



# ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGOM OSOBNE ASISTENCIJE

ISPITIVANJE



Društvo multiple skleroze Zagrebačke županije  
Mihovila Krušlina 6, 10290 Zaprešić  
[www.dmszg-zup.hr](http://www.dmszg-zup.hr)

# ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGOM OSOBNE ASISTENCIJE

---

## ISPITIVANJE

Društvo multiple skleroze Zagrebačke županije  
Mihovila Krušlina 6  
10290 Zaprešić  
OIB: 89499771598  
01/6539-529  
[www.dmszg-zup.hr](http://www.dmszg-zup.hr)

Lipanj, 2024.

Ispitivanje provela:  
Tanja Malbaša, mag.art.



Izrada ove publikacije omogućena je financijskom podrškom Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost autora i nužno ne izražava stajalište Nacionalne zaklade.

## UVOD

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

2007. godine Republika Hrvatska ratificirala je i Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom. Konvencija na samom začetku ističe djelovanje društva na život osoba s invaliditetom, promičući socijalni model (Dadić i sur., 2018.).

Nakon Konvencije o pravima osoba s invaliditetom, Republika Hrvatska potpisuje brojne dokumente kojima promiče prava osoba s invaliditetom. Tako prava osoba s invaliditetom nalazimo u nizu zakona, pa tako i u Zakonu o socijalnoj skrbi, Obiteljskom zakonu i drugima. Jedan od recentno usvojenih zakona, a koji daje jedno od temeljnih prava osobama s invaliditetom jest i Zakon o osobnoj asistenciji. Radi se o propisu koji se čekao dugi niz godina i koji su zagovarale brojne udruge koje se bave poboljšanjem kvalitete života osoba s invaliditetom, kao i same osobe s invaliditetom. Mogućnost osobne asistencije za osobe s invaliditetom tako je nakon dugogodišnjeg projektnog financiranja te zagovaranja sustavnijeg rješenja konačno postalo pravno uređeno pitanje.

Rješenjem Grada Zagreba – Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom od 2023. licencirani smo za pružanje usluge osobne asistencije i nalazimo se u Registru pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi.

Prema Zakonu o osobnoj asistenciji koji je stupio na snagu 1. srpnja 2023. (NN 71/2023) pravo na uslugu osobne asistencije koju pruža osobni asistent priznaje se osobi s tjelesnim, intelektualnim ili mentalnim oštećenjem kod koje je utvrđen treći ili četvrti stupanj težine invaliditeta – oštećenja funkcionalnih sposobnosti prema propisima o vještačenju i metodologijama vještačenja, koja je navršila 18 godina te koja ima status osobe s invaliditetom sukladno zakonu kojim se uređuje Registar osoba s invaliditetom.

# *Neovisno življenje ne podrazumijeva da osobe s invaliditetom mogu funkcionirati samostalno, već da u brojnim segmentima života ne trebaju nepotrebno ovisiti o drugima.*

Prema Zakonu o Registru osoba s invaliditetom, u Hrvatskoj ima 16% osoba s invaliditetom u populaciji (Benjak, 2022.). Osim što javne politike izravno utječu na njih, utječu i na njihove obitelji te prijatelje. Time Republika Hrvatska kao socijalna država preuzima odgovornost za poboljšanje kvalitete života povećega broja svojih građana. Trenutni javnopolitički okvir uređuje čitav niz mogućnosti za osobe s invaliditetom, no još uvijek postoji prostor za poboljšanje njihova položaja u društvu.

Slično se događa i sa uslugom osobne asistencije. Nakon dugogodišnjeg zagovaranja udruga koje se bave zagovaranjem prava osoba s invaliditetom, usluga je osobne asistencije regulirana u hrvatskom pravnom poretku. Ista je napravljena polazeći od temelja socijalnoga modela kojim se društvo prepoznaje kao jedan od ključnih dionika koji ima veliki utjecaj na život osoba s invaliditetom. Prepoznaje se da osobe s invaliditetom nisu samo one koje imaju objektivna oštećenja, već one koje uz djelovanje društva trebaju postati i sastavni dio istoga.

Zakon o osobnoj asistenciji tako donosi odmak od mogućnosti osobne asistencije do zajamčenoga prava. Drugim riječima, usluga ovim Zakonom više ne ovisi o projektnome financiranju, već ono postaje institucionalno, a planira se i ravnomjerna zastupljenost usluge na cijelom području Republike Hrvatske, bolji uvjeti rada osobnih asistenata te povećanje broja korisnika usluge.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> ZAVRŠNI RAD

Politike prema osobama s invaliditetom u Hrvatskoj: razvoj usluge osobne asistencije, 2023., Jakopčević, Dorotea, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Socijalna politika

2020. godine u Hrvatskoj je provedena evaluacija pružanja usluge osobne asistencije. Provedena je nad uslugama pruženima od strane udruga osoba s invaliditetom, kao i onih udruga koje kroz projekte djeluju u korist osoba s invaliditetom, a budući da se radi o dominantnom mjestu pružanja usluga osobne asistencije. Svrha je bila utvrditi koliko je djelotvorna te učinkovita usluga osobne asistencije, kao i usluga prevoditelja hrvatskoga znakovnog jezika te videćeg pratitelja. Neki od problema koji se spominju u okviru evaluacije jesu regionalna neravnomjernost pružanja usluge osobne asistencije (nedostatak osoba za obavljanje posla osobnog asistenta, prevoditelja hrvatskog znakovnog jezika te videćeg pratitelja; usluga ovisi o postojanju organizacija civilnoga društva na nekom području), ali ujedno se ukazuje i na visoko zadovoljstvo uslugom osobne asistencije. Kao jedan od izazova ističe se premalo vremena u okviru kojeg se usluge pružaju, ali i potreba za većom prilagodljivošću u dogovorima oko vremena kada je usluga potrebna osobi s invaliditetom (primjerice tijekom vikenda ili noću). Kod samih pružatelja usluge osobne asistencije ističe se problem niskih primanja te nedostatak edukacija i supervizije (Milić Babić i sur., 2020.).

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

- koja ostvaruje uslugu pomoći u kući temeljem zakona kojim se uređuje djelatnost socijalne skrbi ili drugog propisa
- kojoj je osiguran smještaj u ustanovi socijalne skrbi i kod drugih pružatelja socijalnih usluga, u zdravstvenoj ili u drugoj ustanovi, odnosno organizirano stanovanje temeljem zakona kojim se uređuje djelatnost socijalne skrbi ili drugog propisa
- čiji roditelj ili drugi član obitelji ima priznato pravo na status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja za potrebu skrbi o njoj na temelju zakona kojim se uređuje djelatnost socijalne skrbi, osim u slučaju propisanom člankom 34. stavcima 4., 5. i 6. Zakona o osobnoj asistenciji
- koja ostvaruje pravo na njegovatelja na temelju drugih propisa
- koja se nalazi u istražnom zatvoru ili na izdržavanju kazne zatvora
- koja ostvaruje uslugu osobne asistencije koju pruža videći pratitelj
- ostvaruje uslugu pomoći u kući temeljem zakona kojim se uređuje djelatnost socijalne skrbi ili drugog propisa
- ima osiguran smještaj u ustanovi socijalne skrbi i kod drugih pružatelja socijalnih usluga, u zdravstvenoj ili u drugoj ustanovi, odnosno u organizirano stanovanje temeljem zakona kojim se uređuje djelatnost socijalne skrbi ili drugog propisa.

Zahtjev za pružanje usluge osobne asistencije podnosi se područnom uredu Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

Trenutno Društvo multiple skleroze Zagrebačke županije pruža uslugu osobne asistencije za 24 korisnika.

Osobni asistent je osoba koja osobi s invaliditetom pruža osobnu, potpuno individualiziranu pomoć. Za osobnog asistenta ne zahtjeva se određena profesija, već završeno srednjoškolsko obrazovanje. Osobni asistent, slikovito rečeno, predstavlja “ruke” koje pomažu pri hranjenju, kupanju i presvlačenju, “glas” koji pomaže u komunikaciji kada osoba s invaliditetom ima poteškoća u govoru ili “noge” za veću mobilnost.

Osobni asistent poslove obavlja jedino na način na koji to traži korisnik, u vrijeme koje je odredio korisnik, uvijek na mjestu koje odredi korisnik, vodi evidenciju o radu specificiranu po vrsti poslova i vremenu obavljanja sukladno planu koji dobije od korisnika.

Osobni asistent treba imati dobru komunikaciju, biti pouzdan, fleksibilan, strpljiv, obziran i spreman za učenje, iskrena osoba vrijedna povjerenja sa smislom za humor te spremna pratiti i provoditi upute korisnika.

## ISPITIVANJE

Svrha provedbe ispitivanja je procjena zadovoljstva, učinkovitosti i učinka pružanja usluge osobne asistencije te

osobama s invaliditetom putem Društva multiple skleroze Zagrebačke županije.

Ispitivanje je provedeno tijekom svibnja i lipnja 2024. godine, a zaključeno je 20. lipnja.

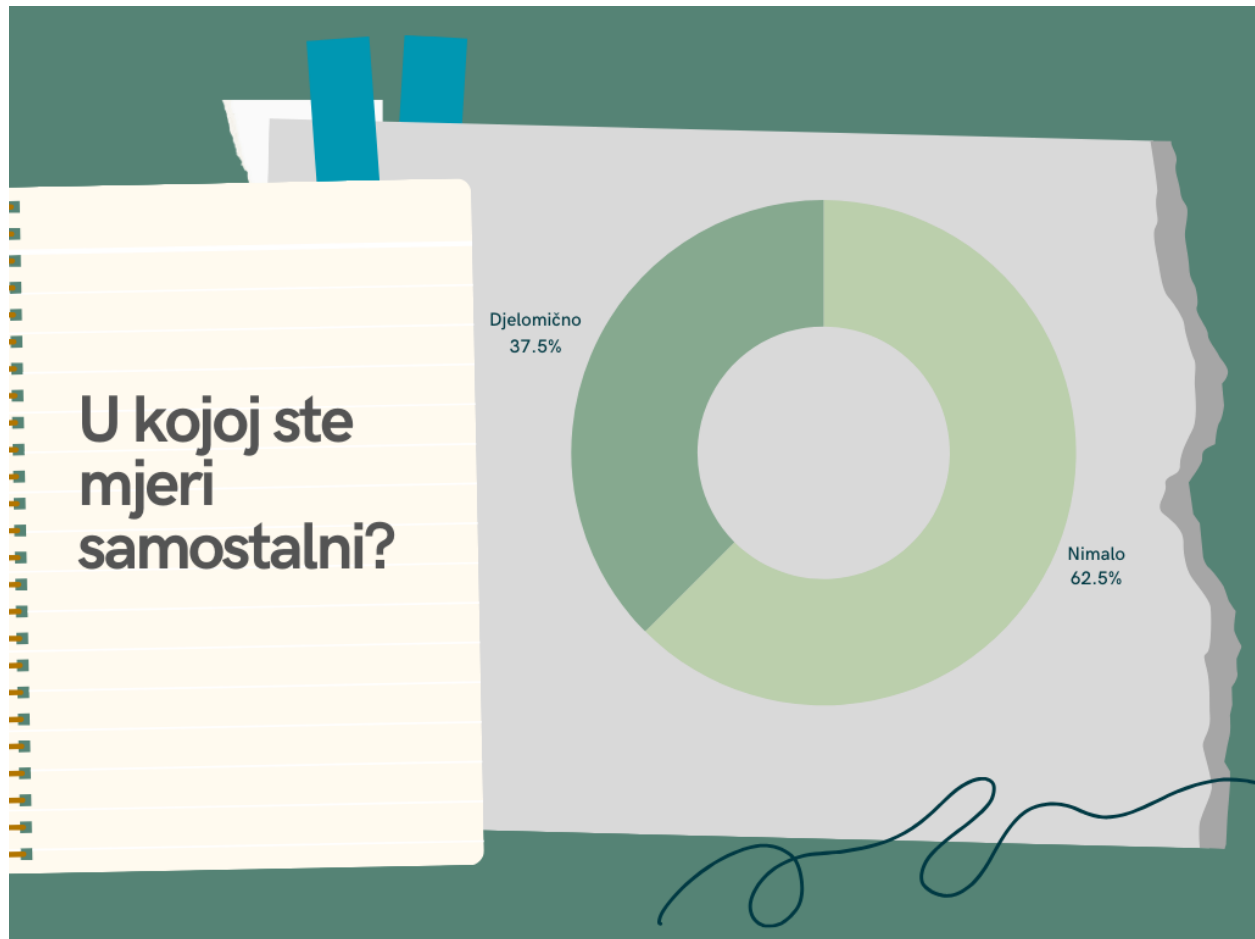
Ispitivanje je bilo anonimno, a upitnik je poslan poštom i emailom korisnicima usluge osobne asistencije koje primaju uslugu putem Društva multiple skleroze Zagrebačke županije. U ispitivanju je sudjelovalo 24 korisnika usluge osobne asistencije.

