

# PROGRAM PRUŽANJA USLUGE POMOĆ U KUĆI ZA ODRASLE OSOBE S INVALIDITETOM



Ovaj Program pružanja usluge izrađen je u okviru projekta „Personalna asistencija i pomoć u kući – preduslov za dostojanstvo osoba s invaliditetom u Boki”, koji finansira gospođa Mary Borojević, filantropkinja iz Sjedinjenih Američkih Država, srpskog porijekla. Sadržaj ovog Programa pružanja usluga predstavlja isključivu odgovornost autorki i Inicijative mladih s invaliditetom Boke (I MI Boke) i ni na koji način ne odražava stavove gospođe Mary Borojević.





PROGRAM PRUŽANJA USLUGE  
**POMOĆ U KUĆI**  
ZA ODRASLE OSOBE  
S INVALIDITETOM

Ovaj Program pružanja usluge izrađen je u okviru projekta „Personalna asistencija i pomoć u kući – preduslov za dostojanstvo osoba s invaliditetom u Boki”, koji finansira gospođa Mary Borojević, filantropkinja iz Sjedinjenih Američkih Država, srpskog porijekla. Sadržaj ovog Programa pružanja usluga predstavlja isključivu odgovornost autorki i Inicijative mladih s invaliditetom Boke (IMI Boke) i ni na koji način ne odražava stavove gospođe Mary Borojević.

## **Program pružanja usluge pomoći u kući za odrasle osobe s invaliditetom**

***Izdavač:***

Inicijativa mladih s invaliditetom Boke (I MI Boke)

Stari grad br. 454, 85330 Kotor

**+382 68 022 803**

**[info@imiboke.me](mailto:info@imiboke.me)**

**[www.imiboke.me](http://www.imiboke.me)**

***Za izdavača:***

Miroslava-Mima Ivanović

***Autorka:***

Milica Gregurić Prugovečki

***Dizajn:***

Studio Fler

Oktobar 2023.

---

CIP - Каталогизacija u publikaciji  
Национална библиотека Црне Горе, Цетиње

ISBN 978-9940-819-15-6  
COBISS.CG-ID 27502340

# SADRŽAJ

<b>1. CILJEVI I KORISNICI/E USLUGE</b> .....	7
<b>2. KONTEKST I POTREBA OKRUŽENJA ZA PRUŽANJEM USLUGE</b> .....	9
<b>3. TEMELJNA NAČELA PROGRAMA</b> .....	11
3.1. Ciljevi, misija i vizija I MI Boke .....	11
3.2. Temeljna načela pružanja usluge .....	12
<b>4. ISPUNJENOST NORMATIVNOG OKVIRA ZA PRUŽANJE USLUGE</b> .....	15
4.1. Usklađenost sa strateškim i pravnim okvirom .....	15
4.2. Osiguravanje uslova prostora, opreme i sigurnog okruženja.....	16
4.3. Razvoj potencijala i osnaživanje korisnika/ce .....	17
4.4. Osiguravanje stručnog kadra.....	18
<b>5. POSTUPAK ODOBRENJA KORIŠĆENJA USLUGE</b> .....	19
5.1. Pokretanje postupka .....	19
5.2. Procjena.....	21
5.3. Individualni plan rada sa korisnikom/com.....	23
5.4. Ponovni pregled .....	23
5.5. Interna evaluacija i praćenje .....	24
<b>6. AKTIVNOSTI USLUGE</b> .....	25
6.1. Aktivnosti direktnog pružanja usluge korisniku/ci .....	25
6.2. Aktivnosti usmjerene na povećanje nivoa kvaliteta usluge .....	26
<b>7. ORGANIZACIJA PRUŽANJA USLUGE</b> .....	27
7.1. Kapaciteti I MI Boke, kao pružaoca usluge.....	27
7.2. Podjela uloga između uključenih strana .....	28
7.2.1. Uloga centra za socijalni rad.....	28
7.2.2. Uloga I MI Boke .....	29
7.2.3. Uloga stručnog/e radnika/ce I MI Boke.....	30
7.2.4. Uloga stručnog/e saradnika/ce I MI Boke .....	31
7.2.5. Uloga saradnika/ce.....	31
7.2.6. Uloga korisnika/ce .....	32
<b>8. TROŠKOVI USLUGE</b> .....	33
PRILOG I: ALATI ZA PROCJENU POTREBA KORISNIKA/CA ZA USLUGOM .....	35
Samoprocjena potreba za uslugom pomoći u kući za odrasle OSI.....	35
Procjena stručnog/e radnika/ce .....	46
PRILOG II: UPITNICI ZA INTERNU EVALUACIJU .....	50
<b>9. LITERATURA</b> .....	58



## 1. CILJEVI I KORISNICI/E USLUGE

Pomoć u kući je jedna od **usluga podrške za život u zajednici**<sup>1</sup> za osobe s invaliditetom (u daljem tekstu: OSI). Ova usluga namijenjena je za **punoljetne i poslovno sposobne OSI u njihovom domu**, a usmjerena je na korisnike/ce koji imaju osigurane uslove za život u vlastitom domu a koji 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.

**Usluga pomoći u kući za odrasle OSI razlikuje se od usluge personalne asistencije** u odnosu na svrhu pružanja usluge i njen obim. Za razliku od usluge personalne asistencije, pomoć u kući za odrasle OSI usmjerena je na omogućavanje nesmetanog funkcionisanja korisnika/ce u njegovom/njenom domu (osim u slučaju odlaska na preglede kod ljekara). Zbog toga ova usluga obuhvata **podršku u zadovoljavanju isključivo ličnih i kućnih potreba** korisnika/ca, ali ne i socijalnih, kao što je to slučaj kod usluge personalne asistencije. Ova usluga pomaže korisnicima/ama da u vlastitom okruženju, zajedno sa članovima/cama svoje porodice, budu osnaženi/e i što je moguće više samostalni/e.

Usluga pomoći u kući za odrasle OSI pruža se u domu korisnika/ce, a pruža je saradnik/ca (asistent/kinja u kući) u skladu sa potrebama korisnika/ce. Zadatke koje korisnik/ca može obaviti sam/a ne smije za njega 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 pomoći u kući za odrasle OSI nije namijenjena isključivo obavljanju kućnih poslova te se u iste svrhe, na način da isključuje odnos sa korisnikom/com, ne smije zloupotrebljavati.

Aktivnosti usluge pomoći u kući za odrasle OSI 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

<sup>1</sup> Član 62 stav 2 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);

porodice korisnika/ce, koji/e su oslobođeni/e obaveza pružanja fizičke pomoći za nesmetano funkcionisanje u domu njihovog/e člana/ice porodice s invaliditetom. Sa druge strane, sam/a korisnik/ca podstiče se na aktivniju uključenost u život zajednice.

**Pravo na korišćenje usluge** pomoći u kući za odrasle OSI **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<sup>2</sup>. **Pravo na korišćenje usluge** pomoći u kući za odrasle OSI može ostvariti i korisnik/ca **direktnim ugovaranjem s** Inicijativom mladih s invaliditetom Boke (u daljem tekstu: **I MI Boke**), te u tom slučaju troškove ugovorene usluge u potpunosti pokriva korisnik/ca.

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.



---

<sup>2</sup> *Ibid*, član 5 stav 1, 2 i 3;



## 2. KONTEKST I POTREBA OKRUŽENJA ZA PRUŽANJEM USLUGE

U Crnoj Gori, **11% stanovništva** (68.064 osobe) ima smetnje pri obavljanju svakodnevnih aktivnosti zbog dugotrajne bolesti, invaliditeta ili starosti.<sup>3</sup> Iz navedenog se može zaključiti da **najmanje svaka deseta osoba u Crnoj Gori živi sa nekim od oblika invaliditeta**. U Boki žive ukupno **7.004** osobe koje su se izjasnile kao osobe sa smetnjama u svakodnevnom funkcionisanju, što predstavlja **10,38%** ukupnog stanovništva Boke. Njih 3.347 se otežano kreće, a 1.310 ih ima oštećenje vida. S obzirom na to da Crna Gora nema relevantan podatak o broju OSI, broj utvrđen Popisom stanovništva iz 2011. godine uzima se kao validni statistički podatak.

**OSI u Crnoj Gori suočavaju se sa brojnim preprekama i diskriminacijom** u svakodnevnom životu koje se ogledaju u nepostojanju adekvatnog pristupa, pravima i uslugama koji su im potrebni za ravnopravno učešće u životu zajednice. Upravo polazeći od temeljnog načela jednakosti svih građana/ki pred zakonom i zabrane diskriminacije, što je propisano nacionalnim zakonodavstvom, ali i Konvencijom UN-a o pravima OSI i Protokolom br. 12 uz Evropsku konvenciju za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda iz 2000. godine, neophodno je stvoriti pravne i druge pretpostavke za uvođenje svih standarda kojima se osigurava puno i efektivno uživanje ljudskih prava i sprječavanje i/ili otklanjanje diskriminacije OSI. Težinu socijalne slike OSI dodatno potvrđuje i činjenica da se još tokom pripreme Strategije za suzbijanje siromaštva i socijalne isključenosti u Crnoj Gori, pokazalo da gotovo **60% ovih osoba živi na granici siromaštva ili ispod nje**.<sup>4</sup>

Iako je Crna Gora prije više od 14 godina ratifikovala Konvenciju UN-a o pravima OSI<sup>5</sup>, a prije više od 10 godina usvojila Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, **OSI još uvijek nemaju mogućnost** kontinuirano i bez poteškoća **ostvarivati svoje pravo na uslugu pomoći u kući u svojim lokalnim zajednicama**. Ovo pravo se priznaje u postupcima pred centrima za socijalni rad (u prvom stepenu) i Ministarstvom rada i socijalnog staranja (u drugom stepenu), ali se njegovo uživanje i dalje ne može kontinuirano ostvarivati u svim gradovima Crne Gore.

Razlog ove nemogućnosti nalazi se u činjenici da u Crnoj Gori postoji vrlo mali broj licenciranih pružalaca usluge pomoći u kući za odrasle OSI, što oni nisu dostupni u svim gradovima Crne Gore, a i njihovi kapaciteti su nedovoljni za dostupnost usluge svima koji su u potrebi. Zbog toga se pružanje usluge pomoći u kući za odrasle OSI obezbjeđuje isključivo kroz projekte organizacija OSI, što dovodi do toga da je finansiranje pružanja ove usluge zavisno od projektnih sredstava koja su nestabilna, nekontinuirana, nepredvidljiva i nedovoljna. Zbog navedenih razloga, **usluga je izrazito rijetka**, a njenim izostankom direktno se krše

3 Zavod za statistiku Crne Gore, *Popis stanovništva, domaćinstava i stanova u Crnoj Gori*, 2011, dostupno na: <http://monstat.org/userfiles/file/popis2011/saopstenje/Smetnje%20u%20obavljenju%20svakodnevnih%20aktivnosti%20popis%202011.pdf>;

4 Strategija za integraciju lica s invaliditetom u Crnoj Gori za period 2016-2020. godine, str. 4, dostupno na: <https://www.gov.me/dokumenta/3ec4b39f-e9a0-40c6-bda0-51a45fd5fefe>;

5 Zakon o ratifikaciji Konvencije UN-a o pravima lica sa invaliditetom ("Službeni list Crne Gore - Međunarodni ugovori", br. 002/09 od 27.07.2009);

prava OSI. Na području Boke, koja obuhvata opštine Herceg Novi, Kotor i Tivat, postoje dva licencirana pružaoca usluge pomoći u kući za odrasle OSI, čiji kapaciteti su nedovoljni za zadovoljenje potreba svih korisnika/ca kojima je ovaj oblik podrške nužan.<sup>6</sup>

Prema podacima Zavoda za statistiku - MONSTAT<sup>7</sup>, 2018. godine je na području Boke ukupno 932 osobe ostvarivalo pravo na ličnu invalidninu ili pravo na dodatak za njegu i pomoć, što su prava koja proizilaze iz postojanja invaliditeta takve težine da je osobi neophodna pomoć druge osobe u svakodnevnom funkcionisanju. Ako uporedimo ovaj broj s ukupnim brojem OSI, proizilazi da je svega 13,37% OSI iz Boke ostvarilo neko pravo iz socijalne i dječje zaštite po osnovu invaliditeta. Pritom valja imati na umu da je stvaran broj osoba koje trebaju pomoć druge osobe bitno veći, no nisu sve OSI zatražile svoja prava u sistemu socijalne i dječje zaštite ili im ta prava nisu priznata, zbog nedostatka licenciranih pružalaca usluga. Takođe, navedena prava zasigurno nisu priznata dovoljnom broju OSI, a realizacija priznatih prava ne znači nužno i da se radi o omogućenoj adekvatnoj podršci korisnicima/ama tih prava.

