

PROGRAM PRUŽANJA USLUGE PERSONALNE ASISTENCIJE



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 PERSONALNE ASISTENCIJE

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 personalne asistencije

Izdavač:

Inicijativa mladih s invaliditetom Boke (I MI Boke)

Stari grad br. 454, 85330 Kotor

+382 68 022 803

info@imiboke.me

www.imiboke.me

Za izdavača:

Miroslava-Mima Ivanović

Autorke:

Miroslava-Mima Ivanović

Tamara Tanjević

Dizajn:

Studio Fler

CIP - Каталогизacija y publikaciji
Национална библиотека Црне Горе, Цетиње

ISBN 978-9940-819-14-9
COBISS.CG-ID 27442948

SADRŽAJ

1. CILJEVI I KORISNICI/E USLUGE	7
2. KONTEKST I POTREBA OKRUŽENJA ZA PRUŽANJEM USLUGE	9
3. TEMELJNA NAČELA PROGRAMA	11
3.1. Ciljevi, misija i vizija I MI Boke	11
3.2. Temeljna načela pružanja usluge	12
4. ISPUNJENOST NORMATIVNOG OKVIRA ZA PRUŽANJE USLUGE	13
4.1. Usklađenost sa strateškim i pravnim okvirom	13
4.2. Osiguravanje uslova prostora, opreme i sigurnog okruženja.....	15
4.3. Razvoj potencijala i osnaživanje korisnika/ce	16
4.4. Osiguravanje stručnog kadra.....	16
5. POSTUPAK ODOBRENJA KORIŠĆENJA USLUGE	17
5.1. Pokretanje postupka	17
5.2. Procjena.....	19
5.3. Individualni plan rada sa korisnikom/com.....	21
5.4. Ponovni pregled	21
5.5. Interna evaluacija i praćenje	22
6. AKTIVNOSTI USLUGE	23
6.1. Aktivnosti direktnog pružanja usluge korisniku/ci	23
6.2. Aktivnosti usmjerene na povećanje nivoa kvaliteta usluge	24
7. ORGANIZACIJA PRUŽANJA USLUGE	25
7.1. Kapaciteti I MI Boke, kao pružaoca usluge.....	25
7.2. Podjela uloga između uključenih strana	26
7.2.1. Uloga centra za socijalni rad.....	26
7.2.2. Uloga I MI Boke	27
7.2.3. Uloga stručnog/e radnika/ce I MI Boke.....	28
7.2.4. Uloga stručnog/e saradnika/ce I MI Boke	29
7.2.5. Uloga saradnika/ce.....	29
7.2.6. Uloga korisnika/ce	30
8. TROŠKOVI USLUGE	32
PRILOG I: ALATI ZA PROCJENU POTREBA KORISNIKA/CA ZA USLUGOM	33
Samoprocjena potreba za personalnom asistencijom	33
Procjena stručnog radnika/ce	45
PRILOG II: UPITNICI ZA INTERNU EVALUACIJU	49
9. LITERATURA	54



1. CILJEVI I KORISNICI/E USLUGE

Personalna asistencija je jedna od **usluga podrške za život u zajednici**¹ **punoljetnim i poslovno sposobnim** osobama s invaliditetom (u daljem tekstu: **OSI**), koje su u mogućnosti da donose odluke, koje su priznate od strane pravnog sistema. Usluga personalne asistencije je jedan od **osnovnih preduslova samostalnog života**, tj. načina života OSI u kome postoji mogućnost izbora, samostalnog donošenja odluka, kontrole sopstvenog života, odgovornosti za sopstvene postupke i prava na grešku. Stoga je, ova usluga usmjerena na korisnike/ce koji imaju osigurane uslove za život u vlastitom domu, koji su trenutno, ili su zainteresovani za obrazovanje i **uključenost u društvenu zajednicu**.

Personalna asistencija podrazumijeva **pružanje pomoći OSI od strane druge osobe, po principu „1 na 1”**, za obavljanje aktivnosti koje OSI u svakodnevnom životu ne može obaviti bez pomoći drugog lica, ili bi ih obavljala znatno sporije i uz puno napora. Ovu uslugu neposredno pruža saradnik/ca (personalni/a asistent/kinja) po nalogu korisnika/ce. Personalna asistencija predstavlja *„organizovani vid podrške osobi sa invaliditetom u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, pri čemu ona sama bira i obučava svog asistenta/kinju i određuje kada, gde i kakva joj je asistencija potrebna. Između osobe s invaliditetom – korisnika/korisnice i njegovog/njenog personalnog/e asistenta/kinje uspostavlja se profesionalni odnos.”*². Specifičnost ove usluge jeste da je ona korisnički definisana, što znači da je **OSI istovremeno korisnik/ca** usluge ali i **menadžer/ka usluge**, tj. odgovorna osoba u procesu korišćenja usluge, što zahtjeva složeno postavljanje procesa upravljanja uslugom.

Usluga personalne asistencije razlikuje se od usluge pomoći u kući s obzirom na svrhu pružanja usluge i njen obim. Za razliku od usluge pomoći u kući, usluga personalne asistencije usmjerena je na omogućavanje nesmetanog funkcionisanja OSI u njihovom okruženju i društvenoj zajednici, i zbog toga se njene aktivnosti **ne pružaju samo u domu korisnika/ce**, već po potrebi i van grada (gdje korisnik/ca ima prebivalište ili boravište) ili zemlje. Zbog toga ova usluga pored **podrške u zadovoljavanju ličnih i kućnih** potreba korisnika/ca, obuhvata i pružanje podrške u zadovoljavanju **i socijalnih potreba** (odlazak prijateljima, u banku, crkvu, pozorište, šetnju, trgovinu, na posao, putovanja...).

1 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);

2 Milica Novković Ružičić, *Rečnik invalidnosti*; Centar živjeti uspravno i Novosadsko udruženje studenata sa hendikepom, Novi Sad 2003, str. 46, dostupno na:

https://www.czuns.org/wp-content/uploads/publikacije/Recnik_invalidnosti.pdf;

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

Pravo na korišćenje usluge personalne asistencije na osnovu rješenja centra za socijalni rad može ostvariti crnogorski državljanin/ka sa prebivalištem na teritoriji države, stranac/kinja sa odobrenim privremenim boravkom ili stalnim boravkom u državi, azilant/kinja i stranac/kinja pod supsidijarnom zaštitom.³ Da bi im se priznalo pravo na korišćenje ove usluge od strane centra za socijalni rad, OSI moraju da ostvaruju pravo na ličnu invalidninu ili dodatak za njegu i pomoć, kao i da su zaposlene, ili uključene u sistem obrazovanja (uključujući i obrazovne programe u okviru cjeloživotnog učenja).⁴ Ipak, centar za socijalni rad može priznati ovo pravo, OSI koje ne ispunjavaju ove uslove, ako im je usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika ova usluga neophodna.⁵ **Pravo na korišćenje usluge personalne asistencije** 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.