Upitnik se sastojao od 22 pitanja, od kojih je jedno pitanje koje zahtjeva opisni odgovor.

Na ostala pitanja ispitanici su odgovarali zaokruživanjem jedne tvrdnje od ponuđene četiri tvrdnje.

## 1. Pitanje

U kojoj ste mjeri samostalni?

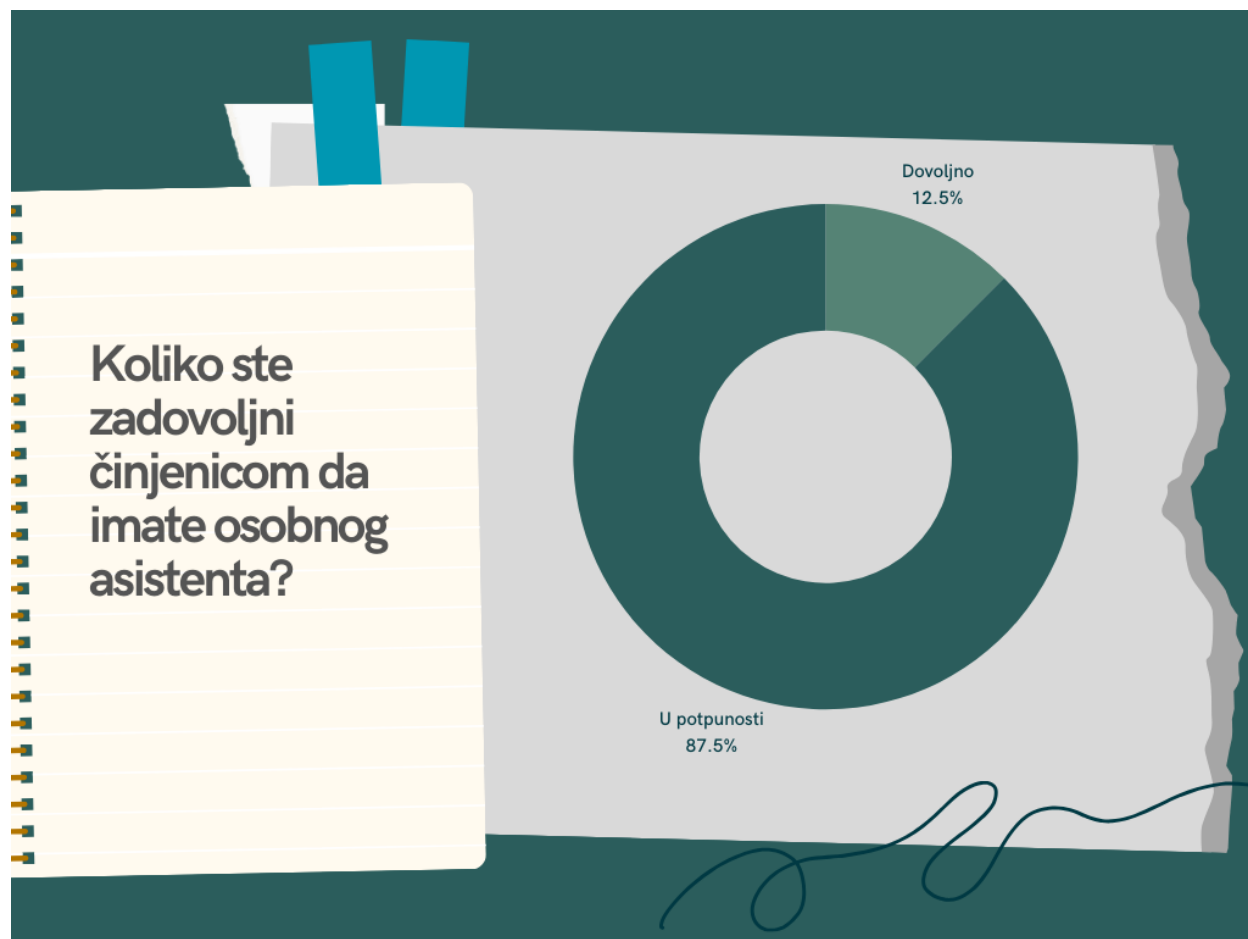


Grafikon 1 – Na pitanje u kojoj su mjeri korisnici usluge osobne samostalni, 62,5 % ispitanika izjasnilo se da nije nimalo samostalno. Većina korisnika je u invalidskim kolicima, a nekoliko njih i nepokretno. Iako su neki korisnici dijelom pokretni, te koriste pomagala, izjasnili su se da su se da nisu nimalo samostalni, zbog činjenice da se ne mogu samostalno kretati izvan svoje kuće, te im je neophodno potrebna pomoć. Također, neki pokretni korisnici, imaju problema sa vidom ili ravnotežom te se ne osjećaju sigurnim izlaziti samostalno iz kuće.



## 2. Pitanje

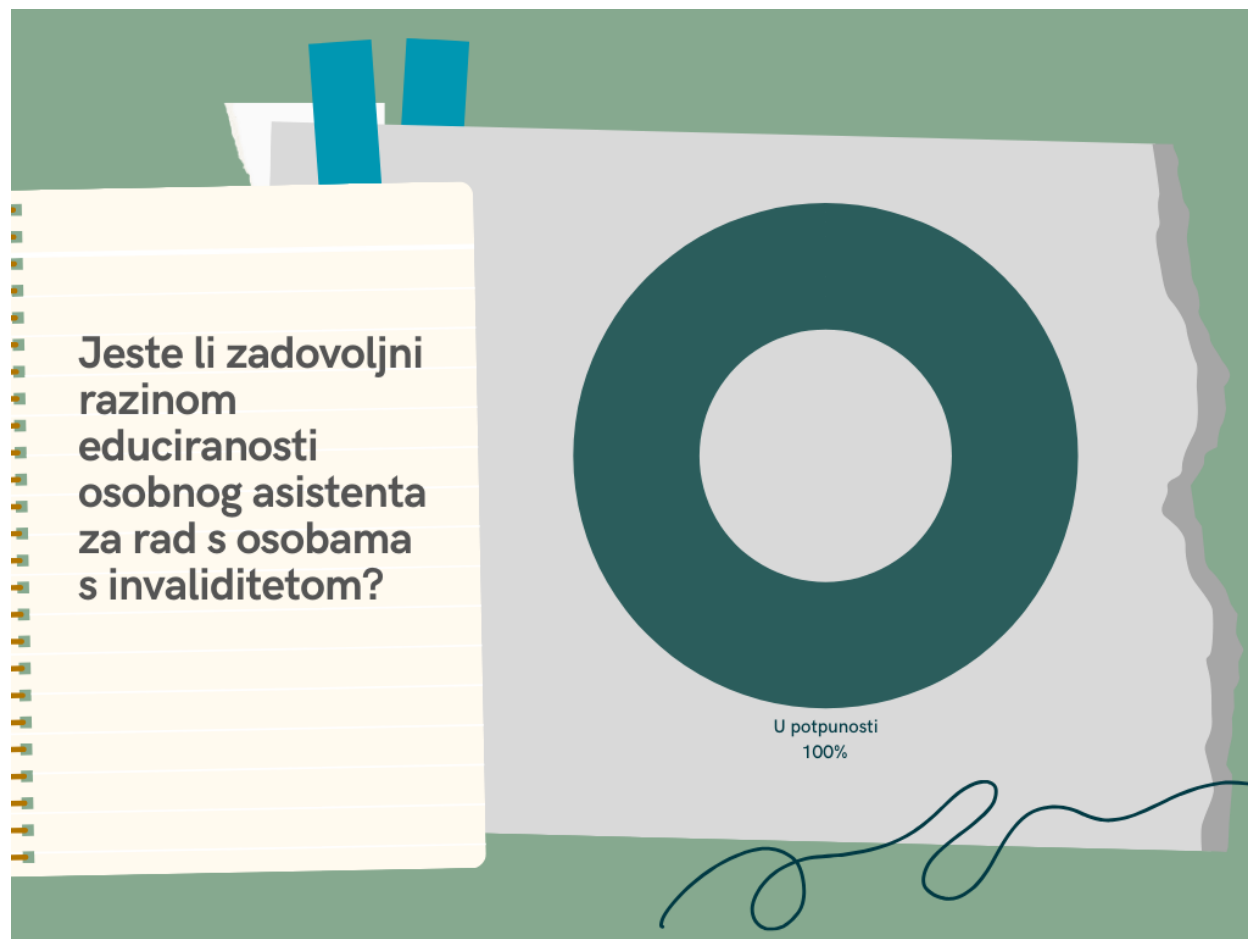
Koliko ste zadovoljni činjenicom da imate osobnog asistenta?



Grafikon 2 – Na pitanje koliko su korisnici usluge osobne asistencije zadovoljni činjenicom da imaju osobnog asistenta, njih 87,5% izjasnilo se da su u potpunosti zadovoljni. Njih 12,5 % izjasnilo se da su dovoljno zadovoljni. Od provedbe pilot projekta usluge osobne asistencije, uslugu je dobivalo iznimno malo korisnika. Iako se s godinama znatno povećao broj korisnika usluge osobne asistencije, porasli su i zahtjevi korisnika, ali i dalje uslugu osobne asistencije nemaju sve osobe kojima je on potreban. Vrlo je važno da je osobni asistent s korisnikom usluge osobne asistencije u dobrom suradničkom odnosu, koji počiva na objektivnim zahtjevima korisnika. Iako je Zakon o osobnoj asistenciji započeo svoju primjenu početkom 2024. godine i dalje nije dovoljno jednostavno korisnicima usluge doći do usluge. Kada korisnici zadovolje uvjete za dobivanje usluge osobne asistencije, postoji velik problem nemogućnosti pronalaska osobnog asistenta na tržištu rada, s obzirom da je to vrlo zahtjevan posao, a prema komentarima korisnika i potplaćen posao.

### 3. Pitanje

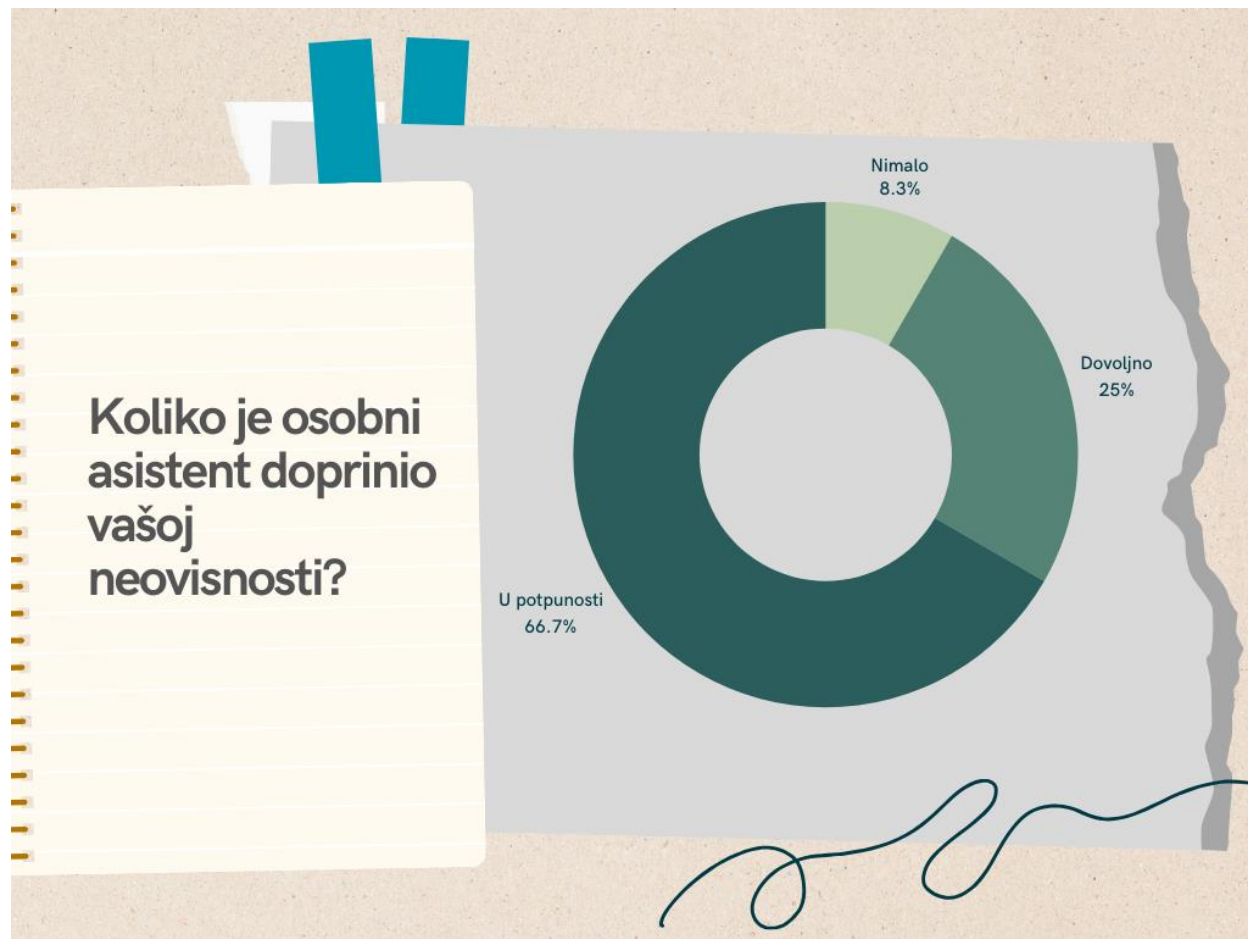
Jeste li zadovoljni razinom educiranosti osobnog asistenta za rad s osobama s invaliditetom?



