

**Procedura obsługi i ewakuacji osób  
ze szczególnymi potrzebami**

dla  
**Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej**  
w Dębicy, ul. Akademicka 12

Data opracowania : **31.10.2022 r.**

**Z A T W I E R D Z A M:**

**OPRACOWAŁA:**

## **§ 1. Wstęp**

1. Zgodnie z art. 2 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

2. Zgodnie z art. 6 ustawy, o której mowa w punkcie 1 podmiot publiczny jest zobowiązany do zapewnienia minimalnych wymagań służących dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie:

- 1) dostępności architektonicznej,
- 2) dostępności cyfrowej,
- 3) dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Dębicy zwany w dalszej części procedury „MOPS Dębica” zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Niniejsza procedura określa zasady postępowania pracowników MOPS Dębica w przypadku obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, a także zachowania i postępowania pracowników w przypadku ewakuacji tych osób.

3. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez MOPS Dębica odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności.

4. Wszyscy pracownicy MOPS Dębica są zobowiązani do stałej współpracy z koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności świadczonych usług.

## **§ 3. Udogodnienia architektoniczne**

1. Oznakowane miejsce parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami, zlokalizowane jest przed wejściem do głównego budynku przy ul. Akademickiej 12

2. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym poruszające się na wózku

inwalidzkim mogą skontaktować się telefonicznie z MOPS Dębica pod numerem (14) 670 50 06 w celu ustalenia terminu wizyty i osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.

3. Wejście główne do budynku, umożliwia poruszanie się osób na wózku inwalidzkim. Dojście do wejścia nie posiada barier poziomych. Wejście posiada drzwi skrzydłowe, których otwarcie przez osoby poruszające się na wózku wymaga zaangażowania osoby do pomocy.

4. Osoby ze szczególnymi potrzebami przybyłe do MOPS Dębica, w razie potrzeby, uzyskują pomoc od osoby z punktu informacyjnego, które mieści się na parterze budynku zaraz przy wejściu głównym, po lewej stronie.

5. Samodzielne poruszanie się osoby na wózku inwalidzkim jest możliwe w całym budynku, ponieważ jest on jednokondygnacyjny, bez schodów.

#### **§ 4. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

1. W sytuacji przybycia do MOPS Dębica osoby ze szczególnymi potrzebami, osoba z punktu informacyjnego informuje o tym fakcie pracownika w punkcie pierwszego kontaktu lub osobę prowadzącą Sekretariat, jeśli osoba ta przybyła na spotkanie z Dyrektorem Ośrodka.

2. W przypadku przyjęcia rozmowy telefonicznej lub nawiązania innego rodzaju kontaktu, pracownik w punkcie pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy. Może pomóc osobie od ręki lub powiadomić pracownika merytorycznego odpowiedniego działu.

3. Powiadomiony pracownik odpowiedniego działu zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym stanowisk.

4. Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo wejścia do każdej z lokalizacji MOPS Dębica wraz z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.

5. Po zakończeniu obsługi pracownik zajmujący się sprawą zainteresowanej osoby, pomaga tej osobie w opuszczeniu budynku MOPS Dębica.

## **§ 5. Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie**

Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby MOPS Dębica mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

- 1) telefonicznie na numer (14) 670 50 06,
- 2) SMS (+48) 504 067 373
- 3) pocztą elektroniczną na adres: [biuro@mops-debica.pl](mailto:biuro@mops-debica.pl),
- 4) Za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: /gwk76x51gc/SkrytkaESP,
- 5) listownie, pocztą tradycyjną na adres: ul. Akademicka 12, 39-200 Dębica

## **§ 6. Obsługa osób posiadających trudności w komunikowaniu się**

1. Osoba doświadczająca trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, zwana dalej „osobą uprawnioną”, która zechce osobiście przyjść do MOPS Dębica w celu uzyskania informacji, uzyska pomoc osoby posługującej się językiem migowym w stopniu komunikatywnym

2. Osoby uprawnione to przede wszystkim osoby głuche (słabosłyszące, niedosłyszące i niesłyszące) i osoby głuchoniewidome. Mogą to być także osoby z niepełnosprawnością intelektualną lub ze sprzężonymi niepełnosprawnościami wpływającymi na posługiwanie się słuchem i mową, a także osoby niebędące osobami niepełnosprawnymi, a mające trudności w skutecznym komunikowaniu się z innych przyczyn, np. ze względu na podeszły wiek.

3. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w MOPS Dębica przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może zostać każda osoba fizyczna wybrana przez osobę uprawnioną mającą ukończone 16 lat. Zadaniem takiej osoby ma być pomoc w załatwieniu spraw w organach administracji publicznej.

4. Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać wyłącznie w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.

5. MOPS Dębica zapewnia dostęp do usług tłumacza:

- 1) polskiego języka migowego PMJ,
- 2) systemu językowo – migowego SJM,
- 3) sposobu komunikowania się osób głuchoniemych SKOGN.

6. Osoba uprawniona, która chce skorzystać z pośrednictwa tłumacza zobowiązana jest do zgłoszenia tego faktu na co najmniej 3 dni robocze przed planowaną wizytą w MOPS Dębica (z wyłączeniem sytuacji nagłych). Chęć skorzystania z usługi należy zgłosić w formie pisemnej. Zgłoszenia należy dokonać w formie wniosku, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do procedury i można go pobrać ze strony internetowej MOPS Dębica:

<http://www.mops-debica.pl/p.163,informacja-dla-osob-niedoslyszacych-i-gluchoniemych>

7. Przedmiotowe świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudniania osób niepełnosprawnych.

### **§ 9. Sposoby zachowania i postępowania pracowników w przypadku ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami czasowo przebywających na terenie MOPS Dębica.**

1. Każda osoba będąca pracownikiem MOPS Dębica, która zauważyła pożar lub uzyskała informację o pożarze lub innym zagrożeniu, obowiązana jest zachować spokój i nie dopuszczając do paniki winna natychmiast:

- 1) zaalarmować wszystkie osoby znajdujące się w sąsiedztwie niebezpiecznego zdarzenia narażone na jego skutki,
- 2) powiadomić swojego bezpośredniego przełożonego,
- 3) powiadomić Dyrektora MOPS lub jego zastępcę w celu podjęcia dalszych działań.

2. W przypadku ogłoszenia ewakuacji, za bezpieczne dotarcie osoby ze szczególnymi potrzebami do wyznaczonego punktu zbiórki poza strefę zagrożenia odpowiada pracownik obsługujący, będący w bezpośrednim kontakcie z tą osobą. Inni pracownicy są zobowiązani do pomocy

w bezpiecznym przemieszczeniu takiej osoby do punktu zbiórki.

3. Sposoby postępowania wobec osób o szczególnych potrzebach podczas prowadzenia ewakuacji:

## **I. SPOSOBY KOMUNIKOWANIA SIĘ Z OSOBAMI Z DYSFUNKCJAMI WZROKU**

1) Podczas ewakuacji, zanim nawiążesz kontakt fizyczny, uprzedź o tym osobę niewidomą. Rozpocznij od nawiązania kontaktu słownego. Wymień swoje imię i koniecznie powiedz co się dzieje.



2) Osoby niewidome korzystają ze swoich rąk dla utrzymywania równowagi, więc nie chwytaj jej za rękę, nie szarp, nie łap za łaskę, nie popychaj i nie przesuwaj. Jeśli chcesz taką osobę poprowadzić, zaproponuj jej swoje ramię. Wówczas stanie ona za tobą i chwyci cię dłonią nieco powyżej łokcia. Cztery palce wsunie pomiędzy twoją rękę i tułów, a kciukiem obejmie ramię z zewnątrz. W ten sposób osoba niewidoma będzie mogła doskonale orientować się, jakie ruchy wykonujesz.

3) Pamiętaj, że poruszając się z osobą niewidomą, asystent zawsze i wszędzie idzie pierwszy, a osoba niewidoma pół kroku za nim.

4) Pamiętaj, aby obserwować nie tylko ziemię przed sobą i osobą niewidomą, ale także przestrzeń obejmującą tułów i głowę osoby niewidomej. Chodzi o to, abyście nie zahaczyli o jakiegokolwiek elementy wiszące, stojące, wystające poza obrys budynku, etc.

5) Jeżeli znajdziecie się w ciasnej przestrzeni (np. w wąskich drzwiach), zasygnalizuj to osobie niewidomej słownie oraz przez wysunięcie łokcia w tył. Wówczas osoba niewidoma schowa się za twoimi plecami i będziecie mogli pokonać drogę „gęsiego”. Idąc, koniecznie opisuj otoczenie i wskazuj przeszkody, np. schody „w górę”, „w dół”.