3 Član 5 stav 1, 2 i 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, 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 Član 3 stav 5 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici ("Službeni list Crne Gore", br. 63/19 od 18.11.2019);

5 *Ibid*, član 3 stav 6;

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.⁶ Iz navedenog se može zaključiti da **najmanje svaka deseta osoba u Crnoj Gori živi sa nekim od oblika invaliditeta**. Podaci govore i da 5% građana/ki ima otežano kretanje, 2% ima oštećenje vida, dok 1% stanovništva ima oštećenje sluha.

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**.⁷

Iako je Crna Gora prije više od 14 godina ratifikovala Konvenciju UN-a o pravima OSI⁸, 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 personalne asistencije 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 personalne asistencije, a i njihovi kapaciteti su nedovoljni za dostupnost usluge svima koji su u potrebi. Osim navedenog, pružaoci usluge nisu dostupni u svim gradovima Crne Gore, što uključuje i područje Boke⁹. Zbog toga se pružanje usluge

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

7 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>;

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

9 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>;

personalne asistencije 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 prava OSI.

Prema podacima Zavoda za statistiku - MONSTAT¹⁰, **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 OSI, **I MI Boke pruža uslugu** personalne asistencije, **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, I MI Boke donijela je odluku o donošenju Programa pružanja usluge personalne asistencije koji je temelj za sprovođenje ove usluge. Na osnovu Programa planira se **dobijanje licence za pružaoca usluge** koja će omogućiti pružanje usluge većem broju **OSI prvenstveno iz Boke, ali i šire, od strane I MI 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.



10 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.*“¹¹

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, zdravstva, 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.*”¹²

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.

¹¹ Član 8 Statuta I MI Boke, dostupno na: <https://imiboke.me/static/Statut%20I%20MI%20Boke-25b8fd05f0cd724f-5c79e66482e2cdc0.pdf>;

¹² *Ibid*, član 9;

3.2. TEMELJNA NAČELA PRUŽANJA USLUGE

Temeljna načela u planiranju i pružanju usluge personalne asistencije, a koja se odnose na ovaj Program i njegovo sprovođenje su sljedeća:

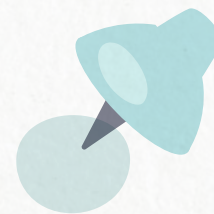
- 1. Pravo na izbor korisnika/ce:** Usluga personalne asistencije se zasniva na poštovanju individualne autonomije korisnika/ca, uključujući i ravnopravno poštovanje njihovog prava da donose odluke o sopstvenim životima i njihovoj samostalnosti. Korisnici/e usluge personalne asistencije odlučuju o tome ko, kada, gdje i na koji način će im pružiti neophodnu podršku za ostvarivanje svoje samostalnosti, biraju personalne asistente/kinje, vrše njihovu obuku, daju im instrukcije i usmjeravaju ih u obavljanju radnih zadataka, upravljaju uslugom, izvještavaju I MI Boke o korišćenju usluge, evaluiraju kvalitet pružene usluge (kvalitet rada personalnog/e asistenta/kinje, stručnog/e radnika/ce i drugog kadra I MI Boke).
- 2. Načelo uključenosti korisnika/ce:** U planiranju i sprovođenju usluge personalne asistencije ključnu ulogu imaju korisnici/e, a samo korišćenje usluge je usmjereno na i omogućava njihovu ravnopravnu uključenost u životu zajednice.
- 3. Individualizovan pristup:** Usluga personalne asistencije se planira i pruža imajući u vidu specifične potrebe svakog/e korisnika/ce, prilagođavajući pritom vrstu, intenzitet i obim aktivnosti usluge u cilju optimalne podrške pojedincu/ki s invaliditetom da zadovolji svoje potrebe i realizuje vlastite potencijale.
- 4. Nediskriminacija:** Usluga personalne asistencije osigurava se korisnicima/ama pod jednakim uslovima uz poštovanje njihovih ljudskih prava i integriteta i uvažavajući njihove etničke, kulturne i vjerske različitosti, uključujući i razumne adaptacije.
- 5. Poštovanje dostojanstva i različitih individualnih vrijednosti:** Prilikom pružanja usluge personalne asistencije vodi se računa o poštovanju dostojanstva i različitih individualnih vrijednosti korisnika/ca. Osim za korisnike/ce, I MI Boke i za personalne asistente/kinje osigurava radni ambijent koji neće ugrožavati njihove različitosti.
- 6. Dostupnost usluga socijalne i dječje zaštite:** Osiguravanjem sprovođenja usluge personalne asistencije 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.
- 7. Načelo zaštite privatnosti korisnika/ce:** Zaštita privatnosti korisnika/ce jedna je od temeljnih vrijednosti kojima se obezbjeđuje sigurno okruženje za korisnika/cu i stvara osnov za odnos povjerenja i kvalitetan nivo pružene usluge.
- 8. Poboljšanje kvaliteta života korisnika/ce:** Sprovođenjem usluge personalne asistencije omogućava se da svaka osoba ostvari svoje pravo na informisanje o pravima i uslugama koje doprinose zadovoljavanju njenih ličnih, kućnih i socijalnih potreba i poboljšanju kvaliteta života u zajednici.
- 9. Partnerstvo i umrežavanje partnera i usluga:** Sprovođenje usluge personalne asistencije 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 personalne asistencije 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 personalne asistencije 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 personalne asistencije 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. Shodno Ustavu Crne Gore¹³, Konvencija UN-a o pravima OSI ima primat u primjeni nad domaćim zakonodavstvom kada određene oblasti reguliše drugačije od njega. Stoga je od izuzetne važnosti što ona preduzimanje efektivnih i odgovarajućih mjera za ostvarenje prava na samostalan život i uključenost u lokalnu zajednicu od strane država potpisnica podiže na **nivo ljudskih prava OSI**. U te mjere ubraja se i usluga personalne asistencije: „*Lica sa invaliditetom imaju pristup spektru službi podrške u svojim domovima, ustanovama za smještaj i lokalnoj zajednici, uključujući personalne asistente, neophodne radi podrške uključenosti i životu osoba sa invaliditetom u svojim lokalnim zajednicama i sprječavanja izolacije ili isključenosti iz zajednice.*”¹⁴

Program pružanja usluge personalne asistencije izrađen je **u skladu sa Strategijom razvoja sistema socijalne i dječje zaštite za period od 2018-2022. godine**¹⁵, 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

¹³ Član 9 Ustava Crne Gore (“Sl. list CG”, br. 1/2007 i 38/2013);

¹⁴ Član 19 tačka b Zakona o ratifikaciji Konvencije UN-a o pravima lica sa invaliditetom («Službeni list Crne Gore - Međunarodni ugovori», br. 002/09 od 27.07.2009);

¹⁵ 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>;

održiv način. Pored toga, Program je **usklađen i sa Strategijom za zaštitu lica sa invaliditetom od diskriminacije i promociju jednakosti za period 2022-2027. godine**¹⁶, naročito s operativnim ciljevima 5 i 12 i aktivnostima 5.3. i 12.3. Akcionog plana za sprovođenje ove Strategije za period 2022-2023. godine.¹⁷ Ovaj Program je donešen na osnovu **Pravilnika o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite**¹⁸, a u cilju licenciranja I MI Boke za pružaoca usluge personalne asistencije, koja je standardizovana **Pravilnikom o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici**¹⁹ (u daljem tekst: Pravilnik).