Grafikon 3 – Svi ispitanici su se izjasnili da su u potpunosti zadovoljni razinom educiranosti osobnog asistenta za rad s osobama s invaliditetom. Svi osobni asistenti koji rade moraju proći obveznu edukaciju koju provodi Zajednica saveza osoba s invaliditetom. Ona uključuje praktični i teorijski dio. Osim toga, osobni asistenti koji se zapošljavaju, a imaju samo osnovnoškolsko obrazovanje moraju imati priznati tečaj za njegovatelja. Iz iskustva u provođenju usluge osobne asistencije, osim osnovnog upoznavanja s invaliditetom korisnika te završavanja edukacije za osobnog asistenta, još je važnije da je korisnik s osobnim asistentom u simbiozi, te da se međusobno dobro razumiju s jasno postavljenim granicama.

#### 4. Pitanje

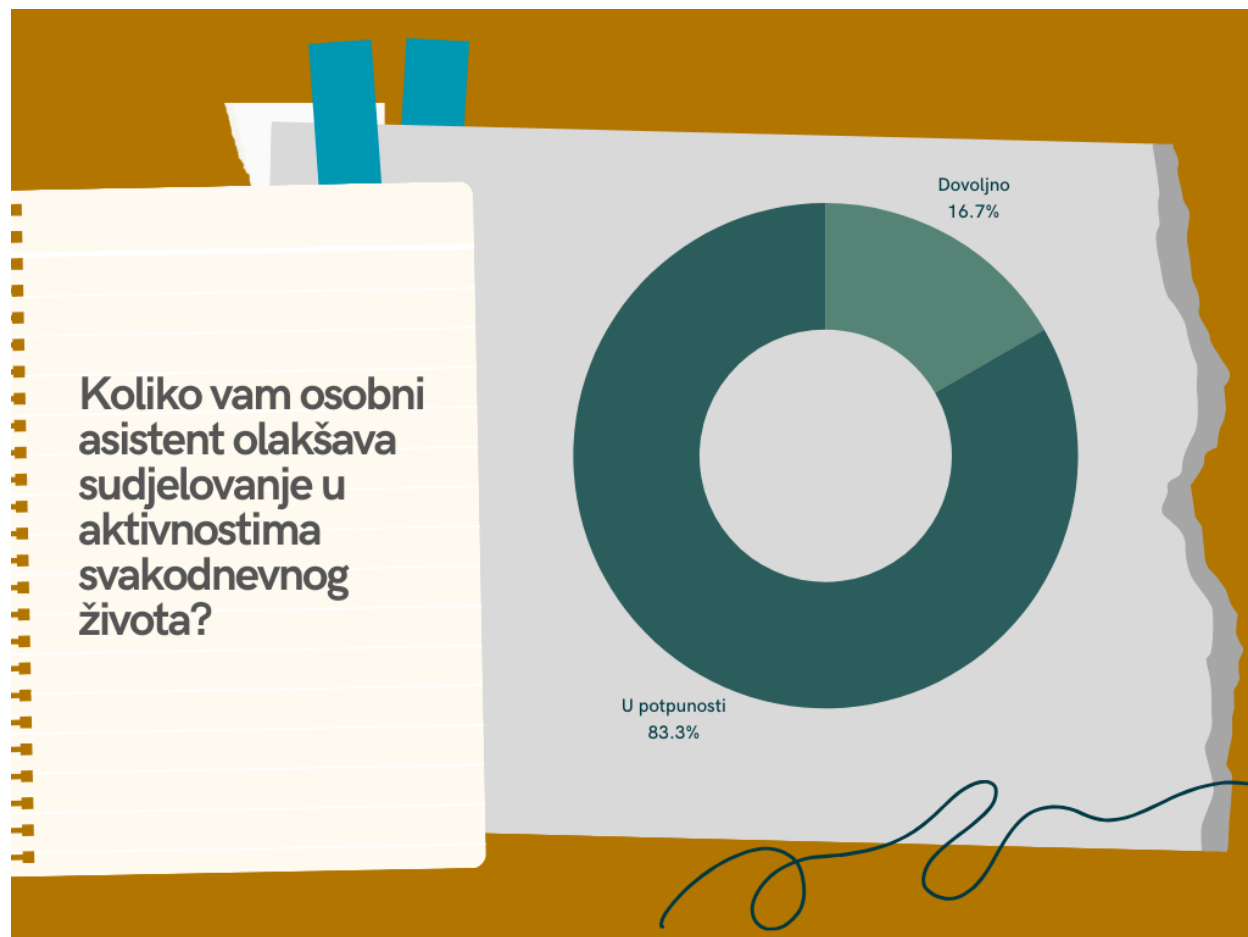
Koliko je osobni asistent doprinio vašoj samostalnosti?



Grafikon 4 – Na pitanje koliko je osobni asistent doprinio neovisnosti korisnika, 66,7% korisnika izjasnilo se da je u potpunosti osobni asistent doprinio njihovoj neovisnosti, a njih 25% izjasnilo se da je dovoljno doprinio neovisnosti. Ponekad osobni asistent nije u mogućnosti omogućiti korisniku sve aktivnosti koje bi korisnik želio. Posebice je to vidljivo u manjim i ruralnim sredinama, gdje osobni asistent nije u mogućnosti odvesti korisnika primjerice na kavu ili na neko drugo javno mjesto jer takvo mjesto ne postoji. Također, postoje situacije u kojima osobni asistent nema osobni automobil, jer ga nije obvezan ni imati, pa se svakodnevna međusobna interakcija između osobnog asistenta i korisnika usluge osobne asistencije odvija u kući korisnika. Ukoliko je korisnik usluge osobne asistencije nepokretan ili teško pokretan, neovisnost korisnika usluge osobne asistencije je limitirana njegovim fizičkim stanjem, pa samim time i njegova neovisnost.

## 5. Pitanje

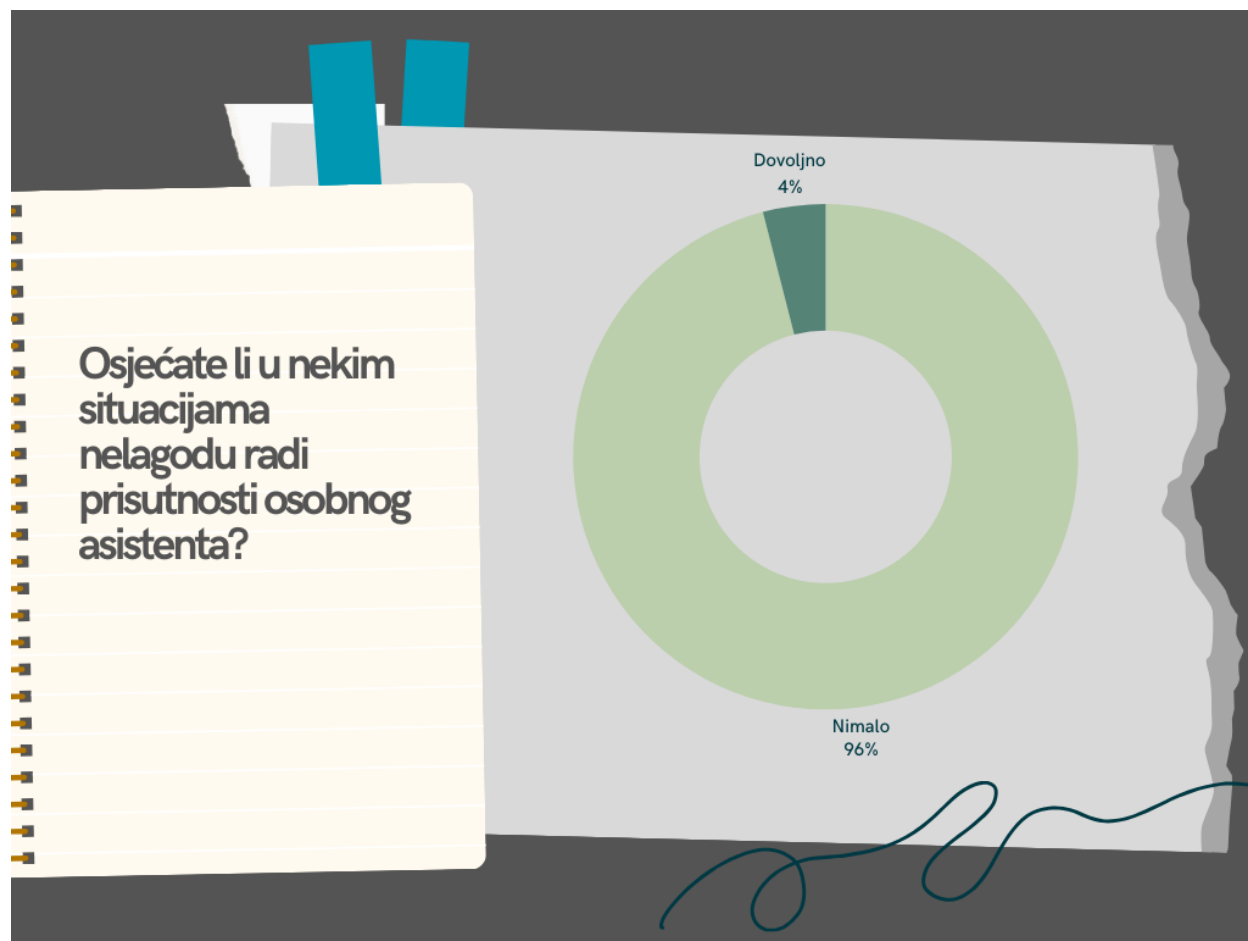
Koliko vam osobni asistent olakšava sudjelovanje u aktivnostima svakodnevnog života?



Grafikon 5 – 88,3% korisnika usluge osobne asistencije izjasnilo se da im osobni asistent u potpunosti olakšava sudjelovanje u svakodnevnim aktivnostima. Odgovore na ovo pitanje treba sagledati iz konteksta što jednim nepokretnom korisniku osobne asistencije znače svakodnevne aktivnosti, a što znače nekome tko je pokretan. Kod nepokretnih korisnika, pranje zubi ili hranjenje može biti svakodnevna aktivnost, dok nekome tko je pokretljiviji može značiti odlazak na tržnicu ili primjerice kod liječnika. Međutim, najvažnije je zaključiti iz odgovora ovih ispitanika, da su korisnici većinom zadovoljni ulogom osobnog asistenta te da im oni olakšavaju aktivnosti svakodnevnog života.

