

Na temelju članka 26. i članka 133. Zakon o radu (NN 93/14, 127/17, 98/19, 151/22), članka 7. i članka 51. Zakon o zaštiti na radu (NN 71/14, 118/14, 94/18, 96/18), te internih akata Društva, nakon provedenog savjetovanja s Radničkim vijećem, koje je galo pozitivno i jednoglasno mišljenje na sjednici održanoj 3. ožujka 2026. godine, radi osiguravanja transparentnog, pravednog i učinkovitog postupanja u slučaju prigovora i konfliktnih situacija te zaštite dostojanstva korisnika i osobnog asistenta, poslodavac **AsistentOS d.o.o.**, Osijek, Sljemenska ulica 112, OIB: 14927334754, kojeg zastupa direktorica Danijela Balažić (dalje u tekstu: *Poslodavac ili Pružatelj usluge*), dana 3.3.2026. godine donosi

PRAVILNIK

o postupanju u slučaju prigovora, konfliktnih situacija i raskida suradnje

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1. (Svrha pravilnika)

Ovim Pravilnikom uređuje se način podnošenja, obrade i rješavanja prigovora te postupanja u konfliktnim situacijama koje se mogu pojaviti između korisnika usluge i osobnog asistenta.

Cilj Pravilnika je:

1. osigurati **transparentan i pravedan postupak** rješavanja prigovora i sukoba;
2. zaštititi **dostojanstvo, sigurnost i prava** korisnika usluge i osobnog asistenta;
3. definirati postupke u slučaju **zlouporabe prava ili ozbiljnih povreda obveza** od strane korisnika ili asistenta;
4. jasno utvrditi **odgovornosti i hijerarhiju** između Pružatelja usluge/Poslodavca, korisnika i asistenta;
5. osigurati **kontinuitet pružanja usluge** osobne asistencije, uključujući pravne i organizacijske mjere u slučaju nemogućnosti nastavka suradnje ili prestanka radnog odnosa.

Pravilnik je namijenjen svim korisnicima usluge osobne asistencije i svim zaposlenim osobnim asistentima, te služi kao **smjernica za dosljedno, zakonito i etički prihvatljivo postupanje** u svakodnevnom radu.

Članak 2. (Primjena i značenje pojmova)

Ovaj Pravilnik primjenjuje se na sve korisnike usluge osobne asistencije kojima trgovačko društvo AsistentOS d.o.o. pruža uslugu osobne asistencije te na sve radnike zaposlene na radnom mjestu osobnog asistenta temeljem ugovora o radu sklopljenog s društvom AsistentOS d.o.o.

U odnosu na korisnika usluge, AsistentOS d.o.o. nastupa u svojstvu pružatelja usluge osobne asistencije, sukladno važećim propisima i rješenjima nadležnih tijela.

U odnosu na osobnog asistenta, AsistentOS d.o.o. nastupa u svojstvu poslodavca, s pravima i obvezama koje proizlaze iz radnog odnosa i važećih propisa iz područja radnog prava.

Odredbe ovog Pravilnika primjenjuju se na sve međusobne odnose između pružatelja usluge, korisnika i osobnih asistenata, u dijelu koji se odnosi na postupanje u slučaju prigovora, konfliktnih situacija i prestanka suradnje.

II. TEMELJNA NAČELA

Članak 3. (Načelo dostojanstva i samostalnosti)

Usluga osobne asistencije temelji se na poštivanju dostojanstva, autonomije i prava korisnika na samostalno odlučivanje o vlastitom životu, sukladno važećim propisima.

Osobna asistencija pruža se na način koji osnažuje korisnika, uvažava njegove potrebe, navike i životne izbore te mu omogućuje što neovisnije sudjelovanje u svakodnevnom životu i zajednici.

U provedbi usluge zabranjeno je svako postupanje koje bi dovelo do ponižavanja, omalovažavanja ili ograničavanja prava korisnika izvan zakonom propisanih okvira.

Članak 4. (Upravljanje radom asistenta)

Korisnik ima pravo i obavezu organizirati i usmjeravati svakodnevni rad asistenta u okviru ugovorenih, zakonom propisanih i etički prihvatljivih poslova.

U iznimnim situacijama kada korisnik zbog težeg oblika invaliditeta nije u mogućnosti samostalno komunicirati i davati upute, asistentom može upravljati isključivo jedna punoljetna osoba koju je Pružatelj usluge prethodno pisanim putem ovlastio za tu svrhu.

Ovlaštena osoba postupa u interesu korisnika i u okviru prava koja pripadaju korisniku usluge.

Članak 5. (Status osobnog asistenta)

AsistentOS d.o.o. je isključivi poslodavac osobnog asistenta.

