Црвен крст на Република Северна Македонија
Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut

СТАНДАРДНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГАТА ИТНО КОПЧЕ НАМЕНЕТА ЗА СТАРИ ЛИЦА И ЛИЦА СО ПОПРЕЧЕНОСТ ВО ДОМАШНИ УСЛОВИ

Скопје, 31.01.2022 година

Вовед

Со зголемувањето на трендот на стареење на популацијата во Република Северна Македонија, ограничените институционални капацитети и определбата да се остане во домот, потребата од развивање на високо квалитетни услуги за нега и поддршка за стари лица е се поголема и се повеќе услуги се укажуваат во домот. Потреба од високо квалитетни услуги за нормално и квалитетно живеење и функционирање во домот имаат и лицата со попреченост, во која категорија спаѓаат лица со долготрајни телесни, интелектуални ментални или сетилни нарушувања.

Во таа насока, Црвениот крст на Република Северна Македонија (во натамошниот текст: Црвен крст) започна со активности за имплементација и развој на квалитетни социјални услуги за грижа и поддршка на постари лица и лицата со попреченост (во натамошниот текст: корисници), во насока на обезбедување на сеопфатен модел кој ќе биде препознатлив и долгорочно оддржлив. Една од тие услуги е и услугата Итно копче која на корисниците им овозможува да се чувствуваат безбедно во домот и покрај тоа што живеат без придружба, бидејќи можат да остварат помош при итни ситуации во кои не се во можност самостојно да најдат решение за настанатиот проблем. Преку користење на специјалниот уред за комуникација можат, во било кое време, да побараат помош во Центарот, преку користење на телефонска поддршка во Црвениот крст, дизајнирани на потребите на корисници, што несомнено ќе доведе до олеснување на секојдневниот живот на корисникот, во зависност од степенот на индивидуално намален функционален капацитет. Користењето на уредот за комуникација ќе придонесе кон укажување на неопходната помош во што е можно пократок рок при настанување на инцидент, за кој корисникот има потреба, а во насока на овозможување на брза интервенција и подобрување на квалитетот на нивно живеење и функционирање.

Оваа услуга се темели на принципите на работа со корисниците и тоа:

- почит кон основните човекови права, достоинство, индивидуалната автономност и независност на старите лица и лицата со попреченост;
- правото на слобода на избор, учество, активно вклучување и одлучување во текот на остварувањето на правата и услугите на стари лица и лицата со попреченост;
- почит кон разликите и прифаќање на старите лица и лицата со попреченост, како дел од човековата различност, изразено преку индивидуален пристап во планирање и спроведување на услугата;
- укажување на услуга во најдобар интерес на овие категории лица;
- континуиран и холистички пристап во партнерство со семејството, заедницата и другите учесници

Со оваа стандардна оперативна процедура се уредува процедурата за користење на иновативната услуга „Итно копче“, обемот и опфатот на услугата, корисниците на услугата, уредот за комуникација, системот – прв спремен за

повик и функционирањето на Центарот за телефонска поддршка на корисници, (во натамошниот текст: Контакт центар), преку кој се обезбедува достапноста на услугата за корисниците и се координираат сите понатамошни активности поврзани со оваа услуга. Услугата ќе ја укажуваат вработените и волонтерите на Црвениот крст.

Воведувањето на оваа новина има за цел да обезбеди корисниците на услугата, во секое време да имаат непречен пристап до функционалноста на услугата „Итно копче", кое ќе им овозможи чувство на сигурност дека во случај на потреба ќе добијат навремена и квалитетна услуга.

