АРХИВСКИ ПРИМЕРОК

ЦРВЕН КРСТ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

ЦРВЕН КРСТ
на Република Северна Македонија
Бр. 0202-237/4
25.03.2022 год.
СКОПЈЕ

СТАНДАРДНА ОПЕРАТИВНА ПОСТАПКА
ЗА КОРИСТЕЊЕ НА НАМЕНСКИ ВОЗИЛА ЗА ПРЕВОЗ НА ЛИЦА

Скопје, март 2022

Врз основа на член 31 од Статутот на Црвениот крст на Република Северна Македонија, Раководниот одбор на Црвениот крст на РСМ на својата седница одржана на 18.03.2022 година донесе

СТАНДАРДНА ОПЕРАТИВНА ПОСТАПКА

ЗА КОРИСТЕЊЕ НА НАМЕНСКИ ВОЗИЛА ЗА ПРЕВОЗ НА ЛИЦА

ОПШТИ ОДРЕДБИ

Со оваа **стандардна оперативна постапка** (во натамошниот текст: СОП**)** се определува начинот на користење наменски (адаптирани) возила за обезбедување на организиран превоз на лица кои според здравствената состојба во која се наоѓаат не се итни и не се во животно загрозувачки ситуации; критериумите согласно кои се користат возилата; постапката за закажување за користење на наменско возило; почитување на протоколи за превоз, во услови на пандемија, заразни болести (Ковид-19); обврските на лицата кои управуваат со овие возила; како и водењето на евиденцијата на давање на услугата. Оваа услуга ќе овозможи подобрување на квалитетот на живеење на лицата на кои се однесува оваа стандардна оперативна постапка, нивна мобилност, и тоа на поефикасен, поедноставен и навремен начин, како и нивна пристапност, поддршка и активна вклученост во општествените текови.

Наменско возило за обезбедување на превоз на лица во смисла на оваа СОП, е возило кое е во сопственост на Црвениот крст на Република Северна Македонија (во натамошниот текст: "ЦКРСМ") и се користи исклучиво за намената дефинирана со оваа стандардна оперативна постапка.

Наменските возила можат да се користат за превоз на лица (во натамошниот текст: "корисник"), кои не се во можност, самостојно да обезбедат превоз за користење на здравствена, социјална или друга административна услуга доколку се вклучени во некоја од групите утврдени во оваа СОП.

Превоз со наменско возило, во смисла на оваа СОП, се смета превозот на корисникот од домот, односно местото на неговото живеење, до здравствени или други институции (во натамошниот текст: институција) и назад до домот. За давање на услугата - превоз на лица со наменски возила, ќе биде наплатен трошок за превоз, согласно Тарифникот за утврдување на цените на услугата – користење на наменски возила за превоз на лица и Листата на населени места распределени по зони, кои се составен дел на оваа СОП.

КОЈ МОЖЕ ДА КОРИСТИ НАМЕНСКО ВОЗИЛО

Наменските возила можат да се користат за превоз на корисници, кои не се во можност, самостојно да обезбедат превоз за користење на здравствена, социјална, или друга административна услуга, заради:

- старост;
- болест;
- неможност или потешкотии, при самостојно движење;
- имаат потреба од придружник (негувател/личен асистент), врз основа на наод на стручно лице за потребата од користење на услуги во домот, поради здравствената состојба во која се наоѓаат, а се работи за неживотно загрозувачки ситуации.

ВИДОВИ НА НАМЕНСКИ ВОЗИЛА

Наменските возила за вршење на превоз располагаат со потребната опрема за давање на услугата, опфатени со оваа СОП, со цел обезбедување на безбеден превоз и тоа:

- мало наменско возило кое располага со количка која се расклопува, наменета за лица кои имаат потешкотии, при самостојно движење, односно имаат потреба од генерална поддршка и придружник (роднина, пријател и сл), при спроведување на превозот до одредена дестинација;
- големо наменско возило (во натамошниот текст: специјално наменско возило), кое има простор за фиксирана количка за носење, склоплива рампа за количка и носилка со монтирана рампа.