U namjeri da odgovori na potrebe odraslih OSI, I MI Boke pruža uslugu pomoći u kući, ali samo u okviru podržanih projekata koji imaju ograničeno trajanje i nedovoljna sredstva za sve korisnike/ce u potrebi za ovom uslugom. Stečenim iskustvom i uključenošću u kreiranje uslova za poboljšanje položaja OSI u Boki, I MI Boke donijela je odluku o donošenju Programa pružanja usluge pomoći u kući za odrasle OSI koji je temelj za sprovođenje usluge. Na osnovu Programa planira se dobijanje licence za pružaoca usluge koja će omogućiti pružanje usluge većem broju OSI iz Boke na kontinuiran, održiv i adekvatan način baziran na načelu individualizovanog pristupa svakom/j korisniku/ci, bez diskriminacije po bilo kom osnovu, a u skladu sa propisima koji uređuju standarde pružanja ove usluge.



6 Ministarstvo rada i socijalnog staranja, *Registar licenciranih pružalaca usluga socijalne i dječje zaštite*, 2023, dostupno na: <https://www.gov.me/clanak/registar-licenciranih-pruzalaca-usluga-7>;

7 Zavod za statistiku Crne Gore, *Korisnici materijalnog obezbjeđenja, lične invalidnine, pomoći i njege*, 2018, dostupno na: <https://www.monstat.org/cg/page.php?id=1429&pageid=79>;

### 3. TEMELJNA NAČELA PROGRAMA

#### 3.1. CILJEVI, MISIJA I VIZIJA I MI BOKE

I MI Boke je neprofitna, nevladina organizacija, osnovana 11. aprila 2019. godine u Kotoru, a registrovana u maju iste godine. U I MI Boke se dobrovoljno udružuju djeca, mladi i odrasli sa svim vrstama invalidnosti, kao i ostali građani/ke zainteresovani/e za unaprjeđenje položaja ovih osoba u društvu. **Rad I MI Boke se zasniva na pristupu invaliditetu baziranom na ljudskim pravima osoba s invalidnošću.**

**Misija** I MI Boke je: „*Inicijativa mladih s invaliditetom Boke promoviše i doprinosi ravnopravnom položaju djece, mladih i odraslih s invalidnošću u društvu kroz inicijative i aktivnosti za uspostavljanje zakonskog, kulturnog, političkog, ekonomskog i socijalnog okvira koji to omogućava.*”, a **vizija** je: „*Društvo u kome sigurno žive osobe s invalidnošću uživajući u samostalnosti, jednakosti i dostojanstvu.*“<sup>8</sup>

**Ciljevi** I MI Boke su:

- „*Uključiti djecu, mlade i odrasle s invalidnošću u sve segmente društvenog i ekonomskog života, a naročito u oblasti obrazovanja, zapošljavanja, zdravlja, socijalne i dječje zaštite, informiranja, političkog i javnog djelovanja, kulture, sporta, aktivnosti u slobodno vrijeme i dr;*
- *Podržati i osposobiti djecu, mlade i odrasle s invalidnošću da u potpunosti i na jednakim osnovama s drugima uživaju svoja prava i slobode, iskoriste svoje potencijale i prepoznaju i zadovolje svoje potrebe;*
- ***Stvoriti uslove za samostalni život djece, mladih i odraslih s invalidnošću;***
- *Dostići zadovoljavajući nivo svijesti javnosti o ljudskim pravima, jednakosti, potrebama i potencijalima djece, mladih i odraslih s invalidnošću;*
- *Omogućiti puno i efektivno uživanje prava i sloboda djece, žena, Roma i drugih višestruko diskriminiranih osoba s invaliditetom, na jednakim osnovama s drugima.*”<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Član 8 Statuta I MI Boke, dostupno na: <https://imiboke.me/static/Statut%20I%20MI%20Boke-25b8fd05f0cd724f5c79e66482e2cdc0.pdf>;

<sup>9</sup> *Ibid*, član 9;

Namjera I MI Boke je podstaći društvenu solidarnost na način da zajednica u cjelini a posebno zainteresovane strane odgovorne za donošenje i sprovođenje nacionalnih i lokalnih politika, učestvuju u pružanju podrške onima koji zbog različitih ličnih svojstava i ekonomskih i socijalnih prepreka sa kojima se suočavaju nisu u stanju da osiguraju zadovoljenje vlastitih potreba. Na taj način zajednica podstiče razvoj društvene kohezije i socijalnog kapitala.

### 3.2. TEMELJNA NAČELA PRUŽANJA USLUGE

Temeljna načela u planiranju i pružanju usluge pomoći u kući za odrasle OSI, a koja se odnose na ovaj Program i njegovo sprovođenje su sljedeća:

1. **Nediskriminacija:** Usluga pomoći u kući za odrasle OSI 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 pomoći u kući za odrasle OSI 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 osigurave radni ambijent koji neće ugrožavati njihove različitosti.
3. **Dostupnost usluga socijalne i dječje zaštite:** Osiguravanjem sprovođenja usluge pomoći u kući za odrasle OSI 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 pomoći u kući za odrasle OSI 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 pomoći u kući za odrasle OSI 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 pomoći u kući za odrasle OSI 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 pomoći u kući za odrasle OSI 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 pomoći u kući za odrasle OSI.
9. **Partnerstvo i umrežavanje partnera i usluga:** Sprovođenje usluge pomoći u kući za odrasle OSI 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 pomoći u kući za odrasle OSI 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 pomoći u kući za odrasle OSI u pogledu informisanja javnosti u sredstvima javnog informisanja, na javnim događajima, kao i na druge načine, u skladu sa zakonom.





## 4. ISPUNJENOST NORMATIVNOG OKVIRA ZA PRUŽANJE USLUGE

### 4.1. USKLAĐENOST SA STRATEŠKIM I PRAVNIM OKVIROM

Ovim Programom opisana je usluga pomoći u kući za odrasle OSI I MI Boke, kojom se **obezbjeđuje poštovanje člana 19 Konvencije UN-a o pravima OSI**, odnosno prava na samostalan život i uključenost u lokalnu zajednicu. Centralno mjesto prava na samostalan život i uključenost u lokalnu zajednicu zauzima pravo na izbor OSI, radi čijeg ostvarivanja države potpisnice Konvencije: „*preduzeće efektivne i odgovarajuće mjere kako bi olakšale licima sa invaliditetom da u potpunosti uživaju ovo pravo, omogućile njihovu punu uključenost u zajednicu i učešće u životu zajednice*”<sup>10</sup>. Te mjere podrazumjevaju i da „*Lica sa invaliditetom imaju pristup spektru službi podrške u svojim domovima, ustanovama za smještaj i lokalnoj zajednici*”<sup>11</sup>. Preduzimanje efektivnih i odgovarajućih mjera za ostvarenje prava na samostalan život i uključenost u lokalnu zajednicu je po Konvenciji **ljusko pravo svih OSI**.

Program pružanja usluge pomoć u kući za odrasle OSI izrađen je **u skladu sa Strategijom razvoja sistema socijalne i dječje zaštite za period od 2018-2022. godine**<sup>12</sup>, koja govori o potrebi za daljim razvojem i unaprjeđenjem usluga socijalne i dječje zaštite te za povećanjem učešća organizacija civilnog društva i nevladinih organizacija u pružanju ovih usluga na održiv način. Pored toga, Program je **usklađen i sa Strategijom za zaštitu lica s invaliditetom od diskriminacije i promociju jednakosti za period 2022-2027. godine**<sup>13</sup>, naročito s operativnim ciljevima 5 i 12 i aktivnostima 5.3. i 12.6. Akcionog plana za sprovođenje ove Strategije za period 2022-2023. godine.<sup>14</sup> Ovaj Program je donešen na osnovu **Pravilnika o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite**<sup>15</sup>, a u cilju licenciranja I MI Boke za pružaoaca usluge pomoći u kući za odrasle OSI, koja je standardizovana **Pravilnikom o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici**<sup>16</sup> (u daljem tekst: Pravilnik).

10 Član 19 Zakona o ratifikaciji Konvencije UN-a o pravima lica sa invaliditetom (“Službeni list Crne Gore - Međunarodni ugovori”, br. 002/09 od 27.07.2009);

11 *Ibid*, član 19 tačka b;

12 Vlada Crne Gore, *Strategija razvoja sistema socijalne i dječje zaštite za period od 2018-2022. godine*, dostupno na: <https://www.gov.me/dokumenta/a84acfb2-a53b-49a3-b865-81caebaa0ec5>;

13 Vlada Crne Gore, *Strategija za zaštitu lica s invaliditetom od diskriminacije i promociju jednakosti 2022-2027. godine*, dostupno na: <https://www.gov.me/dokumenta/e9659c4e-e7f6-41f2-ab98-0fd115b80601>;

14 *Ibid*, str. 97 i 119;

15 Član 3 stav 2 tačka 8 Pravilnika o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite („Službeni list CG“, br. 38/18, 076/19, 16/21, 84/21 i 59/22);

16 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici („Službeni list CG“, br. 38/18 od 13.06.2018, 76/19 od 31.12.2019, 16/21 od 17.02.2021, 84/21 od 02.08.2021, 59/22 od 03.06.2022);

Uz poštovanje dokumenata na međunarodnom i nacionalnom nivou, Program je usklađen i sa lokalnim planovima opština Kotor, Tivat i Herceg Novi. **Lokalni akcioni plan u oblasti invalidnosti Opštine Herceg Novi za period 2021-2023. godine**<sup>17</sup> ističe potrebu za razvijanjem usluga podrške za život u zajednici, što uključuje i uslugu pomoći u kući za odrasle OSI. **Lokalni plan Opštine Tivat za razvoj usluga socijalne i dječje zaštite za period 2015-2019. godine** uključuje specifični cilj 2. koji glasi „Unaprijeđeni postojeći i formirani novi servisi koji doprinose poboljšanju kvaliteta života osoba s invaliditetom i njihovih porodica“, a koji se planiraju realizovati kroz uslugu pomoći u kući za odrasle OSI kao dijelom usluga podrške za život u zajednici<sup>18</sup>. **Opština Kotor u svom Lokalnom akcionom planu za unaprijeđenje socijalne i dječje zaštite za period 2021-2024. godine**<sup>19</sup> kao poseban cilj ističe „unapređenu podršku porodici i pojedincima kroz integrativni pristup i veću dostupnost usluga socijalne i dječje zaštite u zajednici.“<sup>20</sup>, u koje svakako spada i usluga pomoći u kući za odrasle OSI.

## 4.2. OSIGURAVANJE USLOVA PROSTORA, OPREME I SIGURNOG OKRUŽENJA

**I MI Boke je osigurala radni prostor** za zaposlene koji je **opremljen odgovarajućom opremom**, u skladu sa članom 14 Pravilnika. Oprema uključuje kancelarijsku i kompjutersku opremu, te sitni inventar potreban za sprovođenje usluge poput jednokratnih rukavica i dezinficijensa. I MI Boke je osigurala prostor u naseljenom mjestu sa sprovedenom električnom energijom, vodovodnom i kanalizacionom mrežom, telefonom i internetom. Prostor ima osiguran sistem grijanja i mogućnost redovnog provjetravanja prostorija.

Svaki/a korisnik/ca usluge personalne asistencije ima **pravo na zaštitu ličnih podataka** koji se obrađuju za potrebe procjene, planiranja, pružanja, izvještavanja i evidencije, uključujući i one koji se tiču njegove/njene ličnosti, ponašanja i porodičnih okolnosti i načina korišćenja prava iz socijalne i dječje zaštite. Ovo pravo se ostvaruje i štiti shodno **Pravilniku o zaštiti ličnih podataka i Proceduri o načinu zaštite podataka korisnika/ca**, koje je I MI Boke donijela u skladu sa članom 16 Pravilnika i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti<sup>21</sup>. Korisnici/e imaju pravo **podnijeti pritužbu** na uslugu personalne asistencije koja im je pružena, kao i na postupak i/ili ponašanje I MI Boke. Pritužbu korisnici/e podnose stručnom/j radniku/ci zaposlenom/j u I MI Boke i/ili saradniku/ci odgovornom/j za konkretnog/u korisnika/cu za direktno pružanje usluge konkretnom/j korisniku/ci, a o pritužbi se rješava u skladu sa **Procedurom I MI Boke o postupanju po pritužbama korisnika/ca**.

17 Lokalni akcioni plan u oblasti invalidnosti Opštine Herceg Novi za period 2021-2023. godine, dostupno na: <https://www.hercegnovi.me/downloads/LAPI%20april%202021.pdf>

18 Lokalni plan Opštine Tivat za razvoj usluga socijalne i dječje zaštite za period 2015.-2019. godine, str. 41, dostupno na: <https://opstinativat.fra1.digitaloceanspaces.com/documents/skupstinske%20sjednice/XXIII%20sjednica%20prijedlog/02.Lokalni%20plan%20za%20razvoj%20usluga%20socijalne%20za%20C5%A1tite%202015-2019.zip>;

19 Lokalni akcioni plan za unapređenje socijalne i dječje zaštite u opštini Kotor za period 2021-2024. godine, str. 26, dostupno na: <https://www.kotor.me/files/documents/1623326036-Nacr%20LAP%20SOCIJALNA%20I%20DJEČJA%20ZASTITA%202021-2024.pdf>;

20 *Ibid*, str 24;

21 Član 24 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti („Službeni list CG“, br. 79/2008, 70/2009, 44/2012 i 22/2017);



U skladu sa Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti<sup>22</sup> i **Politikom I MI Boke o zaštiti od seksualne eksploatacije i zlostavljanja korisnika/ca**, zaposlenim u I MI Boke je zabranjen svaki oblik nasilja nad korisnikom/com i članovima/cama njegove/njene porodice, fizičko, emocionalno i seksualno zlostavljanje, iskorišćavanje korisnika/ce, zloupotreba povjerenja ili ovlašćenja koje uživa u odnosu na korisnika/cu, zanemarivanje korisnika/ce i druga postupanja koja narušavaju zdravlje, dostojanstvo i razvoj korisnika/ce.