Обем на услугата

Услугата „Итно копче" подразбира нејзина континуирана достапност 24/7, во текот на целата година, која корисниците од постарата популација и лицата со попреченост ќе може да ја користат во своите домови, преку само едно притискање на копчето на уредот за комуникација (во натамошниот текст: Аларм уред), секогаш кога ќе се најдат во состојба за која е потребна итност во постапувањето, односно давање на прва помош и поддршка при повреда (на пр. скршеници на екстремитети, случаен пад, други видови на повреди, и сл). Во зависност од ситуацијата, од Црвениот крст ќе бидат испратени лица да дадат помош или доколку е потребно ќе биде повикана итна медицинска помош. Заради навремено и брзо делување во конкретна ситуација, неопходно е корисниците постојано да го носат на себе алармниот уред.

Корисници на услугата

Целната група која ќе биде во можност да ги користи услугите од оваа иновативна услуга се постари лица и лица со попреченост, кои претходно изразиле интерес за нејзино користење, се избрани како корисници на истата, по принципот "прв дојден, прв услужен" и имаат потпишано договор за користење на услугата.

Избраните корисници ќе бидат посетени од страна на одговорен претставник од Црвениот крст во нивните домови, кој ќе се идентификува со покажување на службена легитимација за членство во Црвен крст и носење на облека, со обележја на Црвен крст. При посетата, Корисникот на услугата „Итно копче" ќе го пополни образец, Прилог бр. 1 за корисникот на услугата Итно копче, кој е составен дел на оваа СОП и ќе го добие бесплатно на користење уредот за комуникација со Контакт центарот на Црвениот крст, кој е претходно соодветно подесен за користење. Со цел правилно користење на добиениот уред, корисниците ќе бидат соодветно обучени и ќе добијат детални насоки околу начинот на користење на оваа услуга. За услугата да биде достапна потребно е корисниците да имаат пристап до електрична енергија. Доколку корисникот, при користењето, го оштети Аларм уредот, должен/а е да ја надомести направената штета во висина на вредноста на уредот, а по

завршување на користење се обврзува да го врати Аларм уредот на Црвениот крст, во исправна состојба. Правата и обврските во поглед на начинот на користење на алармниот уред ќе бидат детално уредени во договор за користење, со содржина дефинирана во образец, Прилог бр. 2, кој е составен дел на оваа СОП.

Личниот аларм уред е првиот чекор во обезбедување на сигурност за корисникот дека без оглед на неговата состојба, истиот ќе остане независен и ќе биде сигурен, во сопствениот дом, дури и доколку се најде во состојба на итност. Во услови на пандемија, доколку блиските не се во можност да ги посетуваат корисниците во нивните домови, личниот аларм уред е несомнено добра замена за нивното отсуство и истиот ќе помогне да се осигураат, дека нивните блиски се безбедни и дека доколку се соочат со итна и неопходна ситуација во која е потребно неодложно да се делува, истите благовремено и квалитетно ќе ја добијат потребната грижа и прва помош.

Аларм уред

Аларм уредот како уред е дизајниран да биде лесен за подесување и користење, со едноставни и јасни инструкции, како и со потребна корисничка поддршка од стручниот тим кој е подготвен и обучен, да помогне во секое време.

Аларм уредот претставува приврзок за носење во форма на нараквица или ланче (и двете опции се на располагање на корисникот и се содржани во кутијата на апаратот за комуникација). Во својата наједноставна форма, аларм уредот обично се карактеризира со едно големо, јасно копче кое може да биде притиснато во било кое време во текот на деноноќието. Неопходно е Корисникот континуирано да го носи, со цел да може веднаш да се поврзе со Контакт центарот на Црвениот крст, доколку има потреба од помош, односно доколку падне, се изгуби, не се чувствува здравствено добро или едноставно има потреба од друг тип на помош. Неговото активирање е единствено, преку притискање на копче кое испраќа звучен сигнал до Контакт центарот на Црвениот крст, кој добива информација за потребата од користење на услуга на конкретен корисник. Аларм уредот функционира само во рамките на домот на корисникот. Притискањето на копчето корисникот го поврзува директно со лицето во Контакт центарот, кое е обучено да ја препознае потребата од помош и да организира соодветна екипа која ќе ја даде потребната услуга или да ја повика здравствената установа за итна медицинска помош.