## 6. Pitanje

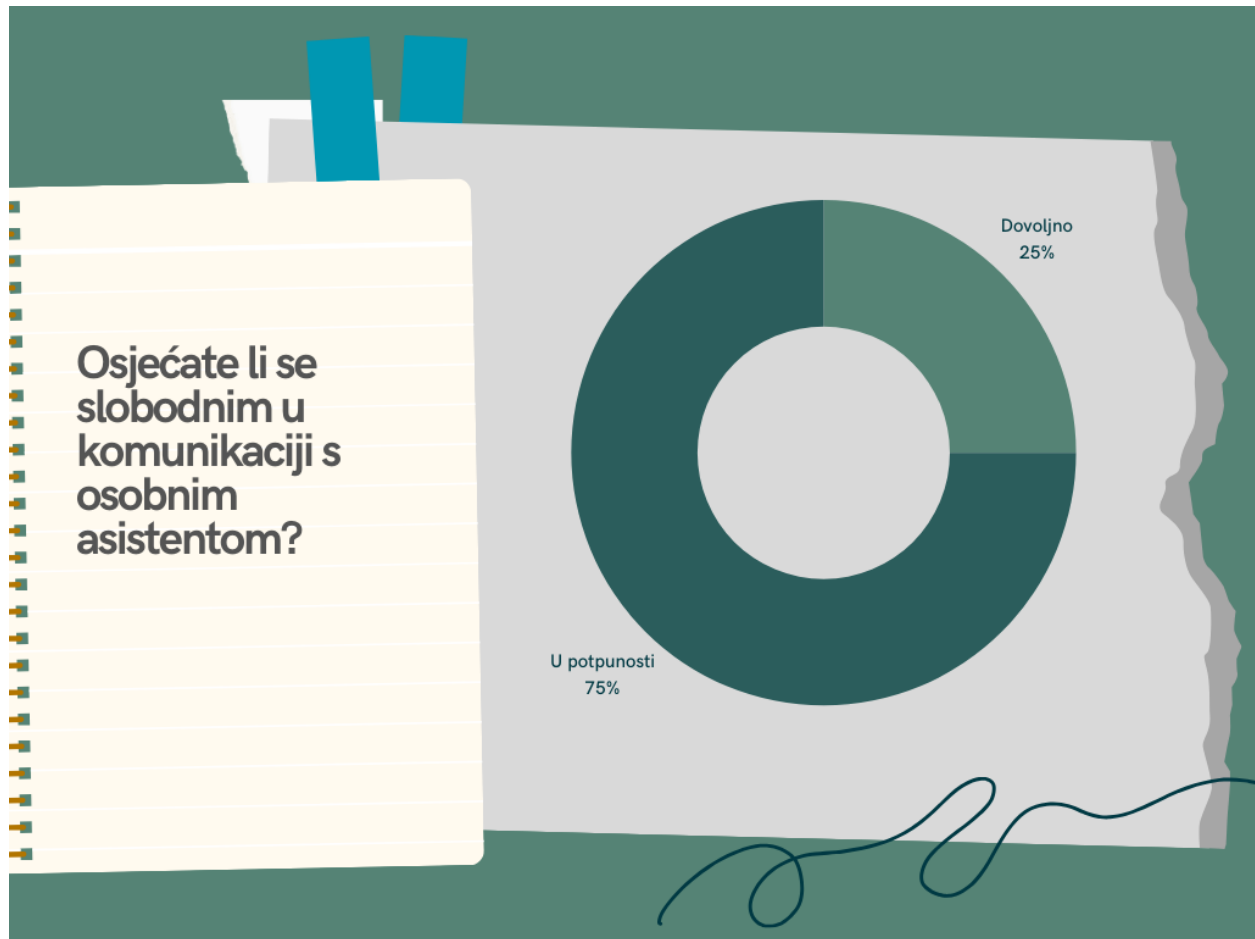
Osjećate li u nekim situacijama nelagodu radi prisutnosti osobnog asistenta?



Grafikon 6 – 96% ispitanika, korisnika usluge osobne asistencije izjasnilo se da ne osjeća nelagodu u prisutnosti osobnog asistenta, što nam govori da su odnosi korisnika i osobnih asistenata u pravilu dobri i puni povjerenja. Nelagoda niti ne smije postojati, jer korisnici u teškom fizičkom stanju ne mogu imati nelagodu zbog obavljanja nužde, jer bi nelagodom spriječili obavljanje usluge osobne asistencije. Moramo imati na umu da je osobni asistent osoba koja dolazi u obitelj koja ima svoje obrasce funkcioniranja i međusobne odnose, kojima svjedoči osobni asistent svakodnevno. Važno je da se osobni asistent prilagodi obiteljskim navikama i obrascima djelovanja, jer i osobni asistent i članovi obitelji korisnika usluge osobne asistencije ne bi trebali osjećati nelagodu, s obzirom da je usluga osobne asistencije često dugotrajan odnos.

## 7. Pitanje

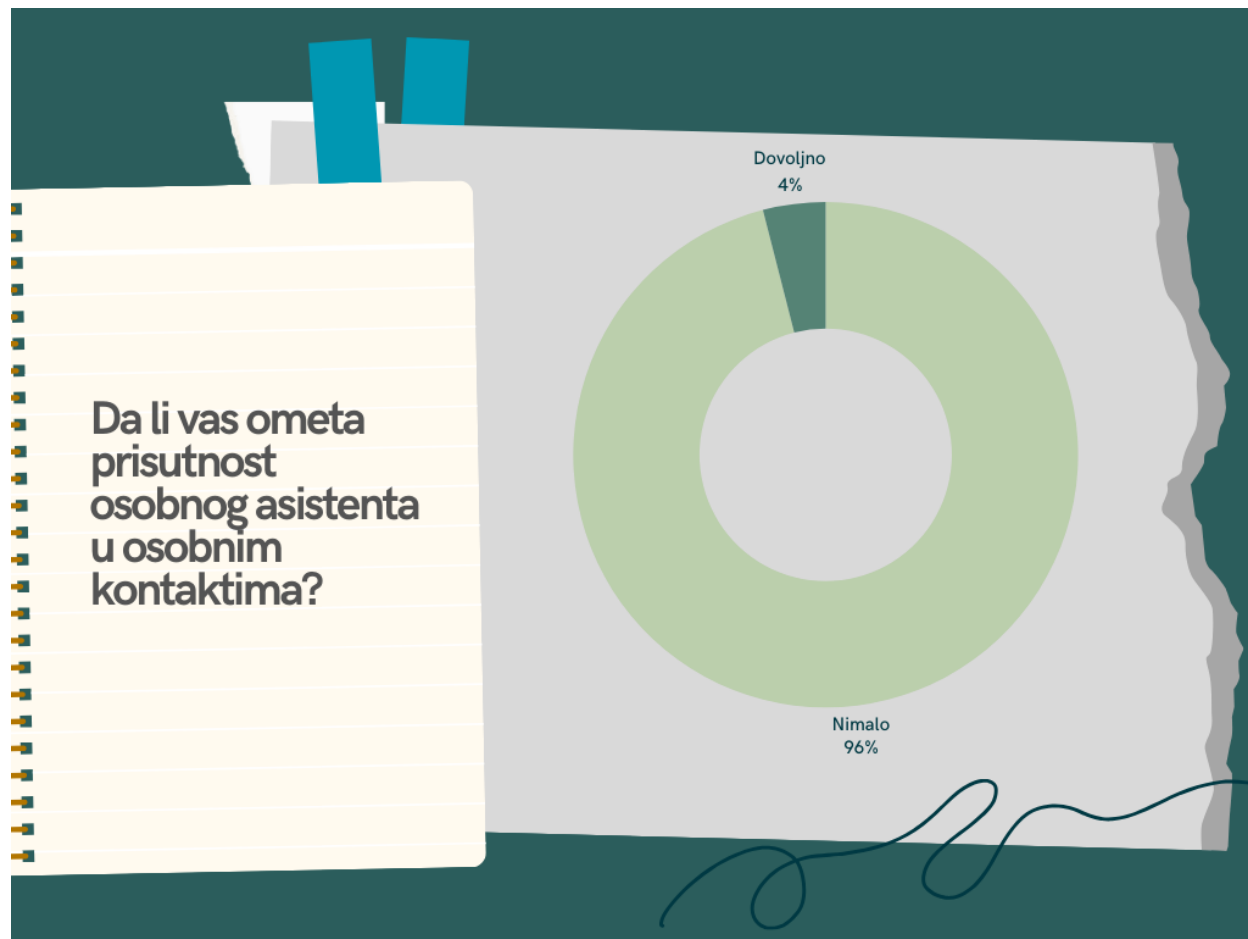
Osjećate li se slobodnim u komunikaciji s osobnim asistentom?



Grafikon 7 – Na pitanje da li se korisnici usluge osobne asistencije osjećaju slobodnim u komunikaciji s osobnim asistentom, 75% ispitanika izjasnilo se da su slobodni u komunikaciji. Slobodna komunikacija češća je zasigurno kod korisnika usluge osobne asistencije i korisnika koji surađuju godinama, te su između njih nestali gotovi svi tabui, a međusobno se jako dobro poznaju. Slobodna komunikacija je ključna u provedbi usluge osobne asistencije jer je izravno vezana za kvalitetno provođenje aktivnosti koje uključuju uslugu osobne asistencije. Za slobodnu komunikaciju ključno je i povjerenje, koje se ponekad stječe godinama.

## 8. Pitanje

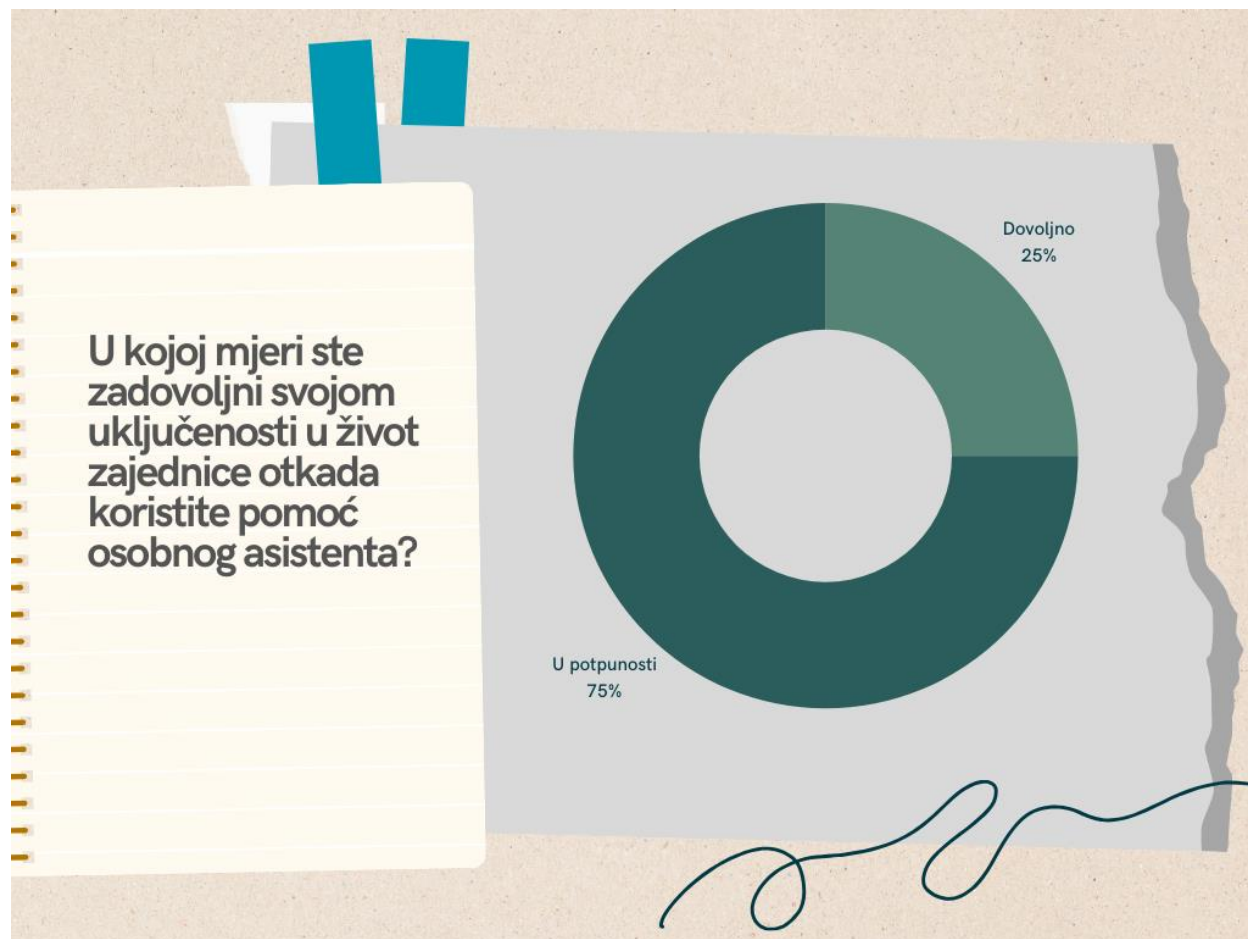
Da li vas ometa prisutnost osobnog asistenta u osobnim kontaktima?



