



Завод за смештај одраслих лица

„МАЛЕ ПЧЕЛИЦЕ,,
КРАГУЈЕВАЦ

Љубомира Јовановића бб Тел: 034/326 540, 034/328 650

Матични број 07151608 ПИБ 101578931

E-mail:mpcelice@gmail.com

Бр.ж.р. 840 – 244667 - 29

Процедура о начинима обезбеђивања права корисника у складу са потребама, односно карактеристикама корисничке групе

Тачка 1.

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.

Тачка 2.

Стручни радник упознаје корисника са његовим првима на почетку коришћења услуге.Обавезан је да корисника информише о начинима обезбеђивања његових права током коришћења услуге.

Тачка 3.

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 4.

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 5.

Корисник учествује у свим фазама стручног поступка у складу са способностима и капацитетима.

Тачка 6.

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

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 7.

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

Тачка 8.

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

Корисник мора бити јасно упознат 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.

У Крагујевцу, 10.05.2016.г.
Број:01- 686



Директор Завода

Др Владица Станојевић