#### 4.3. RAZVOJ POTENCIJALA I OSNAŽIVANJE KORISNIKA/CE

Pružanje usluge pomoći u kući za odrasle OSI 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.

I MI Boke, na osnovu potreba, kapaciteta i karakteristika korisnika/ce, i u okviru vlastitih kapaciteta sprovodi sljedeće aktivnosti usluge pomoći u kući za iz člana 15 Pravilnika:

- 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.

<sup>22</sup> Član 8 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);

#### 4.4. OSIGURAVANJE STRUČNOG KADRA

Stručne poslove u I MI Boke obavljaju **stručni/a radnik/ca**<sup>23</sup>, **stručni/e saradnici/e**<sup>24</sup> i do 30 **saradnika/ca**<sup>25</sup>. I MI Boke ima zaposlenog/u stručnog/u radnika/cu za procjenu potreba korisnika/ca, koordinaciju, praćenje i evaluaciju pružanja usluge pomoći u kući za odrasle OSI, u skladu sa Pravilnikom<sup>26</sup>. U skladu sa potrebama korisnika/ca i dostupnim osobama za angažman, I MI Boke osigurava najmanje **jednog/u saradnika/cu na deset korisnika/ca**, u skladu sa Pravilnikom.<sup>27</sup>

Osim stručnog/e radnika/ce i saradnika/ca, I MI Boke za potrebe sprovođenja usluge pomoći u kući za odrasle OSI angažuje i stručne saradnike/ce: poslovnog/u sekretara/ku, finansijskog/u menadžera/ku i program menadžera/ku. U slučaju potrebe, u sprovođenje se uključuju i izvršni/a direktor/ka, potparol/ka, te drugi stručnjaci/kinje iz područja identifikovanog kao ključnim za određene zadatke. Stručni/a radnik/ca koordiniše rad saradnika/ca i stručnih saradnika/ca.



23 *Ibid*, član 123 stav 1;

24 *Ibid*, član 123 stav 2;

25 *Ibid*, član 123a;

26 Član 17, 40 i 45 Pravilnika;

27 *Ibid*, član 17 stav 1;

## 5. POSTUPAK ODOBRENJA KORIŠĆENJA USLUGE

### 5.1. POKRETANJE POSTUPKA

Usluga pomoći u kući za odrasle OSI može se pružati na osnovu rješenja centra za socijalni rad ili neposrednim ugovaranjem s I MI Boke.

Korisnici/e koji žele ostvariti pravo na uslugu pomoći u kući za odrasle OSI na osnovu rješenja centra za socijalni rad, obraćaju se **zahtjevom centru za socijalni rad** u mjestu njihovog prebivališta/boravišta.<sup>28</sup> U **zahtjevu**, korisnici/e treba da **istaknu da uslugu pomoć u kući 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**<sup>29</sup>.

Korisnici/e koji/e žele koristiti uslugu **na osnovu neposrednog ugovaranja s I MI Boke**, obraćaju se **pisanim zahtjevom za korišćenje usluge pomoći u kući za odrasle OSI**, na obrascu **I MI Boke**<sup>30</sup>. U ovom zahtjevu je neophodno **popuniti tražene podatke** i njemu **priložiti dokumentaciju** koju od korisnika/ca zatraži I MI Boke. Traženi podaci i dokumentacija neophodni su kao osnov za pokretanje postupka procjene potreba, rizika i stanja korisnika/ce, koja je preduslov za odobravanje pružanja usluge. Usluga pomoći u kući za odrasle OSI odobrava se radi osnaživanja i bolje uključenosti korisnika na osnovu sveobuhvatne procjene potreba, rizika i snaga korisnika/ca, porodice i okruženja, a u skladu s individualnim planom usluga, ako se usluga koristi na osnovu rješenja centra za socijalni rad.

**I MI Boke** potencijalnim korisnicima/ama i članovima/cama njihovih porodica **pruža informacije** o uslovima i načinu korišćenja usluge pomoći u kući za odrasle OSI. Prilikom korišćenja usluge korisnik/ca potpisuje **izjavu da je saglasan/na** da centar za socijalni rad i/ili I MI Boke **izvrše uvid u sve podatke od značaja** za ostvarivanje prava na ovu uslugu.<sup>31</sup> Sadržaj navedene izjave propisan je i donesen uz Pravilnik na obrascu PU-ZI<sup>32</sup>, kao i uz Pravilnik o pružanju usluga I MI Boke.<sup>33</sup>

28 Član 73 stav 1 i član 74 tačka 1, 2, 2a, 3, 4, 5 i 6 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);

29 *Ibid*, član 79;

30 Član 33 stav 2 Pravilnika o pružanju usluga I MI Boke, dostupno na: <https://imiboke.me/static/Pravilnik-usluge-06e189c58a9af4e0b746ba8f5f321df0.pdf>;

31 Član 148 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);

32 Član 4 Pravilnika;

33 Član 35 Pravilnika o pružanju usluga I MI Boke, dostupno na: <https://imiboke.me/static/Pravilnik-usluge-06e189c58a9af4e0b746ba8f5f321df0.pdf>;

**I MI Boke vodi evidenciju o korisnicima/cama** na propisanom obrascu PU-EK<sup>34</sup>. Za svakog korisnika/cu se formira **Dosije**, u roku od 30 dana od dana otvaranja rada na slučaju, u koji se smještaju zahtjevi, rješenja i drugi dokumenti i podaci o korisniku/ci. Omot Dosijea kreira se na osnovu propisanog obrasca PU-D<sup>35</sup>, a sadržaj Dosijea čine sljedeći dokumenti:

- ❖ Zahtjev za korišćenje usluge pomoći u kući za odrasle OSI (za korisnike/ce koji/e neposredno ugovaraju pružanje usluge s I MI Boke);
- ❖ Ugovor o pružanju usluge sa korisnikom/com (za korisnike/ce koji/e neposredno ugovaraju uslugu s I MI Boke);
- ❖ Dokumentacija o korisniku/ci dostavljena od strane Centra za socijalni rad: nalaz i mišljenje, rješenje, individualni plan usluga (za korisnike/ce koji/e uslugu ostvaruju na osnovu rješenja centra);
- ❖ Medicinska dokumentacija;
- ❖ Samoprocjena korisnika/ce;
- ❖ Procjena potreba, rizika i stanja korisnika/ce;
- ❖ Odluka o neophodnom stepenu podrške korisniku/ci;
- ❖ Individualni plan rada sa korisnikom/com (obrazac PU-IPR)<sup>36</sup>;
- ❖ Oglasi za angažovanje saradnika/ca, odnosno asistenata/kinja u kući;
- ❖ Agende i evaluacije sprovedenih edukacija korisnika/ca i saradnika/ca;
- ❖ Ugovor o radu/djelu sa saradnikom/com;
- ❖ Izvještaj korisnika/ce o pruženim uslugama;
- ❖ Izvještaj saradnika/ce o pruženim uslugama;
- ❖ Knjiga dnevnih događaja (obrazac PU-KDD)<sup>37</sup>;
- ❖ Knjiga aktivnosti na osiguranju bezbjednosti korisnika/ce na (obrazac PU-KB)<sup>38</sup>;
- ❖ List praćenja (obrazac PU-LP)<sup>39</sup>;
- ❖ Izvještaj o korisniku/ci (obrazac PU-IK)<sup>40</sup>;
- ❖ Zaključak o ponovnom pregledu (obrazac PU-ZPP)<sup>41</sup>;
- ❖ Upravni i drugi akti, nalozi i dopisi;
- ❖ Rezultati evaluacije kvaliteta pružene usluge od strane korisnika/ce i saradnika/ce;
- ❖ Ostala dokumentacija koja se dobije o korisniku/ci.

---

34 Član 41 Pravilnika;

35 *Ibid*, član 42;

36 *Ibid*, član 37;

37 *Ibid*, član 42;

38 *Ibid*, član 44;

39 *Ibid*, član 45;

40 *Ibid*, član 38;

41 *Ibid*, član 38;

## 5.2. PROCJENA

Nakon pokretanja postupka za korišćenje usluge pomoći u kući za odrasle OSI kod I MI Boke, sprovodi se sveobuhvatna **procjena potreba, rizika i stanja korisnika/ce** koja je osnov izrade individualnog plana rada sa korisnikom/com potrebnog za pružanje usluge. U okviru procjene se **određuje stepen neophodne podrške**<sup>42</sup> na osnovu kojeg se odlučuje o aktivnostima i intenzitetu pružanja usluge korisniku/ci. Stepem podrške određuje se s obzirom na individualno **funkcionisanje korisnika/ce** u sopstvenom domu i vrste i intenziteta **potrebne pomoći**, u odnosu na „*sposobnost neposredne brige o sebi*”.<sup>43</sup>

**Stepeni podrške su:**

*„Podrška prvog stepena pruža se korisniku koji 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 drugog stepena pruža se korisniku koji može da brine o sebi i da se uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici uz fizičko prisustvo i pomoć drugog lica.*

*Podrška trećeg stepena pruža se korisniku koji može da brine o sebi i da se uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici uz nadzor i podršku drugog lica.*

*Podrška četvrtog stepena pruža se korisniku koji može samostalno, odnosno uz podsjećanje da obavlja sve životne aktivnosti”<sup>44</sup>.*

**Pružanje usluge pomoći u kući za odrasle OSI odobrava se** korisniku/ci kome se odredi **drugi, treći i četvrti stepen podrške**. Procjena se sprovodi tokom **najviše 10 radnih dana, od otvaranja rada na slučaju**. Sprovođenje procjene se planira **na osnovu inicijalno dostavljenih podataka**, a vodi je stručni radnik/ca zaposlen/na u I MI Boke. U slučaju potrebe za angažmanom drugih profila stručnjaka/inja u vršenju procjene, I MI Boke će osigurati njihov angažman kako bi procjena potreba, rizika i stanja korisnika/ce bila sveobuhvatna.

**Metode** koje se koriste prilikom sprovođenja procjene su sljedeće:

- ❖ Samoprocjena korisnika/ce;
- ❖ Opservacija i razgovor sa korisnikom/com;
- ❖ Opservacija i razgovor sa članovima/cama porodice korisnika/ce (uključujući i maloljetne članove/ice porodice);

<sup>42</sup> *Ibid*, član 35 stav 1;

<sup>43</sup> *Ibid*, član 35 stav 2 tačka 1;

<sup>44</sup> *Ibid*, član 36;

- ❖ Razgovor sa članovima/cama šire porodice i prijateljima/cama, komšijama/nicama odnosno drugim značajnim osobama za korisnika/cu;
- ❖ Razgovor sa voditeljem/kom slučaja u centru za socijalni rad;
- ❖ Komunikacija sa stručnjacima/kama drugih službi kod kojih korisnik/ca ostvaruje (ili je ostvarivao/la) neka prava;
- ❖ Uvid u svakodnevno funkcionisanje korisnika/ce i njegovo/njeno životno (kućno) okruženje;
- ❖ Prikupljanje i analiza drugih dostupnih informacija relevantnih za procjenu;
- ❖ Uvid u dokumentaciju.

Prilikom sprovođenja procjene koriste se različite **skale, procjene i upitnici**. Sveobuhvatna procjena korisnikovog/činog stanja, potreba i rizika obuhvata **procjenu situacije i potreba korisnika/ce**, uključujući i **navode iz dokumentacije** dostavljene od strane korisnika/ce i centra za socijalni rad, i to:

- ❖ **Opis i procjenu stanja i potreba korisnika/ce:** zdravstveno i emocionalno stanje i navike, invalidnost, tok djetinjstva i školovanja i rane intervencije (za korisnike/ce čija je invalidnost prisutna od rođenja ili djetinjstva), obrazovanje, interesovanja i sklonosti, dnevne aktivnosti i slično;
- ❖ **Procjenu ličnih karakteristika korisnika/ce:** rizični i zaštitni faktori, nivo samoinicijativnosti, sposobnosti i vještine korisnika/ce;
- ❖ **Opis i procjenu funkcionisanja korisnika/ce unutar porodice i funkcionisanja porodice u cjelini:** odnosi u porodici, mreža podrške članova/ica porodice, podjela uloga i odgovornosti u porodici, poroci u porodici, postojanje drugih članova/ica porodice s invaliditetom, zdravstveno stanje članova/ica porodice, porodična istorija (nasilje, zavisnosti, vaspitna zapuštenost i sl.);
- ❖ **Opis i procjenu primarne mreže podrške (uže porodice):** zaposlenost korisnika/ce i članova/ica porodice, materijalno stanje korisnika/ce i članova/ica porodice, zaduženost korisnika/ce i članova/ica porodice, uključenost porodice u funkcionisanje zajednice (jesu li članovi/ce porodice ili porodica u cjelini isključeni/e iz događanja u zajednici zbog brige o članu/ici s invaliditetom);
- ❖ **Opis i procjenu okruženja:** stambene prilike korisnika/ce i porodice, pristupačnost stambenog objekta, nivo samostalnog funkcionisanja korisnika/ce unutar stambenog prostora, pristupačnost i inkluzivnost lokalne zajednice i resursi u zajednici, mreža podrške šire porodice, komšija/inica i prijatelja/ica;

O rezultatima procjene I MI Boke **informiše korisnika/cu i nadležni centar za socijalni rad**, ukoliko je korisnik/ca došao/la na osnovu rješenja centra. Na osnovu procjene donosi se **odluka o stepenu neophodne podrške korisniku/ci**. Pružanje usluge pomoći u kući za odrasle OSI može se odobriti u trajanju od **najmanje četiri (4) a najviše, dvadeset (20) sati sedmično**.