Konačne odluke o zapošljavanju, zamjeni asistenta ili raskidu ugovora o radu donosi Poslodavac, u skladu sa Zakonom o radu, Zakonom o osobnoj asistenciji, odredbama ovog Pravilnika i drugih akata Poslodavca.

Asistent u svom radu surađuje s korisnikom u okviru zakonom i ugovorom propisanih poslova, ali svaka odluka koja utječe na radni odnos ili status asistenta isključivo pripada Poslodavcu.

Ova odredba osigurava jasnoću odgovornosti i sprječava moguće nesporazume u hijerarhiji upravljanja osobnom asistencijom.

III. OBVEZE ASISTENTA

Članak 6. (Zakonski propisani poslovi)

Asistent je dužan u svakom trenutku obavljati poslove propisane Zakonom o osobnoj asistenciji i drugim važećim propisima, osobito pružanje djelomične ili potpune fizičke pomoći korisniku, sukladno njegovim trenutnim, povećanim ili promijenjenim potrebama.

Pomoć iz stavka 1. ovoga članka može uključivati potpunu fizičku asistenciju, uključujući podizanje, pridržavanje i transfer korisnika, uz primjenu dostupnih pomagala i u skladu s propisima o zaštiti na radu.

Rad osobnog asistenta najčešće obuhvaća:

1. Pomoć pri osobnoj higijeni, uključujući:
 - pomoć pri kupanju ili tuširanju
 - pomoć pri održavanju osobne higijene
 - pomoć pri korištenju toaleta
 - pomoć pri oblačenju i svlačenju
 - pomoć pri održavanju oralne higijene
 - pomoć pri njezi kože, kose i noktiju
2. Pomoć pri hranjenju i unosu tekućine, uključujući:
 - pripremu obroka za korisnika
 - pomoć pri konzumaciji hrane i pića
 - hranjenje korisnika kada je to potrebno
3. Pomoć pri mobilnosti i kretanju, uključujući:
 - pomoć pri ustajanju i lijeganju
 - pomoć pri transferu (krevet–kolica–stolica–automobil i sl.)
 - pratnju pri izlascima iz kuće
 - pomoć pri kretanju unutar i izvan doma
4. Pomoć u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti, uključujući:
 - kupovinu namirnica i potrepština za korisnika
 - pomoć pri održavanju urednosti prostora koji neposredno koristi korisnik
 - organizaciju i pratnju pri odlasku liječniku, u institucije i druge ustanove
 - pomoć pri komunikaciji s trećim osobama kada je to potrebno
5. Pomoć u izvanrednim ili promijenjenim okolnostima, uključujući:
 - povećane potrebe zbog pogoršanja zdravstvenog stanja
 - privremeno smanjenu pokretljivost
 - oporavak nakon bolesti ili zahvata
 - druge situacije u kojima se opseg pomoći privremeno poveća u okviru zakonom propisanih poslova
6. Poštivanje privatnosti i sigurnosti korisnika

Asistent je dužan čuvati povjerljivost svih osobnih, zdravstvenih i drugih podataka do kojih dođe tijekom rada, sukladno zakonu i propisima o zaštiti osobnih podataka.

Ne smije iznositi informacije o korisniku trećim osobama niti objavljivati podatke, fotografije ili druge sadržaje bez zakonite osnove ili izričite suglasnosti kada je ista potrebna.

Asistent ne smije napustiti korisnika u situaciji u kojoj bi time korisnik mogao biti zdravstveno ili životno ugrožen, osim u slučaju neposredne ugroze vlastite sigurnosti ili sigurnosti drugih osoba, o čemu je dužan bez odgode obavijestiti Poslodavca i, prema potrebi, nadležne službe (112).

Postupanje suprotno odredbama ovoga članka može predstavljati tešku povredu obveza iz radnog odnosa, ovisno o okolnostima konkretnog slučaja.

Interni dogovor između asistenta i korisnika o prilagodbi načina obavljanja poslova ne može isključiti niti ograničiti zakonom propisane obveze asistenta.

Članak 7. (Standard profesionalnog odijevanja i izgleda)

Osobni asistent dužan je tijekom obavljanja poslova osobne asistencije biti odjeven i uredan na način koji je primjeren profesionalnom radu u privatnom domu korisnika, u javnim ustanovama i na službenim okupljanjima vezanim uz pružanje usluge.

Odijevanje mora biti čisto, uredno i nenametljivo te ne smije biti provokativno, neprimjereno ili takvo da narušava profesionalni odnos s korisnikom ili članovima njegove obitelji.

Neprimjerenim odijevanjem osobito se smatra:

- nošenje izrazito kratkih suknji ili hlača koje ne osiguravaju primjereno pokrivanje tijela pri saginjanju ili transferu korisnika
- duboki dekoltei ili odjeća koja naglašeno otkriva prsa
- prozirna ili izrazito pripijena odjeća koja ističe intimne dijelove tijela
- odjeća s neprimjerenim, uvredljivim ili sugestivnim natpisima ili simbolima
- dolazak na posao u neurednom, zapuštenom ili higijenski neprihvatljivom stanju

Ova odredba jednako se primjenjuje na muške asistente i ženske asistentice.

