja za njeno pružanje, inicirao je njeno uvođenje u odluke o socijalnoj zaštiti Grada Novog Sada Opštine Bačka Palanka i obezbeđivanje optimalnog i punog obima usluge u Novom Sadu shodno demografskoj strukturi osoba kojima je potrebna.
- međusobnu podršku zasnovanu na ličnom iskustvu, odnosno peer podršku,
- posreduje u ostvarivanju interesa na polju obrazovanja i zapošljavanja,
- informiše javnost i bavi se istraživačkim i (su)izdavačkim radom u domenu samostalnog života, jednakosti u javnom govoru, obrazovanju...

### **Partnerstva i saradnja u vezi s dostupnošću i unapređenjem usluge personalne asistencije**

Od decembra 2021. Centar je punopravna članica Evropske mreže za samostalni život. Od februara 2014. ima sporazum o stalnoj saradnji s Centrom za samostalni život osoba sa invaliditetom Srbije na unapređenju standarda i kvaliteta usluge personalne asistencije u Novom Sadu i Vojvodini, od aprila 2023. Ima ugovor o saradnji s Centrom za pružanje lokalnih usluga Grada Kraljeva u vezi s organizacijom usluge PA jednoj studentkinji.

## 2. SAMOSTALNI ŽIVOT: MEĐUNARODNI PRAVNI OKVIR, OSNOVNI POJMOVI, ČINJENICE I DEFINICIJE<sup>1</sup>

Koncept samostalnog života potiče od pokreta za samostalni život osoba sa invaliditetom, koji je nastao kasnih šezdesetih godina u Berkliju, Kaliforniji, kao inicijativa grupe građana/ki. Zasniva se na sledećim principima: pravo na izbor, samostalno donošenje odluka, kontrola nad vlastitim životom, odgovornost za svoje odluke i pravo na grešku. Da bi bio moguć potrebni su sledeći preduslovi: personalna asistencija, pristupačnost i iskustvena podrška (peer/vršnjačka podrška).

Ovaj koncept odigrao je ulogu u usvajanju Konvencije UN o pravima osoba sa invaliditetom, uključujući Član 19 i sve ostale članove koji samostalni život čine ljudskim pravom.

### Član 19 KONVENCIJE:

Države strane ugovornice ove konvencije priznaju jednako pravo svim osobama sa invaliditetom da žive u zajednici, da imaju jednak izbor kao i drugi i preduzeće efikasne i odgovarajuće mere da osobama sa invaliditetom olakšaju potpuno uživanje ovog prava i njihovo potpuno uključivanje i učešće u zajednici, uključujući obezbeđenjem da:

- (a) osobe sa invaliditetom imaju mogućnost izbora boravišta, kao i na to gde i sa kim će živeti, ravnopravno sa drugima, i da ne budu obavezne da žive u nekim konkretnim životnim uslovima;
- (b) osobe sa invaliditetom imaju pristup većem broju kućnih, rezidencijalnih i drugih usluga za pružanje podrške od strane zajednice, uključujući personalnu asistenciju koja im je potrebna za život i uključivanje u zajednicu, kao i sprečavanje izolacije ili izopštavanja iz zajednice;
- (c) usluge i olakšice koje zajednica pruža stanovništvu u celini budu pod istim uslovima dostupne osobama sa invaliditetom i da zadovoljavaju njihove potrebe.

U Opštem komentaru br. 5 Komiteta UN-a za prava osoba sa invaliditetom na primenu čl. 19 Konvencije personalna asistencija odnosi se na ljudsku podršku usmerenu na osobu, vođena od strane korisnika/ce.

Sledeće definicije u oblasti samostalnog života Evropske mreže za samostalni život (ENIL) donosiocima odluka na svim nivoima treba da daju jasan uvid u dalje dizajniranje i primenu politike u oblasti invalidnosti i da se ne bi koristio jezik u smislu koji je suprotan filozofiji samostalnog života, koju je razvio međunarodni poket za samostalni život. Usvojene od strane Odbora ENIL-a novembra 2012. i Evropskog foruma osoba sa invaliditetom (EDF) u martu 2016. **SAMOSTALNI ŽIVOT (SŽ)** podrazumeva svakodnevno uživanje ljudskih prava zasnovanih na politici invalidnosti. SŽ je moguć kombinacijom okolinskih i pojedinačnih faktora koji omogućavaju osobama sa invaliditetom da imaju kontrolu nad svojim životima, uz mogućnost izbora i odluke gde se živi, sa kim se živi i kako se živi. Pristup uslugama treba da se obezbedi kako bi osoba sa invaliditetom uživala jednake mogućnosti u svakodnevnom životu. Samostalni život zahteva pristupačnost fizičke okoline, prevoza, pristup tehničkim pomagalima, personalnoj asistenciji i uslugama u lokalnoj zajednici. Potrebno je istaći da se samostalni život odnosi na sve osobe sa invaliditetom, bez obzira na nivo podrške koja im je neophodna. **PERSONALNA ASISTENCIJA (PA)** predstavlja sredstvo za samostalan život. To podrazumeva izdvajanje određenog novčanog iznosa za osobe sa invaliditetom koje njime plaćaju potrebnu asistenciju. [U nekim državama sredstva za ovu namenu odobravaju se direktno korisnicima/ama, u nekim država direktno plaća ove troškove PA, odnosno obezbeđuje uslugu ili se koristi kombinovani pristup].