### 5.3. INDIVIDUALNI PLAN RADA SA KORISNIKOM/COM

Nakon sprovedene procjene potreba, rizika i stanja 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 usluge u roku od 15 dana od dana prijema korisnika/ce**, a na period važenja do šest mjeseci.<sup>45</sup> Ukoliko korisnik/ca koristi uslugu pomoći u kući za odrasle OSI 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, I MI Boke izrađuje na osnovu obrasca PU-IPR<sup>46</sup>.

Individualni plan rada je **alat planiranja** i služi za definisanje i sprovođenje konkretnih aktivnosti na pružanju usluge pomoći u kući za odrasle OSI, 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 bolje uključen/a u planiranje i prežanje usluge i razumio/la sve segmente plana. Izrađeni plan treba **potpisati korisnik/ca**, kojem se pritom uručuje jedan primjerak plana.

Individualni plan rada sa korisnikom nastaje **na sastanku** i polustruktuisanom razgovoru s korisnikom/com i drugim značajnim osobama za korisnika/cu na kojem učestvuje i voditelj/ka slučaja u centru za socijalni rad. 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.

### 5.4. PONOJNI PREGLED

Ponovni pregled podrazumijeva **preispitivanje individualnog plana rada sa korisnikom/com**, što omogućava povećanje nivoa kvaliteta usluge pomoći u kući za odrasle OSI 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**.<sup>47</sup> Na osnovu rezultata ponovnog pregleda ispunjava se izvještaj o korisniku/ci i zaključak na propisanim obrascima PU-IK i PU-ZPP<sup>48</sup>, čija se kopija dostavlja korisniku/ci. Ukoliko se tokom ponovnog pregleda utvrdi potreba za promjenom individualnog plana rada s korisnikom/com, izmijenjeni plan treba potpisati korisnik/ca i treba mu/joj se uručiti jedan primjerak izmijenjenog plana.

45 *Ibid*, član 37 stav 1;

46 *Ibid*, član 37 stav 4;

47 *Ibid*, član 38 stav 1;

48 *Ibid*, član 38 stav 2;

## 5.5. INTERNA EVALUACIJA I PRAĆENJE

I MI Boke **najmanje jednom godišnje sprovodi evaluaciju** kvaliteta pružanja usluge pomoći u kući za odrasle OSI koja uključuje ispitivanje korisnika/ce, saradnika/ce, članova/ica njegove/njene porodice i drugih osoba važnih za korisnika/cu.<sup>49</sup> Evaluacija se sprovodi **na osnovu upitnika** koji su prilog ovom Programu pružanja usluge, u skladu sa Pravilnikom o pružanju usluga I MI Boke.<sup>50</sup> I MI Boke **izvještava centar za socijalni rad** o korisniku/ci u rokovima utvrđenim individualnim planom rada sa korisnikom/com.<sup>51</sup>

I MI Boke **interno praćenje** pružanja usluge pomoći u kući za odrasle OSI 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 usluge i mogućnostima njenog unaprjeđenja. Sveukupna evaluacija i monitoring uključuju: **praćenje pružanja usluge** uključujući teškoće koje se javljaju pri sprovođenju, **ispitivanje zadovoljstva korisnika/ca i saradnika/ca**, **praćenje uspjehnosti pružanja usluge**.

**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 i saradnici/e ali i članovi/ice porodica korisnika/ca, imaju mogućnost dati predloge za unaprjeđenje aktivnosti usluge pomoći u kući za odrasle OSI.



49 *Ibid*, član 40;

50 Član 45 stav 4 Pravilnika o pružanju usluga I MI Boke, dostupno na: <https://imiboke.me/static/Pravilnik-usluge-06e189c58a9af4e0b746ba8f5f321df0.pdf>;

51 Član 41 Pravilnika;



## 6. AKTIVNOSTI USLUGE

Aktivnosti usluge pomoći u kući za odrasle OSI I MI Boke mogu se podijeliti na aktivnosti direktno usmjerene neposrednom pružanju usluge korisniku/ci i na aktivnosti kojima se planirano utiče na povećanje nivoa kvaliteta usluge i podizanje svijesti o potrebama i mogućnostima za ovu uslugu.

### 6.1. AKTIVNOSTI DIREKTOG PRUŽANJA USLUGE KORISNIKU/CI

I MI Boke sprovodi niz procesa<sup>52</sup> u cilju definisanja aktivnosti i intenziteta pružanja usluge pomoći u kući za odrasle OSI korisniku/ci, pruža podršku u pronalaženju i zaključuje ugovor sa saradnikom/com, vrši finansijsko-administrativne poslove u vezi sa pružanjem usluge i dr. **Usluga** pomoći u kući za odrasle OSI I MI Boke **obuhvata sljedeće aktivnosti** iz člana 15 Pravilnika:

- 1) **Nabavku hrane, pripremu obroka i pomoć pri hranjenju**, što uključuje i: dostavu spremljenog obroka, kupovinu namirnica i pripremu obroka, pripremu osvježavajućih napitaka, pomoć pri hranjenju u domu korisnika/ce, i dr;
- 2) **Pomoć pri kretanju**, što uključuje i: pomoć pri podizanju, premještanju i kretanju unutar i eventualno izvan stambenog prostora korisnika/ce, održavanju i čišćenju pomagala i asistivne tehnologije;
- 3) **Pomoć pri održavanju lične higijene i higijene prostora**, što uključuje pomoć u: oblačenju, svlačenju, umivanju, pranju zuba, tuširanju, kupanju, pranju kose i češljanju, njezi kože i tijela, brijanju, skraćivanju noktiju, odlasku u toalet, pranju suđa, pranju i sušenju veša, čišćenju stambenog prostora s iznošenjem smeća, promjeni posteljine, brizi o kućnim ljubimcima i asistivnim životinjama i osnovnom održavanju dvorišta;
- 4) **Pomoć pri grijanju prostora**, što uključuje i: donošenje drva, peleta, uglja i drugih sirovina za ogrjev u stambeni prostor korisnika/ce te pomoć u pokretanju i održavanju grijanja prostora (loženje), čišćenje peći, iznošenje pepela i sl.
- 5) **Pomoć u trgovini i administrativnim poslovima**, što uključuje pomoć: pri nabavci higijenskih i drugih ličnih potrepština, štampe i knjiga, menadžmentu novca i finansijskih evidencija, slanju i prijemu pošte, čitanju i plaćanju računa za električnu energiju, telefon, komunalije i sl;

52 Vidjeti potpoglavlja 5.1. do 5.4;

- 6) **Posredovanje u osiguravanju različitih vrsta usluga za održavanje stana i uređaja za domaćinstvo**, što uključuje i: dočekivanje majstora za popravku kućnih uređaja, namještaja i druge opreme, pripremu i posluživanje majstoru osvježavajućih napitaka, prisutnost pri odlasku majstora; i
- 7) **Nabavku lijekova**, praćenje konzumacije lijekova i potrebe za novom narudžbinom, **odvođenje na zdravstvene preglede**.
- 8)

I MI Boke uslugu pomoći u kući za odrasle OSI 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.

## 6.2. AKTIVNOSTI USMJERENE NA POVEĆANJE NIVOVA KVALITETA USLUGE

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 usluge pomoći u kući za odrasle OSI. Ove aktivnosti odnose se na:

- ❖ **Edukaciju** stručnih radnika/ca, stručnih saradnika/ca, saradnika/ca i OSI o usluzi i aktivnostima, koje se vrše u okviru usluge te pravilima ponašanja i odgovornosti svih uključenih strana, u svrhu povećanja njihovih kompetencija na pružanju i korišćenju kvalitetne usluge pomoći u kući za odrasle OSI;
- ❖ **Edukaciju korisnika/ca** o obimu usluge i konkretnim informacijama šta usluga ne obuhvata, o njegovim/njenim pravima i dužnostima u korišćenju usluge 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<sup>53</sup>;
- ❖ **Promociju** usluge pomoći u kući za odrasle OSI i informisanja šireg okruženja o mogućnostima realizacije usluge (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.

53 U skladu sa potpoglavljem 5.5.;

## 7. ORGANIZACIJA PRUŽANJA USLUGE

Organizacija pružanja usluge pomoći u kući za odrasle OSI podrazumijeva kapacitete koje I MI Boke osigurava za sprovođenje usluge, podjelu uloga između uključenih strana kao i učešće korisnika/ce u pokriću troškova usluge.

### 7.1. KAPACITETI I MI BOKE, KAO PRUŽAOCA USLUGE

I MI Boke osigurava angažman **jednog** zaposlenog/e **stručnog/e radnika/ce** i **najmanje jednog/e saradnika/ce** na najviše **10 korisnika/ca**.<sup>54</sup> I MI Boke može obezbjediti pružanje usluge za **do 30 korisnika/ca**. Zavisno od procijenjenih potreba korisnika/ca i vremenskog okvira pružanja usluge korisnicima/ama, I MI Boke će dodatno zaposliti stručne radnike/ce i saradnike/ce kako bi se mogle pokriti odobrene aktivnosti neophodne za osnovno funkcionisanje korisnika/ca.

Svi stručni/e radnici/e i stručni/e saradnici/e, angažovani/e na koordinaciji i pružanju usluge kod I MI Boke su edukovani/e o samoj usluzi i načinu njenog pružanja, a svaki saradnik/ca zasebno će biti informisan/na o svakom korisniku/ci kojem/oj će pružati uslugu kako bi mogao/la pristupiti korisniku/ci na najbolji mogući način. U namjeri izbjegavanja nerazumijevanja, svi/e /korisnici/e će jasno i precizno biti upoznati s uslugom, načinom pružanja, pravima i obavezama I MI Boke, saradnika/ca, kao i samog/e korisnika/ce. **Usluga se, zavisno od orocjene i individualnog plana rada sa korisnikom/com pruža u trajanju od 4 do 20 sati sedmično.**

U sprovođenju navedenih edukacija, ali i specifičnih djelova procjene i drugih aktivnosti na pružanju usluge, I MI Boke može angažovati stručnjake/inje iz potrebnih područja, koji/e nisu zaposleni/e kod I MI Boke u svojstvu stručnih radnika/ca i/ili stručnih saradnika/ca. Ove osobe I MI Boke angažuje za tačno određene aktivnosti važne za pružanje usluge pomoći u kući za odrasle OSI.

54 Član 17 stav Pravilnika;

## 7.2. PODJELA ULOGA IZMEĐU UKLJUČENIH STRANA

### 7.2.1. ULOGA CENTRA ZA SOCIJALNI RAD

Centar za socijalni rad izrađuje **individualni plan usluga**<sup>55</sup> 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 poslovno sposobnog/e korisnika/ce s invaliditetom na uslugu podrške za život u zajednici – pomoć u kući, ukoliko procjeni da će korisniku/ci biti priznato ovo pravo, centar za socijalni rad **kontaktira I MI Boke** kako bi provjerio njenu mogućnost pružanja navedene usluge konkretnom/oj korisniku/ci. Nakon pozitivnog izjašnjenja I MI Boke, centar za socijalni rad **upućuje korisnika/cu kod I MI Boke, dostavljajući** svu dostupnu **dokumentaciju**, pisani nalaz i mišljenje<sup>56</sup> i rješenje o priznanju prava na uslugu pomoći u kući.

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** usluge pomoći u kući za odrasle OSI telefonom ili neposrednim kontaktom.<sup>57</sup> Takođe je dužan **pratiti pružanje usluge** i izvršiti **ponovni pregled** najmanje **svakih šest mjeseci** od dana donošenja individualnog plana usluga, na osnovu rezultata evaluacije.<sup>58</sup> **U slučaju značajnih izmjena** u potrebama korisnika/ce za uslugama socijalne i dječje zaštite, centar **ponovno utvrđuje da li korisnik/ca ispunjava uslove** za ostvarivanje prava na uslugu pomoći u kući.<sup>59</sup> U slučaju potrebe za izmjenom individualnog plana usluga, centar donosi novi izmijenjeni plan.<sup>60</sup>

Centar za socijalni rad, **krajem svakog mjeseca za tekući mjesec, isplaćuje I MI Boke naknadu** za pruženu uslugu pomoći u kući za odrasle OSI, shodno dostavljenom izvještaju o korisniku/ci i/ili listu praćenja. Ovaj iznos se isplaćuje na osnovu rješenja centra za socijalni rad o priznanju prava na uslugu pomoći u kući, u kojem je definisano i eventualno učešće korisnika/ce u pokriću troškova usluge.