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**²⁰ ističe potrebu za razvijanjem usluga podrške za život u zajednici, što uključuje i uslugu personalne asistencije. **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 personalne asistencije kao dijelom usluga podrške za život u zajednici²¹. **Opština Kotor u svom Lokalnom akcionom planu za unaprjeđenje socijalne i dječje zaštite za period 2021-2024. godine** planira „Uspostaviti i redovno pružati uslugu personalne asistencije za mlade s invaliditetom”.²²

16 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>;

17 *Ibid*, str. 97 i 118;

18 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);

19 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);

20 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>

21 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%20prijed-log/02.Lokalni%20plan%20za%20razvoj%20usluga%20socijalne%20za%20C5%A1tite%202015-2019.zip>;

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

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 32 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 ličnosti²³. 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**.

U skladu sa Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti²⁴ 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.



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

24 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);

4.3. RAZVOJ POTENCIJALA I OSNAŽIVANJE KORISNIKA/CE

Pružanje usluge personalne asistencije 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, karakteristika korisnika/ce, i u okviru vlastitih kapaciteta sprovodi sljedeće aktivnosti usluge personalne asistencije:

- 1) „pomoć pri održavanju lične higijene i higijene prostora;
- 2) nabavku hrane, pripremu obroka i pomoć pri hranjenju;
- 3) pomoć pri oblačenju i svlačenju;
- 4) pomoć pri podizanju, premještanju i kretanju unutar i izvan korisnikovog prostora, radnog mjesta i mjesta gdje se odvijaju društvene i obrazovne aktivnosti i korišćenju prevoza;
- 5) pomoć pri korišćenju zdravstvenih usluga i korišćenju i održavanju ortopedskih pomagala;
- 6) pomoć pri komunikaciji; i
- 7) pomoć u zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih, obrazovnih, sportskih i drugih potreba.”²⁵.

4.4. OSIGURAVANJE STRUČNOG KADRA

Stručne poslove u I MI Boke obavljaju **stručni/a radnik/ca**²⁶, **stručni/e saradnici/e**²⁷ i **do 100 saradnika/ca**²⁸. I MI Boke ima zaposlenog/u stručnog/u radnika/cu za procjenu potreba korisnika/ca, koordinaciju, praćenje i evaluaciju pružanja usluge, u skladu sa Pravilnikom²⁹. U skladu sa potrebama korisnika/ca i dostupnim osobama za angažman, I MI Boke osigurava najmanje **jednog/u saradnika/cu na jednog/nu korisnika/cu**, koji ne smije da bude njegov/njen uži član/ica porodice, u skladu sa Pravilnikom³⁰.

Osim stručnog/e radnika/ce i saradnika/ca, I MI Boke za potrebe sprovođenja usluge 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/e stručnjaci/kinje iz područja identifikovanog kao ključnim za određene zadatke. Stručni/a radnik/ca koordiniše rad saradnika/ca i stručnih saradnika/ca.

25 Član 33 Pravilnika;

26 Član 123 stav 1 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);

27 *Ibid*, član 123 stav 2;

28 *Ibid*, član 123a;

29 Član 34 stav 1, član 40 i 45 Pravilnika;

30 *Ibid*, član 34 stav 2, 3, 4 i 5;

5. POSTUPAK ODOBRENJA KORIŠĆENJA USLUGE

5.1. POKRETANJE POSTUPKA

Usluga personalne asistencije može se pružati **na osnovu rješenja centra za socijalni rad ili neposrednim ugovaranjem s I MI Boke**³¹.

Korisnici/e koji žele ostvariti pravo na uslugu personalne asistencije na osnovu rješenja centra za socijalni rad, obraćaju se **zahtjevom centru za socijalni rad** u mjestu njihovog prebivališta ili boravišta.³² **U zahtjevu**, ovi korisnici/e treba da **istaknu da uslugu personalne asistencije žele da koriste preko** licenciranog pružaoca usluge **I MI Boke**. Usluga personalne asistencije odobrava se na osnovu rješenja centra za socijalni rad, a u skladu s **individualnim planom usluga**³³.

Korisnici/e koji/e žele koristiti uslugu **na osnovu neposrednog ugovaranja s I MI Boke**, obraćaju se **pisanim zahtjevom za korišćenje usluge personalne asistencije**, na obrascu **I MI Boke**.³⁴ 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.

I MI Boke potencijalnim korisnicima/ama **pruža informacije** o uslovima i načinu korišćenja usluge personalne asistencije. Prilikom korišćenja usluge personalne asistencije, korisnik/ca usluge 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.³⁵ Sadržaj navedene izjave propisan je i donesen uz Pravilnik na obrascu PU-ZI³⁶, kao i uz Pravilnik o pružanju usluga I MI Boke.³⁷

31 Član 85 stav 1 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 *Ibid*, član 73 stav 1 i član 74 tačka 1, 2, 2a, 3, 4, 5 i 6;

33 *Ibid*, član 79;

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

35 Član 148 stav 5 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);

36 Član 4 Pravilnika;

37 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/ama na propisanom obrascu PU-EK³⁸. 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-D³⁹, a sadržaj Dosijea čine sljedeći dokumenti:

- ❖ Zahtjev za korišćenje usluge personalne asistencije (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)⁴⁰;
- ❖ Oglasi za angažovanje saradnika/ca, odnosno personalnog/e asistenta/kinje;
- ❖ Agende i evaluacije sprovedenih edukacija korisnika/ca i saradnika/ca;
- ❖ Ugovor o radu/djelu sa saradnikom/com;
- ❖ Izvještaji korisnika/ce i saradnika/ce o pruženim uslugama;
- ❖ Knjiga dnevnih događaja (obrazac PU-KDD)⁴¹;
- ❖ Knjiga aktivnosti na osiguranju bezbjednosti korisnika/ce (obrazac PU-KB)⁴²
- ❖ List praćenja (obrazac PU-LP)⁴³;
- ❖ Izvještaj o korisniku/ci (obrazac PU-IK)⁴⁴;
- ❖ Zaključak o ponovnom pregledu (obrazac PU-ZPP)⁴⁵;
- ❖ 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.

38 Član 41 stav 1 Pravilnika;

39 *Ibid*, član 42;

40 *Ibid*, član 37 stav 4;

41 *Ibid*, član 43;

42 *Ibid*, član 44;

43 *Ibid*, član 45;

44 *Ibid*, član 38 stav 2;

45 *Ibid*, član 38 stav 2;

5.2. PROCJENA

Nakon pokretanja postupka za korišćenje usluge personalne asistencije 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**⁴⁶ na osnovu kojeg se odlučuje o aktivnostima i intenzitetu pružanja usluge korisniku/ci. Stepen podrške određuje se s obzirom na cjelokupno individualno **funkcionisanje korisnika/ce i vrste i intenziteta potrebne pomoći**, u odnosu na:

- 1) „*sposobnost neposredne brige o sebi; i*
- 2) *učestvovanje u aktivnostima života u zajednici.*”⁴⁷

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”⁴⁸.

