

На основу члана 5. Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите и члана 27. Статута Геронтолошког центра Крушевац, директор доноси:

#### **4.2. ПРОЦЕДУРУ О НАЧИНИМА ОБЕЗБЕЂИВАЊА ПРАВА КОРИСНИКА**

##### **Тачка 1.**

У складу са одредбама Закона о социјалној заштити, права корисника услуге социјалне заштите су:

1. Право на информације;
2. Право на учешће у доношењу одлука;
3. Право на слободан избор услуга;
4. Право на поверљивост података;
5. Право на приватност;
6. Право на притужбу.

##### **Тачка 2.**

Овом процедуром обезбеђује се поштовање људских права корисника кроз јасно дефинисане кораке у активацији корисника у одређеним активностима и искључиво се ослањају на процену индивидуалних потреба, личних жеља, могућности и очуваних способности корисника.

##### **Тачка 3.**

Корисник услуге, чланови његове породице и друге особе значајне за корисника, као и законски заступници/старатељи, имају право на детаљне информације о услузи.

Информације о услузи корисницима, члановима њихових породица и другим особама значајним за кориснике, њиховим законским заступницима/старатељима пружају се усмено, преко писаних материјала, телефона, интернета, огласних табли и путем електронске поште.

Корисник (и друга, претходно набројана лица) има право на јасну, прецизну и разумљиву информацију, прилагођену његовим капацитетима.

Стручни радник је обавезан, да корисника информише о начинима обезбеђивања његових права током коришћења услуге.

##### **Тачка 4.**

Корисник, или његов законски заступник, имају право да добију информације о свим активностима које се пружају у оквиру услуге. Активности увек морају бити вођене сврхом услуге.

#### Тачка 5.

Стручни радници, сарадници и друга лица ангажована на пружању услуге, успостављају контакт са корисником услуге на начин који је разумљив кориснику и уз добијање повратне информације о разумевању упућеног садржаја.

#### Тачка 6.

Корисник учествује у свим фазама стручног поступка, у складу са способностима и капацитетима, а у случају потребе, како би се ово обезбедило, кориснику се пружа максимална могућа подршка од стране запослених или других лица од значаја да изрази свој став, потребе и жеље. На овај начин, кориснику се гарантују права на слободан избор услуга, те на партиципацију у доношењу одлука.

#### Тачка 7.

Сви ангажовани стручни радници су дужни да кориснику дају сва потребна разјашњења и тумачења, у току дефинисања садржаја одређених фаза поступака.

У фази доношења плана, корисник у складу са својим могућностима изражава жељу, став и мишљење о предложеној активности.

Стручни радници и други учесници у планирању дужни су да уваже став, жељу и мишљење корисника.

#### Тачка 8.

Корисник или законски заступник, своју сагласност и учешће верификује потписом на индивидуални план услуге чији један примерак добија.

#### Тачка 9.

Корисник има право на могућност изражавања свог задовољства/незадовољства квалитетом услуге и мора бити јасно упознат о начинима и могућностима изражавања свог незадовољства квалитетом услуге и начинима притужби и жалби.

По пријему, а затим и кроз непосредан рад са корисником, корисник се оснажује да даје коментаре, сугестије, примедбе и притужбе везане за квалитет услуге која му се пружа, а са циљем подизања задовољства корисника пруженом услугом, кроз побољшања квалитета услуге, њеном индивидуализацијом и приближавањем потребама корисника.

Корисник је упознат и о обавезама предвиђеним прописима.

#### Тачка 10.

Ова процедура се примењује даном доношења и примењује се на све кориснике услуге.

В Д Д И Р Е К Т О Р  
Јелена Мијаиловић, дипл. економиста