55 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);

56 Član 54a Pravilnika o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centra za socijalni rad, (“Službeni list Crne Gore”, br. 058/13 od 20.12.2013, 030/15 od 12.06.2015, 017/16 od 11.03.2016, 043/19 od 31.07.2019);

57 *Ibid.*, član 49;

58 *Ibid.*, član 50 i 51 stav 1;

59 *Ibid.*, član 50 i 51;

60 *Ibid.*, član 53;

## 7.2.2. ULOGA I MI BOKE

I MI Boke preuzima uloge **pripreme, organizacije, koordinacije i vođenja** usluge pomoći u kući za odrasle OSI u cilju **pružanja** kvalitetne usluge korisniku/ci. I MI Boke **osigurava propisane standarde** za uslugu pomoći u kući u vidu odgovarajućeg prostora, sigurnog okruženja<sup>61</sup> i razvoja potencijala i osnaživanja korisnika/ce.<sup>62</sup>

I MI Boke **učestvuje u izradi individualnog plana usluga** kojeg izrađuje centar za socijalni rad.<sup>63</sup> I MI Boke učestvuje u ponovnom pregledu i evaluaciji koje sprovodi centar za socijalni rad.<sup>64</sup> I MI Boke učestvuje i u izmjeni individualnog plana usluga koji izrađuje centar.<sup>65</sup>

I MI Boke **vrši sveobuhvatnu procjenu** potreba korisnika/ce za uslugom pomoći u kući u roku od najviše 10 radnih dana od otvaranja rada na slučaju. Na osnovu rezultata procjene, I MI Boke **izrađuje individualni plan rada sa korisnikom/com** na osnovu individualnog plana usluga centra ili ugovora o korišćenju usluge u roku od 15 dana od dana prijema korisnika/ce.<sup>66</sup> I MI Boke **vrši ponovni pregled** najmanje jednom u šest mjeseci, ukoliko individualni plan rada sa korisnikom/com ne navodi drugačije.<sup>67</sup> U skladu sa rokovima utvrđenim u individualnom planom rada sa korisnikom/com, I MI Boke **izvještava centar za socijalni rad o korisniku/ci**.<sup>68</sup> I MI Boke najmanje jednom godišnje sprovodi evaluaciju kvaliteta pruženih usluga, koja uključuje ispitivanje korisnika/ce, saradnika/ce, članova/ica njegove/njene porodice i drugih značajnih osoba za korisnika/cu.<sup>69</sup>

I MI Boke **vodi dokumentaciju i evidencije** u vezi sa pružanjem usluge pomoći u kući za odrasle OSI.<sup>70</sup> I MI Boke **organizuje edukaciju** stručnih radnika/ca, saradnika/ca i korisnika/ca o aktivnostima, pravima i obavezama svih učesnika/ca procesa pružanja usluge. I MI Boke osigurava **kontinuiranu podršku** korisnicima/ama i saradnicima/ama kroz individualni i grupni rad u cilju omogućavanja kvaliteta usluge.

I MI Boke saraduje sa centrom za socijalni rad i u slučajevima koji nisu nužno propisani, a odnose se na ostvarivanje prava korisnika/ca. Osim sa centrom za socijalni rad, I MI Boke **saraduje** i sa drugim pružaocima usluga socijalne, zdravstvenim ustanovama te sa medijima i građanstvom.

61 Vidjeti potpoglavlje 4.2.

62 Vidjeti detaljnije u potpoglavlju 4.3;

63 Član 42 Pravilnika o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centra za socijalni rad, ("Službeni list Crne Gore", br. 058/13 od 20.12.2013, 030/15 od 12.06.2015, 017/16 od 11.03.2016, 043/19 od 31.07.2019);

64 *Ibid*, član 52;

65 *Ibid*, član 53 stav 2, 3 i 4;

66 Član 37 Pravilnika;

67 *Ibid*, član 38;

68 *Ibid*, član 38 i 39;

69 *Ibid*, član 40;

70 Vidjeti potpoglavlje 5.1;

### 7.2.3. ULOGA STRUČNOG/E RADNIKA/CE I MI BOKE

Stručni/a radnik/ca I MI Boke obavlja sljedeće poslove:

- ❖ **Prijem korisnika/ce;**
- ❖ **Prikuplja dokumentaciju** o korisniku/ci potrebnu za sprovođenje sveobuhvatne procjene i pružanje usluge;
- ❖ **Sprovodi procjenu** potreba rizika i stanja korisnika/ce služeći se skalama procjene, upitnicima i drugim alatima, koji su prilog ovom Programu pružanja usluge;
- ❖ Identifikuje potrebu za uključivanjem drugih stručnjaka/inja u sprovođenje procjene i navedeno predlaže nadređenima;
- ❖ **Donosi odluku o stepenu neophodne podrške** korisniku/ci;
- ❖ **Vodi dosije korisnika/ce;**
- ❖ **Izrađuje individualni plan rada sa korisnikom/com** te prati i evaluira njegovo sprovođenje i učinke;
- ❖ **Informiše korisnika/cu** o njegovim/njenim pravima i obavezama;
- ❖ Pruža podršku korisniku/ci u eventualnom pronalaženju i uspostavljanju konstruktivne saradnje sa saradnikom/com;
- ❖ **Koordiniše rad saradnika/ce** donoseći nedjeljne rasporede rada;
- ❖ Izvještava Centar za socijalni rad o pruženoj usluzi pomoći u kući za odrasle OSI;
- ❖ **Pruža kontinuiranu podršku** korisnicima/ama i saradnicima/ama;
- ❖ U slučaju saznanja o nasilju nad korisnikom/com, **prijavljuje nasilje** u skladu sa propisima;
- ❖ **Obavlja ponovni pregled;**
- ❖ Sastavlja izvještaj o korisniku/ci zaključak o ponovnom pregledu;
- ❖ **Sprovodi evaluaciju** pruženih usluga;
- ❖ **Učestvuje u** izradi individualnog plana usluga kojeg izrađuje centar za socijalni rad, kao i u eventualnoj izmjeni navedenog plana;
- ❖ **Vodi evidenciju i dokumentaciju** o korisniku/ci u skladu s ovim Programom i propisima koji uređuju pružanje usluge pomoći u kući;
- ❖ **Učestvuje u** planiranju i sprovođenju aktivnosti **promocije** usluge pomoći u kući za odrasle OSI i informisanja šire javnosti o mogućnostima pružanja i korišćenja usluge (okrugli stolovi, javne tribine, predavanja, gostovanja u u medijima, izrada audio i video spotova, promocija na društvenim mrežama, izrada i distribucija promotivnog materijala i sl.);
- ❖ **Sarađuje sa stručnjacima/kinjama** zaposlenima u: centrima za socijalni rad i drugim ustanovama socijalne i dječje zaštite, zdravstvenim ustanovama, lokalnim samoupravama, organizacijama OSI, pružaocima usluga u zemlji i inostranstvu.

#### 7.2.4. ULOGA STRUČNOG/E SARADNIKA/CE I MI BOKE

U stručne saradnike/ce angažovane u pružanju usluge pomoći u kući za odrasle OSI I MI Boke ubrajaju se: **poslovni/a sekretar/ka, finansijski/a menadžera/ka, program menadžera/ka i potparol/ka**. Oni/e obavljaju sljedeće aktivnosti u pružanju usluge:

- ❖ **Popunjavanje i predaja** neophodnih **obrazaca** (E-1, E- 2 i E-3) u Biro rada Herceg Novi i njegove područne jedinice;
- ❖ **Oglašavanje oglasa** za angažman saradnika/ca na društvenim mrežama i u medijima;
- ❖ **Priprema i zaključivanje ugovora** o radu, ugovora o djelu i sporazumnih raskida ovih ugovora sa saradnikom/com, kao i priprema i uručivanje otkaza ovih ugovora saradniku/ci;
- ❖ Prijava i odjava na obavezno socijalno osiguranje saradnika/ce koji/a je zaključio/la ugovor o radu;
- ❖ Priprema i dostavljanje **rješenja o godišnjim odmorima** saradnicima/ama;
- ❖ Priprema IOPPD obrazaca i **obračuna zarada** i dostavljanje obračuna;
- ❖ **Promocija** usluge pomoći u kući za odrasle OSI i informisanja šireg okruženja o mogućnostima realizacije usluge (okrugli stolovi, javne tribine, predavanja, gostovanja u medijima, izrada audio i video spotova, promocija na društvenim mrežama, izrada i distribucija promotivnog materijala i sl.);
- ❖ Umrežavanja sa stručnjacima/kinjama zaposlenima u: centrima za socijalni rad i drugim ustanovama socijalne i dječje zaštite, zdravstvenim ustanovama, lokalnim samoupravama, organizacijama OSI, drugim pružaocima usluga u zemlji i inostranstvu;
- ❖ Druge finansijske, administrativne i promotivne aktivnosti usmjerene na obezbjeđivanje i unaprjeđenje pružanja usluge i obuhvat većeg broja korisnika/ca.

#### 7.2.5. ULOGA SARADNIKA/CE

Saradnik/ca, odnosno **asistent/kinja u kući** je osoba koja je zaposlena/angažovana na direktnom pružanju pomoći u kući za odrasle OSI jednom/oj ili više korisnika/ca. Zadatke asistenta/kinje u jkući obavljaju saradnici/e koji su lica **sa srednjim obrazovanjem**, koji 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 pomoći u kući za odrasle OSI, 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**, 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 **obavjestiti 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 **sarađivati sa stručnim/om radnikom/com**, 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.

## 7.2.6. ULOGA KORISNIKA/CE

**Korisnik/ca usluge** pomoći u kući za odrasle OSI MI Boke je **odrasla, poslovno sposobna OSI**<sup>71</sup> koja uslugu može koristiti na osnovu neposrednog ugovora o korišćenju usluge, ako u potpunosti učestvuje u pokriću troškova usluge<sup>72</sup>, 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 pomoći u kući za odrasle OSI, kao i tok njegovog korišćenja.<sup>73</sup> Prilikom korišćenja usluge pomoći u kući za odrasle OSI, 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.<sup>74</sup> Korisnik/ca je dužan/na **da centru za socijalni rad i/ili I MI Boke prijav**i svaku promjenu koja može uticati na obim njegovih/njenih potreba i korišćenje usluge pomoći u kući za odrasle OSI, **u roku od 15 dana** od dana saznanja o **nastaloj promjeni**.<sup>75</sup>

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.

71 Član 3 stav 2 tačka 2 Pravilnika;

72 Član 85 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, 059/21 od 04.06.2021, 145/21 od 31.12.2021, 145/21 od 31.12.2021, 03/23 od 10.01.2023);

73 *Ibid*, član 86;

74 Član 4 Pravilnika;

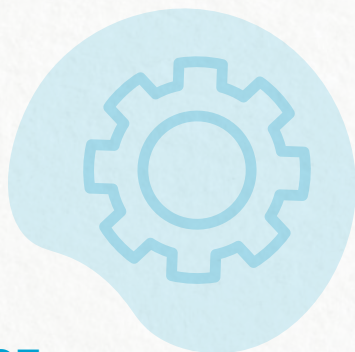
75 Član 84 stav 3 Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti («Službeni list Crne Gore», br. 27/13 od 11.06.2013, 01/15 od 05.01.2015, 42/15 od 29.07.2015, 47/15 od 18.08.2015, 56/16 od 23.08.2016, 66/16 od 20.10.2016, 01/17 od 09.01.2017, 31/17 od 12.05.2017, 42/17 od 30.06.2017, 50/17 od 31.07.2017, 059/21 od 04.06.2021, 145/21 od 31.12.2021, 145/21 od 31.12.2021, 03/23 od 10.01.2023);



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 pruženih usluga** koju sprovodi I MI Boke.

Korisnik/ca mora, prije početka korišćenja usluge, **proći edukaciju** o usluzi pomoći u kući za odrasle OSI, 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 zahtjevati 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 i u skladu sa svojim kapacitetima, 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.

**Obaveze i odgovornosti korisnika/ce** definišu se **ugovorom s I MI Boke**. Na ovaj način, korisnik/ca usluge ima mogućnost **neposrednog upravljanja značajnim dijelom usluge** koju koristi.



## 8. TROŠKOVI USLUGE

I MI Boke utvrđuje Cjenovnik usluga koje pruža, uključujući i cijenu usluge pomoći u kući za odrasle OSI.<sup>76</sup> **Cjenovnik usluga objavljuje se na internet stranici I MI Boke.**

Troškovi usluge pomoći u kući za odrasle OSI koju pruža I MI Boke pokrivaju se zavisno od osnova za pružanje usluge. Ukoliko se usluga pruža na osnovu neposrednog **ugovora sa korisnikom/com**, tada troškove usluge **u potpunosti pokriva korisnik/ca**<sup>77</sup>, a u skladu sa Cjenovnikom usluga I MI Boke. Ukoliko se usluga pruža **na osnovu rješenja centra za socijalni rad**, njime se **određuju troškovi usluge i učešće** Države, opštine i korisnika/ce u njihovom pokriću. Cijenu usluge pomoći u kući za odrasle OSI, u ovom slučaju, I MI Boke obračunava na osnovu Rješenja Ministarstva rada i socijalnog staranja o utvrđivanju cijene usluge po satu na jednog korisnika/cu.