6) Jeżeli musicie przejść przez drzwi, osoba niewidoma powinna znaleźć się po stronie zawiasów. Poinformuj odpowiednio wcześniej o takim manewrze i konieczności zmiany trzymanego ramienia. Ty otwierasz drzwi, a osoba niewidoma, zabezpieczając swoją twarz wolną ręką, złapie skrzydło, a następnie sama je zamknie.

Osoba niewidoma nie ma potrzeby wieszać się na twoim ramieniu, ani bardzo mocno zaciskać dłoni. Jeśli chcesz ostrzec osobę niewidomą, zrób to w sposób konkretny.

**Sam okrzyk „uważaj!” nie pozwoli osobie niewidomej zorientować się, czy ma się zatrzymać, uciekać, pochylić, czy coś przeskoczyć.**

**Podczas ewakuacji osób z dysfunkcjami wzroku należy pamiętać, że:**

- 1) u osób tych, zmiany zachodzące w szybkim tempie powodują dezorientację, panikę, stres, niechęć lub niemożność działania,
- 2) osoba niewidoma nigdy nie widziała pogorzeliśka, rumowiska, ognia, sprzętu ratowniczego,
- 3) osoba ta nie reaguje na wizualne efekty towarzyszące zagrożeniom,
- 4) osoby z dysfunkcjami wzroku mają dobrze rozwiniętą pamięć przestrzenną najbliższego otoczenia, dlatego w przypadku usłyszenia komunikatu o ewakuacji, będą najprawdopodobniej kierowały się drogą, którą znają, a która może prowadzić np. do ogniska pożaru, stąd tak ważne jest wskazanie asystenta osoby niepełnosprawnej,
- 5) osoby z dysfunkcjami wzroku mają trudność poruszania się bez przewodnika w terenie nieznanym lub znanym, lecz o zmienionej charakterystyce.

**Elementy ułatwiające ewakuację osób z dysfunkcjami wzroku:**

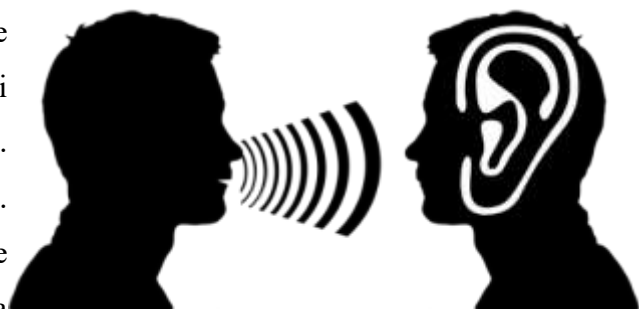
- 1) brak lęku przed ciemnością,
- 2) ufność w stosunku do osób widzących i dokładne wykonywanie ich poleceń głosowych,
- 3) dotyk, słuch, węch i smak kompensują brak wzroku, również przy rozpoznawaniu zagrożeń,
- 4) brak chęci samowolnego oddalania się i poruszania w nieznanym terenie, co ułatwia pracę ratownikom już po samej ewakuacji,
- 5) sprawność fizyczna i umysłowa, możliwy kontakt głosowy.

## II. SPOSOBY KOMUNIKOWANIA SIĘ Z OSOBAMI Z DYSFUNKCJAMI SŁUCHU

1) Podczas ewakuacji osoby głuche i osoby niedosłyszące będą potrzebowały wsparcia w sytuacji zagrożenia głównie w komunikacji, przekazaniu informacji i sprawdzeniu, czy została zrozumiana. W przypadku osób głuchych czy osób niedosłyszących stosowanie komunikatorów dźwiękowych jest mało skuteczne albo wręcz bezskuteczne.

2) Komunikacja z osobami z dysfunkcjami słuchu musi być realizowana za pomocą specjalnych środków powiadamiania o zagrożeniu. W głównej mierze konieczny będzie kontakt osobisty. Jeśli nie potrafimy w żaden inny sposób ostrzec, to chociażby przez napis na kartce.

3) Zanim zaczniesz mówić do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, upewnij się że na ciebie patrzy. W zależności od sytuacji możesz zamachać ręką, dotknąć jej ramienia. Mów z twarzą zwróconą w kierunku rozmówcy. Jeżeli osoba niesłysząca lub niedosłysząca nie zrozumie któregoś zdania, nie powtarzaj go, a ujmij to, co chcesz powiedzieć inaczej.



