



Датум: 10 AUG 2016  
Број: 03001-3469  
Тел./ факс +38111/ 2602-653, 2604-928  
Централа: +38111/ 2695-605  
Лиценца бр.0001 Услуга домског смештаја  
Лиценца бр.0002 Услуга помоћи у кући

## ИНФОРМАТОР ЗА КОРИСНИКЕ УСЛУГА ПОМОЋИ У КУЋИ

**РЈ Дневни центри и клубови**, Установе Геронтолошки центар Београд, чија је делатност пружање дневних услуга у заједници на територији града Београда, обухвата **Службу „Помоћ у кући“** и **Дневне центре и клубове за старије**.

Услуге „помоћи у кући“ обезбеђују се лицима која услед старости, хроничне болести или инвалидитета имају ограничене физичке или психичке способности да задовоље свакодневне основне личне и животне потребе.

### Начин пружања услуге „помоћ у кући“

Помоћ у кући обезбеђује се кориснику по упуту надлежног Центра за социјални рад, у трајању **до два сата дневно** по лицу радним даном, осим суботом и недељом, у трајању од три или пет дана у току недеље, а у складу са Одлуком о правима и услугама социјалне заштите, града Београда.

Помоћ у кући коју остварују **два или више лица** која живе у заједничком домаћинству, обезбеђује се у трајању од **три сата дневно** за та лица.

Услуге помоћи у кући реализују геронто-домаћице у складу са индивидуалним планом услуге, који формира организатор помоћи у кући у договору са корисником.

### Унутрашња организација Службе „Помоћ у кући“

На нивоу радне јединице за пружање дневних услуга у заједници, руковођење врши **управник**.

**Координатор** службе „Помоћ у кући“ организује рад целокупне службе и координира рад организатора помоћи у кући.

**Организатор** помоћи у кући обавља стручни поступак за реализацију услуге помоћ у кући, као и током пружања услуга, организује и контролише рад геронто-домаћица, обезбеђује адекватно пружање услуга и испитује задовољство корисника пруженим услугама. Благовремено предузима мере у најбољем интересу корисника.

**Геронто-домаћица** у директном раду са корисником реализује активности услуге помоћ у кући, у складу са индивидуалним планом услуге.

Заштита података о личности корисника обезбеђује се сваком физичком лицу. Корисник има право на поштовање приватности. Не сматра се нарушавањем права на приватност тражење информација или предузимање радњи неопходних за пружање услуга или обезбеђење права корисника.

## Поступање по притужбама

Уколико је корисник незадовољан пруженом услугом или понашањем геронто-домаћице, има право на притужбу.

Притужба може бити писмена или усмена и подноси се организатору помоћи у кући. Организатор је дужан да предузме све мере у складу са Правилима о процедурама пружања услуге помоћ у кући, а у циљу решавања притужбе, и о коначном исходу обавести корисника.

Уколико је незадовољан одговором и предузетим мерама, од стране организатора помоћи у кући, подносилац притужбе може се обратити координатору службе и управнику.

Уколико се утврди да организатор није предузео одговарајуће мере и да је притужба основана, предузимају се мере за уклањање недостатака, као и мере против одговорних лица, а у складу са Правилницима Установе.

Подносиоцу притужбе доставља се одговор у року од 15 дана од дана обраћања.

Уколико се утврди да је притужба неоснована, о томе се обавештава подносилац притужбе у предвиђеном року.

## Стандардизоване услуге “помоћи у кући“

### 1. ПОМОЋ У ОБЕЗБЕЂИВАЊУ ИСХРАНЕ

-Набавка намирница у продавници и на пијаци, припрема лаких obroka, припрема освежавајућих напитака, помоћ при храњењу, прање употребљеног посуђа;

### 2. ПОМОЋ У ОДРЖАВАЊУ ЛИЧНЕ ХИГИЈЕНЕ

-Помоћ при облачењу и свлачењу, помоћ при умивању, прању косе, чешљању, бријању, купању, пеглање одеће корисника, распремање кревета (постељине) корисника, разврставање веша за машинско прање, простирање веша, одношење веша на прање у сервис, одношење гардеробе на хемијско чишћење, ушивање дугмића на гардероби;

### 3. ПОМОЋ У ОДРЖАВАЊУ ХИГИЈЕНЕ СТАНА

-Набавка хемијских средстава за одржавање хигијене стана, основно одржавање хигијене купатила, основно одржавање хигијене електричних уређаја, основно одржавање хигијене кухињских елемената, основно одржавање хигијене подова са бриском, усисавање, брисање прашине, чишћење прозора и врата (у складу са ИПУ);

### 4. ПОМОЋ У ЗАГРЕВАЊУ ПРОСТОРИЈА

-Ложење ватре, основно одржавање чистоће пећи, изношење пепела, посредовање у набавци огрева, уношење припремљеног огрева за ложење, из помоћне просторије;

### 5. ПОМОЋ У ЗАДОВОЉАВАЊУ СОЦИЈАЛНИХ, КУЛТУРНО ЗАБАВНИХ И ДРУГИХ ПОТРЕБА

-Помоћ при кретању унутар куће, шетња са покретним корисником, набавка лекова, набавка новина и књига, узимање рецепата за лекове, узимање упута за специјалистичке прегледе, одвођење код лекара на заказане прегледе у ДЗ (ако се уклапају са термином

доласка геронто-домаћице), плаћање рачуна, иницирање социјалних контаката, помоћ при укључивању у клубове за старије (различите сервисне услуге);

## **6. ПОСРЕДОВАЊЕ У ОБЕЗБЕЂИВАЊУ РАЗЛИЧИТИХ ВРСТА УСЛУГА**

-Посредовање у поправци електричних и водоводних инсталација, посредовање у поправци столарије и уређаја у домаћинству, посредовање у обезбеђивању кречења, посредовање у пружању помоћи у различитим ситуацијама (позивање службе ХМП, сродника и сл.).