Pružanje usluge personalne asistencije odobrava se korisniku/ci kome se odredi prvi, drugi ili treći 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/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 njihov angažman kako bi procjena potreba, rizika i stanja korisnika/ce bila sveobuhvatna.

Metode koje se koriste prilikom sprovođenja procjene su:

- ❖ Samoprocjena korisnika/ca;
- ❖ Opservacija i razgovor sa korisnikom/com;
- ❖ Opservacija i razgovor sa drugim značajnim osobama za korisnika/cu;

⁴⁶ *Ibid*, član 35 stav 1;

⁴⁷ *Ibid*, član 35 stav 2;

⁴⁸ *Ibid*, član 36;

- ❖ 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, zaposlenje, interesovanja i sklonosti, uključenost u društveni i kulturni život zajednice, 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 personalne asistencije može se odobriti u trajanju od **najmanje dvadeset (20) sati sedmično**, a **najviše dvadeset i četiri (24) sata dnevno**.⁴⁹

⁴⁹ *Ibid*, član 34 stav 5;

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.⁵⁰ Ukoliko korisnik/ca koristi uslugu personalne asistencije 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-IPR⁵¹.

Individualni plan rada sa korisnikom/com je **alat planiranja** i služi za definisanje i sprovođenje konkretnih aktivnosti na pružanju usluge personalne asistencije, postavljanje pokazatelja za ostvarenje ciljeva te preciziranje načina i resursa za njihovo ostvarenje. Pri izradi individualnog plana rada sa korisnikom/com se koriste riječi koje upotrebljava i razumije korisnik/ca, kako bi bio/la u potpunosti uključen/a u planiranje i pružanje usluge i razumio/la sve segmente plana. Izrađeni plan treba **potpisati korisnik/ca**, kojem se pritom uručuje jedan primjerak plana.

Individualni plan rada sa korisnikom/com nastaje **na sastanku** i polustruktuisanom razgovoru sa 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. PONOVI PREGLED

Ponovni pregled podrazumijeva **preispitivanje individualnog plana rada sa korisnikom/com**, što omogućava povećanje nivoa kvaliteta usluge personalne asistencije i usklađivanje stvarnih potreba korisnika/ce identifikovanih tokom pružanja usluge sa ciljevima plana. Ponovni pregled omogućava **promjenu ili dopunu aktivnosti i rezultata** pružanja ove 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**.⁵² Na osnovu rezultata ponovnog pregleda ispunjava se izvještaj o korisniku/ci i zaključak na propisanim obrascima PU-IK i PU-ZPP⁵³, čija se kopija dostavlja korisniku/ci. Ukoliko se tokom ponovnog pregleda utvrdi potreba za promjenom individualnog plana rada sa korisnikom/com, izmijenjeni plan treba potpisati korisnik/ca i treba mu/joj se uručiti jedan primjerak izmijenjenog plana.

50 *Ibid*, član 37 stav 1;

51 *Ibid*, član 37 stav 4;

52 *Ibid*, član 38 stav 1;

53 *Ibid*, član 38 stav 2;

5.5. INTERNA EVALUACIJA I PRAĆENJE

I MI Boke **najmanje jednom godišnje sprovodi evaluaciju** kvaliteta pružene usluge personalne asistencije koja uključuje ispitivanje korisnika/ce, saradnika/ce i drugih osoba važnih za korisnika/cu.⁵⁴ Evaluacija se sprovodi **na osnovu upitnika** koji su prilog ovom Programu pružanja usluge, u skladu sa Pravilnikom o pružanju usluga I MI Boke.⁵⁵ I MI Boke **izvještava centar za socijalni rad** o korisniku/ci koji/a pravo na ovu uslugu ostvaruje preko njega, u rokovima utvrđenim individualnim planom rada sa korisnikom/com.⁵⁶

I MI Boke **interno praćenje** pružanja usluge personalne asistencije 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**, **praćenje uspješnosti pružanja usluge**.

Ispitivanje zadovoljstva korisnika/ca omogućeno je **na dva načina**: razgovorom i ispunjavanjem anonimnog upitnika koji omogućava korisniku/ci osjećaj slobode i smanjenje mogućnosti negativnih posljedica zbog eventualnih negativnih povratnih informacija. Osim ispitivanja zadovoljstva, korisnici/e, ali i saradnici/e imaju mogućnost dati **predloge** za unaprjeđenje aktivnosti usluge personalne asistencije.



54 *Ibid*, član 40;

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

56 Član 39 Pravilnika;

6. AKTIVNOSTI USLUGE

Aktivnosti usluge personalne asistencije 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 procesa⁵⁷ u cilju definisanja aktivnosti i intenziteta pružanja usluge personalne asistencije korisniku/ci, pruža podršku u pronalaženju i zaključuje ugovor sa saradnikom/com, vrši finansijsko-administrativne poslove u vezi sa pružanjem usluge i dr. Usluga personalne asistencije I MI Boke **obuhvata sljedeće aktivnosti** iz člana 15 Pravilnika:

- 1) **Pomoć pri održavanju lične higijene i higijene prostora**, što uključuje pomoć u: umivanju, pranju zuba, tuširanju, kupanju, pranju kose i češljanju, njezi kože i tijela, brijanju, skraćivanju noktiju, odlasku u toalet, održavanju pomagala, pranju suđa, pranju i sušenju veša, čišćenju stambenog prostora s iznošenjem smeća, promjeni posteljine, brizi o kućnim ljubimcima i asistivnim životinjama, osnovnom održavanju domaćinstva i dvorišta, i dr;
- 2) **Nabavku hrane, pripremu obroka i pomoć pri hranjenju**, što uključuje i: kupovinu namirnica i pripremu obroka, pripremu osvježavajućih napitaka, dostavu spremljene hrane, opis ponuđene hrane, pomoć pri hranjenju u domu i van doma korisnika/ce, i dr;
- 3) **Pomoć pri oblačenju i svlačenju**, što uključuje i pomoć u pravljenju kombinacija za oblačenje, pomoć pri upotrebi specijalne opreme pri oblačenju, i dr;
- 4) **Pomoć pri podizanju, premještanju i kretanju unutar i izvan korisnikovog prostora, radnog mjesta i mjesta gdje se odvijaju društvene i obrazovne aktivnosti i korišćenju prevoza**, što uključuje i pružanje personalne asistencije korisniku/ci na putovanjima u i van zemlje, prevoz korisnika/ca njegovim/njenim automobilom i/ili automobilom saradnika/ce, i dr;
- 5) **Pomoć pri korišćenju zdravstvenih usluga i korišćenju i održavanju ortopedskih pomagala**, što uključuje i pomoć u: čišćenju i pripremi za korišćenje pomagala i asistivnih tehnologija, nabavci i davanju lijekova, praćenju potrebe za novom narudžbinom, odlasku na zdravstvene preglede, boravcima u zdravstvenim ustanovama, i dr;

⁵⁷ Vidjeti potpoglavlja 5.1. do 5.4;

- 6) **Pomoć pri komunikaciji**, što uključuje i pomoć u: korišćenju telefona, uspostavljanju i odvijanju komunikacije sa drugima, nabavci i čitanju štampe i knjiga, slanju i prijemu pošte, i dr;
- 7) **Pomoć u zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih, obrazovnih, sportskih i drugih potreba**, što uključuje i pomoć u: administraciji, menadžmentu novca i finansijskih evidencija, namještanju računara i druge opreme, čitanju, opis neophodnih aspekata i dr.