Претставниците од Црвениот крст обезбедуваат тековно одржување и редовно тестирање на аларм уредите, согласно утврдена динамика заради обезбедување на потребната сигурност на корисниците дека уредот функционира, со исклучок на објективни причини, кои се надвор од контрола на Црвениот крст. Аларм уредите се поврзани со софтвер во Црвениот крст и се подесени така да секој ден автоматски генерираат порака која се доставува во системот.

Доколку се појави проблем во функционирањето на аларм уредите или се забележи друга дисфункционалност која е констатирана при давање на услугата, потребно е корисникот на услугата да ја пријави истата, а истата ќе биде соодветно евидентирана од страна на Контакт центарот. По добивање на информацијата, Контакт центарот, во рок од 24 часа, има обврска да го сервисира дефектот или да го замени нефункционалниот аларм уред со нов.

Опсег на услугата

По потреба, услугата опфаќа и контактирање од страна на Контакт центарот на Црвениот крст, на претходно дадени податоци за роднина, друго блиско лице или сосед кој би бил евидентиран како лице за контакт, односно кој би сакал да присуствува како придружба, и кој може да биде задолжен од корисникот да чува дупликат од клучот, во случај корисникот да не биде во можност да ја отвори вратата од својот дом. Доколку се дадени повеќе лица за контакт, од корисникот ќе биде побарано, да се наведат истите по редослед на контактирање, односно приоритет на јавување, имајќи ја во предвид оддалеченоста од местото на живеење на корисникот, но и желбата на корисникот, по претходно укажување за предностите тоа да биде лице кое се наоѓа локациски поблиску до местото на живеење/престојување на корисникот. Корисникот е должен веднаш да ја пријави секоја промена на податоците за лицето за контакт во Контакт центарот.

При активирање на алармниот уред и констатирање на потребата за давање на услугата, овластеното лице ги повикува контакт лицата, според редоследот по кој се наведени од страна на корисникот, заради нивно навремено информирање за состојбата во која се наоѓа корисникот и потребата од соодветна помош.

Проценката на конкретната ситуација во која се наоѓа корисникот во поглед на потребата од праќање екипа од Црвениот крст или повикување итна медицинска помош од здравствена установа ја врши лицето кое го примило повикот, при што ги има во предвид и податоците кои ги дал корисникот при склучување на договорот за користење на услугата „Итно копче“ за неговата општа состојба, условите во кои живее (куќа/ стан/ кат/ лифт), дали живее самостојно, односно без придружба, како и лица за контакт, доколку е потребно.

Овие податоци се внесени во софтвер, а до истите има увид овластеното лице. Пристап до податоците на корисникот има и спасителот при итен случај кои му се неопходни за да може да ја укаже потребната помош, по пристигнување во домот на корисникот.

На операциите на обработка на личните податоци, кои корисникот ги дал на Црвениот крст, како Контролор, се применуваат соодветните прописи од областа на заштитата на личните податоци.

Со цел регулирање на взаемните права и обврски, корисниците на услугата и Црвениот крст склучуваат договор со кој поблиску се уредуваат

меѓусебните права и обврски на договорните страни, во врска со користење на личниот алармен уред, како и обезбедување на негово редовно функционирање и одговорно користење, од страна на корисникот.

Корисниците на услугата ќе бидат во можност, во текот на 24 часа и тоа 7 дена во неделата во текот на годината, преку уредот за комуникација, да стапат во контакт со операторите од Центарот за телефонска поддршка на корисниците, со цел да им се овозможи брз и ефикасен пристап до потребната поддршка и помош, од страна на стручни лица и спасители при итен случај од Црвениот крст.

По укажувањето на услугата, спасителот во итен случај составува Извештај за корисникот на образец, кој е Прилог бр. 3, кој е составен дел на оваа СОП.