I MI Boke zadržava pravo da, i u slučaju neposrednog ugovaranja sa korisnikom/com i u slučaju pružanja usluge pomoći u kući za odrasle OSI na osnovu rješenja centra za socijalni rad, **dio sredstava za pružanje usluge** korisniku/ci obezbjedi **kroz različite donacije i/ili prihode**, kao i da korisniku/ci u tom smislu ponudi odgovarajući popust u skladu sa mogućnostima.

<sup>76</sup> *Ibid*, član 157 stav 4;

<sup>77</sup> *Ibid*, član 85 stav 1;



## PRILOG I:

### ALATI ZA PROCJENU POTREBA KORISNIKA/CA ZA USLUGOM

#### SAMOPROCJENA POTREBA ZA USLUGOM POMOĆI U KUĆI ZA ODRASLE OSI

Sveobuhvatna procjena temelj je za određivanje stepena podrške za realizaciju usluge. Kako bi sveobuhvatna procjena bila cjelovita, važno je prikupiti razmišljanja, iskustvo i samoprocjenu korisnika/ce, zbog čega Vas molimo da se posvetite pitanjima u nastavku.

**Razmislite o Vašim dnevnim aktivnostima i onim zadacima za koje vam je potrebna pomoć u kući.** Kasnije ćete odrediti koliko često Vam je potrebna ta asistencija, u koje doba dana i koliko dugo svaki zadatak treba da traje. **Što više priprema** uradite na identifikovanju aktivnosti za koje Vam je potrebna pomoć u kući, to će **lakše biti da iskomunicirate te potrebe** s asistentom/kinjom u kući. Vrijeme potrošeno u ovom trenutku će se isplatiti u budućnosti.

Procijenite koliko kontrole imate nad sljedećim poljima bez asistenta/kinje u kući, kao i koliko asistencije Vam je potrebno: **minimalna, osrednja** ili **intenzivna** asistencija. **Možda ćete morati da revidirate Vaša očekivanja** sa nivoom stručnosti asistenta/kinje u kući ili brojem sati asistencije koji imate na raspolaganju. Možete razmotriti **štampanje liste za provjeru** i postaviti je tamo gdje asistent/kinja u kući može da je vidi dok radi. Ona može biti postavljena na unutrašnjem dijelu vrata ormara, koja mogu biti otvorena dok se obavljaju dnevne rutine. **Samoprocjenu** možete odložiti nakon što obučite asistenta/kinju u kući, tako da Vam mogu **koristiti za obuku nekog/e novog/e asistenta/kinje u kući.**

## PREGLED OŠTEĆENJA I OBOLJENJA

Opišite Vaše oštećenje ukratko. Dajte kratku medicinsku istoriju sa sadašnjim medicinskim informacijama koje su potrebne asistentu/kinji u kući da zna kako bi mogao/la da osigura Vaše zdravlje i sigurnost. Koji djelovi Vašeg života su pogođeni Vašim oštećenjem? Možda ćete morati da obučite asistenta/kinju u kući o tome kakva je Vaša invalidnost i o rasprostranjenim mitovima o Vašoj invalidnosti.

### LJEKOVI

Da li postoje neki lijekovi koje uzimate redovno? Trebate li pomoć u nabavci i uzimanju lijekova? Da li Vaš/a asistent/kinja u kući mora da ima neko posebno znanje kako bi Vam asistirao/la u slučaju da ste bolesni ili imate reakciju na lijekove? Opišite načine na koje asistent/kinja u kući može da pomogne u praćenju i uzimanju lijekova ili medicinskih suplemenata.

### MEDICINSKI PREGLEDI

Da li Vam je potrebna pomoć u kući pri odlasku na medicinske preglede i terapije? Koliko često idete kod ljekara? Da li Vam je potrebno da asistent/kinja u kući umjesto Vas ode kod Vašeg ljekara i u kojim slučajevima? Opišite načine u kojima Vam asistent/kinja u kući može pružiti asistenciju u obavljanju medicinskih pregleda i tretmana.

### DIJETA

Da li Vaša invalidnost utiče na Vaš način ishrane? Da li je količina soli, šećera i drugih namirnica u Vašoj ishrani ograničena? Da li ima nekih medicinskih posljedica ako se Vaša propisana dijeta ne poštuje striktno? Navedite alergije na hranu ili restrikcije u ishrani.

### VJEŽBE

Da li radite vježbe i čemu su usmjerene? Opišite načine na koje asistent/kinja u kući može pružiti podršku u programu vježbi.

### MEMORIJA

Da li Vaša invalidnost ili lijekovi koje uzimate utiču na pamćenje? Da li Vas Vaš/a asistent/kinja u kući treba podsjetiti da provjerite Vaš raspored ili da uzmete lijek? Opišite načine na koje Vam asistent/kinja u kući može pomoći u ovoj oblasti.

## MENTALNO ZDRAVLJE

Da li imate neke probleme u mentalnom zdravlju oko kojih vam asistent/kinja u kući može pomoći? Da li biste imali koristi da Vas asistent/kinja u kući podsjeti da ustanete ujutro, hvali odgovarajuća ponašanja ili da Vam pomogne sa drugim pitanjima mentalnog zdravlja?

## LIČNE POTREBE

### OBLAČENJE

Za koje djelove Vašeg tijela Vam je potrebna asistencija? Da li Vam je potrebna pomoć u pravljenju kombinacija za oblačenje? Da li koristite specijalnu opremu da Vam pomogne pri oblačenju? Opišite načine na koje asistent/kinja u kući može da Vam asistira pri oblačenju.

### HRANJENJE

Da li možete da se hranite samostalno? Da li Vam je potrebna pomoć za rezanje hrane? Da li Vam je potrebna asistencija u serviranju hrane ili korišćenju posuđa? Koliko obroka dnevno imate? Opišite načine na koje vam asistent/kinja u kući može pružiti asistenciju u jelu.

### NJEGA KOSE I TIJELA

Da li možete sami češljati i prati kosu? Da li Vam je potrebna asistencija pri pravljenju frizure? Da li se sami možete brijati? Da li sami sređujete nokte? Da li možete četkati svoje zube i brinuti se za svoje desni? Kako negujete svoju kožu i imate li problema sa njom koji zahtijevaju pažnju? Opišite načine na koje asistent/kinja u kući može da Vam pruži podršku u održavanju dnevne higijene.

### FIZIOLOŠKE POTREBE

Da li imate kontrolu nad pražnjenjem bešike i debelog crijeva? Da li koristite lopatu/gusku, kateter ili pelene? Da li koristite supozitorije? Da li možete očistiti sebe nakon nužde? Da li možete voditi računa o svojim potrebama u toku menstrualnog ciklusa? Opišite na koje načine asistent/kinja u kući može da Vam pruži podršku u vezi sa fiziološkim potrebama.

### KUPANJE

Da li Vam je potrebna asistencija u prelasku u kadu ili na stolicu za tuširanje? Da li možete dohvatiti sve djelove tijela? Koliko često se kupate i/ili tuširate? Opišite načine na koje asistent/kinja u kući može da Vam pruži podršku prilikom kupanja.

## **OPREMA**

Da li koristite opremu ili asistivna sredstva za oblačenje, kupanje, hranjenje, transfere, itd? Da li imate potrebu za pomoći u postavljanju ili upotrebi uređaja? Da li koristite tehničku/električnu opremu, kao što su kompjuter ili TV, koju Vam asistent/kinja u kući može podesiti i/ili je održavati? Opišite opremu koju koristite i na koji način Vam asistent/kinja u kući može pružiti podršku sa tom opremom.

## **TRANSFERI**

Da li možete preći sa jedne površine na drugu (krevet/kolica/stolica/pod...) bez asistencije? Da li Vam je potrebna asistencija pri prelasku sa i na krevet/kolica i dr.? Opišite načine na koje Vam asistent/kinja u kući može pomoći pri transferima.

## **ASISTENCIJA U MOBILNOSTI**

Da li se možete kretati kroz kuću i dvorište lako i bezbjedno? Da li Vam je potrebna asistencija za prevazilaženje stepenica i ivičnjaka, i/ili u orijentaciji u prostoru? Opišite načine na koje vam asistent/kinja u kući može pružiti podršku pri kretanju u svom domu.

## **KUĆNE POTREBE**

### **KUĆNI POSLOVI**

Da li Vam je potrebna asistencija u održavanju Vaše garderobe ili u kući? Da li Vam je potrebna pomoć u kući u pranju, sušenju i slaganju veša? Da li Vam je potrebna asistencija u promjeni posteljine? Opišite načine na koje Vam asistent/kinja u kući može pomoći u obavljanju kućnih poslova.

### **ČIŠĆENJE STAMBENOG PROSTORA**

U kojem obimu Vam je potrebna asistencija u čišćenju i održavanju stambenog prostora? Da li Vam treba pomoć u kući u čišćenju podova i prozora, održavanju higijene kupatila i dr? Da li Vam je potrebna asistencija u vidu iznošenja smeća? Da li Vam je potrebna pomoć u kući u osnovnom održavanju dvorišta (čišćenje snijega, lišća i dr.)? Za šta tačno Vam je u održavanju dvorišta potrebna asistencija?

## **KUVANJE/KUHINJA**

Da li možete kuvati na šporetu ili koristiti mikrotalasnu pećnicu? Da li možete ugrijati već pripremljenu hranu? Da li Vam je neophodno donijeti spremljene obroke, i/ili pripremiti ih u Vašem domu, i koliko često? Da li treba da su Vam pripremljeni obroci na dohvat ruke? Da li možete prati posuđe i koje? Opišite načine na koje Vam asistent/kinja u kući može pomoći u kuvanju i/ili čišćenju kuhinje.

## **TRGOVINA**

Da li Vam je potrebna pomoć u kući pri nabavci hrane, higijene i drugih potrepština za domaćinstvo? Da li bi Vam treba asistent/kinja u kući da sa Vama ide u trgovinu, ili da je obavi umjesto Vas po spisku koji pripremite? Da li nabavku vršite u tačno određenim trgovinama, ili je svejedno u kojoj će se obaviti? Koliko često obavljate trgovinu? Opišite načine na koje Vam asistent/kinja u kući može pomoći u obavljanju trgovine?

## **GRIJANJE STAMBENOG PROSTORA**

Da li Vam je potrebna asistencija pri grijanju stambenog prostora? Da li Vam je potrebno donijeti drva, pelet, ugalj ili drugi ogrjev u stambeni prostor? Da li Vam je potrebna asistencija u pokretanju i održavanju grijanja? Da li Vam je potrebna pomoć u kući u čišćenju peći, iznošenju pepela? Postoji li još nešto u vezi sa grijanjem stambenog prostora za šta Vam je potrebna asistencija?

## **ODRŽAVANJE STAMBENOG PROSTORA**

Da li Vam je potrebna asistencija u osiguravanju različitih usluga za održavanje stana i uređaja za domaćinstvo? Da li Vam je potrebna asistencija u dočekivanju majstora i prisutnost asistenta/kinje u kući za vrijeme dolaska majstora? Da li Vam je potrebna pomoć u kući u zamjeni sijalica, osigurača, baterija i sl.? Na koji još način Vam asistent/kinja u kući može pomoći u održavanju stambenog prostora i njegovog dvorišta?

## **KUĆNI LJUBIMCI**

Opišite načine na koje Vam asistent/kinja u kući može pružiti podršku u brizi o kućnim ljubimcima ili servisnim životinjama.

## ADMINISTRATIVNE POTREBE

### KOMUNIKACIJA I INFORMISANOST

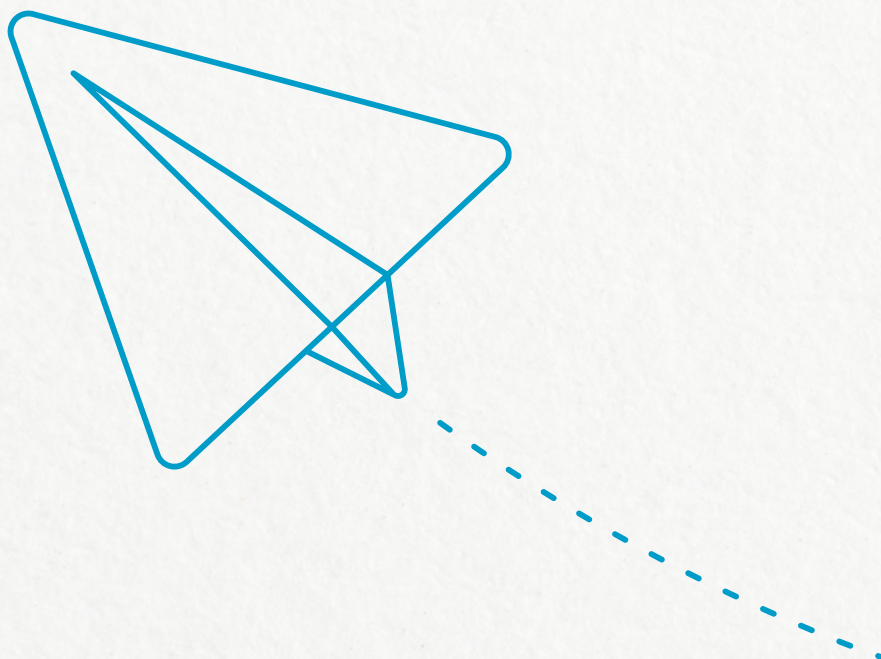
Da li Vam je potrebna asistencija u korišćenju telefona ili u komunikaciji sa drugima? Da li Vam je potrebna asistencija pri nabavci štampe i knjiga? Da li Vam je potrebna asistencija pri slanju, prijemu i/ili čitanju pošte?