Grafikon 8 – Na pitanje da li korisnike usluge osobne asistencije ometa prisutnost osobnih asistenata u osobnim kontaktima, 96% ispitanika izjasnilo se tvrdnjom nimalo. Prema iskustvu provođenja usluge osobne asistencije, možemo utvrditi da je prisutnost osobnog asistenta u većini slučajeva čak unaprijedila osobne kontakte korisnika usluge osobne asistencije. Postotak od 96% govori nam da je osobni asistent diskretna osoba u pratnji osobe s invaliditetom, te da je stvarni smisao usluge osobne asistencije u potpunosti ostvaren.

## 9. Pitanje

U kojoj mjeri ste zadovoljni svojom uključenosti u život zajednice otkada koristite pomoć osobnog asistenta?

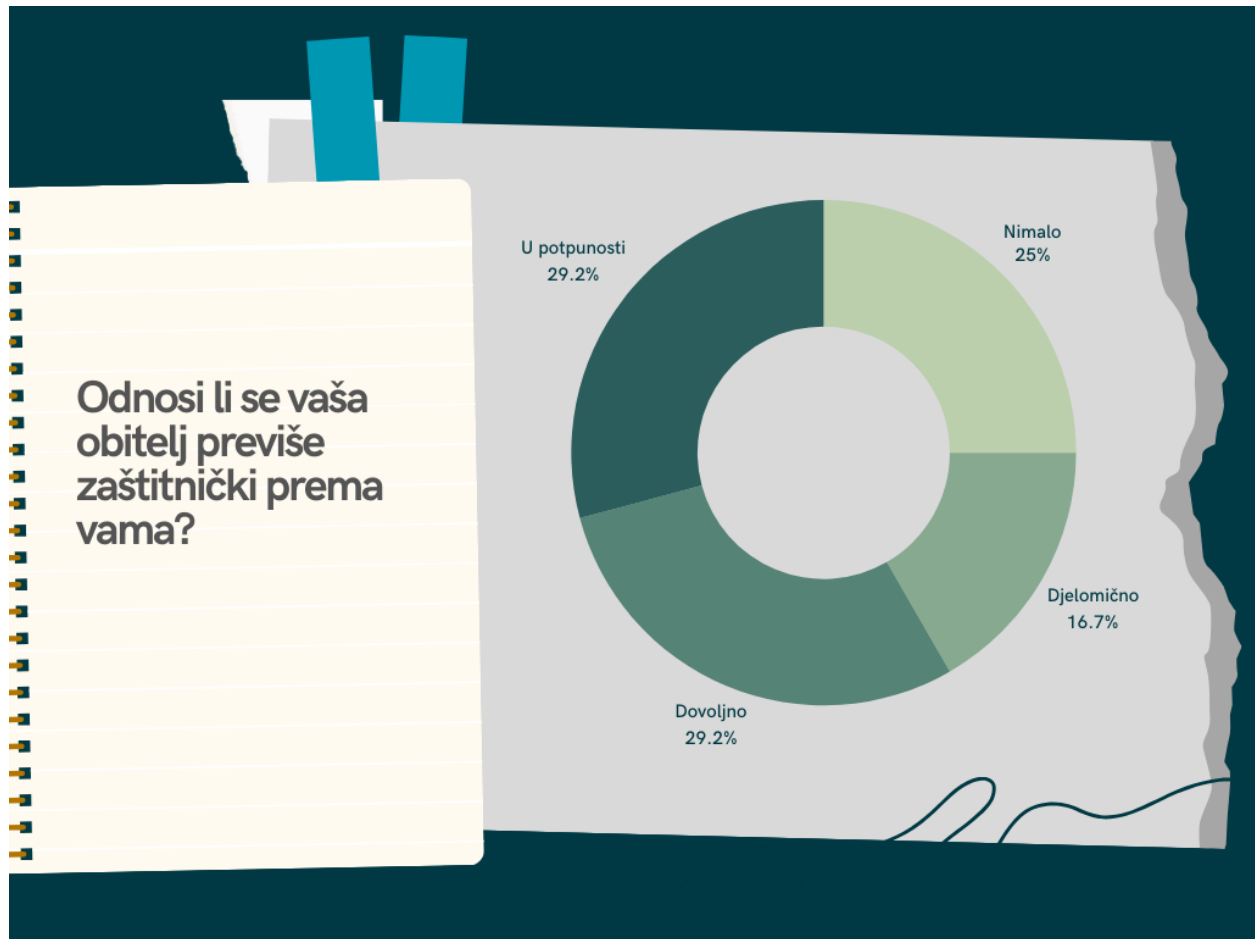


Grafikon 9 – 75% ispitanika izjasnilo se da su u potpunosti zadovoljni svojom uključenosti u život zajednice otkada imaju osobnog asistenta, a to nam govori da je usluga osobne asistencije u velikoj mjeri omogućila korisnicima usluge uključenje u svakodnevni život zajednice te da im je pomogla u inkluziji u društvo. To još jednom potvrđuje koliko je usluga osobne asistencije unaprijedila živote korisnika.



## 10. Pitanje

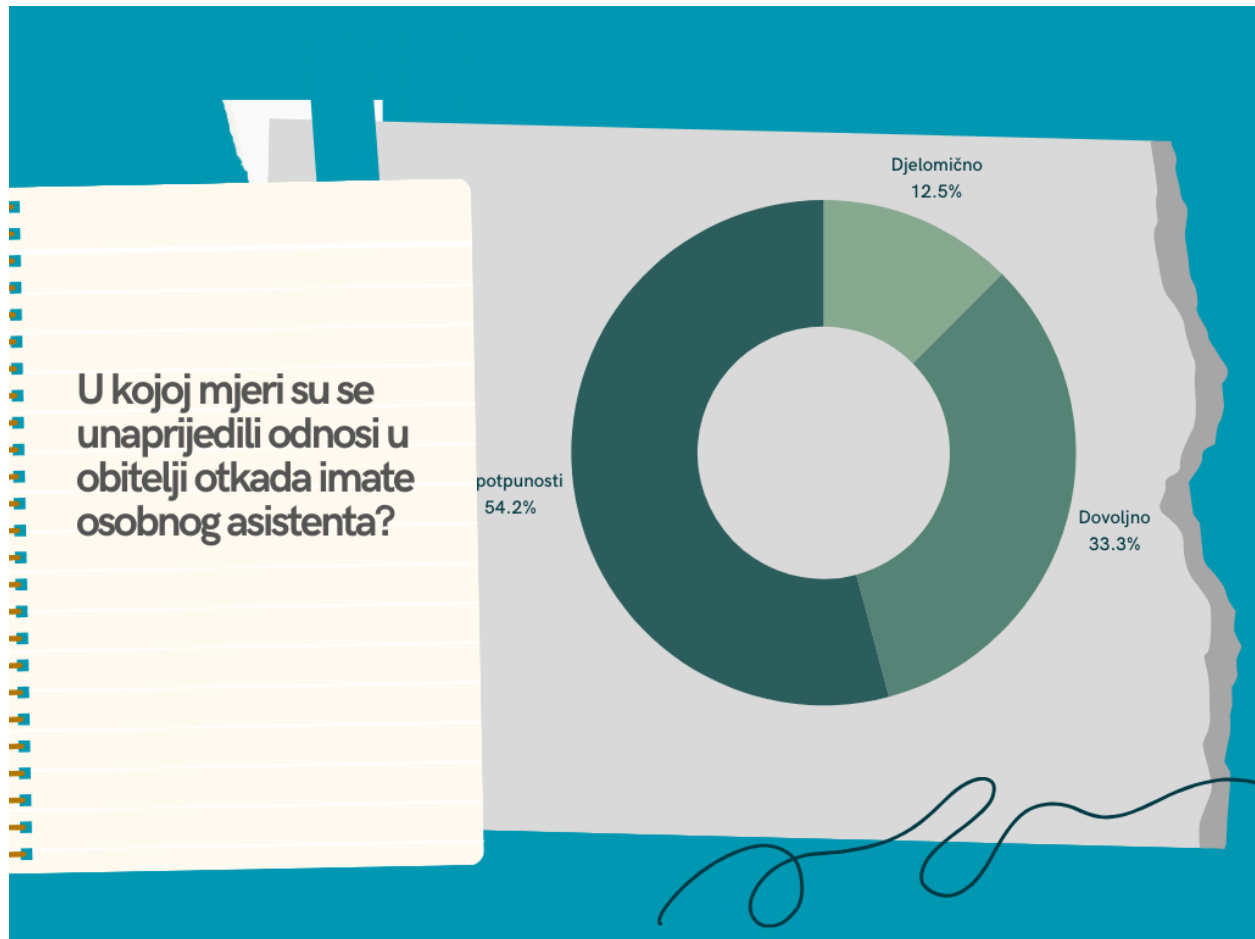
Odnosi li se vaša obitelj previše zaštitnički prema vama?



Grafikon 10 – Na pitanje da li se obitelj korisnika usluge osobne asistencije odnosi previše zaštitnički prema njima 29,2% ispitanika izjasnilo se u potpunosti, 29,2% ispitanika dovoljno, 25% ispitanika nimalo, a njih 16,7% djelomično. Ključno je naglasiti da kada se u obitelji dogodi multipla skleroza, članovi obitelji često se prema oboljelome ponašaju previše brižno, te im time članovi obitelji više odmažu, nego pomažu. Pogotovo je to vidljivo u obiteljima u kojima roditelji brinu o svojoj djeci s multiplom sklerozom.

## 11. Pitanje

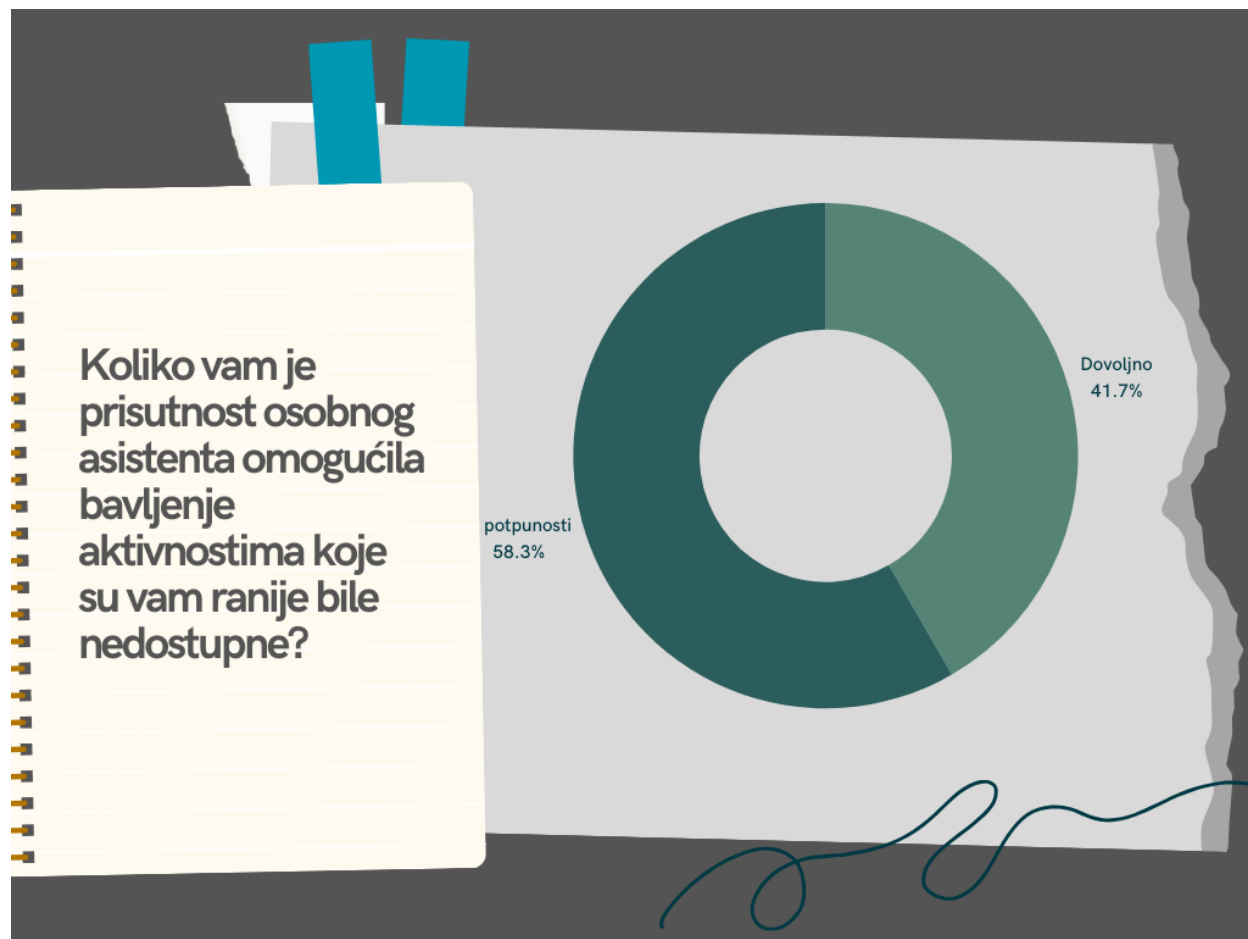
U kojoj mjeri su se unaprijedili odnosi u obitelji otkada imate osobnog asistenta?