Корисниците се информирани за правото на поднесување на поплака/претставка, начинот на нејзино поднесување, како и рокот во кој Црвениот Крст е должен да одговори по поплаката/претставката. Црвениот Крст води редовна евиденција за поднесените поплаки/претставки и начинот на нивно разрешување.

Контакт центар

Контакт центарот за телефонска подршка на корисниците (во натамошниот текст: Контакт центар) е достапен 24 часа во текот на неделата, односно 365 дена во текот на годината и истиот функционира во три смени (вклучувајќи ги сабота, недела и празници) и тоа:

- Прва смена, во временски период од 08:00-16:00;
- Втора смена, во временски период од 15:30-24.00;
- Трета смена, во временски период од 23:30-08:30.

Систем „ Спасител при итен случај

Системот „Спасител при итен случај" придонесува за намалување на потребното време помеѓу повикот за итни случаи и пристигнувањето на помошта на лице место, како и на времето за кое обучениот тим може да даде прва помош. Овој систем како дополнителна услуга, обезбедена од страна на Црвениот крст обезбедува професионална, навремена и соодветна помош за корисниците на услугата „Итно копче".

Спасител при итен случај, доколку е потребно, ќе одговори на повиците за итни случаи од клиентот/ката. Црвениот крст располага со обучени лица спасители при итен случај - ангажирани како волонтери (во натамошниот текст: спасител), кои во зависност од конкретната ситуација, се обучени за пристап до клиентот на структуриран начин, како и за процена и давање прва помош, доколку е неопходно.

Лица - спасители при итен случај

Услугата за прва помош, на локацијата каде се наоѓа корисникот ја обезбедуваат лица - ангажирани како волонтери – спасители.

Секој спасител е опремен со торба за прва помош, заради давање прва помош на терен. Искористените материјали за време на итната ситуација ќе бидат навремено заменети од страна на Црвениот крст.

Документацијата претставува важен дел од активностите на спасителот. Преку соодветната документација се обезбедува пренос на информации до здравствените работници и оправданост на преземените активности, особено во случај на постапки, односно поплаки покренати од корисникот. Од тие причини, спасителот за секој итен повик, пополнува образец за регистрација на корисник, кој ги содржи следните податоци:

- општи податоци за екипата, корисникот и преносот на информации;
- образец за обештетување, и образец за давање согласност за користење податоци;
- проценка на корисник и третман.

Техничка поддршка

Техничката поддршка е двонасочна. За оваа активност, ангажирано е техничко лице, кое е на располагање за решавање на евентуални проблеми со Контакт центарот за телефонска поддршка на корисници.

Постапка

При активирање на Аларм уредот од страна на корисникот, агентот кој во моментот на активирањето на уредот се јавува на телефон за да оствари гласовна комуникација е должен професионално и совесно да го прими и да одговори на дојдовниот повик. По приемот на повикот агентот задолжително се преставува на корисникот (*„Го добивте Контакт центарот на Црвениот крст. Јас сум -----------------------(име и презиме). Повелете како можам да Ви помогнам“)* и настојува јасно да утврди каков вид на помош е потребна во конкретниот случај. Доколку нема потреба од помош повикот го документира и постапката ја затвара. Во случај корисникот да има потреба од помош и за истото постои можност, агентот спроведува телефонска проценка, врз основа на описот што го дава корисникот и податоците кои корисникот ги дал за неговата општа состојба. По спроведената проценка, агентот го повикува спасителот при итен случај и му ја пренесува процената што ја направил, заедно со податоци за адресата на која се наоѓа корисникот.

Ако агентот проценил дека состојбата на корисникот е таква што бара ангажирање на итна медицинска помош, веднаш, ја повикува здравствената установа и дава информации за корисникот, до кои дошол при повикот.

Агентот во Контакт центарот во случај на потреба, треба да прими и соодветно да одговори на поплаките и барањата од корисниците за користење на дополнителни услуги.