Poslodavac može usmeno ili pisano upozoriti asistenta na neprimjereno odijevanje te, u slučaju ponavljanja, poduzeti mjere sukladno propisima o radu i internim aktima Poslodavca.

Članak 8. (Odbijanje rada)

Ukoliko asistent ne može ili ne želi izvršavati poslove propisane Zakonom o osobnoj asistenciji i opisom posla, Poslodavac će s njim pokušati riješiti situaciju sporazumnim raskidom ugovora o radu.

Ako asistent ne prihvati sporazumni raskid, Poslodavac ima pravo pokrenuti postupak redovitog ili izvanrednog otkaza u skladu sa Zakonom o radu, uz prethodno obavještanje asistenta i poštivanje svih zakonom propisanih procedura.

Ova odredba osigurava kontinuitet pružanja usluge korisniku i jasno definira pravni okvir postupanja u situacijama kada se zakonski propisani poslovi ne izvršavaju.

IV. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

Članak 9. (Pravo na kvalitetnu uslugu)

Korisnik ima pravo na profesionalno, savjesno i pravodobno izvršavanje usluge osobne asistencije u okviru ugovorenih, zakonom propisanih i etički prihvatljivih poslova.

Cilj usluge je omogućiti korisniku da što dulje i samostalnije živi u vlastitom domu, uz očuvanje dostojanstva, privatnosti i osobne autonomije, te sprječavanje nepotrebne institucionalizacije.

Usluga osobne asistencije pruža se na način koji podržava svakodnevne aktivnosti korisnika, osnažuje njegovu samostalnost i prilagođava se promjenjivim potrebama, pri čemu se poštuju sve važeće zakonske norme i etički standardi struke.

Korisnik ima pravo očekivati da će asistent postupati pažljivo, obzirno i u skladu s najboljim praksama profesionalne skrbi, kako bi se osigurala kvaliteta života i sigurnost u vlastitom domu.

Članak 10. (Granice zahtjeva)

Korisnik ne može zahtijevati od asistenta:

- **obavljanje poslova koji nisu dio osobne asistencije**, kao što su primjerice:
 - generalno čišćenje stana ili kuće koje nije povezano s neposrednim potrebama korisnika
 - adaptacijski ili građevinski radovi (bojanje zidova, popravci instalacija i sl.)

- vođenje poslovnih aktivnosti korisnika (administracija obrta, vođenje tvrtke, dostava robe i sl.)
 - čuvanje kućnih ljubimaca ako to nije izravno povezano s potrebama korisnika
 - rukovanje strojevima i alatima
 - obavljanje privatnih usluga koje nisu obuhvaćene pravom na osobnu asistenciju
- **nezakonite radnje**, kao što su primjerice:
 - potpisivanje dokumenata u ime korisnika bez zakonske ovlasti
 - podizanje novca ili raspolaganje financijskim sredstvima bez odgovarajuće punomoći
 - davanje lažnih izjava ili prikrivanje činjenica pred nadležnim tijelima
 - sudjelovanje u radnjama koje predstavljaju prekršaj ili kazneno djelo
 - **rad za članove obitelji koji nije neposredno vezan uz potrebe korisnika**, kao što su primjerice:
 - čuvanje djece ili unučadi korisnika
 - pomoć u kućanstvu drugih članova obitelji
 - obavljanje kupovine ili osobnih obveza članova obitelji koje nisu povezane s korisnikom
 - njega ili asistencija drugim osobama u kućanstvu
 - **radnje koje ugrožavaju sigurnost ili dostojanstvo asistenta**, kao što su primjerice:
 - zahtjevi koji uključuju fizički opasne aktivnosti bez odgovarajućih uvjeta ili pomagala
 - izlaganje asistenta nasilnom ili nesigurnom okruženju
 - vrijeđanje, ponižavanje, omalovažavanje ili diskriminatorno ponašanje
 - zahtjevi koji prelaze profesionalne granice i uključuju neprimjerene osobne ili intimne situacije

U slučaju pojave bilo koje od navedenih ili sličnih situacija, Pružatelj usluge će prethodno pokušati riješiti razmirice putem razgovora, upozorenja i medijacije.

Ukoliko takve mjere ne dovedu do otklanjanja nepravilnosti ili ako je riječ o osobito teškoj povredi, Pružatelj usluge će o navedenom obavijestiti nadležni Hrvatski zavod za socijalni rad.

U tom slučaju Pružatelj usluge može:

- zatražiti preispitivanje odluke o priznavanju prava na uslugu osobne asistencije,
- zatražiti nadzor ili mišljenje nadležnog područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad,
- podnijeti zahtjev da se korisniku odredi drugi pružatelj usluge osobne asistencije.