Сите наменски возила се опремени со опрема за прва помош, графичко обележување на надворешните страни на возилото и заштитна опрема.

ЦКРСМ редовно го следи превозот и потребите на корисниците, со цел навремено утврдување и прилагодување кон нивните потреби, а заради добра организација на патеките на движење до планираните дестинации.

ЛИЦА КОИ УПРАВУВААТ СО НАМЕНСКИТЕ ВОЗИЛА

Лица кои управуваат со наменските возила (во натамошниот текст: "лица"), се ангажирани/вработени лица од страна на ЦКРСМ, со соодветна возачка дозвола.

Други лица кои можат да бидат вклучени при превозот со наменското возило се:

- спасители при итен случај – обучени волонтери и вработени лица во Црвениот крст, во рамки на услугата Итно копче;

- обучени лица за прва помош, демонстратори, предавачи и останати волонтери и вработени;
- обучени и сертифицирани придружници - негуватели и лични асистенти;
- сопствен придружник за користење на услугата за превоз со наменско возило, доколку лицето кое ја користи услугата, тоа го побара.

При превозот во специјалното возило задолжително присуствува едно од лицата од претходниот став.

Обучените лица ќе му помогнат на корисникот кој има потреба од превоз од дестинација А до дестинација Б, со што ќе може на вистински и безбеден начин да го земат од неговиот дом или друга дестинација која ќе ја наведе, да го придружуваат до возилото, да го пренесат до потребната дестинација и да го придружуваат до местото, каде е потребно да пристигне, како и на истиот начин да го вратат назад до првичната дестинација, доколку е потребно да биде вратен.

Во случај на состојба на корисникот која е животозагрозувачка или има потреба од професионална медицинска помош, лицата на терен ќе имаат обврска согласно важечките прописи да дадат исклучиво прва помош и веднаш да се јават до надлежните здравствени установи за понатамошно постапување.

ПОСТАПКА ЗА ЗАКАЖУВАЊЕ НА ТЕРМИН ЗА КОРИСТЕЊЕ НАМЕНСКО ВОЗИЛО

Корисникот кој има потреба од превоз, согласно условите од оваа СОП, може да се јави на телефонскиот број 15 330, во Контакт центарот на ЦКРСМ, секој работен ден во текот на 24 часа, преку кој однапред би го закажал својот термин за превоз до одредена институција, по принципот на временски редослед на закажување. Со остварување на еден телефонски повик може да се закаже превоз единствено за еден корисник, и тоа до една конкретна дестинација, и назад.

Корисникот при закажување на термин за користење на наменско возило потребно е да даде целосни и вистинити податоци и тоа:

- лични податоци (име, презиме, телефонски број за контакт, и сл.);
- потребата за користење на придружба за време на превозот со наменско возило;
- краток опис на здравствената состојба и/или состојбата во која се наоѓа и причината заради која има потреба од превоз со наменско возило. Доколку корисникот е подвижен, превозот ќе се реализира со мало наменско возило, а доколку корисникот е неподвижен, превозот се врши со специјално наменско возило;
- адресата на живеење, односно адресата од која е потребно да се реализира превозот, како и назив, како и адреса доколку ја поседува оваа

информација на институцијата, до која бара да биде превезен, датум и час на превозот, а во случај на потреба и временски период за враќање;
- податоци за лице и телефонски број на кој ова лице ќе биде контактирано во случај на итна потреба;
- други релевантни податоци, за кои ќе се процени во конкретната ситуација, дека е потребно да бидат обезбедени, за целите на користење на оваа услуга.

За време на телефонскиот разговор, лицето кое работи на прием на повиците, ќе го запознае Корисникот, со неговите обврски и тоа:

- да биде навремено подготвен за превозот, пред закажаниот термин, односно да биде подготвен најмалку пет минути, пред терминот кој е утврден за почеток на превозот;
- да се јави во предвидениот рок, доколку има одредена измена во времето на тргнување или би сакал да го откаже превозот.

Во зависност од здравствената состојба, односно доколку корисникот не е во можност самостојно да се движи или има потреба од стручен и обучен придружник, може да му се обезбеди, на негово барање, придружник-негувател или личен асистент.