Доколку агентот во Контакт центарот не е во можност да воспостави говорна комуникација, веднаш, го повикува првото лице наведено за контакт во случај на итна потреба и ја пренесува пораката за активиран Аларм уред. Доколку е спречен да воспостави контакт со првото лице, го контактира следното лице наведено во листата за контакт, во случај на итна потреба.

Кога Контакт центарот ќе добие повик за итна ситуација и ќе ја пренесе информацијата до спасителот од системот Спасител при итен случај, а останатите членови на овој тим ќе добијат СМС порака на нивниот паметен телефон, спасителот кој е контактиран за конкретниот случај, должен е да го извести агентот во Контакт центарот дали е истиот на располагање. Првиот и вториот достапен спасител ќе ги добијат сите потребни детали, во врска со повикот за итен случај и точната локација на нивните паметни телефони, и тие ќе одговорат на терен со сопствено возило.

По завршување на постапката за давање на прва помош спасителот го пополнува Образецот бр.3 за извештај за корисникот и го предава на роднина на лицето, лицето за контакт определено од корисникот, односно на итната медицинска помош. При приемот се наведува часот на предавање и името и презимето на примателот. Приемот го потврдува лицето со своерачен потпис.

Доколку корисникот има потреба од користење на итна медицинска помош, кога ќе пристигне возилото за итна помош на терен, ангажираниот спасител ќе обезбеди пренос на сите важни информации за корисникот кои во меѓувреме ги обезбедил и ќе и помогне на екипата за итна помош, доколку е потребно. Во спротивно, ангажираниот спасител, потребно е да го напушти теренот и да го извести повратно агентот од Контакт центарот, непосредно откако документацијата ќе биде комплетирана, а искористените материјали ќе бидат обновени.

Приговор за користење на услугата

Во случај на незадоволство или приговори за начинот и квалитетот на дадената услуга, корисникот може да поднесе приговор за дадената услуга анонимно или со откривање на својот идентитет на следниот телефон 15 330 или електронска адреса skopje.itnokopce@redcross.org.mk , при што се гарантира неговата/ нејзината сигурност и заштита.

Завршна одредба

Оваа стандардна оперативна постапка влегува во сила на денот на нејзиното донесување и истата ќе се објави на веб страниците на Црвениот крст на Република Северна Македонија и Црвениот крст на Град Скопје.

Црвен крст на Република Северна Македонија
Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut

ПРИЛОЗИ

Прилог бр. 1 - Образец за корисникот на услугата Итно копче

Име и презиме на корисник			
Дата на раѓање			
ЕМБГ			
Поштенски код и град			
Улица и број			**Вид на уред / Сериски број**
Телефонски број			
Контакт адреса			
Локација на копија од клуч			________________

1. Контакт лице	Име, телефонски број и близина на живеење до корисникот Дали има копија клуч?
2. Контакт лице	Име, телефонски број и близина на живеење до корисникот Дали има копија клуч?
3. Контакт лице	Име, телефонски број и близина на живеење до корисникот Дали има копија клуч?

Потврдувам дека на --.--.-----(датум), во моја сопственост е превземен изнајмениот уред за Итно копче, вклучувајќи копче за бежичен повик со бр. ---------.
Црвениот крст не е одговорен за какво било оштетување на уредот или за било каков дефект од технички аспект.

____

Дата, потпис

Користење на услугата Итно копче:

☐ Бесплатна услуга поддржана преку проект на ЦКРСМ

☐ Услуга со месечна претплата од страна на корисникот

Образец за согласност на лични податоци

Јас ____со ЕМБГ. ____________________________ се согласувам дека Црвениот крст на Република Северна Македонија може да ги прибира и обработува моите лични податоци дадени во овој формулар за целите на користење на услугата Итно копче и информиран сум дека можам да ја повлечам мојата согласност во секое време, на лесен и едноставен начин, контактирајќи го директно Контакт центарот на Црвениот крст на Република Северна Македонија, односно преку емаил адресата ------, или телефонски број -----.