---

<sup>1</sup> Veći deo teksta preuzet je sa [www.enil.eu](http://www.enil.eu) /Independent Living, prevod: Tihana Janić i Elvira Vaštag Kasavica. Ostali izvori: [http://paragraf.rs/propisi/zakon\\_o\\_socijalnoj\\_zastiti.html](http://paragraf.rs/propisi/zakon_o_socijalnoj_zastiti.html), [www.cilsrbija.org](http://www.cilsrbija.org), [www.czuns.org](http://www.czuns.org),

PA treba da se obezbeđuje na osnovu utvrđenih individualnih potreba i u zavisnosti od životne situacije svakog pojedinca/ke kao i u skladu sa domaćim tržištem rada. Osobe sa invaliditetom treba da imaju pravo da angažuju svoje asistente i rukovode njihovim radom kao i da biraju način zapošljavanja. Sredstva opredeljena za PA treba da pokriju platu personalnog asistenta/kinje i druge troškove (doprinese, administrativne troškove, međusobnu podršku osoba sa invaliditetom zasnovanu na iskustvu i sl.).

**DEINSTITUCIONALIZACIJA (DI)** predstavlja politički i socijalni proces koji obezbeđuje prelazak sa institucionalne nege i drugih segregacionih oblika ka samostalnom životu. Efektivna DI je moguća kada se osobi koja je smeštena u instituciju da mogućnost da postane punopravni građanin/ka i preuzme punu kontrolu nad svojim životom (uz potrebnu podršku tamo gde je to potrebno). To se obezbeđuje kroz finansijski dostupno i fizički pristupačno stanovanje, pristup javnim servisima, personalnu asistenciju i iskustvenu podršku među osobama sa invaliditetom. DI je takođe sprečavanje institucionalizacije u budućnosti. Treba da obezbedi deci sa invaliditetom da odrastaju u porodicama, uz komšije i prijatelje u zajednici umesto da budu segregirani institucionalnim zbrinjavanjem.

**USLUGE ZASNOVANE NA LOKALNOJ ZAJEDNICI (COMMUNITY-BASED SERVICES - CBS)** predstavljaju kako politički, tako i socijalni pristup, obuhvaćen političkim merama za stvaranje pristupačnih svih javnih servisa – kao što su stanovanje, obrazovanje, prevoz, zdravstvene usluge i dr. - za osobe sa invaliditetom u svakodnevnim prilikama.

One podrazumevaju obezbeđivanje odgovarajućeg prilagođavanja kako bi se osobama sa invaliditetom omogućio pristup postojećim uslugama i mogućnostima da žive kao punopravni građani. Univerzalni servisi uklanjaju potrebu za paralelnim servisima kao što su institucije za trajni smeštaj, specijalne škole, dugotrajno bolničko lečenje, vozila za vanlinijski prevoz, zaštitne radionice itd. Male kućne zajednice nisu samostalni život, niti usluga zasnovana na lokalnoj zajednici.

Polazeći od stava Eda Robertsa, osnivača ovog dela pokreta za građanska prava, ENIL smatra da su sva ljudska bića međuzavisna i da koncept samostalnog života nije protivan tome. Samostalan život ne podrazumeva nezavisnost od drugih, već slobodu izbora i kontrole nad sopstvenim životom, odnosno načinom života.

Pod **KOPRODUKCIJOM** ENIL podrazumeva inkluzivan radni proces između osoba stručnim po iskustvu (experts of experiance, u ovom slučaju su to osobe sa invaliditetom) i organizacija. Radi se o ravnopravnom partnerstvu i saradnji između strana koje su posvećene poboljšanju pružanja usluga. Svaka osoba koja je uključena u koprodukciju ceni se, poštuje i sluša, i svi su uključeni u planiranje, razvoj i izvršavanje. Koprodukcija poboljšava usluge, unapređuje zajednice i može da pomogne da samostalni život postane stvarnost za sve.

### **3. PRAVNI OKVIR ZA OSTVARIVANJE PRAVA NA USLUGU PERSONALNE ASISTENCIJE U SRBIJI**

Po čl. 45. Zakona o socijalnoj zaštiti usluge podrške za samostalan život pružaju se pojedincu da bi se njegove mogućnosti za zadovoljenje osnovnih potreba izjednačile s mogućnostima ostalih članova društva, da bi mu se poboljšao kvalitet života i da bi mogao da vodi aktivan i samostalan život u društvu. Usluge podrške za samostalan život, sem stanovanja uz podršku koje je u nadležnosti resornog ministarstva, obezbeđuje jedinica lokalne samouprave (JLS), Zakon predviđa da u nerazvijenim lokalnim samoupravama obezbeđuje Republika Srbija namenskim transferima.

Po čl. 36. korisnik/ca ima pravo na slobodan izbor usluga i pružaoca usluge socijalne zaštite, u skladu sa ovim zakonom.

Po čl. 64. dnevne usluge u zajednici, usluge podrške za SŽ, savetodavno-terapijake i socio-edukativne usluge i usluge smeštaja, koje obezbeđuje Republika Srbija, autonomna pokrajina,

odnosno jedinica lokalne samouprave, za kojima postoji potreba, a ne mogu ih obezbediti u potrebnom obimu ustanove socijalne zaštite koje je osnovala Republika Srbija, autonomna pokrajina, odnosno jedinica lokalne samouprave, nabavljaju se od pružaoca usluga socijalne zaštite koji je za to licenciran kroz postupak javne nabavke usluga socijalne zaštite, u skladu sa zakonom koji uređuje javne nabavke, ovim zakonom i propisima donetim za njihovo sprovođenje.