### FINANSIJE I ADMINISTRACIJA

Da li Vam je potrebna asistencija u plaćanju računa ili rješavanju bankarskih poslova ili drugim administrativnim aktivnostima? Da li Vam je potrebna pomoć u kući sa štampanim materijalom? Da li Vam je potrebna asistencija sa menadžmentom novca ili finansijskih evidencija? Opišite aktivnosti u kojima Vam asistent/kinja u kući može pružiti asistenciju u korespondenciji ili administrativnim aktivnostima.

### OSTALE AKTIVNOSTI

Opišite bilo koju koju drugu aktivnost gdje Vam asistent/kinja u kući može pomoći.





## LIČNOST KORISNIKA/CE

Kako biste sebe opisali? Jeste li komunikativni? Jeste li otvoreni? Da li jasno izražavate svoje želje i potrebe? Kako biste opisali svoj karakter? Za koju biste svoju osobinu/osobine rekli da je važno da ih asistent/kinja u kući zna?

## LIČNOST/OSOBINE ASISTENTA/KINJE U KUĆI

Da li Vam je bitno da Vaš/a asistent/kinja u kući:

- Bude istog pola kao i Vi?
- Ima ista religiozna shvatanja kao i Vi?
- Je blizu Vašeg godišta?
- Je uvijek tačan/na?
- Voli djecu ili kućne ljubimce?

Opišite lične osobine koje biste voljeli da Vaš/a asistent/kinja u kući ima.

## POTREBE ZA POMOĆI U KUĆI I DOSTUPNA PODRŠKA

Aktivnost	Ko će to uraditi? S = samostalno P = porodica AK = asistent/kinja u kući	Koliko dugo to traje/kada? Kada: Jutro Popodne Veče Noć				Mjesečno (M), dnevno (D) ili dan u nedjelji za sprovođenje
		J	P	V	N	
<b>LIČNE POTREBE</b>						
<b>Njega kose i tijela:</b>						
Češljanje						
Pranje zuba						
Pranje ruku						
Umivanje						
Čišćenje ušiju						
Tuširanje						
Kupanje						
Brijanje						
Sređivanje noktiju						
Njega kože						
Šminkanje i skidanje šminke						
<b>Fiziološke potrebe:</b>						
Velika nužda						
Mala nužda						
Pomoć tokom menstrualnog ciklusa						
<b>Oblačenje i svlačenje</b>						
<b>Transferi:</b>						
<b>Krevet/kolica/wc šolja/stolica</b>						
<b>Okretanje u krevetu</b>						
<b>Ustajanje</b>						
<b>Priprema za lijeganje</b>						
<b>Medikamenti</b>						
<b>Medicinski pregledi i terapije</b>						
<b>Održavanje opreme</b>						
<b>Hranjenje</b>						
<b>Vježbanje</b>						
<b>Ostalo</b>						
<b>KUĆNE POTREBE</b>						
<b>Pranje i slaganje veša</b>						
<b>Trgovina</b>						
<b>Pripremanje/dostava jela:</b>						
Doručak						
Ručak						
Večera						

<b>Pospremanje poslije jela:</b>						
Doručak						
Ručak						
Večera						
<b>Čišćenje:</b>						
Spavaća soba						
Kupatilo						
Kuhinja						
Dnevna soba						
Podovi						
Prašina						
Prozori						
Dvorište						
<b>Grijanje:</b>						
Donošenje ogrjeva						
Pokretanje i održavanje grijanja						
Čišćenje peći i iznošenje pepela						
<b>Održavanje domaćinstva:</b>						
Zamjena sijalica, osigurača, baterija						
Ugovaranje dolaska majstora						
Doček i ispraćaj majstora						
<b>Kućni ljubimci i asistivne životinje</b>						
Ostalo						
<b>ADMINISTRATIVNE POTREBE</b>						
<b>Komunikacija i informisanost:</b>						
Pomoć pri komunikaciji						
Primanje, slanje i/ili čitanje pošte						
Nabavka štampe i knjiga						
Korišćenje mobilnog telefona						
<b>Finansije i administracija:</b>						
Plaćanje računa						
Bankarski poslovi						
Papirologija						
Rukovanje novcem						
Ostalo						

## RADNI ZADACI ASISTENTA/KINJE U KUĆI

U nastavku je dat primjer, na osnovu koga treba popuniti tabelu sa praznim kolonama aktivnostima za koje je u prvoj tabeli u drugoj koloni istaknuto da ih obavlja asistent/kinja u kući.

Oblast usluge	Tip	Koliko često	Raspored	Koliko dugo	Komentar
Oblačenje	Oblačenje u ležećem položaju, pomoć kod patenata, itd.	Jednom dnevno	8h-9h	20 minuta	Minimalna pomoć potrebna
Fiziološke potrebe	Odlazak u toalet, pomoć pri sjedanju na šolju	3 x dnevno	Po potrebi	15 minuta svaki	Priprema Pridržavanje Čišćenje
Kupanje	Planiranje, korištenje adekvatnih supstanci i sušenje	3 x sedmično	Ujutro i/ili uveče	30 minuta svaki	Priprema Kupanje Sušenje Oblačenje
Brijanje	Priprema materijala, priprema nanošenje kreme nakon i posle brijanja	2-3 x sedmično	Prema potreba-korisnika/ce	10 minuta	
Šminkanje	Priprema materijala, priprema lica	Po potrebi	Prema potrebama korisnika/ce	15 minuta	
Skidanje šminke	Priprema materijala za skidanje šminke, i peškira	Po potrebi	Nakon svakog šminkanja	10 minuta	
Njega kože	Priprema supstanci za nanošenje na lice ili kožu, praćenje uputstava za nanošenje, skidanje nakon preporučenog vremena	Po potrebi	Prema potrebama korisnika/ce	20 minuta	
Davanje lijekova	Davanje tableta	Jednom dnevno	Poslije jela	5 minuta	Prema receptu
Vježbe	Pokreti: noge i ruke, leđa i vrat	2 x sedmično	Prije jela	30 minuta svaki	
Spavanje	Priprema za spavanje, presvlačenje u spavaću garderobu, smještanje u udoban položaj i pokrivanje	1 x dnevno	Svaki dan	20 minuta svaki	Minimalna pomoć potrebna



## PROCJENA STRUČNOG/E RADNIKA/CE

Sprovođenje procjene, potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom pomoći u kući za odrasle OSI se planira na osnovu inicijalno dostavljenih podataka, a vodi je **stručni/a radnik/ca** zaposlen/a u **I MI Boke**. U slučaju potrebe za angažmanom drugih profila stručnjaka/inja u vršenju procjene, I MI Boke će osigurati angažman istih kako bi procjena potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom bila sveobuhvatna.

Za procjenu potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom pomoći u kući za odrasle OSI, potrebno je:

1. Preuzeti i proučiti podatke iz samoprocjene popunjene od strane korisnika/ce;
2. Preuzeti i proučiti podatke iz dokumentacije centra za socijalni rad što uključuje nalaz i mišljenje voditelja/ke slučaja o korisniku/ci i porodici i individualni plan usluge za porodicu i korisnika/cu (ako korisnik/ca ostvaruje pravo na korišćenje usluge kod I MI Boke na osnovu rješenja centra);
3. Izaći na teren i upoznati se sa stambenim prostorom korisnika/ce i njegovom/njenom porodicom;
4. Posmatrati, provjeriti i procijeniti kako korisnik/ca funkcioniše u svom domu.

### LIČNI PODACI O KORISNIKU/CI I ČLANOVIMA/CAMA NJEGOVE/NJENE PORODICE

Lični podaci se prikupljaju o korisniku/ci i osobama sa kojima je on/a u najužoj vezi (npr. roditelji, djeca, van/bračni partner/ka ili neke druge osobe sa kojima korisnik/ca živi u zajedničkom domaćinstvu). U ove podatke treba uvrstiti sljedeće:

- ❖ Ime i prezime;
- ❖ JMBG;
- ❖ Datum rođenja;
- ❖ Mjesto rođenja;
- ❖ Adresa;
- ❖ Kontakt;
- ❖ Pol;
- ❖ Formalno obrazovanje;
- ❖ Obuke;
- ❖ Zanimanje.

## ZDRAVSTVENO STANJE I NAVIKE KORISNIKA/CE

- ❖ Podaci iz **medicinske dokumentacije** iz koje je vidljivo o kojim oštećenjima se radi i čime su prouzrokovana;
- ❖ **Tok djetinjstva** i školovanja i rana intervencija (za korisnike/ce čija je invalidnost prisutna od rođenja ili djetinjstva);
- ❖ Korišćenje **pomagala, lijekova**, medicinskih tretmana;
- ❖ Oblici **rehabilitacije i habilitacije** koji su primijenjeni, a ukoliko nisu, zašto nisu?
- ❖ **Navike** korisnika/ce u vezi sa zdravljem: obavlja li redovno medicinske preglede, koristi li uredno propisane lijekove/terapije, hrani li se zdravo, koristi li cigarete, alkohol, opojna sredstva, i sl.?
- ❖ **Subjektivna procjena** korisnika/ce o stanju vlastitog zdravlja.

## INTERESI I SKLONOSTI KORISNIKA/CE

- ❖ **Neformalno obrazovanje**: vještine koje je stekao/la, naučio/la; Što sve zna raditi (kako bi ga/ je I MI Boke eventualno podstakla na razvoj potencijala i aktivnost u okvirima mogućnosti)?
- ❖ **Razonoda i hobi**: šta ga/je posebno interesuje, kako provodi vrijeme, s kim se druži, i sl.?
- ❖ Šta korisnik/ca **ne voli** i želi izbjeći?
- ❖ U čemu je sve korisnik/ca **samostalan/na** i u kom obimu?

## OPIS I PROCJENA PRIMARNE MREŽE PODRŠKE I FUNKCIONISANJA PORODICE

- ❖ **Sastav porodice**: potpuna/nepotpuna, ko još živi u domaćinstvu? Polna i dobna struktura iz koje je moguće vidjeti dob roditelja, dob djece, razliku u godinama među braćom/sestrama, koliko traje bračna/vanbračna zajednica, je li bilo prijašnjih brakova, razvoda, udovištava?
- ❖ **Odnosi u porodici**, podjela uloga i odgovornosti među članovima/cama porodice;
- ❖ Da li i koji članovi/ce porodice **pružaju podršku korisniku/ci** u zadovoljavanju njegovih/njenih potreba? U kojim aktivnostima, kom obimu, na koji način i u koje vrijeme je ona dostupna?

- ❖ **Uvažavaju li se korisnikove/ičine želje i potrebe**, dopušta li porodica korisniku/ci da samostalno donosi odluke?
- ❖ **Ponašanja članova/ica porodice**: postoji li istorija nasilja, zavisnosti, zanemarivanja?
- ❖ **Materijalno stanje i potrebe**: kako korisnik/ca odnosno njegova/njena porodica ili članovi/ce domaćinstva sa kojima živi vodi kućni budžet, imaju li zaduženja i prema kome, zadovoljavaju li ukupni prihodi kojima raspolažu osnovne materijalne potrebe (ili ni to), jesu li adekvatni i za druge potrebe (koje potrebe ostaju najčešće nezadovoljene, kakvi su prioriteti u tom slučaju, dobija li porodica kakvu materijalnu pomoć i od koga, i sl.)?
- ❖ **Zdravstveno stanje članova/ica porodice**: postoji li još neko s invaliditetom u porodici, da li neko od članova/ce porodice ima neko oboljenje i koje, kako to utiče na funkcionisanje tog člana/ice porodice, korisnika/cu i porodice u cjelini?
- ❖ **Uključenost porodice u svakodnevni život zajednice**: kakvi su komšijski odnosi, učestvuju li članovi/ce porodice ili porodica u cjelini u sprovođenju različitih događaja u lokalnoj zajednici, koliko ih pomoć korisniku/ci onemogućava u učestvovanju u različitim događanjima (npr. kulturnim, sportskim i drugim aktivnostima)?
- ❖ Posjedovanje **kućnih ljubimaca i asistivnih životinja**: odnos i briga prema njima i karakteristike životinja.