____

Дата, потпис

Прилог бр. 2 Образец - Договор за користење на услугата Итно копче

“ДОГОВОР ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УРЕД ЗА ОВОЗМОЖУВАЊЕ

НА УСЛУГАТА ИТНО КОПЧЕ

бр. на договор:

Склучен во -----------------на ден ------------------година, помеѓу:

1. ДАВАТЕЛ НА УСЛУГА

--, со седиште на ---

2. КОРИСНИК НА УСЛУГА

Име и презиме: ---------------------, Адреса -----------------------Бр. л.к.-------------------------------

Важи до: ------------------------------, Контакт телефон: ---------------------

Предмет на Договорот

Член 1

Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на договорните страни, а во врска со условите за добивање право на пристап, активирање и користење на уред на Корисникот на услугата, заради овозможување на Итно копче услугата, од страна на Давателот на услугата, а преку која Корисникот на услугата ќе има можност согласно неговите потреби, во случај на потреба од прва помош и/или друга неживотозагрижувачка ситуација, да воспостави комуникација и да добие повратни информации од Контакт центарот на Давателот на услугата и доколку е потребно соодветна помош од тимот на Црвениот крст/здравствената установа.

Надоместоци

Член 2

Сите надоместоци во врска со овозможување право на пристап, активирање и одржување на исправноста на уредот се на товар на Давателот на услугата.

Корисникот на услугата е должен самостојно, на свој трошок и независно од овој Договор да обезбеди соодветна Интернет врска која е неопходна за

користење на уредот за поврзување со Контакт центарот на Давателот на услугата, и поврзување на уредот на електрично напојување и интернет.

Корисникот на услуга се обврзува да ги надомести оние трошоци за кои ќе биде утврдено дека се настанати поради намерно или несовесно користење на уредот, како и невраќање на уредот на Давателот на услугата, по завршување на користење на услугата, во периодот кој му е даден за негово враќање.

Трошокот од став 3 на овој член ќе биде со пресметан ДДВ.

Доколку настанат било какви промени во начинот на пресметување и плаќање на трошоците, Давателот на услуги, ќе го извести Корисникот на услугите за настанатата промена, најмалку 30 (триесет) дена пред воведувањето на измените, преку каналите за комуникација, кои се оставени во пријавата за членство од страна на Корисникот на услугите или преку директен контакт преку Контакт центарот. Доколку Корисникот на услугата не ја откаже услугата во наведениот рок, се смета дека истиот ги прифатил изменетите услови/цени.

Права и обврски на договорните страни

Член 3

Давателот на услугите обезбедува соодветна сервисна поддршка за уредот, согласно издадената гаранција, освен доколку станува збор за ситуации кои предизвикале нефункционалност на уредот, а се надвор од негова контрола.

Давателот на услугата обезбедува техничка поддршка за помош на Корисникот на услугата при инсталација и тековно користење на уредот.

Давателот на услугата ќе му обезбеди на Корисникот на услугата:

1. Корисничко упатство, обука и лозинка за прв пристап и активирање на уредот, кое ќе биде доставено, при првата посета во домот на Корисникот;

2.Ажурирани верзии на уредот;

3. Логистика и поддршка;

4. Навремено сервисирање на уредот и достава на нов уред, со цел непречено користење.

Член 4

Корисникот на услугата потребно е да обезбеди активна и функционална интернет/телефонска конекција за активирање и користење на уредот и локацијата, согласно спецификацијата на производителот и поврзување на уредот на електрично напојување и интернет.

Квалитетот на опсегот при користење на уредот, зависи од различни фактори како што се типот на мрежната интернет/телефонска конекција, оддалеченоста од централната единица и евентуални пречки како што се ѕидови, прегради и други слични фактори на влијание.

Давателот на услуга не сноси одговорност за несоодветен квалитет на поврзаноста на уредот, односно користење надвор од дефинираниот опсег за утврдена функционалност на уредот.