Po čl. 66. naručilac je dužan da obezbedi najkvalitetnije i najekonomičnije pružanje usluga socijalne zaštite koje se nabavljaju putem javne nabavke. Naručilac je dužan da, u smislu stava 1. ovog člana, odabere pružaoca usluge koji je sposoban da uslugu pruži pod najpovoljnijim uslovima, u skladu sa najboljim interesom korisnika i propisanim standardima.

Pravilnici o bližim uslovima i postupku za sticanje prava na finansiranje usluge PA iz budžeta Grada Novog Sada i Opštine Bačka Palanka ne predviđaju da uslugu pruža ustanova čiji je osnivač JLS ili raspisivanje javne nabavke. Predviđaju da korisnici/e direktno izaberu licenciranog pružaoca usluge i s njim potpišu ugovor o međusobnim odnosima u vezi s njenom organizacijom i korišćenjem, što podrazumeva mogućnost da korisnik u svakom trenutku, uz zahtev licenciranom pružaocu za prekidanje ugovora, može da izabere drugog licenciranog pružaoca usluge. Grad Novi Sad, zbog uštede sredstava, preporučuje korisnicima/ama da izberu licencirane pružaoce sa sedištem na području Grada, na šta upućuje i rešenje Centra za socijalni rad Grada Novog Sada o pravu na finansiranje ove usluge iz Budžeta Grada.

Pravilnik o minimalnim standardima i uslovima za pružanje usluga socijalne zaštite za uslugu personalne asistencije predviđa sledeće državne minimalne standarde i kriterijume:

#### Ciljna grupa

##### Član 99

Usluge personalne asistencije dostupne su punoletnim licima sa invaliditetom sa procenjenim I ili II stepenom podrške, koja ostvaruju pravo na uvećani dodatak za tuđu negu i pomoć, imaju sposobnosti za samostalno donošenje odluka, radno su angažovana ili aktivno uključena u rad različitih udruženja građana, sportskih društava, političkih partija i drugih oblika društvenog angažmana, odnosno uključene su u redovni ili individualni obrazovni program.

#### Svrha usluge

##### Član 100

Svrha usluge personalne asistencije je pružanje odgovarajuće individualne praktične podrške koja je korisniku neophodna za zadovoljavanje ličnih potreba i uključivanje u obrazovne, radne i društvene aktivnosti u zajednici, radi uspostavljanja što većeg nivoa samostalnosti.

#### Programske aktivnosti za uslugu personalne asistencije

##### Član 101

Usluga personalne asistencije ostvaruje se kroz aktivnosti kojima se, u skladu sa svrhom usluge, a u zavisnosti od identifikovanih potreba korisnika obezbeđuje praktična pomoć i podrška.

#### Aktivnosti usluge personalne asistencije

### Član 102

Usmerene su ka održavanju i unapređenju kvaliteta života korisnika, u zavisnosti od identifikovanih potreba i kapaciteta za samostalno obavljanje određenih aktivnosti, kao i kapaciteta porodice korisnika i dostupnih resursa i po potrebi uključuju:

- 1) pomoć u održavanju lične higijene i zadovoljavanju osnovnih ličnih potreba (pomoć pri oblačenju i svlačenju, obavljanju fizioloških potreba, kupanju, pranju kose, itd.);
- 2) pomoć u održavanju higijene stana, obavljanju svakodnevnih aktivnosti i zadovoljavanju osnovnih životnih potreba; (obezbeđivanju ishrane, nabavku namirnica, spremanje obroka, hranjenje, održavanju čistoće prostorija i itd.);
- 3) podizanje, premeštanje (transfer) i pomoć pri kretanju unutar i izvan korisnikove kuće, radnog mesta i mesta gde se odvijaju društvene i obrazovne aktivnosti, pomoć u korišćenju prevoza;
- 4) pomoć u korišćenju terapijskih i zdravstvenih usluga i korišćenju i održavanju pomagala
- 5) pomoć pri komunikaciji, socijalnim kontaktima i zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih, i drugih potreba;
- 6) pomoć pri obavljanju različitih radnih, obrazovnih i društvenih aktivnosti.

Na osnovu identifikovanih potreba i procene dostupnih resursa, pružalac usluge i korisnik određuju obim i vrstu angažovanja personalnog asistenta.

## 2.2. Posebni minimalni strukturalni standardi za uslugu personalne asistencije

### Organizacija rada

#### Član 103

Pružalac usluge sačinjava listu potencijalnih personalnih asistenata, sastavljenu na osnovu definisanih kriterijuma i procedure za regrutovanje, izbor i osnovnu obuku personalnih asistenata.

Pružalac usluge zaključuje ugovor o pružanju usluge, sa korisnikom i personalnim asistentom. Ugovorom se uređuju međusobna prava, obaveze i odgovornosti, a po potrebi i uloga člana porodice ili drugog lica značajnog za korisnika prilikom pružanju usluge.

### Stručni radnici i saradnici

#### Član 104

Pružalac usluge ima najmanje jednog stručnog radnika.

Neposrednu uslugu personalne asistencije pruža saradnik - personalni asistent.

Personalni asistent ima završenu osnovnu obuku po akreditovanom programu obuke za pružanje usluge personalne asistencije.