I MI Boke uslugu personalne asistencije 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 NIVOA 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** personalne asistencije. 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 personalne asistencije;
- ❖ **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/ca⁵⁸;
- ❖ **Promociju** usluge personalne asistencije 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.

58 U skladu sa potpoglavljem 5.5.;

7. ORGANIZACIJA PRUŽANJA USLUGE



Organizacija pružanja usluge personalne asistencije 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 **jednog/u korisnika/cu**.⁵⁹ I MI Boke može obezbjeđiti 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 zadovoljiti potrebe korisnika/ca 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 procjene i individualnog plana rada sa korisnikom/com **pruža** u trajanju od **najmanje 20 sati** sedmično, a **najviše 24 sata dnevno**.

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 personalne asistencije.

⁵⁹ Član 34 stav 1 i 3 Pravilnika;

7.2. PODJELA ULOGA IZMEĐU UKLJUČENIH STRANA

7.2.1. Uloga centra za socijalni rad

Centar za socijalni rad izrađuje **individualni plan usluga**⁶⁰ za korisnika/cu na osnovu kojeg se pokreću prvostepeni upravni postupci za priznavanje prava na usluge socijalne i dječje zaštite. **Nakon pokretanja prvostepenog upravnog postupka** za ostvarenje prava na uslugu personalne asistencije, 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 mišljenje⁶¹ i rješenje o priznanju prava na uslugu personalne asistencije.

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 personalne asistencije telefonom ili neposrednim kontaktom.⁶² Takođe je dužan **pratiti pružanje usluge** i izvršiti **ponovni pregled** najmanje **svakih šest mjeseci** od dana donošenja individualnog plana usluga, na osnovu rezultata evaluacije.⁶³ **U slučaju značajnih izmjena** u potrebama korisnika/ce za uslugama socijalne i dječje zaštite, centar **ponovo utvrđuje da li korisnik/ca ispunjava uslove** za ostvarivanje prava na uslugu personalne asistencije.⁶⁴ U slučaju potrebe za izmjenom individualnog plana usluga, centar donosi novi izmijenjeni plan.⁶⁵

Centar za socijalni rad, **krajem svakog mjeseca za tekući mjesec, isplaćuje I MI Boke naknadu** za pruženu uslugu personalne asistencije, 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 personalne asistencije, u kojem je definisano i eventualno učešće korisnika/ce u pokriću troškova usluge.

60 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);

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

62 *Ibid.*, član 49 stav 1;

63 *Ibid.*, član 50 i 51 stav 1;

64 *Ibid.*, član 51 stav 3;

65 *Ibid.*, član 53;

7.2.2. Uloga I MI Boke

I MI Boke preuzima uloge **pripreme, organizacije, koordinacije i vođenja** usluge personalne asistencije u cilju **pružanja** kvalitetne usluge korisniku/ci. I MI Boke **osigurava propisane standarde** za uslugu personalne asistencije u vidu odgovarajućeg prostora, sigurnog okruženja⁶⁶ i razvoja potencijala korisnika/ca kao i osnaživanja korisnika/ce.

I MI Boke **učestvuje u izradi i izmjeni individualnog plana usluga** kojeg izrađuje centar za socijalni rad.⁶⁷ I MI Boke učestvuje u ponovnom pregledu i evaluaciji koje sprovodi centar za socijalni rad.⁶⁸

I MI Boke **vrši sveobuhvatnu procjenu** potreba korisnika/ce za uslugom personalne asistencije 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.⁶⁹ I MI Boke **vrši ponovni pregled** najmanje jednom u šest mjeseci, ukoliko individualni plan rada sa korisnikom/com ne navodi drugačije.⁷⁰ U skladu sa rokovima utvrđenim individualnim planom rada sa korisnikom/com, I MI Boke **izvještava centar za socijalni rad o korisniku/ci**.⁷¹ I MI Boke krajem svakog mjeseca za tekući mjesec **podnosi** centru za socijalni rad **zahtjev za isplatu naknade** za pruženu uslugu personalne asistencije, uz koji dostavlja izvještaj o korisniku/ci i/ili list praćenja. I MI Boke najmanje jednom godišnje sprovodi evaluaciju kvaliteta pruženih usluga, koja uključuje ispitivanje korisnika/ce i saradnika/ce.⁷²

I MI Boke **vodi dokumentaciju i evidencije** u vezi sa pružanjem usluge personalne asistencije.⁷³ 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.

66 Vidjeti potpoglavlje 4.2;

67 Član 42 i član 53 Pravilnika o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centra za socijalni rad, ("Službeni list Crne Gore", br. 58/13 od 20.12.2013, 30/15 od 12.06.2015, 17/16 od 11.03.2016, 43/19 od 31.07.2019);

68 *Ibid*, član 52 stav 2;

69 Član 37 Pravilnika;

70 *Ibid*, član 38;

71 *Ibid*, član 39;

72 *Ibid*, član 40;

73 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;
- ❖ **Izveštava Centar** za socijalni rad o pruženoj usluzi personalne asistencije;
- ❖ **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 i 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 personalne asistencije;
- ❖ **Učestvuje u planiranju i sprovođenju aktivnosti promocije** usluge personalne asistencije i informisanja šire javnosti o mogućnostima pružanja i korišćenja 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.);
- ❖ **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 personalne asistencije I MI Boke ubrajaju se: **poslovni/a sekretar/ka, finansijski/a menadžer/ka, program menadžer/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 druge mjesno nadležne biroe rada i njihove 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 personalne asistencije 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 **personalni/a asistent/kinja** je osoba koja je zaposlena/angažovana na direktnom pružanju personalne asistencije konkretnom korisniku/ci. Zadatke personalnog asistenta/kinje 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 personalne asistencije, a **koju organizuje I MI Boke**.

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

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

Saradnik/ca je dužan/na **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** u saradnji **sa korisnikom/com**. Saradnik/ca sa korisnikom/com ostvaruje odnos **zaposleni-poslodavac**, što znači da **korisnik/ca upravlja uslugom i radom saradnika/ce**.