Лицето кое работи на прием на повиците за закажување на термини задолжително се претставува и ја соопштува својата позиција, го запишува датумот и часот на повикот и ги внесува потребните податоци од вториот став на оваа точка, на пропишан образец на Изјава за давање на согласност, кои корисникот ги верификува, при нејзино потпишување. Пред завршување на повикот ги потврдуваа личните податоци на корисникот, дестинацијата, датумот и часот за реализација на превозот, телефонскиот број за контакт (личен и/или на придружникот), и го повторува своето име и презиме. По приемот на повикот, лицето проверува во листата на закажани термини дали има слободен термин и во период од еден час го потврдува терминот и го запознава со неговите обврски и можноста за користење на стручен придружник или личен придружник по негов избор, или го известува лицето дека нема слободен термин во бараното време (час).

Со информациите добиени при закажување, менување и/или откажување на терминот за превоз со наменско возило, се постапува согласно прописите за заштита на личните податоци.

Пред користење на превозот, на корисникот му се дава да на потпишување писмена согласност за користење на превозот на предвидениот образец. кој е составен дел на оваа СОП.

Слепо лице, глуво лице кое не знае да чита, немо лице кое не знае да пишува и глувонемо лице, писмената изјава ја дава пред двајца сведоци, на начин кој ќе

му обезбеди целосно да биде запознаен и да разбере дека е согласен да го користи превозот со наменско возило.

МЕНУВАЊЕ ИЛИ ОТКАЖУВАЊЕ НА ТЕРМИН ЗА КОРИСТЕЊЕ НА НАМЕНСКО ВОЗИЛО

Доколку корисникот сака да го промени или откаже закажаниот термин потребно е без одлагање, а најдоцна претходниот ден пред денот на кој е закажаниот термин, на истиот телефонски број за контакт да ја пријави промената, односно да го откаже терминот.

ЛИЦА КОИ УПРАВУВААТ СО НАМЕНСКИТЕ ВОЗИЛА

Наменските возила ги управуваат вработени во ЦКРСМ, или други лица ангажирани од страна на ЦКРСМ, кои имаат важечка дозвола за управување со патничко моторно возило, од соодветна категорија, на територијата на Република Северна Македонија, врз основа на претходно издадено решение за овластување за управување со возилото (во натамошниот текст: “возач“).

Наменските возила подлежат на редовна контрола заради безбедност на корисниците и вработените, односно ангажираните лица кои го користат возилото и задолжително се предмет, на редовен и вонреден сервис, во зависност од потребата.

Управувањето со возилото од страна на возачот, се врши врз основа на претходно писмено одобрение, потпишано од страна на овластеното лице (да се наведе име, презиме и функција на надлежното лице кое ќе биде задолжено да потпишува патни налози) или од него овластено лице за потпишување на патните налози.

Пред користење на возилото, возачот кој располага со уреден патен налог потребно е да го провери возилото и утврди дали се обезбедени условите за безбеден превоз и истото соодветно да го наведе во службената евиденција. Потребно е посебно да ја провери исправноста на фиксираната количка за носење, склопливата рампа за количка и носилката со монтирана рампа и истото соодветно да го наведува во службената евиденција.

Управувањето со возилото од возачот се врши во временскиот период, за извршување на превозот на корисникот од и до бараната дестинација.

Одржувањето на хигиена на возилото, потребно е да биде редовно и тоа најмалку еднаш неделно на начин што возилата ќе се чистат внатрешно и надворешно, од страна на овластен сервис за перење на возила. Воедно, потребно е да се почитуваат КОВИД протоколите за дезинфекција, односно други применливи протоколи согласно утврдена состојба на пандемија, за разни болести и сл.

Одговорноста за управувањето и исправноста на возилото, како и полнење на гориво и подмирување на евентуални трошоци за паркинг, е обврска на возачот.

Доколку возилото го управуваат повеќе возачи, должни се меѓусебно да се информираат за состојбата на возилото.