Grafikon 11 – Na pitanje u kojoj su se mjeri unaprijedili odnosi u obitelji korisnika usluge osobne asistencije otkada korisnici imaju osobnog asistenta, 54,2% ispitanika izjasnilo se u potpunosti, 33,33% izjasnilo se tvrdnjom dovoljno, a 12,5% ispitanika tvrdnjom djelomično. Jasno je da je osobni asistent osoba koja pomaže korisniku, te da nije član obitelji, i da nije zadužen za rješavanje obiteljskih nesuglasica i nesporazuma. Osobni asistent je osoba koja pomaže korisniku, ali vrlo je važno saznati očekivanja korisnika od osobnog asistenta kada se radi o obiteljskim odnosima. S druge strane usluga osobne asistencije omogućuje i rasterećenje članova obitelji od vremena, poslova i aktivnosti koje pružaju članu obitelji, te time se indirektno unaprjeđuju odnosi u obitelji.

## 12. Pitanje

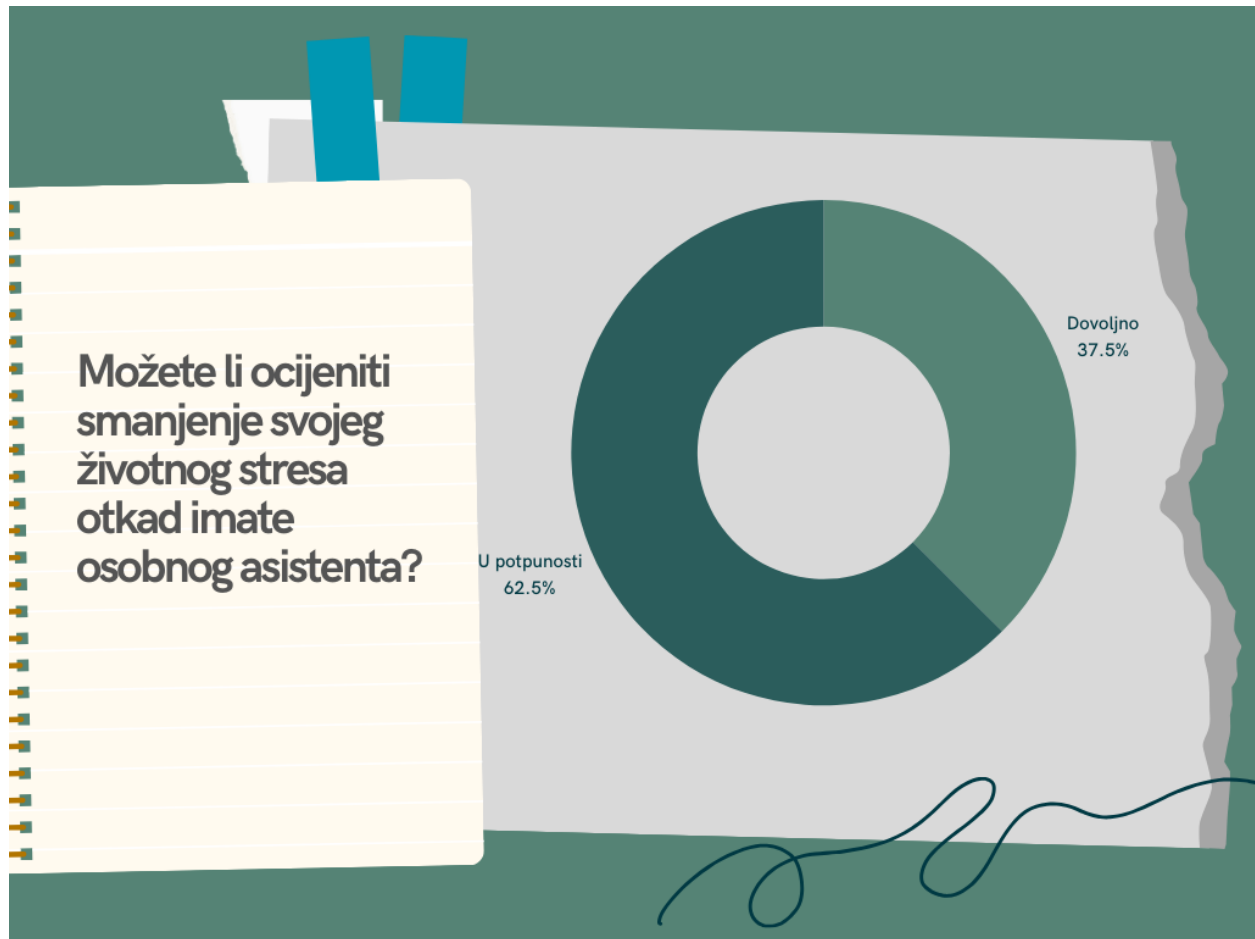
Koliko vam je prisutnost osobnog asistenta omogućila bavljenje aktivnostima koje su vam ranije bile nedostupne?



Grafikon 12 – Ispitanici su se na ovo pitanje izjasnili da je za njih 58,3% prisutnost osobnog asistenta omogućila bavljenje aktivnostima koje su im ranije bile nedostupne. Njih 41,7% smatra da im je dovoljno prisutnost osobnog asistenta omogućila bavljenje aktivnostima koje su im ranije bile nedostupne. Ovdje treba sagledati segment fizičkog i psihičkog stanja korisnika, odnosno da li je on pokretan ili potpuno nepokretan te područje na kojem živi. Jasno je da je korisnicima koji su nepokretni većina aktivnosti uglavnom nedostupna bez obzira na volju osobnog asistenta, a važan je i faktor područja na kojem korisnik živi, jer korisnici koji žive u ruralnim područjima nemaju niti približno izbor za društvene aktivnosti ili odlazak na kulturna događanja, kao što to imaju korisnici koji žive na razvijenijim područjima.

### 13. Pitanje

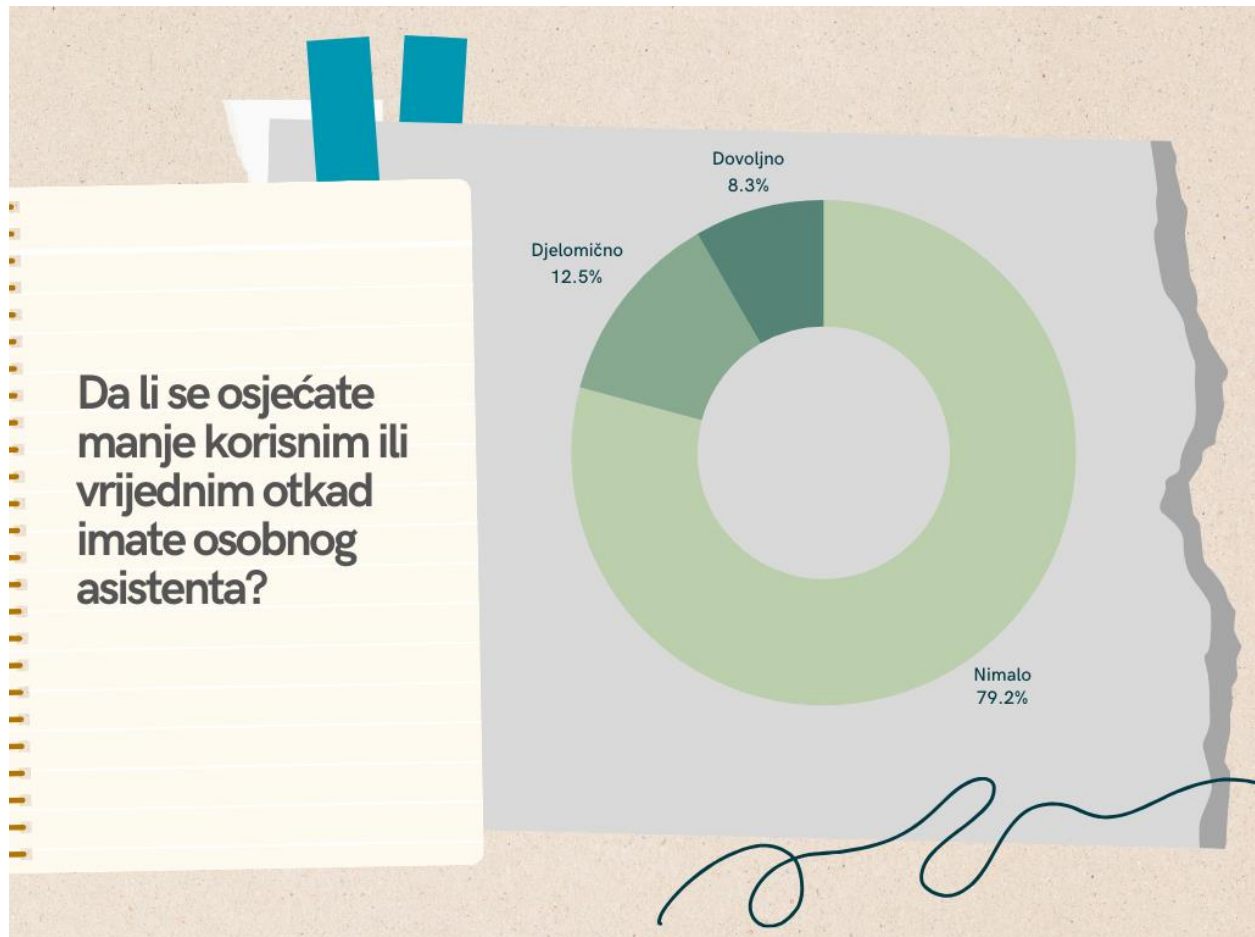
Možete li ocijeniti smanjenje svojeg životnog stresa otkad imate osobnog asistenta?



Grafikon 13 – Kada smo ispitanike pitali koliko im se smanjio životni stres otkad imaju osobnog asistenta, njih 62,5% izjasnilo se u potpunosti, a njih 37,5% izjasnilo se dovoljno. To nam govori da se generalno životni stres korisnika usluge osobne asistencije smanjio otkad korisnici imaju osobnog asistenta. To nam također govori da se smanjio stres pri suživotu s invaliditetom, te da je usluga osobne asistencije znatno povećala mentalno zdravlje i kvalitetu života korisnicima usluge.

#### 14. Pitanje

Da li se osjećate manje korisnim ili vrijednim otkad imate osobnog asistenta?



Grafikon 14 – 79,2% ispitanika izjasnilo se da se ne osjećaju nimalo manje korisnim ili vrijednim otkada imaju osobnog asistenta. Kada čovjek dobije invaliditet i psihofizički ne može više sve ono što je mogao prije, sama potreba za pomoći često može urušiti samopouzdanje osobe te narušiti njezino samopoštovanje i osjećaj vrijednosti. Iako je nekim korisnicima usluge osobne asistencije ključna za kvalitetno, svakodnevno funkcioniranje, neki korisnici se istovremeno sjećaju manje vrijednim jer im je potrebna pomoć.