7.2.6. Uloga korisnika/ce

Korisnik/ca usluge personalne asistencije je OSI koja ostvaruje **pravo na ličnu invalidninu ili dodatak za njegu i pomoć, i koja je zaposlena, ili uključena u sistem obrazovanja** (uključujući i obrazovne programe u okviru cjeloživotnog učenja).⁷⁴ Ipak, **korisnici/e ove usluge mogu biti i OSI** koje ne ispunjavaju navedene uslove, ako im je **usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika ova usluga neophodna**.⁷⁵ Korisnik/ca uslugu može koristiti na osnovu neposrednog **ugovora s I MI Boke** o korišćenju usluge, ako u potpunosti učestvuje u pokriću troškova usluge,⁷⁶ 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 personalne asistencije, kao i tok njegovog korišćenja.⁷⁷ Prilikom korišćenja usluge personalne asistencije kod I MI Boke, korisnik/ca usluge **potpisuje izjavu** da je saglasan/na da centar za socijalni rad i/ili I MI Boke mogu da izvrše uvid u sve podatke od značaja za pružanje ove usluge u skladu sa propisima kojima se uređuje socijalna i dječja zaštita i zaštita podataka o ličnosti.⁷⁸ Korisnik/ca je dužan/na **da centru za socijalni rad i/ili I MI Boke prijavi** svaku promjenu koja može uticati na obim njegovih/njenih potreba i korišćenje usluge personalne asistencije, **u roku od 15 dana** od dana saznanja o **nastaloj promjeni**.⁷⁹

74 Član 3 stav 5 Pravilnika;

75 *Ibid*, član 3 stav 6;

76 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);

77 *Ibid*, član 86;

78 Član 4 Pravilnika;

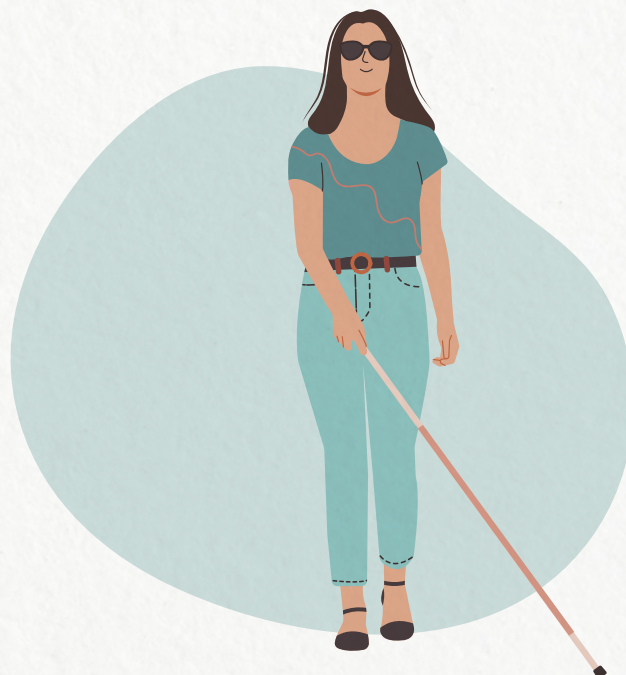
79 Član 84 stav 3 Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti ("Službeni list Crne Gore", br. 27/13 od 11.06.2013, 01/15 od 05.01.2015, 42/15 od 29.07.2015, 47/15 od 18.08.2015, 56/16 od 23.08.2016, 66/16 od 20.10.2016, 01/17 od 09.01.2017, 31/17 od 12.05.2017, 42/17 od 30.06.2017, 50/17 od 31.07.2017, 059/21 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 **aktivno učestvovati u izradi** individualnog plana rada sa korisnikom/com kod I MI Boke, kao i individualnog plana usluga u centru za socijalni rad. Korisnik/ca je dužan/na **učestvovati u ponovnom pregledu** te u eventualnoj izmjeni individualnog plana usluga i individualnog plana rada sa korisnikom/com, kao i u **evaluaciji kvaliteta pruženih usluga** koju sprovodi I MI Boke.

Korisnik/ca mora, prije početka korišćenja usluge, **proći edukaciju** o usluzi personalne asistencije, 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 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.

Korisnik/ca ove usluge nije samo njen pasivni primalac, već je izuzetno aktivan/na u kreiranju same usluge, na način da ima trostruku ulogu – on/a je **poslodavac, trener/ica i menadžer/ka svom personalnom/oj asistentu/kinji**. Navedeno korisnik/ca može da obavlja uz podršku stručnog/e radnika/ce 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.

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



8. TROŠKOVI USLUGE

I MI Boke utvrđuje Cjenovnik usluga koje pruža, uključujući i cijenu usluge personalne asistencije⁸⁰. **Cjenovnik usluga objavljuje se na internet stranici I MI Boke.**

Troškovi usluge personalne asistencije 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**⁸¹, 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 personalne asistencije, u ovom slučaju, I MI Boke obračunava na osnovu Rješenja Ministarstva rada i socijalnog staranja o utvrđivanju cijene usluge personalne asistencije.

I MI Boke zadržava pravo da, i u slučaju neposrednog ugovaranja sa korisnikom/com i u slučaju pružanja usluge personalne asistencije 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.



⁸⁰ *Ibid.*, član 157 stav 4;

⁸¹ *Ibid.*, član 85 stav 1;



PRILOG I:

ALATI ZA PROCJENU POTREBA KORISNIKA/CA ZA USLUGOM

SAMOPROCJENA POTREBA ZA PERSONALNOM ASISTENCIJOM

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 personalna asistencija. 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 personalna asistencija, to će **lakše biti da iskomunicirate te potrebe** s personalnim/om asistentom/kinjom. Vrijeme potrošeno u ovom trenutku će se isplatiti u budućnosti.

Procijenite koliko kontrole imate nad sljedećim poljima bez personalnog/e asistenta/kinje, kao i koliko asistencije Vam je potrebno: **minimalna, osrednja** ili **intenzivna** asistencija. **Možda ćete morati da revidirate Vaša očekivanja** sa nivoom stručnosti personalnog/e asistenta/kinje ili brojem sati asistencije koji imate na raspolaganju. Možete razmotriti **štampanje liste za provjeru** i postaviti je tamo gdje personalni/a asistent/kinja 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 personalnog/u asistenta/kinju, tako da Vam mogu **koristiti za obuku** nekog/e novog/e personalnog/e asistenta/kinje.

PREGLED OŠTEĆENJA I OBOLJENJA

Opišite Vaše oštećenje ukratko. Dajte kratku medicinsku istoriju sa sadašnjim medicinskim informacijama koje su potrebne personalnom/j asistentu/kinji 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 personalnog/u asistenta/kinju 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 personalni/a asistent/kinja 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 personalni/a asistent/kinja može da pomogne u praćenju i uzimanju lijekova ili medicinskih suplemenata.

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 personalni/a asistent/kinja može pružiti podršku u programu vježbi.

IZDRŽLJIVOST

Da li Vaša invalidnost izaziva brzo zamaranje? Da li Vam Vaš/a personalni/a asistent/kinja može pomoći u aktivnostima koje Vas zamaraju, kako biste imali više energije da se pozabavite važnijim aktivnostima? Opišite načine na koje personalni/a asistent/kinja može da Vam pomogne u pitanjima izdržljivosti.

SNAGA/KOORDINACIJA

Da li imate ograničenu snagu kada držite objekte? Da li bi povećalo vašu sigurnost i efikasnost ako biste imali personalnog/u asistenta/kinju da odradi poslove koji zahtijevaju dobru oko-ruka koordinaciju? Da li Vam je potrebna personalna asistencija da dohvatite površine koje su ispod ili iznad određene visine? Opišite načine na koje personalni/a asistent/kinja može da Vam asistira u zadacima koji zahtijevaju snagu i koordinaciju.

