

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АП ВОЈВОДИНА  
ДОМ ЗА ДУШЕВНО ОБОЛЕЛА ЛИЦА „ЧУРУГ“  
БРОЈ : 01-415/16  
ДАНА : 17.05. 2016.  
Чуруг, Краља Петра Првог број 1  
Тел./факс : 021/834-096, е mail [domcurug21@gmail.com](mailto:domcurug21@gmail.com)

На основу члана 32. Статута Дома за душевно оболела лица „Чуруг“, а у вези са члановима 34. До 39. Закона о социјалној заштити (Сл.гласник РС бр. 24/2011), сачињава се

## ПРОЦЕДУРА О НАЧИНУ ОБЕЗБЕЂИВАЊА ПРАВА КОРИСНИКА

### Члан 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

Ова права детаљно су дефинисана одредбама Закона о социјалној заштити.

### Члан 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

### Члан 3.

Приликом пријема корисника у установу, задужени стручни радник упознаје корисника са његовим правима на самом почетку коришћења услуге.

Стручни радник кроз пријемни разговор и штампане материјале упознаје корисника са процедурама за остваривање права која су дефинисана Законом о социјалној заштити. Даље упућивање корисника у функционисање процедура за остваривање права врши се и кроз Савет корисника павиљона, на којима се корисник оснажује да заступа своја права, а уколико му је за то потребна подршка другог лица пружа му је изабрани кључни радник.

### Члан 4.

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

За околности које ометају комуникацију са корисником, а које се могу отклонити ангажовањем трећег лица или усвајањем посебних вештина комуникације, обавеза је

Дома да покуша да ове околности превазиђе ангажовањем ових лица или едукацијом кадрова за усвајање ових вештина.

#### Члан 5.

Корисник учествује у свим фазама стручног поступка у складу са његовим 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.

#### Члан 6.

Сви ангажовани стручни радници, у току заједничког дефинисања садржаја одређених фаза поступка су дужни да кориснику дају сва потребна разјашњења и тумачења. . Ово се такође односи на било које активности које за последицу имају промену статуса корисника или спровођење било каквих рестриктивних мера, укључујући и мере какве су упућивање на болничко лечење, ограничавање кретања и сл. Током дефинисања активности, у први план се стављају жеље и потребе корисника, као и принцип спровођења најмање рестриктивних мера осим у случају када понашање корисника не представља непосредну претњу за себе или друге.

#### Члан 7.

У фази доношења плана, корисник, у складу са својим могућностима, изражава жељу, став и мишљење о предложениј активности. Стручни радници и други учесници у планирању су дужни да уваже став, жељу и мишљење корисника.

Индивидуални план је у потпуности власништво корисника, који активно учествује у његовом креирању. Стручни радник који заједно са корисником израђује план помаже кориснику да боље формулише своје жеље и потребе, постави циљеве, те да прецизније дефинише кораке и активности којима се постижу ови циљеви, као и временске рокове за реализацију истих. У мери у којој је могуће, корисник бира запослене који су задужени за реализацију плана. Након израде плана, исти се представља на тимској конференцији старатељу и осталим релевантним субјектима, као и другим лицима који су значајни за корисника или за реализацију плана.

Уколико се током израде индивидуалног плана установе потенцијални ризици, нужан део плана је и Анализа ризика, у чијој изради активно учествује корисник, и која представља преглед најмање рестриктивних мера којима се умањује или отклања ризик, а са којима је корисник сагласан.

Корисник своју сагласност за учешће, верификује потписом на индивидуални план услуга

#### Члан 8.

Корисник је упознат са могућностима и начинима изражавања свог задовољства о квалитету услуге.

При пријему а затим и и кроз непосредан рад са корисником, те кроз рад Савета корисника павилјона 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. На огласним таблама и

другим лако доступним местима у Дому истакнута је одштампана процедура за притужбе корисника, а на лако доступним местима постављени су и сандучићи за достаљање жалби, притужби, сугестија и осталих коментара

Члан 9.

Ова процедура се примењује даном доношења и односи се на све кориснике услуга које пружа установа.

Директор Дома

Мирко Јанкелић

---