## STAMBENE I DRUGE PRILIKE

- ❖ **Veličina iskoristive stambene površine**: broj prostorija; koliko osoba spava u jednoj sobi?
- ❖ **Stambeni status**: je li korisnik/ca ili porodica vlasnik/ca, podstanar/ka, suvlasnik/ca, stanar/ka? Posjedovanje ili korišćenje vrta ili dvorišta;
- ❖ Opis **pristupačnosti** stambenog objekta: podrumski/tavanski stan/stan na spratu, postoji li lift i/ili oznake na Brajevom pismu; Postoje li barijere zbog kojih korisnik/ca ne može izaći iz kuće, kretati se unutar kuće i dvorišta i izaći na ulicu?
- ❖ **Stanje objekta**: urušen, vlažan, noviji, održavan, neodržavan i sl.;
- ❖ **Komfornost**: grijanje, tekuća voda, dovoljno svjetlosti, telefon, internet, i dr.;
- ❖ **Stambeno okruženje**: karakteristike naselja po lokaciji, mogućnosti prevoza, infrastruktura, blizina ustanova, trgovina, banki, pošti, komšiluk, urbani ili ruralni tip naselja, pristupačnost naselja.



## ŠIRA MREŽA PODRŠKE

- ❖ Ima li korisnik/ca **prijatelje/ice**, koliko su uključeni u njegovo/njeno funkcionisanje, održava li redovne kontakte sa njima, pomažu li mu/joj i porodici u slučaju potrebe?
- ❖ Može li korisnik/ca i njegova porodica računati na podršku i pomoć **komšija/inica** ili članova/ica **šire porodice**?
- ❖ Može li korisnik/ca i njegova porodica ostvariti pomoć u slučaju potrebe **od nekog drugog**? Koga?
- ❖ U kojim aktivnostima, kom obimu, na koji način, u koje vrijeme i u kom roku bi **podrška bila dostupna**?



## PRILOG II:

### UPITNICI ZA INTERNU EVALUACIJU

#### ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA/CA

1. U kojem gradu živite?
2. Koji je Vaš pol?
  - a) Muško
  - b) Žensko
  - c) Ne želim da se izjasnim
3. Koliko imate godina?
  - a) 18-24
  - b) 25-30
  - c) 31-45
  - d) 46-65
  - e) Preko 65
4. Koji invaliditet imate? Možete izabrati više odgovora.
  - a) Fizički invaliditet (motorički, otežano kretanje)
  - b) Oštećenje vida
  - c) Oštećenja sluha i/ili govora
  - d) Intelektualni invaliditet (smanjeni intelektualni kapaciteti)
  - e) Psihosocijalni invaliditet (duševni/psihički, autizam, i dr.)
5. Da li koristite neko od navedenih pomagala? Možete izabrati više odgovora.
  - a) Štap za kretanje
  - b) Štake
  - c) Hodalica
  - d) Invalidska kolica
  - e) Bijeli štap

- f) Pas vodič
- g) Pas pomagač
- h) Vještačka noga
- i) Ortoza
- j) Skuter
- k) Ortopedske cipele
- l) Slušni aparat
- m) Program za pretvaranje teksta u govor
- n) Program za pretvaranje govora u tekst
- o) Ne koristim pomagalo
- p) Ostalo

6. U kojoj mjeri ste zadovoljni načinom i lakoćom ostvarivanja prava na korišćenje usluge pomoći u kući za odrasle OSI kod I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
7. U kojoj mjeri ste zadovoljni saradnjom s I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
8. U kojoj mjeri ste zadovoljni tačnošću i sveobuhvatnošću informacija o korišćenju usluge pomoći u kući za odrasle OSI, koje dobijate od I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
9. U kojoj mjeri ste zadovoljni tačnošću dolaska asistenta/kinje u kući na posao (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
10. U kojoj mjeri ste zadovoljni saradnjom sa asistentom/kinjom u kući (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
11. U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom rada i podrškom koju Vam pruža asistent/kinja u kući (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
12. U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom koju Vam pruža I MI Boke u korišćenju usluge pomoći u kući za odrasle OSI (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
13. Da li ste tražili podršku I MI Boke u korišćenju usluge pomoći u kući za odrasle OSI, a da je niste dobili?
  - a) Da
  - b) Ne
  - c) Ne znam

14. Koliko puta se desilo da ste tražili podršku I MI Boke u korišćenju ove usluge a da je niste dobili?
15. Da li smatrate da su procedure izvještavanja prema I MI Boke opterećujuće?
- a) Da
  - b) Ne
  - c) Ne znam
16. Šta bi Vam olakšalo izvještavanje prema I MI Boke?
17. Da li postoji neki aspekt usluge pomoći u kući za odrasle OSI kojim niste zadovoljni?
- a) Da
  - b) Ne
  - c) Ne znam
18. Ukratko opišite kojim aspektom ove usluge niste zadovoljni i kako se on može poboljšati.
19. Da li je usluga pomoći u kući za odrasle OSI doprinijela poboljšanju kvaliteta Vašeg života?
- a) Da
  - b) Djelimično
  - c) Ne
  - d) Ne znam
20. Ukratko opišite na koji način je ova usluga doprinijela u poboljšanju kvaliteta Vašeg života.
21. Ukoliko imate neku sugestiju za unaprjeđenje usluge pomoći u kući za odrasle OSI, molimo Vas napišite ovdje.
22. Ukoliko želite da detaljnije objasnite neki/e od Vaših prethodnih odgovora, molimo Vas napišite ovdje.
23. Ukoliko želite da kažete nešto što nije obuhvaćeno prethodnim pitanjima, molimo Vas napišite ovdje.



## ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA ASISTENTA/KINJE U KUĆI

1. U kojem gradu živite?
2. Koji je Vaš pol?
  - a) Muško
  - b) Žensko
  - c) Ne želim da se izjasnim
3. Koliko imate godina?
  - a) 18-24
  - b) 25-30
  - c) 31-45
  - d) 46-65
  - e) Preko 65
4. Koje invaliditete imaju osobe s invaliditetom kojima ste asistent/kinja u kući?
  - a) Fizički invaliditet (motorički, otežano kretanje)
  - b) Oštećenje vida
  - c) Oštećenja sluha i/ili govora
  - d) Intelektualni invaliditet (smanjeni intelektualni kapaciteti)
  - e) Psihosocijalni invaliditet (duševni/psihički, autizam, i dr.)
5. U kojoj mjeri ste zadovoljni ostvarivanjem prava iz radnog odnosa/angažmana u okviru usluge pomoći u kući za odrasle OSI I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
6. U kojoj mjeri ste zadovoljni tačnošću i sveobuhvatnošću informacija o pružanju usluge pomoći u kući za odrasle OSI i uspostavljanjem adekvatnog odnosa sa korisnicima/ama, koje dobijate od I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
7. U kojoj mjeri ste zadovoljni saradnjom s I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
8. U kojoj mjeri ste zadovoljni preciziranjem radnih zadataka i radnog vremena od strane I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
9. U kojoj mjeri ste zadovoljni preciziranjem potreba i radnih zadataka od strane korisnika/ca (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?

10. U kojoj mjeri ste zadovoljni obukom i instrukcijama u radu koje Vam pruža I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
11. U kojoj mjeri ste zadovoljni obukom i instrukcijama u radu koje Vam pružaju korisnici/e (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
12. U kojoj mjeri ste zadovoljni saradnjom sa korisnicima/ama (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
13. U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom koju Vam pruža I MI Boke u adekvatnom pružanju usluge pomoći u kući za odrasle OSI (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
14. Da li smatrate da su procedure izvještavanja prema I MI Boke opterećujuće?
- a) Da
  - b) Ne
  - c) Ne znam
15. Šta bi Vam olakšalo izvještavanje prema I MI Boke?
16. Da li postoji neki aspekt Vašeg posla kojim niste zadovoljni?
- a) Da
  - b) Ne
  - c) Ne znam
17. Ukratko opišite kojim aspektom Vašeg posla niste zadovoljni i kako se on može poboljšati.
18. Ukoliko imate neku sugestiju za unaprjeđenje usluge pomoći u kući za odrasle OSI, molimo Vas napisite ovdje.
19. Ukoliko želite da detaljnije objasnite neki/e od Vaših prethodnih odgovora, molimo Vas napisite ovdje.
20. Ukoliko želite da kažete nešto što nije obuhvaćeno prethodnim pitanjima, molimo Vas napisite ovdje.

## ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA ČLANOVA/ICA PORODICE KORISNIKA/CE

1. U kojem gradu živite?
2. Koji je Vaš pol?
  - a) Muško
  - b) Žensko
  - c) Ne želim da se izjasnim
3. Koliko imate godina?
  - a) 18-24
  - b) 25-30
  - c) 31-45
  - d) 46-65
  - e) Preko 65
4. U kom ste odnosu s osobom s invaliditetom, koja koristi uslugu pomoći u kući za odrasle OSI I MI Boke?
  - a) Majka
  - b) Otac
  - c) Brat
  - d) Sestra
  - e) Muž
  - f) Žena
  - g) Partner/ka
  - h) Dijete
  - i) Deda
  - j) Baka
  - k) Zet/snaha
  - l) Rođak/a
  - m) Komšija/inica
  - n) Prijatelj/ica
  - o) Staralac/teljka
  - p) Ostalo
5. Koji invaliditet ima osoba s invaliditetom, koja koristi uslugu pomoći u kući za odrasle OSI I MI Boke? Možete izabrati više odgovora.
  - a) Fizički invaliditet (motorički, otežano kretanje)
  - b) Oštećenje vida
  - c) Oštećenja sluha i/ili govora
  - d) Intelektualni invaliditet (smanjeni intelektualni kapaciteti)
  - e) Psihosocijalni invaliditet (duševni/psihički, autizam, i dr.)
6. U kojoj mjeri ste zadovoljni saradnjom s I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?



7. U kojoj mjeri ste zadovoljni tačnošću i sveobuhvatnošću informacija o korišćenju usluge pomoći u kući za odrasle OSI, koje dobijate od I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
8. U kojoj mjeri ste zadovoljni saradnjom sa asistentom/kinjom u kući (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
9. U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom rada i podrškom koju asistent/kinja u kući pruža osobi s invaliditetom (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
10. U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom koju Vam pruža I MI Boke u korišćenju usluge pomoći u kući za odrasle OSI (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
11. Da li je usluga pomoći u kući za odrasle OSI doprinijela poboljšanju kvaliteta Vašeg života (imate li više vremena i mogućnosti za učešće u drugim aktivnostima)?
  - a) Da
  - b) Djelimično
  - c) Ne
  - d) Ne znam
12. Ukratko opišite na koji način je ova usluga doprinijela u poboljšanju kvaliteta Vašeg života.
13. Da li postoji neki aspekt usluge pomoći u kući za odrasle OSI kojim niste zadovoljni?
  - a) Da
  - b) Ne
  - c) Ne znam
14. Ukratko opišite kojim aspektom ove usluge niste zadovoljni i kako se on može poboljšati.
15. Ukoliko imate neku sugestiju za unaprjeđenje usluge pomoći u kući za odrasle OSI, molimo Vas napišite ovdje.
16. Ukoliko želite da detaljnije objasnite neki/e od Vaših prethodnih odgovora, molimo Vas napišite ovdje.
17. Ukoliko želite da kažete nešto što nije obuhvaćeno prethodnim pitanjima, molimo Vas napišite ovdje.

## 9. LITERATURA

- ❖ Lokalni akcioni plan u oblasti invalidnosti Opštine Herceg Novi za period 2021-2023. godine;
- ❖ Lokalni akcioni plan za unapređenje socijalne i dječje zaštite u opštini Kotor za period 2021-2024. godine;
- ❖ Lokalni plan Opštine Tivat za razvoj usluga socijalne i dječje zaštite za period 2015.-2019. godine;
- ❖ Ministarstvo rada i socijalnog staranja, *Registar licenciranih pružalaca usluga socijalne i dječje zaštite*, 2023;
- ❖ Pravilnik o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite („Službeni list CG“, br. 38/18, 076/19, 16/21, 84/21 i 59/22);
- ❖ Pravilnik 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.);
- ❖ Pravilnik o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centra za socijalni rad, („Službeni list Crne Gore“, br. 058/13 od 20.12.2013, 030/15 od 12.06.2015, 017/16 od 11.03.2016, 043/19 od 31.07.2019);
- ❖ Pravilnik o pružanju usluga Inicijative mladih s invaliditetom Boke;
- ❖ Statut Inicijative mladih s invaliditetom Boke;
- ❖ Strategija razvoja sistema socijalne i dječje zaštite za period od 2018-2022. godine;
- ❖ Strategija za integraciju lica s invaliditetom u Crnoj Gori za period 2016-2020. godine;
- ❖ Strategija za zaštitu lica s invaliditetom od diskriminacije i promociju jednakosti 2022-2027. godine s Akcionim planom 2022-2023. godine;
- ❖ Zakon o ratifikaciji Konvencije UN-a o pravima lica sa invaliditetom („Službeni list Crne Gore - Međunarodni ugovori“, br. 002/09 od 27.07.2009.);
- ❖ Zakon 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);
- ❖ Zakon o zaštiti podataka o ličnosti („Službeni list CG“, br. 79/2008, 70/2009, 44/2012 i 22/2017);
- ❖ Zavod za statistiku Crne Gore, *Korisnici materijalnog obezbjeđenja, lične invalidnine, pomoći i njege*, 2018;
- ❖ Zavod za statistiku Crne Gore, *Popis stanovništva, domaćinstava i stanova u Crnoj Gori*, 2011.