Korisnik usluge personalne asistencije ima završenu obuku po osnovnom programu za korišćenje usluge personalne asistencije.

Jedan personalni asistent po pravilu pruža uslugu za jednog korisnika.

Personalni asistent ne može biti član porodičnog domaćinstva u kome živi korisnik, srodnik u pravoj liniji kao ni rođeni brat i sestra, odnosno brat i sestra po ocu ili majci korisnika.

Personalni asistent angažovan je u radu sa jednim korisnikom, najmanje 20 a najviše 40 sati nedeljno, prema procenjenim potrebama i kapacitetima korisnika, a u skladu sa odredbama o radnom vremenu iz zakona kojim su uređeni radni odnosi.

Pružalac usluge, korisnik usluge i personalni asistent mogu da se dogovore o preraspodeli radnog vremena personalnog asistenta, prema individualnim potrebama korisnika, a u skladu sa zakonom kojim su uređeni radni odnosi.

### 2.3. Posebni minimalni funkcionalni standardi za uslugu personalne asistencije

#### Uzajamno prilagođavanje

##### Član 105

Period uzajamnog prilagođavanja personalnog asistenta i korisnika traje najduže 30 dana.

#### Planiranje

##### Član 106

Korisnik usluge i angažovani personalni asistent sačinjavaju individualni nedeljni i mesečni plan rada.

U zavisnosti od procenjenih kapaciteta korisnika i porodice, individualnim planom usluga definišu se dostupne aktivnosti.

U izradi nedeljnog i mesečnog plana rada može učestvovati i roditelj ili druga značajna osoba za korisnika.

Po čl. 15 ovog Pravilnika koji definiše stepene podrške, podrška I stepena - znači da korisnik nije sposoban da se samostalno brine o sebi i uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici, zbog čega mu je potrebno fizičko prisustvo i kontinuirana pomoć drugog lica.

Podrška II stepena - znači da korisnik može da brine o sebi i da se uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici uz fizičko prisustvo i pomoć drugog lica.

Podrška III stepena - znači da korisnik može da brine o sebi i da se uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici, ali mu je usled nedovoljno razvijenih znanja i veština potreban nadzor i podrška drugog lica.

Podrška IV stepena - znači da korisnik samostalno, odnosno uz podsećanje, može da obavlja sve životne aktivnosti.

Lokalne samouprave finansiraju uslugu korisničkoj grupi definisanoj čl. 99 ovog Pravilnika.

Po čl. 2. Pravilnika o bližim uslovima i postupku za ostvarivanja prava na finansiranje usluge iz Bužeta Grada Novog Sada<sup>2</sup>, uz kriterijume iz čl. 99 državnog Pravilnika, 2021. unet je kriterijum da osoba pre sticanja prava na finansiranje usluge PA mora da ima prijavljeno prebivalište u Novom Sadu u poslednjih godinu dana, što nije u skladu s preporukama Komiteta UN o pravima osoba sa invaliditetom, po kome usluge podrške za samostalni život u zajednici treba da se organizuju i finansiraju i u mestu prebivališta i u mestu boravišta jer osoba je ugrožena bez odgovarajuće podrške. Trenutne opcije finansiranja usluge odmah nakon doseljavanja su ili da je korisnici/e do odobravanja prava na finansiranje iz gradskog budžeta finansiraju sami ili obezbeđivanjem donacija, koje Centar u slučaju da nijedna druga opcija ne postoji, uz učešće korisnika/ce prikuplja za ovu namenu. Ova okolnost jedan je od razloga zašto se suočava s blokadom dela svojih računa i do deblokade ne može da prikuplja donatorska sredstva za ovu namenu.

Članom 5 gradskog pravilnika definiisano je pod kojim uslovima korisnička grupa iz čl. 99 državnog pravilnika ima pravo na 20-168 sati usluge nedeljno i na koji način ga ostvaruje.

---

<sup>2</sup> Tekst Pravilnika moguće je preuzeti sa stranice

[http://demo.paragraf.rs/demo/combined/Old/t/t2021\\_05/NS\\_022\\_2021\\_001.htm](http://demo.paragraf.rs/demo/combined/Old/t/t2021_05/NS_022_2021_001.htm)



Po Rešenju Gradskog veća br. 57/2024-II od 22.01.2024. pravo na naknadu troškova usluge PA mogu da ostvare najviše 53 korisnika/ce u 2024, a pravo na naknadu celodnevne usluge PA mogu da ostvare najviše 7 korisnika/ca

### 3.1. Cena usluge

Članom 4 je definisano da se vrednost radnog časa usluge obračunava sa porezima i doprinosima, po neto osnovici za ostale zaposlene na poslovima socijalne zaštite, pri čemu se primenjuje koeficijent za obračun i isplatu plata medicinske sestre u ostalim ustanovama socijalne zaštite (IV stepen stručne spreme), utvrđen u skladu sa aktom nadležnog državnog organa kojim se uređuje obračun i isplata plata zaposlenih u javnim službama, u oblasti socijalne zaštite.