MEMORIJA

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

MENTALNO ZDRAVLJE

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

LIČNE POTREBE

OBLAČENJE

Za koje djelove Vašeg tijela Vam je potrebna personalna 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 personalni/a asistent/kinja 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 personalna asistencija u serviranju hrane ili korišćenju posuđa? Koliko obroka dnevno imate? Opišite načine na koje vam personalni/a asistent/kinja može pružiti asistenciju u jelu.

NJEGA KOSE I TIJELA

Da li možete sami češljati i prati kosu? Da li Vam je potrebna personalna 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 personalni/a asistent/kinja 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 personalni/a asistent/kinja može da Vam pruži podršku u vezi sa fiziološkim potrebama.

KUPANJE

Da li Vam je potrebna personalna 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 personalni/a asistent/kinja 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 personalni/a asistent/kinja može podesiti i/ili je održavati? Opišite opremu koju koristite i na koji način Vam personalni/a asistent/kinja može pružiti podršku sa tom opremom.

TRANSFERI

Da li možete preći sa jedne površine na drugu (krevet/kolica/stolica/pod...) bez personalne asistencije? Da li Vam je potrebna personalna asistencija pri prelasku sa i na krevet/kolica i dr.? Da li koristite specijalnu opremu ili zahtjevate personalnu asistenciju za ulazak i izlazak iz automobila? Opišite načine na koje Vam personalni/a asistent/kinja može pomoći pri transferima.

ASISTENCIJA U MOBILNOSTI

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

KUĆNE POTREBE

KUĆNI POSLOVI

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

ČIŠĆENJE STAMBENOG PROSTORA

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

KUVANJE/KUHINJA

Da li možete kuvati na šporetu ili koristiti mikrotalasnu pećnicu? Da li možete ugrijati već pripremljenu hranu? Da li treba da su Vam pripremljeni obroci na dohvat ruke? Da li možete prati posuđe i koje? Opišite načine na koje Vam personalni/a asistent/kinja može pomoći u kuvanju i/ili čišćenju kuhinje.

GRIJANJE STAMBENOG PROSTORA

Da li Vam je potrebna personalna 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 personalna asistencija u pokretanju i održavanju grijanja? Da li Vam je potrebna personalna asistencija u čišćenju peći, iznošenju pepela? Postoji li još nešto u vezi sa grijanjem stambenog prostora za šta Vam je potrebna personalna asistencija?

ODRŽAVANJE STAMBENOG PROSTORA

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

KUĆNI LJUBIMCI

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

SOCIJALNE POTREBE

KOMUNIKACIJA I INFORMISANOST

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

PREVOZ I PUTOVANJE

Da li Vam je potreban/na personalni/a asistent/kinja da Vam omogući/pruži prevoz do posla, škole, prodavnice, društvenih dešavanja, na pregled kod doktora? Koliko često Vam je potreban prevoz? Da li biste željeli da personalni/a asistent/kinja koristi svoj automobil ili Vaš? Opišite kako biste koristili usluge prevoza. Da li, koliko često i gdje idete na putovanja van grada ili zemlje? Koliko ta putovanja traju i da li Vam je potreban/na personalni/a asistent/kinja da Vam pruži podršku tokom njih?

DRUŠTVENE AKTIVNOSTI

Da li imate nekih aktivnosti u zajednici koje mogu zahtijevati personalnu asistenciju? Nabrojite sve društvene ili aktivnosti u zajednici koje možete imati, uključite rekreaciju, šetnju, izlaske, posjete, druženje, vjerske obrede, medicinske preglede i slično. Opišite način na koji Vam Vaš/a personalni/a asistent/kinja može pružiti podršku.

ADMINISTRACIJA

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

POSAO/OBUKA

Da li zahtjevate personalnog/u asistenta/kinju na poslu (spremanje za posao, namještanje računara, mašina i druge opreme, pomoć pri sastancima, i dr...). Opišite usluge koje Vam personalni/a asistent/kinja može pružiti u vezi sa poslom.

OSTALE AKTIVNOSTI

Opišite bilo koju koju drugu aktivnost gdje Vam personalni/a asistent/kinja 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 personalni/a asistent/kinja zna?

LIČNOST/OSOBINE PERSONALNOG/E ASISTENTA/KINJE

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

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

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

POTREBE ZA PERSONALNOM ASISTENCIJOM I DOSTUPNA PODRŠKA

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

Pospremanje poslije jela:						
Doručak						
Ručak						
Večera						
Čišćenje:						
Spavaća soba						
Kupatilo						
Kuhinja						
Dnevna soba						
Podovi						
Prašina						
Prozori						
Dvorište						
Grijanje:						
Donošenje ogrjeva						
Pokretanje i održavanje grijanja						
Čišćenje peći i iznošenje pepela						
Održavanje domaćinstva:						
Zamjena sijalica, osigurača, baterija						
Ugovaranje dolaska majstora						
Doček i ispraćaj majstora						
Kućni ljubimci i asistivne životinje						
Ostalo						
SOCIJALNE POTREBE						
Komunikacija i informisanost:						
Pomoć pri komunikaciji						
Primanje i slanje pošte						
Nabavka i čitanje štampe i knjiga						
Korišćenje mobilnog telefona						
Vožnja/mobilnost						
Društvene aktivnosti:						
Rekreacija (zabava)						
Šetnja						
Druženje						
Vjerski obredi						
Medicinski pregledi						
Administracija:						
Plaćanje računa						
Bankarski poslovi						
Papirologija						
Rukovanje novcem						
Škola/posao:						
Pomoć pri korišćenju računara/pisanju						
Odlasci i vraćanja iz škole/sa posla						
Ostalo						

RADNI ZADACI PERSONALNOG/E ASISTENTA/KINJE

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 personalni/a asistent/kinja.