O poduzetim radnjama korisnik će biti pisanim putem obaviješten.

V. PRIGOVORI I KONFLIKTNE SITUACIJE

Članak 11. (Podnošenje prigovora)

Korisnik ili asistent mogu usmeno iznijeti nezadovoljstvo ili primjedbu, ali se u postupku službenog rješavanja uzima u obzir isključivo pisani prigovor.

Pisani prigovor podnosi se voditeljici usluge.

Prigovor može biti dostavljen:

- u pisanom obliku (potpisani dokument s navedenim datumom)
- elektroničkom poštom s adrese koja se uobičajeno koristi u komunikaciji između podnositelja i Poslodavca/Pružatelja usluge

Članak 12. (Postupak rješavanja)

Po zaprimanju pisanog prigovora, voditeljica usluge i Poslodavac/Pružatelj usluge provode postupak koji uključuje:

1. **Razgovor s uključenim stranama uz vođenje zapisnika** – u roku od **3 radna dana** od primitka prigovora.
2. **Utvrđivanje relevantnih činjenica** – u roku od **5 radnih dana** od primitka prigovora.
3. **Pokušaj smirivanja i medijacije** – u roku od **7 radnih dana** od primitka prigovora.
4. **Donošenje obrazložene odluke** – u roku od **8 radnih dana** od primitka prigovora, pri čemu odluka mora biti pismeno dostavljena svim stranama.

U hitnim ili ozbiljnim situacijama (npr. povreda prava, sigurnosni rizik) voditeljica usluge ili Poslodavac/Pružatelj usluge može skratiti rokove kako bi se odmah zaštitila prava korisnika i osigurala sigurnost.

VI. ZAMJENA ASISTENTA

Članak 13. (Razlozi za zamjenu)

Korisnik može podnijeti pisani zahtjev za zamjenu asistenta u slučaju povrede obveza definiranih ovim Pravilnikom, osobito onih iz Članka 6., koje se odnose na profesionalno i zakonito obavljanje poslova osobne asistencije, poštivanje privatnosti i dostojanstva korisnika te savjesno izvršavanje ugovorenih zadataka.

Odluku o zamjeni asistenta donosi pružatelj usluge nakon provedenog postupka rješavanja prigovora sukladno Članku 10. i Članku 11. ovoga Pravilnika.

VII. RASKID NA ZAHTJEV ASISTENTA

Članak 14. (Postupanje u slučaju prestanka suradnje s korisnikom i utjecaj na radni odnos osobnog asistenta)

Radnik može u svakom trenutku redovito otkazati ugovor o radu sukladno odredbama Zakona o radu, neovisno o postojanju posebnog razloga.

U slučaju teških ili ponavljajućih povreda obveza od strane korisnika, osobito u situacijama:

- kontinuiranog vrijeđanja ili ponižavanja asistenta,
- ozbiljne ugroze sigurnosti,
- nezakonitih zahtjeva,
- trajnog i dokazanog narušavanja profesionalnih odnosa,

Poslodavac će provesti postupak utvrđivanja činjenica sukladno ovom Pravilniku.

Ako se utvrdi da nastavak pružanja usluge nije moguć ili bi predstavljao ozbiljan rizik za dostojanstvo, sigurnost ili zakonitost rada, Poslodavac može donijeti odluku o prestanku pružanja usluge tom korisniku.

U tom slučaju Poslodavac će o utvrđenim okolnostima obavijestiti nadležni Hrvatski zavod za socijalni rad te zahtijevati mjere uključujući promjenu pružatelja usluge korisniku i preispitivanje prava korisnika na uslugu osobne asistencije sukladno propisima.

Ako zbog prestanka pružanja usluge korisniku prestane potreba za radom asistenta, a Poslodavac nema mogućnost rasporeda radnika na druge odgovarajuće poslove, Poslodavac će pokrenuti postupak otkaza ugovora o radu iz organizacijskih razloga sukladno Zakonu o radu, uz poštivanje svih zakonom propisanih prava radnika.

VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 15.


Ovaj Pravilnik dostavljen je svim korisnicima usluge osobne asistencije i osobnim asistentima a objavljuje se i na web stranici poslodavca na poveznici: <https://www.asistentos.com/dokumenti/> te stupa na snagu danom objave.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaju važiti sve ranije interne odredbe i akti Društva koji uređuju pitanja prigovora, konfliktnih situacija i raskida suradnje, ako su u suprotnosti s njegovim odredbama.

Ovaj Pravilnik primjenjuje se na sve postojeće i buduće ugovorne odnose u okviru pružanja usluge osobne asistencije.

Za Poslodavca

Danijela Balažić


AsistentOS d.o.o.
OSIJEK
OIB: 14927334754