Корисникот на услуги е должен да се придржува до начинот на користење на уредот, кои ги пропишува производителот на уредот, дадени во упатството за употреба. Давателот на услуга не дава гаранција за непрекинато користење на уредот, односно не гарантира за непрекинато обезбедување на достапност на истиот, доколку станува збор за ситуации, кои се надвор од неговиот домен.

Давателот на услуга не сноси одговорност за настанати штети, доколку користењето на уредот биде прекинато поради дефект на одреден дел од уредот, ажурирање на уредот, поради настанување на околности на страна на Корисникот на услуга или поради настанување на ситуација на Виша сила согласно овој договор.

Времетраење и раскинување на договорот

Член 5

Овој договор се склучува за времетраење на користење на услугата, предмет на овој договор.

Давателот на услугата има право еднострано да го раскине овој договор без дополнителен отказен рок, во случај на користење на уредот од страна на Корисникот на услугата, спротивно на член 2 од овој договор и доколку е извршена злоупотреба на уредот за цели спротивни на овој договор.

Виша сила

Член 6

Давателот на услуги нема да биде одговорен за било каква пречка, штета или настанат прекин во обезбедувањето на услугите поради појава на ситуација на „виша сила” како што се природни настани (поплави, пожари, атмосферски електрични празнења итн.), општествени настани (штрајкови, граѓански немири, блокади, војна, епидемии, пандемии итн.) акти на јавната власт или дефекти на уредот обезбедена од Давателот преку која се овозможува услугата или на други технички решенија од кои зависи користењето на услугата (испади на електроенергетскиот систем, дефекти на системи на оптички врски или безжичен пренос на податоци итн.).

Забрана за комерцијална употреба

Член 7

Корисникот на услугата има право да го користи уредот само како краен корисник, за негова сопствена употреба. Секоја комерцијална употреба заради препродажба или користење на уредот од страна на трети лица е забранета и ќе биде санкционирана од страна на Давателот на услуга.

Доколку Корисникот на услугата постапи спротивно на оваа одредба од овој договор, Давателот на услугите има право да преземе мерки за ограничување на пристапот на уредот и раскинување на овој Договор.

Завршни одредби

Член 8

Со потпишување на овој договор, двете договорни страни потврдуваат дека во целост ги прифаќаат правата и обврските кои произлегуваат од него.

Измени и дополнувања на овој договор може да се извршат само со склучување на посебен анекс, во писмена форма, потпишан од овластени лица на двете договорни страни.

Доколку настане спор произлезен од извршувањето на овој договор кој не може да биде решен спогодбено помеѓу договорните страни, надлежен за негово решавање е надлежниот суд во Скопје.

ДАВАТЕЛ НА УСЛУГИ КОРИСНИК НА УСЛУГИ

-------------------------------------- ------------------------------"

Црвен крст на Република Северна Македонија
Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut

Прилог бр. 3 - Образец Извештај за корисникот за дадената услуга „Итно копче“

Образец за Извештај на корисникот

еден извештај за еден корисник		Тим		Временски интервали			
Број на распределување		Дата:	/ /	Известување	:	Предадено	:
Начин на транспорт		Спасител при итен случај 1		Пренасочување	:	Враќање од сцената	:
Регистрација		Спасител при итен случај 2		Пристигнување на сцената	:		
Адреса на итен случај	☐ адреса на живеење ☐ друга адреса, наведете ____						

Општи информации за корисникот			
Име		Презиме	
Дата на раѓање	/ /	Возраст _______	Пол _______
Број на осигуреникот		ЕМБГ	
Адреса на живеење			

Предавање на извештај	
Предадено до: ☐ Роднина ☐ Контакт лице ☐ Брза помош ☐ Останато, наведете ____________________	Час на предавање на извештајот_____ : ______ _ Име (со ГОЛЕМИ букви) и потпис на примателот

Образец за обештетување	
Потврдувам дека Спасителот при итен случај ме извести за мојата состојба и можните компликации и ризици.	
	Но сепак, јас одбивам каква било помош или помош за________________
	Потврдувам дека спасителот при итен случај побара да повикам брза помош или да одам во болница или да посетам лекар без одлагање, доколку мојата состојба се влоши.