Лицата кои ќе управуваат со возилата задолжително треба е да имаат обука по основна прва помош.

ПРЕВОЗ СО НАМЕНСКО ВОЗИЛО

Пред отпочнување на превозот, возачот го запознава корисникот со начинот и правилата на однесување, за времетраење на превозот со наменско возило, до бараната дестинација.

За време на вршење на превозот, потребно е да се обезбедат и да се почитуваат сите пропишани безбедносни мерки во сообраќајот, кои се однесуваат на користење на појаси за врзување. Појасите за врзување потребно е да бидат прилагодени на возраста, телесната тежина, висината и евентуални посебни потреби на корисникот.

При превозот на лице кое има потреба од придружникот или личниот асистент, придружникот или личниот асистент ќе му обезбеди на корисникот претпазлив и безбеден начин за превоз од неговиот дом, придружба до возилото и потребната дестинација, односно придружба до местото каде што е потребно да пристигне, како и на истиот начин да му се обезбеди враќање до првичната дестинација, во случај корисникот да има потреба да биде вратен.

Корисникот во зависност од својата здравствена состојба или одредени попречености, може да има потреба од користење на сопствена инвалидска количка или постои можност истата да биде обезбедена од страна на ЦКРСМ. Инвалидските колички кои се користат во специјалното возило мора да ја обезбедат потребната безбедност при превозот.

Доколку состојба на корисникот, во било кој момент на превозот, стане животно загрозувачка или има потреба од професионална медицинска помош, возачот односно придружникот или личниот асистент доколку е присутен, има обврска, без одлагање, единствено да даде прва помош и веднаш да контактира итна медицинска помош за понатамошно постапување, во согласност со важечките прописи.

Возачот односно придружникот или личниот асистент, има обврска да го контактира лицето што е наведено за контакт, во случај на итна потреба од страна на корисникот.

ПРЕВОЗ ВО УСЛОВИ НА ПАНДЕМИЈА, ЗАРАЗНИ БОЛЕСТИ И СЛ.

Услугата превоз со наменско возило е организирана во согласност со применливите протоколи за заштита од КОВИД-19, во периодот за реализација на превозот и е обезбедена редовна контрола за нивно почитување.

Возачот, корисникот и останатите лица кои го придружуваат корисникот потребно е да носат заштитни маски додека се наоѓаат во возилото.

Возачот се грижи за дозволената исполнетост на возилото со патници, и тоа да биде максимум 75% од вкупниот капацитет на возилото.

Возачот на наменското возило е должен да се грижи за:

1. поставување средство за дезинфекција на раце на влезните врати во возилото;
2. поставување на едукативно информативни материјали за почитување на заштитните превентивни мерки, на јасно видливи места; задолжително носење маски, одржување на физичко растојание, редовно дезинфицирање на рацете и правилна респираторна хигиена;
3. спроведување на забраната да се јаде, или пие во возилото;
4. обезбедување на корпа за отпадоци со пластична кеса и капак која задолжително ќе се празни, после секој реализиран превоз;
5. обезбедување на задолжително механичко чистење на возилото и дезинфицирање со средство кое делува против вируси според упатство од производителот, алтернативно може да се користи 0,05 % натриум хипохлорит (5% белило за домаќинство кое се користи во размер 1:100) или 70% алкохол за дезинфекција на горни површини, за што води редовна дневна евиденција после секој реализиран превоз.

Во случај на превоз со наменско возило, во услови на постоење на други пандемии, заразни болести и сл., ЦКРСМ навремено ќе ги преземе сите потребни заштитни мерки за организирање на давање на оваа услуга во согласност со позитивните прописи за превенција и заштита од овие состојби.

ПОПЛАКА/ПРИГОВОР ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГАТА

Во случај на незадоволство или приговори за начинот и квалитетот на дадената услуга, корисникот може да поднесе поплака 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 за користење на наменски возила за превоз на лица, влегува во сила на денот на нејзиното донесување и истата ќе се објави на веб страниците на Црвен крст на РСМ и Црвен крст на град Скопје.

Претседател

Проф.д-р Ромел Велев