Grad Novi Sad pokriva neto sat pružene usluge po ceni koja je u prvom kvartalu 2024. 365,1 din. Uz pripadajuće doprinose po ugovoru koji licencirani pružalac usluge sklopi s personalnim asistentom/kinjom. U slučaju sklapanja ugovora o radu, obavezan po Zakonu o radu, jer mu je pružanje ove usluge, tim pre što nema prekida u finansiraju, stalna delatnost, Grad Novi Sad ne finansira nijednu drugu naknadu iz radnog odnosa. Ove troškove Centar pokriva participacijom korisnika/ce, koja je u skladu s čl. 212 Zakona o socijalnoj zaštiti, 20% od naknade za pomoć i negu drugog lica koju korisnik/ca odsvaruje. Može biti veća od toga po njegovoj/njemoj slobodnoj volji. U slučaju da korisnik/ca naknadom za tuđu negu i pomoć kupuje lekove i pomagala za inkontinenciju i druga na koje po Pravilniku o medicinsko-tehničkim pomagalima koja se obezbeđuju iz sredstava zdravstvenog osiguranja nema pravo, a nužna su mu/joj ili ostvaruje samo naknadu za pomoć i negu drugog lica i nema primanja, tim za organizaciju usluge donosi odluku o eventualnom umanjenju iznosa mesečne participacije dok se finansijske prilike korisnika/ce ne poboljšaju. Participacije se do deblokade osnovnog računa uplaćuje na namenski račun Centra za donacije 340-11001286-31 do 26 u mesecu. Način njenog plaćanja definisan je ugovor o međusobnim odnosima u vezi s organizacijom i korišćenjem usluge PA koji Centar potpisuje s korisnikom/com s danom početka pružanja usluge na period koji mu/joj je CSR odobrio njeno finansiranje iz Budžeta Grada. U slučaju da osoba po kriterijumima iz čl. 99 državnog i pravilnika JLS, nema pravo na finansiranje usluge budžetskim sredstvima, može podneti zahtev Centru za organizaciju usluge i može je sam/a finansirati uplatom celog iznosa ili sufinansirati do iznosa koji nije obezbeđen donatorskim sredstvima, u čijem prikupljanju učestvuje. Trenutno nije zbog blokade računa u mogućnosti da prikuplja donacije za ovu namenu. Prikuplja ih samo za troškove drugih radnih prava sem rada od juna 2021, budući da ih Grad Novi Sad ne pokriva, i za radna prava asistenata/kinja, koji/e rade u ovoj godini.

Mesečni roškovi usluge za 1 korisnika/ca koji koristi uslugu 40 sati nedeljno, uz uračunate troškove svih elemenata usluge po Pravilniku o licenciranju usluga socijalne zaštite i zapošljavanje asistenta/kinje po ugovoru o radu, iznose 366.667 din, godišnji 4.440.004,00 din. Mesečna cena usluge 1 korisnika/ce u slučaju da je 10 korisnika/ca koriste 40 sati nedeljno ili u slučaju angažovanja 10 asistenata/kinja, uz prosečni lični dohodak stručnog radnika/ce iznosi 134.305,92 din, odnosno 1.611.671 din. na godišnjem nivou

### 3.2. Obaveze Centra i prava i obaveze njegovog članstva, aktivista/kinja, zaposlenih, volontera/ki i korisnika/ca njegovih usluga

Po ugovoru o međusobnim odnosima u vezi sa organizacijom i korišćenjem usluge PA, obaveze Centra su:

- da organizuje tim koji će rukovoditi servisom

- da sprovede sve potrebne pripreme i organizacione poslove potrebne za funkcionisanje servisa
- da organizuje odabir PA i pomogne korisniku/ci da odabere personalnog asistenta/kinju
- da korisnika/cu edukuje za procenu svojih potreba, način odabira PA i osposobi za rad sa personalnim asistentima kao i da stvori potrebne uslove za njihovu edukaciju (program, prostor i slično),
- da prati promenu kvaliteta života korisnika tokom trajanja servisa.
- organizuje konsultativne sastanke korisnika, personalnih asistenata, članova tima i stručnih spoljnih saradnika u cilju razmene iskustva i unapređivanja rada servisa, da plati radno angažovanje personalnog asistenta u trajanju od 12 meseci, a na osnovu Rešenja CSR ili po prilivu sredstava iz drugih izvora ukoliko se asistencija ne finansira budžetskim odredjenim sredstvima
- da organizuje druge aktivnosti i akcije za korisnike/ce u cilju unapređenja dostupnosti i kvaliteta usluge i drugih preduslova za samostalni život.

Obaveze korisnika/ce su:

- da učestvuje u svim predviđenim edukacijama u vezi sa uslugom PA
- da učestvuje na konsultativnim sastancima u cilju razmene iskustva i unapređivanja kvaliteta usluge.
- da učestvuje u istraživanju/praćenju promena kvaliteta života korisnika, na način predviđen planom praćenja, koji će im biti predstavljen u prvom tromesečju servisa.
- da aktivno učestvuje u kampanji za unapređenje usluge u okviru sistema socijalne zaštite kao jednog od oblika podrške za samostalni život osoba sa invaliditetom.
- da se pridržava uputstava u radu sa personalnim asistentom/kinjom
- da učestvuje u odabiranju i obuci svog personalnog asistenta/kinje
- da nedelju dana ranije napravi plan rada za narednu nedelju i usaglasi se o njemu sa svojim personalni/om asistentom/kinjom
- da vodi evidenciju o dolasku na posao i odlasku s posla tako što će se asistent/kinja sama upisivati u formular
- da redovno elektronski vodi radnu listu za tekući mesec i 26. u tekućem mesecu dostavlja ga na e-adresu: [radnelisteczu@gmail.com](mailto:radnelisteczu@gmail.com).
- da učestvuje u drugim aktivnostima koje tim organizuje za korisnike/ce ili da ih inicira.