### **Правила понашања**

Кориснику који је остварио право на услугу „помоћ у кући“, организатор помоћи у кући у складу са индивидуалним планом услуге одређује термин пружања услуга и распоређује геронто-домаћицу.

Корисник нема право да условљава време пружања услуге, као ни да захтева пружање услуге од стране одређене геронто-домаћице.

Приликом пружања услуга **корисници** Службе „помоћи у кући“ дужни су да се придржавају следећег:

- да поштују достојанство и личност геронто-домаћице;
- да се према геронто-домаћици опходе на начин којим се не вређа људско достојанство. Забрањено је вређање, омаловажавање, претња, примењивање било којег облика агресије (психичке, физичке);
- забрањен је сваки облик сексуалног узнемиравања и дискриминација сваке врсте (по било ком основу);
- од геронто-домаћице могу се захтевати само услуге које су утврђене индивидуалним планом услуга које се пружају кориснику, а предвиђене су Правилником, и то искључиво у њеном радном термину предвиђеном за корисника;
- да обезбеде све вредне и драгоцене ствари, а да у случају нестанка одмах обавесте организатора помоћи у кући и полицију;
- да обезбеде одговарајуће услове у простору у коме геронто-домаћица обавља посао (загрејана и проветрена просторија, топла и хладна вода);
- да обезбеде средства за одржавање хигијене стана и одевних предмета;
- да обезбеде одсуство кућних љубимаца из просторија у којима геронто-домаћица пружа услугу (преместити кућног љубимца у просторију која се тог дана не спрема или уколико је структура стана таква да то није могуће применити, онда приступити привременом привезивању кућног љубимца за време боравка геронто-домаћице у стану корисника) а у циљу несметаног пружања услуге;
- да доприносе обезбеђењу и неговању добрих међуљудских односа (избегавати брачне и породичне свађе у присуству геронто-домаћице);
- да не конзумирају алкохол и друга опојна средства која би утицала на промене у понашању корисника;
- да одржавају личну хигијену у складу са својим могућностима;
- да настоје да у присуству геронто-домаћице буду уредне спољашњости тако да гардероба буде усклађена како налажу правила пристojности;
- да свако одсуство геронто-домаћице пријаве организатору помоћи у кући;
- да редовно измирују обавезе плаћања услуга по уговору о коришћењу услуге помоћ у кући.

Забрањено је напуштање стана и закључавање геронто-домаћице у стану корисника у времену када се пружа услуга.

**Геронто-домаћница** је обавезна да:

- поштује достојанство и личност корисника;
- не обавља било какав рад за радно способне чланове домаћинства (припрема хране у великим количинама, за децу и сроднике - зимнице, као и обимно спремање хране за славе, дочеке Нове године, прославе рођендана блиских сродника и друге свечаности);
- не иде у набавку са корисником коме је потребна помоћ при ходању, због додатног оптерећења, као и безбедности корисника;
- не узима кључеве од стана корисника;
- не прихвата никаква овлашћења од стране корисника;
- не подиже пензију и не мења новац у домаћу ни страну валуту;
- не набавља огрев и не врши цепање дрва и угља;
- не одржава хигијену просторија у оквиру стана где живе подстанари;
- не одржава хигијену заједничког простора у зградама корисника (хигијену лифта, заједничког ходника и степеништа) чишћење подрума, сређивање башти, гаража и не врши радове у дворишту;
- не води бригу о кућним љубимцима корисника.

Свака информација о кориснику представља службену тајну.

## Одсуствовање корисника

Цена услуге за корисника који преко пет дана, а најдуже 30 дана у току године, одсуствује, обрачунава се у висини 60% од утврђене цене услуга.

Цена услуге за корисника који преко 30 дана одсуствује, обрачунава се у висини 60% од утврђене цене услуге, само у случају болничког лечења и рехабилитације.

У случају одсуствовања дужег од 60 дана, сем болничког и бањског лечења, стручни радници службе, врше поновну процену потреба корисника, на основу које се даље поступа у сарадњи са надлежним Центром за социјални рад.

Корисник је дужан да свако одсуство пријави најкасније пет дана раније организатору помоћи у кући. Потврду о одсутности корисника, организатор помоћи у кући, доставља рачуноводству, на основу које се врши умањење цене услуга.

## Престанак пружања услуга

Кориснику престаје да се пружа услуга у следећим случајевима:

- 1) На захтев самог корисника;
- 2) Када стручни радници Службе оцене да се стање или понашање корисника изменило, тако да нема услова за даље пружање услуга;
- 3) У случају неплаћања трошкова, а у складу са потписаним Уговором;
- 4) У случају непоштовања Одлуке о правилима понашања



Установа Геронтолошки центар