

Република Србија – Установа социјалне заштите  
ГЕРОНТОЛОШКИ ЦЕНТАР МАТАРУШКА БАЊА  
36201 Матарушка Бања, ул. Драгутина Гвозденовића 53  
Телефон 036/-5411-144/ факс 036-5411-242  
Е /mail / [mbanjagc.ust@minrzs.gov.rs](mailto:mbanjagc.ust@minrzs.gov.rs)

---

**ПРОЦЕДУРА О НАЧИНУ ОБЕЗБЕЂИВАЊА ПРАВА  
КОРИСНИКА  
У ГЕРОНТОЛОШКОМ ЦЕНТРУ МАТАРУШКА БАЊА**

---

Матарушка Бања, 21.03.2023.године

На основу Статута Геронтолошког центра Матарушка Бања, а сходно чл. 5. Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите, директор доноси:

## **ПРОЦЕДУРА О НАЧИНИМА ОБЕЗБЕЂИВАЊА ПРАВА КОРИСНИКА**

### **Сврха процедуре:**

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

### **Област примене:**

Процедура о начинима обезбеђивања права корисника примењује се приликом коришћења услуга домског смештаја за одрасла и старија лица, при остваривању и заштити тих права.

### **Одговорност:**

За успостављање ове процедуре одговоран је Стручни тим установе.

Процедуру извршавају сви запослени у Установи.

### **Веза са другим документима:**

Закон о социјалној заштити, Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите.

### **Члан 1.**

Корисник услуга, чланови његове породице и друге особе значајне за корисника, као и законски заступници- старатељи, имају право на дтеалне 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 мејлова, телефона, интернета, огласних табли и путем електронске поште. Корисник и друга лица из ове тачке имају право на јсану, прецизну и разумљиву информацију, прилагођену њиховим капацитетима.

### **Члан 2.**

Стручни радник је обавезан да кориснику услуга, на почетку коришћења истих, информише о начинима обезбеђивања његових права током коришћења услуге.

### **Члан 3.**

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

#### **Члан 4.**

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

#### **Члан 5.**

Корисник мора бити укључен и узети активно учешће у свим фазама стручног поступка у складу са утврђивањем његових способностима и капацитета.

#### **Члан 6.**

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.

Корисник или законски заступник своју сагласност и учешће верификује потписом на индивидуални план услуге.

#### **Члан 7.**

Корисник има право на могућност изражавања свог задовољства или незадовољства квалитетом услуге.

Корисник мора бити јасно уознат о начинима и могућностима изражавања свог задовољства квалитетом услуге.

Корисник мора бити јасно упознат о начинима и могућностима изражавања свог незадовољства квалитетом услуге и начинима притужбовања и жалби.



**В.Д. ДИРЕКТОРА**

*Валентина Ристовић*  
**Валентина Ристовић, сци.дипл. андрагог**