Nakon 15 godina iskustva u organizaciji usluge PA i nepune 23 godine iskustva u pružanju savetodavne i konsultativne podrške na iskustvenoj osnovi, odnos opština i gradova prema njihovom finansiranju, koje dominantno doživljavaju kao teret i davanje i odnos dela dosadašnji korisnika/ca usluga personalne asistencije, koji licenciranog pružaoca doživljavaju kao obaveznog da mu/je obezbedi i dosadašnji odnos zaposlenih na pružanju usluga, koji je neretko ličio na odnos prema službi ili agenciji za zapošljavanje, kao i međusobni odnos dela dosadašnjih korisnika/ca i direktnih pružalaca usluge PA i drugih vidova podrške za samostalni život, a imajući u vidu njihovu svrhu i to da su dostupne samo tamo gde su ih osobe kojima su potrebne inicirale i radile na unapređenju njihovog, kvaliteta, na osnovu čl. 19, stav 1, tačka 12 Skupština Centra, polazeći od:

- vizije društva u kome smo svi/e ravnopravni/e i imamo jednake mogućnosti društvenog učešća i delovanja,
- misije doprinosa stvaranju okruženja u kome se poštuju sva ljudska prava i omogućava puna primena Konvencije UN o pravima osoba sa invaliditetom,
- odredbi Zakona o zabrani diskriminacije, Zakona o sprečavanju diskriminacije, Zakona o radu,
- Zakona o sprečavanju zlostavljanja na radu, Statuta i Pravilnika o radu Centra,

na svojoj 23. redovnoj godišnjoj sednici dana 27. marta 2024. godine jednoglasno usvajala je za sve koji su na njega upućeni/e važeće:

## STANDARDE O RADU CENTRA „ŽIVETI USPRAVNO“

### Član 1

Ovi standardi obavezujući su za članstvo Skupštine, zaposlene, volontere/ke Centra i stalnih korisnike/ce usluga za samostalni život i drugih koje Centar organizuje i/ili javno zagovara njihovo uvođenje u sistem ili njihovo unapređenje

### Član 2

Rad Centra zasniva se načelu nediskriminacije po osnovu bilo kog ličnog svojstva, pripadnosti društvenoj grupi, uverenja i opredeljenja.

### Član 3

Međusobni odnos svih upućenih na Centar zasniva se na kolegijalnosti, solidarnosti i spremnosti na pružanje međusobne podrške, izostanku bilo kog vida neuvažavanja, zanemarivanja, seksualnog uznemiravanja, nasilja i torture, uskraćivanja prava iz oblasti zaštite od diskriminacije, rada i prava na lični dohodak u iznosu koji uzima u obzir troškove života, obim i odgovornost posla koji zaposleni/a obavlja, i drugih finansijskih prava po osnovu rada, prava na slobodno vreme, iz oblasti socijalne zaštite i drugih u zavisnosti od segmenta rada Centra u kome osoba koja je na njega upućena deluje, radi, volontira ili koristi usluge.

### Član 4

Korisnici/e personalne asistencije, podrške u donošenju odluka i svakodnevne iskustvene (peer) podrške i drugih usluga koje Centar svakodnevno ili trajno pruža učestvuju u njihovoj organizaciji i u skladu s čl. 212 Zakona o socijalnoj zaštiti učestvuju u troškovima usluga s 20% iznosa naknada na koje su ostvarili/e pravo ili postotkom koji definiše Centar za socijalni rad. Učešće u stvaranju, organizaciji, finansiranju usluga i obezbeđivanju sredstava za njihovu dostupnost, održivost i kvalitet smatra se učešćem u vlasništvu nad procesom koji se tiče svih koji/e određene usluge koriste ili koji treba da rezultira uvođenjem neke usluge u sistem na opštinskom/gradskom ili državnom nivou.

### Član 5

Pošto usluga personalne asistencije podrazumeva fizičku podršku drugoj osobi i uključuje podizanje osobe ili nošenje težih predmeta, koje bi osoba koja koristi asistenciju sama nosila da može, osoba koja koristi fizičku asistenciju druge osobe obavezna je da prihvati i izabere pomagalo, ukoliko postoji, koje joj omogućava nesmetano podizanje ili nošenje težih predmeta kako bi se sprečilo ugrožavanje osoba koje asistiraju i njihovo potencijalno korišćenje asistencije kao direktne posledice toga što su asistirali/e drugoj osobi.

Korisnik/ca usluge personalne asistencije, kao poslodavac/ka osobi koja joj asistira i osoba koja asistira nijednom svojom svesnim postupkom ne dovodi do ugrožavanja fizičkog, opšteg zdravstvenog stanja osobe koja im asistira ili kojoj asistiraju.

Međusobni odnos zasniva se na principima kolegijalnosti, međusobnog uvažavanja i podrške.

Korisnici/ce usluga za samostalni život koje Centar organizuje moraju osigurati pristojne uslove rada i sigurnost na radnom mestu, s obzirom da se rad odvija u njihovom stanu/kuci, u kojoj moguće borave i drugi članovi/ce domaćinstva ili dolaze u posetu da bi se izbeglo eventualno ugrožavanje osoba koje asistiraju, pružaju iskustvenu (peer) podršku, podršku u donošenju odluka ili prevode, od strane korisnika/ca, članova/ica njihovog domaćinstva ili osoba koje su im u poseti.

