

## OSTVARIVANJE PRAVA KORISNIKA

## **PROTOKOL O PRIJEMU KORISNIKA**

1. Prije nego li se obavi prijem, socijalni radnik daje informacije potencijalnom korisniku i skrbniku
2. Kod prijema novog korisnika, socijalni radnik obavještava korisnika i skrbnika o organizaciji Centra i kućnom redu (javiti se kod dolaska radnom instrukturu ili medicinskoj sestri, izlazak dogovoriti s radnim instruktrom, korisnika vratiti osobno radnom instrukturu grupe)
3. Radni instruktor čijoj grupi pripada novi korisnik upoznaje ga s prostorom, sobom u kojoj će boraviti te ostalim članovima grupe kao i s radnicima Centra
4. S korisnikom i skrbnicima, roditeljima i rodbinom korisnika komunicira se uvažavajući sve odredbe etičkog kodeksa
5. Radni instruktor dužan je najmanje jednom godišnje provjeriti podatke o brojevima telefona/mobitela skrbnika te eventualne izmjene proslijediti socijalnom radniku

## **POSTUPAK HITNOG SMJEŠTAJA KORISNIKA**

1. Postupak hitnog smještaja korisnika u Centar za rehabilitaciju Rijeka pokreće se zahtjevom Centra za socijalnu skrb
2. Prioriteti smještaja korisnika dio su Pravilnika o prijemu i otpustu korisnika i timskoj procjeni potrebe usluge
3. O hitnom prijemu korisnika odlučuje Komisija za prijem i otpust korisnika u suradnji s ravnateljem
4. Korisnici poludnevnog boravka mogu biti primljeni na privremeni smještaj u slučaju privremene nemogućnosti skrbnika da skrbi za korisnika, ako je to moguće realizirati zbog popunjenosti kapaciteta
5. Redovni postupak prijema korisnika na stalni ili poludnevni boravak u Centru definiran je zakonima

## **PROTOKOL O KOMUNICIRANJU S KORISNICIMA**

1. Radni instruktor čijoj grupi pripada novi korisnik, dužan je predstaviti ga i upoznati s grupom te ostalim osobljem
2. U komunikaciji s korisnicima, radnici Centra dužni su koristiti se jezikom, terminima i onom razinom komunikacije koja je korisnicima posve razumljiva
3. Prema korisnicima se treba odnositi s uvažavanjem, s oslovljavanjem po imenu. Ne smiju se davati nadimci i/ili nazivi koji vrijeđaju njihovo osobno i moralno dostojanstvo
4. Svakodnevna komunikacija treba biti ljubazna i prije svega pozitivna
5. Radnici komuniciraju s korisnicima uvažavajući sve odredbe etičkog kodeksa

## **PROTOKOL O PRISTUPU I ODGOVORNOSTI UPRAVLJANJA NOVCEM I STVARIMA KORISNIKA**

1. Kod prijema, korisnika i skrbnika/roditelja socijalni radnik i radni instruktor upoznaju sa mogućnostima upravljanja novcem i stvarima korisnika, te njihovom odgovornošću u svezi toga
2. Radni instruktor grupe u kojoj je korisnik, dužan je upravljati novcem i stvarima korisnika uvažavajući etički kodeks
3. Korisnici koji imaju poslovnu sposobnost mogu samostalno upravljati novcem i stvarima na osnovu procjene korisnikovih mogućnosti
4. Za korisnike kojima je oduzeta poslovna sposobnost skrbnik/roditelj dogovara način upravljanja novcem i stvarima s radnim instruktorom grupe i Stručnim timom
5. Radni instruktori dužni su mjesečno preuzimati džeparac za korisnike, upravljati novcem i voditi evidenciju sukladno Pravilniku o utvrđivanju nagrada korisnicima na temelju praćenja uključivanja u aktivnosti psihosocijalne rehabilitacije
6. Na temelju praćenja uključivanja u aktivnosti psihosocijalne rehabilitacije i kriterija nagrađivanja, Pravilnikom o utvrđivanju nagrada korisnicima regulirano je nagrađivanje korisnika

## **PROTOKOL O DOSTUPNOSTI DOSJEA KORISNIKA**

1. Dosje korisnika dostupan je na uvid članovima Stručnog tima i radnom instrukturu
2. Dosjei korisnika nalaze se u jednom prostoru
3. Dosje je dostupan roditelju/skrbniku samo u prisutnosti radnog instruktora ili članova Stručnog tima

## **PROTOKOL O SURADNJI SA SKRBNICIMA KORISNIKA NA SMJEŠTAJU**

1. Kod prijema korisnika u Centar, socijalni radnik daje skrbnicima inicijalne informacije o Centru, upoznaje ih s organizacijom i programom rada Centra
2. Socijalni radnik dostupan je skrbnicima svakog radnog dana od 12 – 14 sati na telefon 051 506 – 365 i 091/606 – 3605
3. Informacije o korisniku skrbnici mogu dobiti od radnog instruktora grupe i to radnim danom od 13 – 14 sati, osobno ili telefonom na broj 051 506 – 360
4. Svi radnici Centra dužni su sa skrbnicima/roditeljima i rodbinom korisnika komunicirati uvažavajući sve odredbe etičkog kodeksa Centra i Protokola o davanju informacija
5. Skrbnicima je dostupno i pružanje usluga u domu korisnika, u za to predviđenim slučajevima, kao i pružanje dodatnih usluga (savjetovanje, podrška, prijevoz korisnika, dostava obroka za korisnike)
6. Korisnika se ohrabruje i podržava u održavanju kontakta sa obitelji (telefonski kontakti, posjete obitelji, pisanje pisama)
7. Telefonski kontakti, posjete skrbnika i ostalih članova obitelji te odvođenje korisnika iz ustanove, vode se kroz evidenciju kontakata i evidenciju odsutnosti korisnika

## **POSTUPAK U SLUČAJU PRIGOVORA, SPOROVA I ŽALBE**

1. Korisnici, skrbnici i zagovornici mogu usmeno podnositi prigovore i žalbe radnicima Centra
2. Radnici su obvezni izvijestiti voditelja odjela i ravnatelja o eventualnim žalbama i prigovorima
3. Pismeni prigovori i žalbe podnose se u tajništvo Centra gdje se i evidentiraju
4. Na pisane prigovore i žalbe ravnatelj daje pisani odgovor
5. Korisnici, skrbnici i zagovornici imaju pravo na prigovor i žalbu bez straha od kazne i s punim povjerenjem da će se na njih odgovoriti
6. U slučaju da interni načini postupanja ne mogu adekvatno riješiti problem, korisnici usluga i njihovi skrbnici imaju pravo na neovisnu arbitražu