Oblast usluge	Tip	Koliko često	Raspored	Koliko dugo	Komentar
Oblačenje	Oblačenje u ležećem položaju, pomoć kod patenata, itd.	Dvapat dnevno	8 - 9h	20 minuta svaki	Minimalna pomoć potrebna
Fiziološke potrebe	Odlazak u toalet, pomoć pri sjedanju na šolju	6/7 x dnevno	Po potrebi	Po potrebi	Priprema Pridržavanje Čišćenje
Kupanje	Planiranje, korištenje adekvatnih supstanci i sušenje	1 – 2 x dnevno	Ujutro i/ili uveče	30 minuta	Priprema Kupanje Sušenje Oblačenje
Pranje zuba	Priprema za obavljanje, priprema četkice i paste, obavljanje radnje, vraćanje na staro mjesto	1-3 x dnevno	Nakon svakog jela	2 – 5 minuta	
Češljanje	Priprema četke ili češlja, obavljanje radnje pažljivo, čišćenje alata nakon	1-5 x dnevno	Prema potreba- ma korisnika/ ce	5 minuta	
Pranje ruku	Priprema sapuna i peškira, obavljanje radnje	Više puta dnevno	Prije svakog jela, nakon svakog odlaska u toalet, nakon vraćanja kući iz šetnje	2 minuta	
Čišćenje ušiju	Priprema štapića za uši i obavljanje čišćenja	2-3 x sedmično	Po potrebi, nakon kupanja ili umivanja	1-2 minuta	
Umivanje	Priprema sapuna i peškira, obavljanje radnje	1-3 x dnevno	Nakon svakog spavanja	2 minuta	
Brijanje	Priprema materijala, priprema kože -nanošenje kreme nakon i posle brijanja	2-3 x sedmično	Prema potreba- ma korisnika/ ce	10 minuta	
Šminkanje	Priprema materijala, priprema lica	Po potrebi	Prema potreba- ma korisnika/ ce	Po potrebi	
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	Prema potrebama korisnika/ce	
Šišanje	Organizovanje termina, odvođenje na termin, vraćanje kući	4 – 6 x godišnje	U dogovoru sa korisnikom/com	U dogovoru sa korisnikom/com	Pomoć frizeru prilikom pridržavanja korisnika/ce
					Pomoć korisniku/ci do frizerske stolice ili drugih frizerskih stolica
Davanje lijekova	Pružanje medicinskih usluga	Po potrebi	Po potrebi	Prema receptu	Prema potrebama korisnika/ce
Vježbe	Pokreti: noge i ruke, leđa i vrat	3 x dnevno	Prije svakog jela	15 minuta svaki	
Šetnja	Planiranje i odlasci u šetnju	1 x dnevno	Po potrebi	30 minuta – 1h dnevno	U dogovoru sa korisnikom/com
Spavanje	Priprema za spavanje, presvlačenje u spavaću garderobu, smještanje u udoban položaj i pokrivanje	1 – 2 x dnevno	Svaki dan	20 minuta svaki	Minimalna pomoć potrebna
Druženja	Planiranje prevoza, lokacije, novca i mogućnosti korisnika/ce	Po potrebi	Po potrebi	Po potrebi	Odvoženje do željene lokacije
					Pomoć pri komunikaciji, distanciranost takva da se omogući korisniku/ci da se osjeća prikladno, bez uzurpiranja privatnosti
Obroci	Planiranje menija, priprema svega	3 x dnevno	8h ujutro, podne i 18h uveče	30 minuta svaki	Priprema
					Posluživanje
					Čišćenje
Čišćenje prostora	Vođenje računa o higijeni prostora gdje korisnik/ca živi	Po potrebi	1 – 3 x sedmično	30 minuta – 2h	Čišćenje i ribanje podova
					Čišćenje prozora
					Čišćenje prašine
Rad korisnika/ce	Asistencija u radu	Po potrebi	Po potrebi	2h	Priprema opreme
					Pomoć pri orijentaciji
Kretanje / mobilnost	Guranje kolica, pridržavanje ukoliko korisnik/ca koristi štake ili hodalicu	Po potrebi	Po potrebi	Po potrebi	Transfer do kolica
					Prinošenje kolica ili pomagala za kretanje: štake ili hodalicu

PROCJENA STRUČNOG/E RADNIKA/CE

PROCJENA POTREBA, RIZIKA I STANJA KORISNIKA/CA U VEZI S USLUGOM PERSONALNE ASISTENCIJE

Sprovođenje procjene 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 personalne asistencije, 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, na poslu, u lokalnoj zajednici i dr.

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 u slučaju potrebe?
- ❖ Može li korisnik/ca računati na podršku i pomoć **komšija/inica** ili članova/ica **šire porodice**?
- ❖ Može li korisnik/ca 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 personalne asistencije 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 personalne asistencije, koje dobijate od I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
9. U kojoj mjeri ste zadovoljni tačnošću dolaska personalnog/e asistenta/kinje na posao (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
10. U kojoj mjeri ste zadovoljni saradnjom sa personalnim/om asistentom/kinjom (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
11. U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom rada i podrškom koju Vam pruža personalni/a asistent/kinja (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
12. U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom koju Vam pruža I MI Boke u korišćenju usluge personalne asistencije (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
13. Da li ste tražili podršku I MI Boke u korišćenju usluge personalne asistencije, 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 personalne asistencije 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 personalne asistencije 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 personalne asistencije, molimo Vas napisite ovdje.
22. Ukoliko želite da detaljnije objasnite neki/e od Vaših prethodnih odgovora, molimo Vas napisite ovdje.
23. Ukoliko želite da kažete nešto što nije obuhvaćeno prethodnim pitanjima, molimo Vas napisite ovdje.

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA PERSONALNOG/E ASISTENTA/KINJE

1. U kojem gradu živite?
2. Koji je Vaš pol?
 - d) Muško
 - e) Žensko
 - f) Ne želim da se izjasnim
3. Koliko imate godina?
 - f) 18-24
 - g) 25-30
 - h) 31-45
 - i) 46-65
 - j) Preko 65
4. Koji invaliditet ima osoba s invaliditetom kojoj ste personalni/a asistent/kinja? 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. U kojoj mjeri ste zadovoljni ostvarivanjem prava iz radnog odnosa/angažmana u okviru usluge personalne asistencije I MI Boke (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
6. U kojoj mjeri ste zadovoljni tačnošću i sveobuhvatnošću informacija o pružanju usluge personalne asistencije i uspostavljanjem adekvatnog odnosa sa korisnikom/com, 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 korisnika/ce (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
9. U kojoj mjeri ste zadovoljni obukom i instrukcijama u radu koje Vam pruža korisnik/ca (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?

10. U kojoj mjeri ste zadovoljni saradnjom sa korisnikom/com (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
11. U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom koju Vam pruža I MI Boke u adekvatnom pružanju usluge personalne asistencije (1 je najniža, a 5 je najviša ocjena)?
12. Da li smatrate da su procedure izvještavanja prema I MI Boke opterećujuće?
- a) Da
 - b) Ne
 - c) Ne znam
13. Šta bi Vam olakšalo izvještavanje prema I MI Boke?
14. Da li postoji neki aspekt Vašeg posla kojim niste zadovoljni?
- a) Da
 - b) Ne
 - c) Ne znam
15. Ukratko opišite kojim aspektom Vašeg posla niste zadovoljni i kako se on može poboljšati.
16. Ukoliko imate neku sugestiju za unaprjeđenje usluge personalne asistencije, molimo Vas napisite ovdje.
17. Ukoliko želite da detaljnije objasnite neki/e od Vaših prethodnih odgovora, molimo Vas napisite ovdje.
18. Ukoliko želite da kažete nešto što nije obuhvaćeno prethodnim pitanjima, molimo Vas napisite 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;
- ❖ Milica Novković Ružičić, *Rečnik invalidnosti*; Centar živeti uspravno i Novosadsko udruženje studenata sa hendikepom, Novi Sad 2003;
- ❖ 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);
- ❖ Ministarstvo rada i socijalnog staranja, *Registar licenciranih pružalaca usluga socijalne i dječje zaštite*, 2023;
- ❖ 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;
- ❖ Ustav Crne Gore („Sl. list CG“, br. 1/2007 i 38/2013);
- ❖ 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.