Korisnik/ca usluga podrške za samostalni život u organizaciji Centra treba da obezbedi minimalne uslove na radnom mestu (higijena prostora u kome se boravi, pristup čisto sanitarnom čvoru, sobna temperatura 18-25°C, da razumno prilagodi pristup stanu/kući u slučaju da ulaz u zgradu/kuću nije pristupačan, kao i unutrašnjost objekta u kome živi).

## Član 6

Izražavanje diskriminišućih stavova rečima i postupcima po bilo kojoj od navedenih osnova, nekolegijalnosti, ugrožavanja zdravlja I bezbednosti drugih osoba, mobinga, seksualnog uznemiravanja ili bilo kog vida zlostavljanja I nekolegijalnosti od strane članstva i zaposlenih, volontera/ki Centra I korisnika/ka usluga za samostalni život u ulozi poslodavaca, a Centar organizuje, smatra se kršenjem standarda rada Centra i uz prethodnu trijažu rezultiraće prestankom članstva u skladu s čl.11 stav 4 Statuta Centra ili prekidom radnog odnosa, volonterskog angažovanja i prekidom pružanja svakodnevnih usluga za samostalni život I drugih usluga koje Centar organizuje.

U slučaju bilo kog oblika seksualnog uznemiravanja, bilo kog vida nasilja i zanemarivanja, na osnovu telefonske, usmene ili pisane prijave nadležnoj osobi ili telu Centra, radni odnos ili pružanje usluge prekida se momentalno, a na osnovu izjava obeju strana, dok se ne utvrde uzroci I moguća rešenja, a radni odnos Ili pružanje usluga trajno se prekidaju ili se zaposlenima u slučaju da su pretrpele nasilje ili diskriminaciju od strane kolega(nica ili osoba kojima direktno pružaju uslugu upućuju na drugo radno mesto.

U slučaju da eventualni konflikt između korisnika/ca usluge i direktnih pružalaca/pružateljica, nije ishodio nasiljem jedne od strane, međusobnim ili nesavesnim postupanjem ili namerno uzrokovanom povredom na radu usled insistiranja na tome da se nešto što ugrožava jednu od strana uradi ili nepridržavanja pravila o tome šta obuhvata usluga koja se pruža, organizuje se medijacija o mogućnosti nastavka međusobne saradnje između korisnika/ce I asistenta/kinje ili njenog prekida, a da to ne rezultira prekidom pružanja usluge korisniku/ci ili prestankom zaposlenja osobe koja je pruža na način da nastavi da radi unutar Centra ili bude kandidat/kinja za pružanje usluge drugim osobama.

### 3.3. Postupak ostvarivanja prava na uslugu personalne asistencije

Do deblokade računa Centar nije u mogućnosti da organizuje uslugu budžetskim sredstvima jer ga je 15. januara 2024. Uprava za trezor obavestila o tom da i namenska sredstva za njenu organizaciju podležu blokadi.

Nakon otklanjanja blokade, ukoliko se za početak korišćenja usluge obraća osoba koja nema pravo na njeno finansiranje u skladu s čl. 99 Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite i čl. 2 Pravilnika o bližim uslovima i postupku za ostvarivanje prava n finansiranje usluge PA iz Budžeta Grada Novog Sada ili opština i gradova u kojima imaju prebivalište, potencijalni korisnici/e obraćaju se zahtevom Centru, popunjava se ulazni upitnik na snovu koga se utvrđuje nivo potrebne podrške i spremnost korisnika za učešće u organizaciji usluge, prikupljanju sredstava za nju ili njenom sufinansiranju. Dosadašnja praksa do 2022. godine bila je da smo pre početka pružanja usluge obezbeđivali sredstva za minimalno mesec dana u napred, što se pokazalo rizičnim jer mesec dana brzo prođe, koliki je rok za isplatu zarade doprinosa, dok se proces odobravanja sredstava od strane donatora ili njihovo prikupljanje u zajednici može odužiti i ne zavisi od samog Centra. Obaveze licenciranog pružaoca i korisnika/ce u slučaju ove vrste rizika definišu se ugovorom o međusobnim odnosima u vezi sa organizovanjem i korišćenjem usluge PA. Ovo je i dalje najrizičniji segment tim pre što je pravo na finansiranje usluge PA opšte po čl. 19 Konvencije UN o pravima osoba s invaliditetom, dok je po čl. 99 državnog Pravilnika ono omogućeno samo jednom manjem delu osoba sa invaliditetom, tako da je prioritet (Centra) u ovom delu usklađivanje državnog pravilnika s članom 19 Konvencije u delu koji se tiče obuhvata korisnika/ca i svrhe i načina korišćenja usluga podrške za SŽ i dnevnih usluga u zajednici.

U slučaju da osoba ima pravo na finansiranje usluge budžetskim sredstvima, po čl. 3 Pravilnika o bližim uslovima i postupku za ostvarivanje prava iz Budžeta Grada Novog Sada obraća se

zahtevom Centru za socijalni rad uz koji dostavlja kopiju lične karte, potvrdu o radnom angažovanju, uključenosti u sistem obrazovanja, kao učenik/ca il student/kinja, potvrdu o društvenom i sportskom angažovanju, rešenje o ostarenom pravu na uvećan dodatak za negu i pomoć drugog lica, izjavu korisnika/ce o tome s kim živi nalaz lekara/ke specijaliste/kinje koji ne mora biti stariji od 6 meseci.