## 15. Pitanje

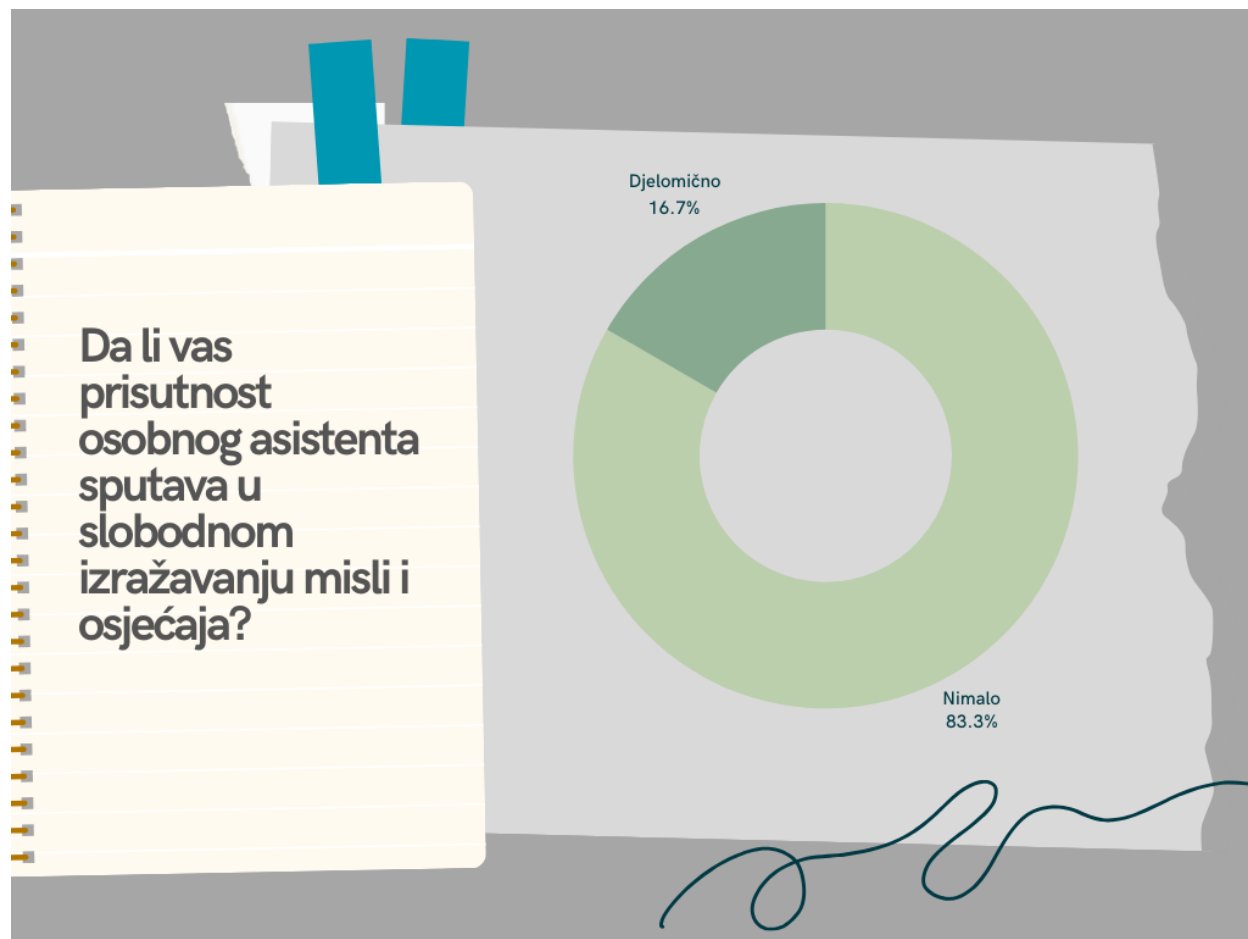
Koliko vam je važno da osobni asistent bude istog spola kao i vi?



Grafikon 15 – 58,3% ispitanika izjasnilo se da im nije nimalo važno da osobni asistent bude istog spola kao i oni sami, 29,2% ispitanika izjasnilo se da im je to važno u potpunosti, a njih 12,5% izjasnilo se da im je važno djelomično. Jasno je da ukoliko korisnik zahtjeva presvlačenje i mijenjanje pelena da je nekim korisnicima važnije da je osobni asistent istog spola zbog osjećaja srama pred suprotnim spolom. Neki korisnici lakše komuniciraju s osobom istog spola, dok je većini to posve nebitno.

## 16. Pitanje

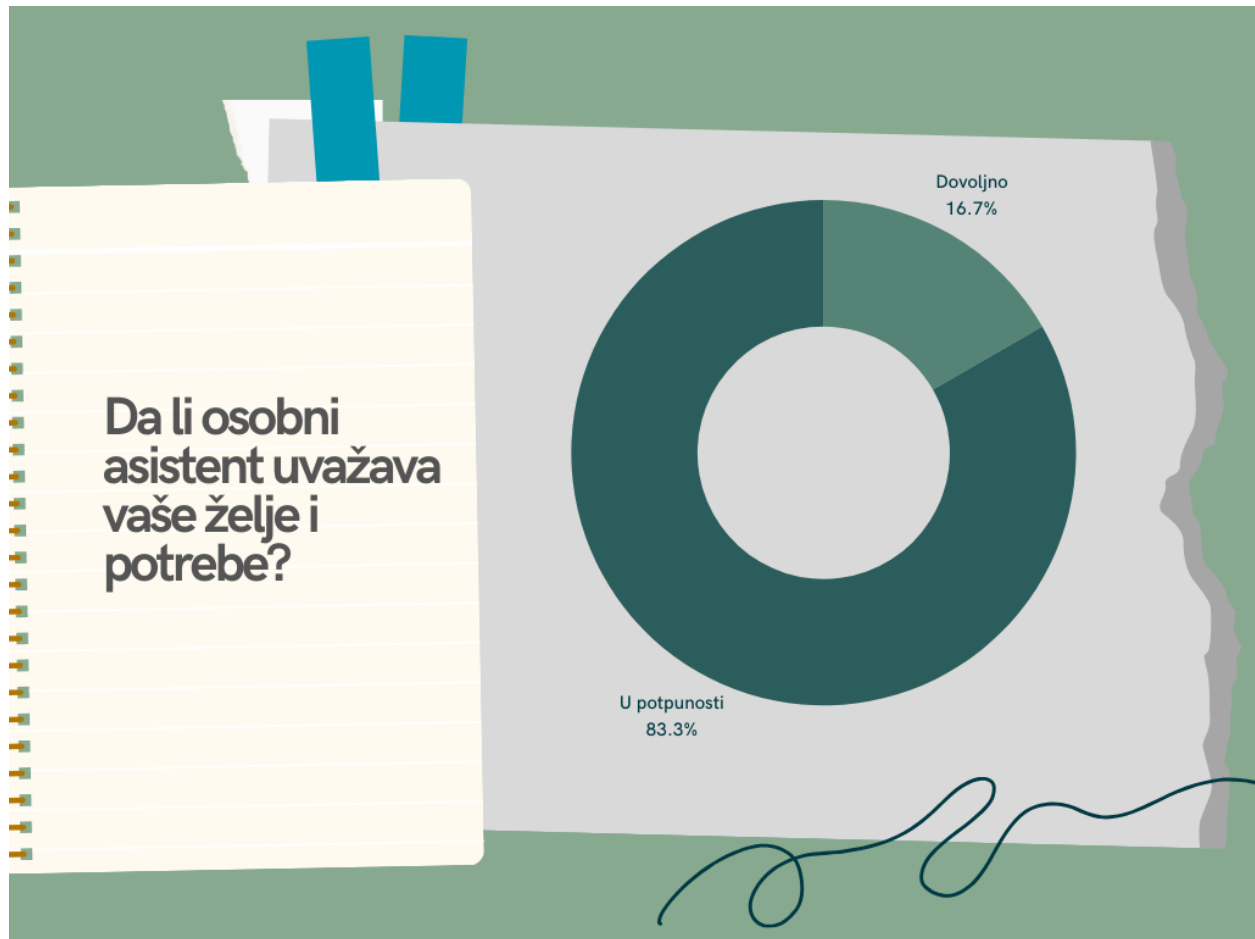
Da li vas prisutnost osobnog asistenta sputava u slobodnom izražavanju misli i osjećaja?



Grafikon 16 - 83,3% ispitanika izjasnilo se da ih osobni asistent nimalo ne sputava u slobodnom izražavanju misli i osjećaja, dok njih 16,7% smatra da ih osobni asistent djelomično sputava u izražavanju misli i osjećaja. Moramo imati na umu da se odnosi između osobnih asistenata i korisnika usluge osobne asistencije grade, a da osobni asistenti nisu stručne osobe koje u većini slučajeva ne znaju voditi stručne razgovore kojima bi popravili mentalno zdravlje korisnika i kojima bi omogućili korisniku da izrazi sve svoje misli i osjećaje na primjeren način. Ponekad se rađa frustracija s obje strane, te moramo napomenuti da je odnos korisnika i osobnog asistenta izrazito kompleksan i složen, te da su granice razumnog i nerazumnog ponekad nevidljive.

## 17. Pitanje

Da li osobni asistent uvažava vaše želje i potrebe?

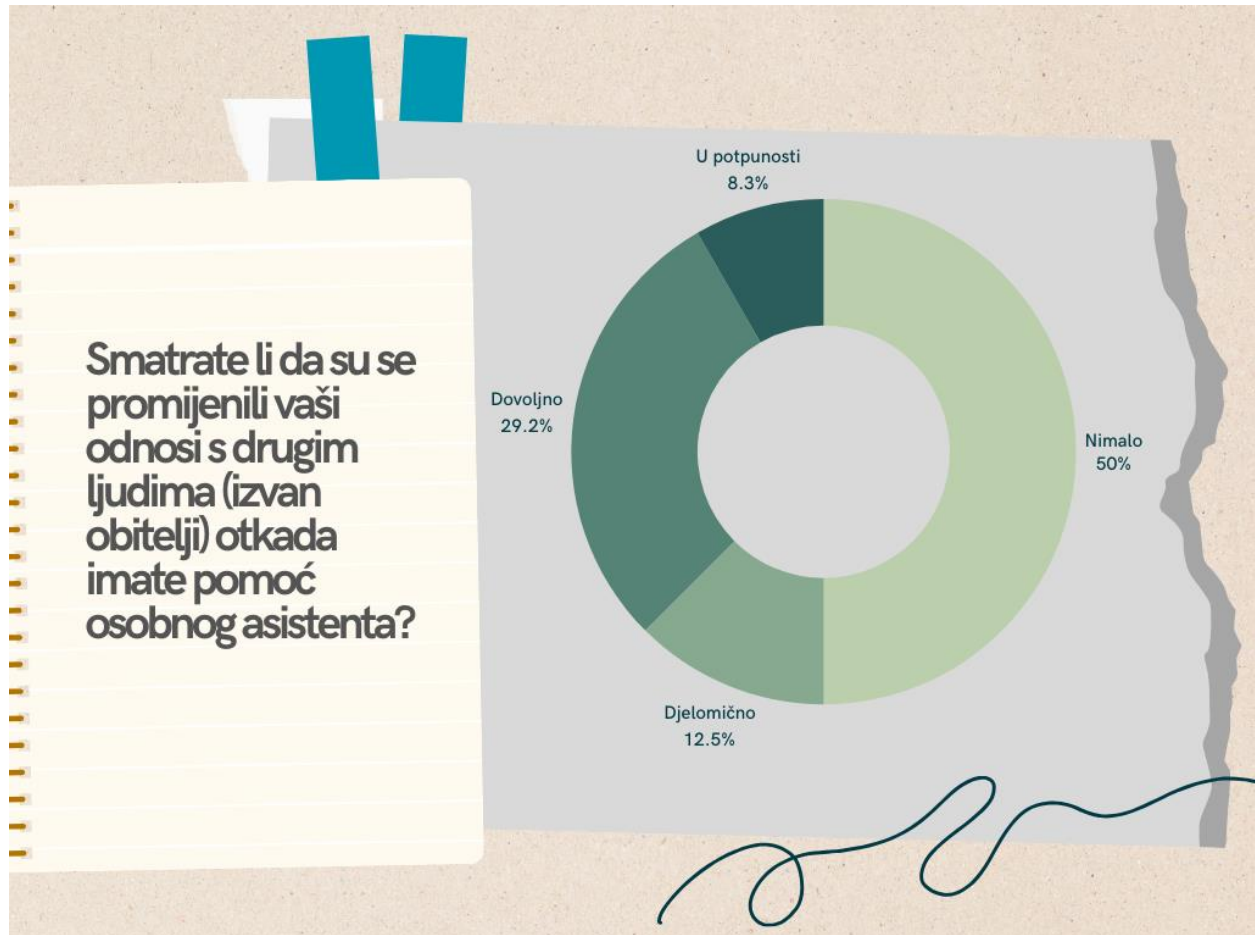


Grafikon 17 – Na pitanje da li osobni asistent uvažava želje i potrebe korisnika, 83,3% ispitanika izjasnilo se u potpunosti, a njih 16,7% dovoljno. Pojašnjenje je vrlo slično, kao i na prethodnom pitanju, jer je potrebno jasno razlikovati potrebe i želje i vanjske čimbenika koji omogućuju da se želje korisnika ostvare u potpunosti. Ako gledamo ukupni postotak odgovora, očito je da osobni asistenti rade dobar posao te da uvažavaju potrebe i želje korisnika.