	Како законски старател, потврдувам дека првиот одговорен побара да повикам брза помош или да одам во болница или да посетам лекар без одлагање, доколку мојата состојба се влоши.
Изјавувам дека ниту Црвениот крст на Република Северна Македонија, ниту спасителот при итен случај може да бидат одговорни за каква било штета или штета што е последица на погоренаведеното и преземам целосна одговорност за своите постапки.	
Потпис на корисникот или законскиот старател: _________________	
Потпис на спасителот при итен случај : ________________________ ☐ Корисникот одбива потпис -> дополнителен потпис на сведок ________________	

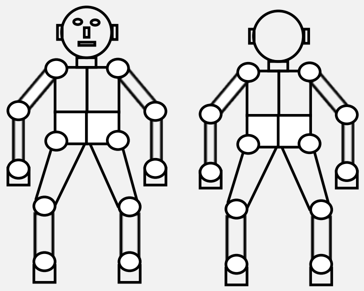
	Проценка на корисникот (Примарен и секундарен прашалник)	Третман
A	☐ Слободни дишни патишта ☐ Обструирани дишни патишта	☐ Позиционирање на глава ☐ Хајмлихов Маневар ☐ Мануелно чистење ☐ Извлекување на страно тело
B	☐ Нормално дишење ☐ Абнормално дишење, цијаноза ☐ Хипервентилација ☐ Асиметрично движење на граден кош ☐ Употреба на помошна респираторна мускулатура ☐ Апнеа	
	Време : | Респирации b/min | SpO_2: %	
	☐ положба на телото | ☐ кислородна маска ☐ маска за небулизација Кислород: _____ l/min	
C	**Кожа** ☐ топла ☐ ладна ☐ сува ☐ пот ☐ розева ☐ блед/цијанотичен **Крварење** ☐ масивно крварење ☐ (потенцијален) шок од прокрварување	☐ **Срцев удар / престанок на работа** СрцевоБелодробноОживување Почетно време: _________ Број на шокови : _________ Време на завршување : _____
	Време : | Пулс b/min | Време на капиларно полнење S	
	☐ третирање на рана ☐ завој под притисок ☐ турникет/ тврд завој за сопирање ☐ положба на тело ☐ имобилизација	
D	**Неврологија** ☐ главоболка ☐ вртоглавица ☐ треска **Мозочен удар (FAST пристап)** ☐ Лице (опаѓа) ☐ Рака (се крева) ☐ Говор (нејасен) ☐ Време (критично) **AVPU Свест** ☐ Буден ☐ Одговара на глас ☐ Реагира на болка ☐ Не реагира	**Зеници** Л — Д ☐ не реагира ☐ ☐ стеснети ☐ ☐ нормални ☐ ☐ проширени ☐
	Време : | Шеќер во крвта mg/dl	
	☐ позиција на закрепнување	

<table>
<tr>
<td rowspan="2">**E**</td>
<td rowspan="2">**Примерок**
Симптоми

Алергии

Историја на корисникот

Последен оброк/ последно празнење на цревa

Настан</td>
<td colspan="2">
X…рана Δ…оток
P… парализа //… фрактура
⊥… болка ~… ампутација</td>
<td rowspan="2">**(OPQRST) Болка**

Чувство на болка од самиот почеток
____
Чувствување на болка при допир/палпација
____
Вид на болка____________________
Радијација дали болката се шири______________________
Јачина на болка (1 – 10)
____
Временски развој на болка
______________________</td>
</tr>
<tr>
<td>температура
_________°C</td>
<td>Рана од изгореница _____ % од кожа</td>
</tr>
</table>