Ukoliko početak korišćenja usluge ne podrazumeva da se mora povećati broj korisnika/ca za koji je resorna gradska uprava opredelila sredstva, CSR je izveštava o tome da će izdati rešenje novom korisniku/ci i od datuma navedenom u rešenju osoba može da potpiše ugovor s licenciranim pružaocem usluge o međusobnim odnosima u vezi s njenom organizacijom i korišćenjem, koji se odnosi na isti period kao i rešenje CSR-a. Pre toga Služba za odrasle ili za osobe između 18 i 26 godina uradi procenu potreba, predoči korisniku/ci mogući izbor licenciranog pružaoca, sagleda koji mu/joj je broj sati nužan. Ukoliko se potencijalni korisnik/ca prvo obrati Centru, Centar ih uputi u procedure obraćanja CSR-u i obavesti CSR o svojoj preliminarnoj poseti. U slučaju da definisani broj korisnika/ca za tekuću godinu već koristi uslugu, CSR obaveštava resornu gradsku upravu o tome da se nova osoba obratila zahtevom nakon čega resorna Uprava, u skladu s raspoloživim sredstvima, donosi odluku o povećanju broja korisnika/ca. Period od podnošenja zahteva do izdavanja rešenja do sad je trajao minimalno 2 meseca. U slučaju da mu prethodi odobravanje novih sredstva, traje onoliko koliko je Gradu potrebno da obezbedi novac uslove za finansiranje usluge.

Korisnik/ca Centru prilikom prijema dostavlja ista dokumenta kao CSR-u, izuzev lekarskog nalaza pošto se mišljenje lekara već sadrži u rešenju o uvećanom dodatku za pomoć i negu drugog lica. CSR dokaz o poslovnoj sposobnosti korisnika/ce, čije traženje nije u sklad s preporukama Komiteta UN o pravima osoba sa invaliditetom, dobavlja po službenoj dužnosti. Centar u skladu sa svojom misijom odbio da na vađenje ove potvrde upućuje korisnike/ce ili da ju sam od njih traži.

CSR u svom rešenju definiše broj odobrenih sati. Dosadašnja praksa jeste da uslugu odobrava po prvom zahtevu korisnika/ce maksimalno na 40 sati nedeljno, a kad osoba počne da koristi uslugu na osnovu prethodno popunjenog upitnika po kome se zajedno s korisnikom/com definiše potreban nivo i vrstu podrške, stručni radnik/ca Centra za ovu uslugu predlaže povećanje broja odobrenih sati na 52 do 168 sati nedeljno u zavisnosti od nivoa potrebe za podrškom, uslova života i s kim osoba živi. Nivo podrške može se povećati/smanjiti u bilo kom trenutku korišćenja usluge ukoliko dođe do promena prilika. U slučaju odobravanja više od 40 sati usluge nedeljno po prvi put ili revidiranja ovog prava, korisnik izjavu o tome s kim živi overava kod javnog beležnika ili je overava CSR. Čl. 5b i 5c gradskog pravilnika usmereni su na dokaze zbog kojih je osobi potrebno više od 40 sati usluge, koliki je državni minimalni standard, za čim nema potrebe, naročito ne da budu u toj meri medikalizovani, jer opština i Grad mogu u skladu s procenjenim potrebama i budžetom kojim raspolažu da definišu veći standard od državnog minimuma, izuzev toga da osoba mora da bude punoletna i ima ostvareno pravo na uvećani dodatak za pomoć i negu drugog lica. Sve ostali lokalni kriterijum mogu biti veći od državnih bez potrebe za njihovim obrazlaganjem, tim pre što je preporuka Komiteta UN za prava osoba sa invaliditetom da države treba da obezbede optimalan nivo podrške u skladu s procenom stvarnih potreba, umesto vezivanja za stepen i vrstu oštećenja što se primarno procenjuje prilikom utvrđivanja prava na pomoć i negu drugog lica. Praksa Centra pokazala je da deo korisnika/ca sa stepenom oštećenja nižim od 100% ima veću potrebu za asistencijom od dela korisnika sa 100% oštećenja zbog načina funkcionisanja, a izostanak potrebne podrške u optimalnom nivou dovodi do uvećanja stepena oštećenja, a jednom ostvareno pravo na osnovni dodatak za pomoć i negu drugog lica ne može se revidirati za osnovno stanje, već za drugo stečeno, što osobu, sem ukoliko se ne povredi ili ne stekne neko drugo oštećenje doživotno ostavlja bez prava na asistenciji, što je u suprotnosti s čl. 19 Konvencije. Centar je imao dvoje korisnika s ovakvom situacijom. Poverenica za zaštitu ravnopravnosti uputila je u februaru 2022, nakon što joj se Centar obratio, inicijativu resornom

ministarstvu, da uvećani dodatak za tuđu negu i pomoć ne bude osnovni kriterijum za ostvarivanje prava na finansiranje usluge PA. U međuvremenu se ništa nije promenilo.

U čl. 5 gradskog Pravilnika ostalo je još da se predvidi pod kojim uslovima osoba kojoj je potrebna celodnevna podrška može da ima plaćenu istovremnu asistenciju dveju osoba prilikom podizanja u slučaju da ne može ili nema uslova da koristi raspoloživa i dostupna pomagala za podizanje, transfer i okretanje.