## 18. Pitanje

Smatrate li da su se promijenili vaši odnosi s drugim ljudima (izvan obitelji) otkada imate pomoć osobnog asistenta?



Grafikon 18 – 50% ispitanika izjasnilo se da im se nimalo nisu promijenili odnosi s drugim ljudima otkad imaju osobnog asistenta, njih 29,2% smatra dovoljno, 12,5% djelomično a samo njih 8,3% u potpunosti. Kao što smo već i prije napomenuli osobni asistent je osoba koja izravno ulazi u život korisnika usluge osobne asistencije, njegove obitelji te korisnika prati u društvenim aktivnostima. Život korisnika, nakon dobivanja osobnog asistenta neminovno se mijenja, kao i njegove navike, a možda i način razmišljanja. Tako osobni asistent ponekad mijenja prijatelja korisnika, koji je do sada radio neke od aktivnosti koje sada radi osobni asistent, pa tu dolazi do mijenjanja odnosa.

## 19. Pitanje

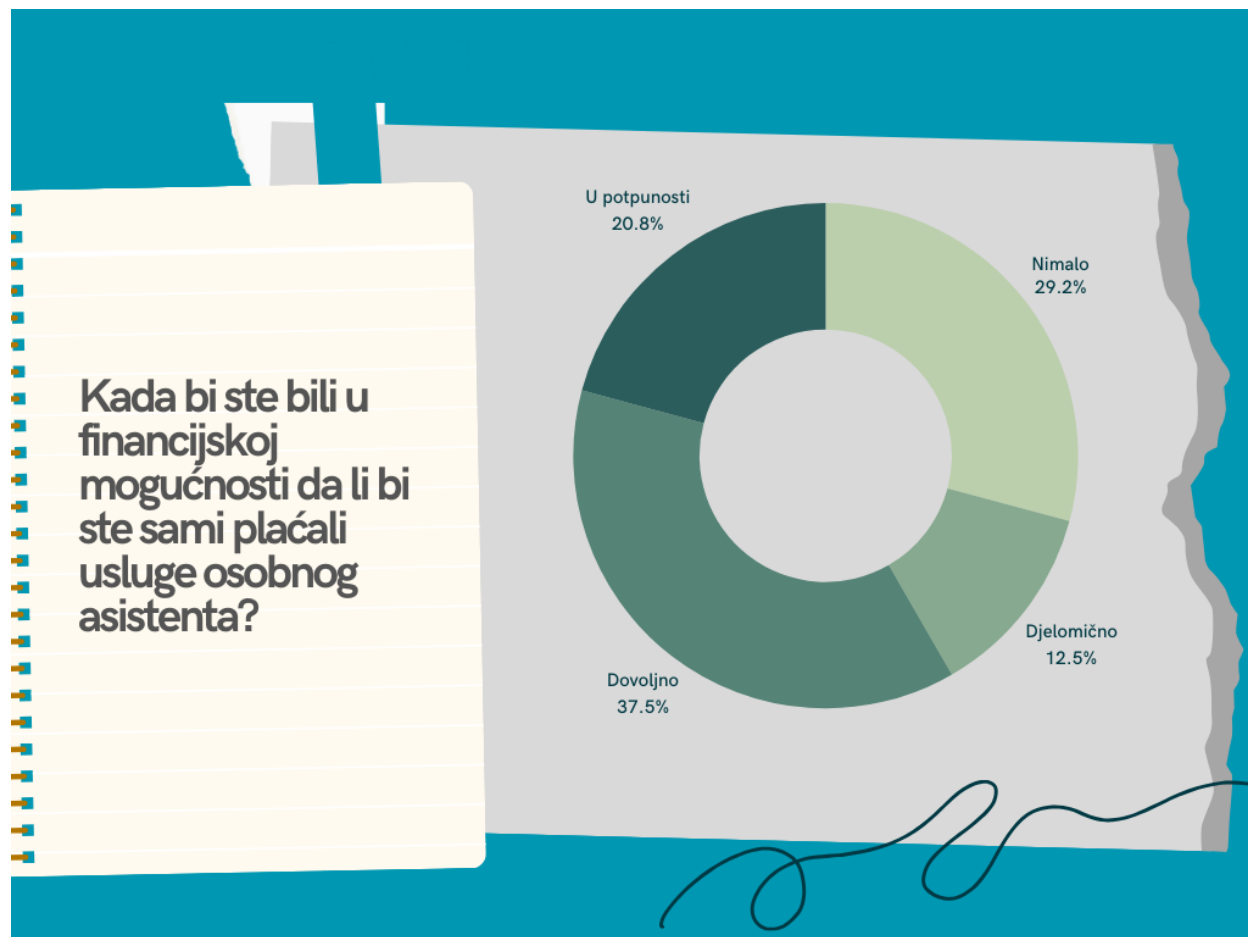
Ocijenite vaše zadovoljstvo osobnim asistentom i njegovim radom?



Grafikon 19 – 87,5% korisnika usluge osobne asistencije izjasnilo se da je u potpunosti zadovoljno osobnim asistentom i njegovim radom, dok se njih 12,5% izjasnilo da je dovoljno zadovoljno osobnim asistentom i njegovim radom. Rezultati ovog pitanja pokazuju nam da osobni asistenti kvalitetno odrađuju svoj posao, te da su korisnici usluge zadovoljni njihovim radom. Naravno, uvijek postoji mjesta za napredak.

## 20. Pitanje

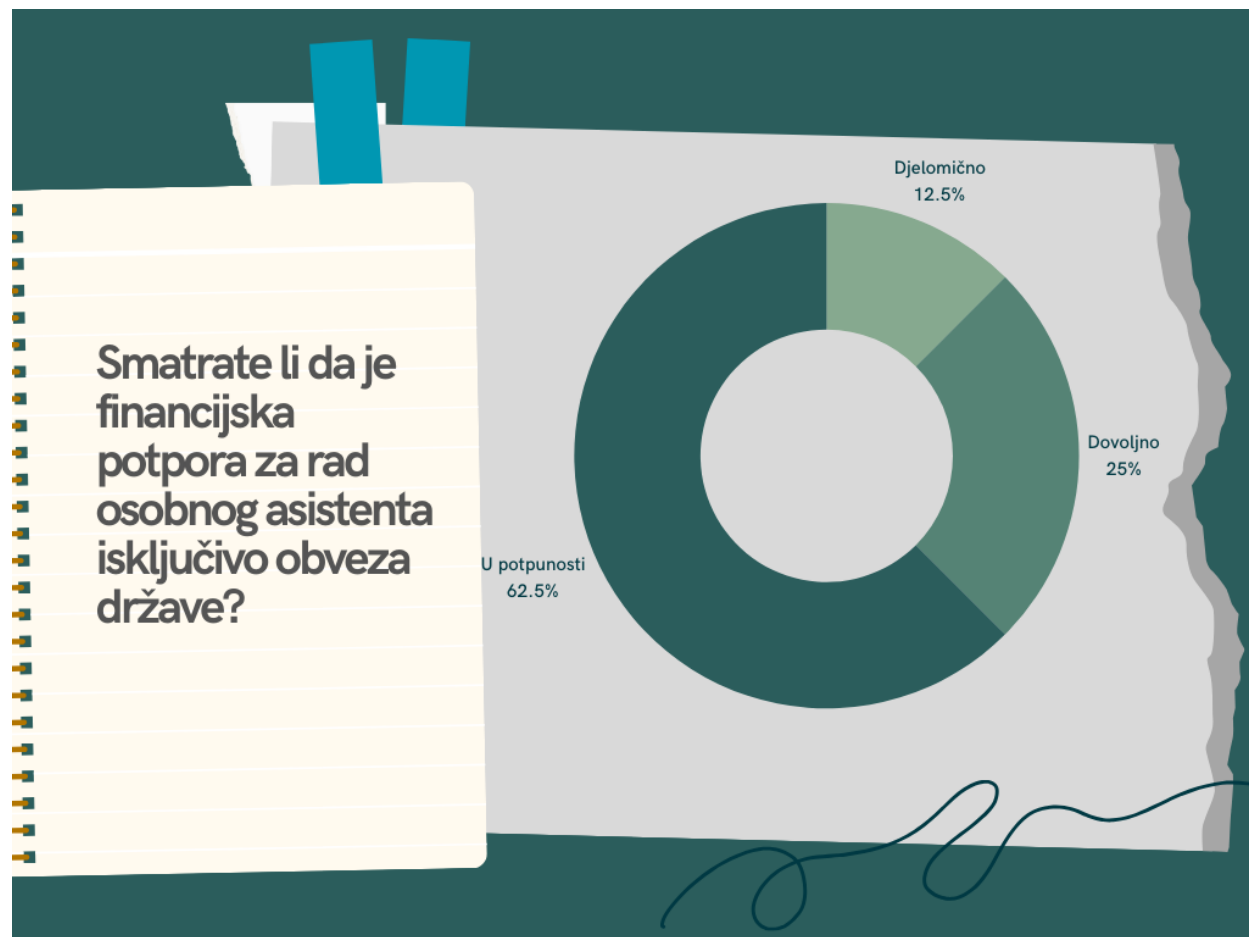
Kada bi ste bili u financijskoj mogućnosti da li bi ste sami plaćali usluge osobnog asistenta?



Grafikon 20 – Na pitanje da li bi korisnici sami plaćali usluge osobnog asistenta njih 20,8% izjasnilo se da bi, što nam govori da je manji postotak korisnika spreman plaćati uslugu. U ovom pitanju nismo predvidjeli činjenicu, da korisnici koji dobivaju uslugu osobne asistencije prema Zakonu o osobnoj asistenciji plaćaju simboličan iznos za primanje usluge, te da bi veći iznos od sadašnjeg ugrozio pružanje usluge osobne asistencije sadašnjim korisnicima, a utjecao bi i na nove korisnike. Nije nikada pogrešno naglasiti, da su osobe s invaliditetom u velikom broju osobe s minimalnim primanjima i niskim standardom života.

## 21. Pitanje

Smatrate li da je financijska potpora za rad osobnog asistenta isključivo obveza države?



Grafikon 21 – Na pitanje da li korisnici usluge smatraju da je financijska potpora za rad osobnog asistenta isključivo obveza države njih 62,5% smatra da je u potpunosti. To je općenito stav osoba s invaliditetom kada se radi o bilo kojoj drugoj socijalnoj usluzi.

## 22. Pitanje

Koji su vaši prijedlozi za poboljšanje rada osobnog asistenta, te pružanja boljih usluga korisnicima?

*„Bilo bi lijepo da je OA za svoj dobar rad i dobro plaćen“*

*„Bolji uvjeti rada osobnih asistenata, veće plaće“*

*„Preciznije (u pisanom obliku) razrađene dužnosti i prava asistenata i korisnika. Korektnije određivanje korištenja godišnjih odmora asistenta (1/2 GO kad odgovara asistentu, a 1/2 kad odgovara korisniku). Veći osobni dohodak i stimuliranje rada asistenta, time bi se povećao broj asistenata i poboljšala usluga korisnicima.“*

*„Da nađete zamjenu u vrijeme godišnjeg odmora.“*

*„Veća primanja (plaća) osobnih asistenata.“*

*„Poštena, veća plaća za njihov rad, taj rad ionako rade iz ljubavi prema tom poslu, ali nije u redu da svojim primanjima spadaju u kategoriju socijalne pomoći.“*