4)

### **Podczas ewakuacji osób z dysfunkcjami słuchu należy pamiętać, że:**

1) osób tych nie poinformujemy o zagrożeniu za pomocą DSO (dźwiękowy system ostrzegawczy), informacji głosowych, syren, głośników,

2) osoby te czytają z ust lub rozmawiają w języku migowym (nieznajomość języka migowego wśród większości społeczeństwa utrudnia przekazywanie informacji o obecności innych zagrożeń),

3) osoby te mogą mieć problem w przekazaniu informacji o swoim stanie zdrowia,

4) z osobami tymi będzie utrudniony lub wręcz niemożliwy kontakt w ciemności i zadymieniu.

### **Elementy ułatwiające ewakuację niedosłyszących:**

1) sprawność fizyczna umożliwia samodzielne poruszanie się oraz samodzielne wykonywanie zalecanych i zademonstrowanych czynności,

2) wyostrzone receptory wzroku, węchu i dotyku kompensują brak słuchu,

3) ufność w stosunku do osób słyszących i otwartość na pomoc z ich strony.



### III. SPOSOBY EWAKUACJI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH RUCHOWO I Z DYSFUNCJAMI WZROKU

Przenoszenie ratowanych osób z dysfunkcjami ruchu i w razie potrzeby z dysfunkcjami wzroku (przy dużym zagrożeniu) może się odbyć przy pomocy krzesła ewakuacyjnego lub zastosowaniu jednego z poniższych sposobów:

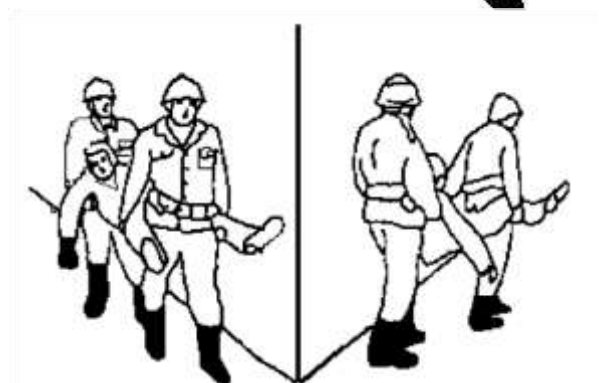
Rys. 1

Ewakuacja poszkodowanego przez dwie osoby przy użyciu noszy.



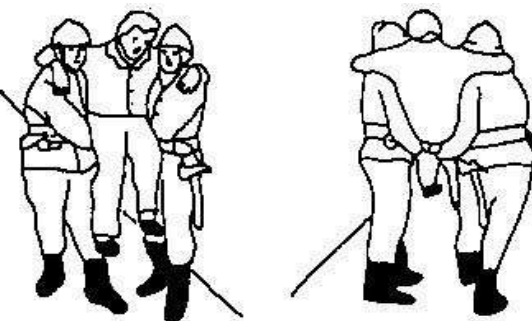
Rys. 2

Chwył „kończynowy” - jeden z ratujących chwyta ewakuowanego pod pachy, stojąc od strony jego głowy, a drugi pod kolana, stojąc tyłem do ratowanego. Ewakuowanego wnosi się nogami do przodu.



Rys. 3

Przenoszenie „na stołeczku” - ratownicy odpowiednim uchwytem dłoni tworzą siedzenie z rąk, na których siada ratowany, trzymając ratowników za szyję. Ratownicy lekko zwróceni do siebie, ukośnie do kierunku ewakuacji, wnoszą ratowanego.



Rys. 4

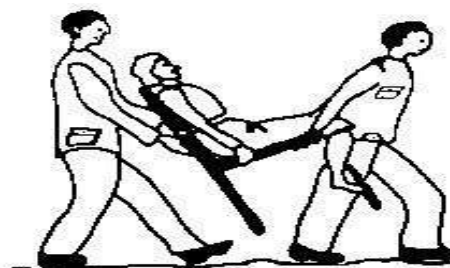
Przenoszenie „chwytem huśtawkowym” -



ratownicy chwytają się za ręce „zewnątrznie”, wkładając je pod siedzenie ratowanego, rękami „wewnętrznymi” po wzajemnym uchwycie na wysokości łokcia zabezpieczają ratowanego od tyłu, tworząc wsparcie na wysokości górnej części jego pleców.

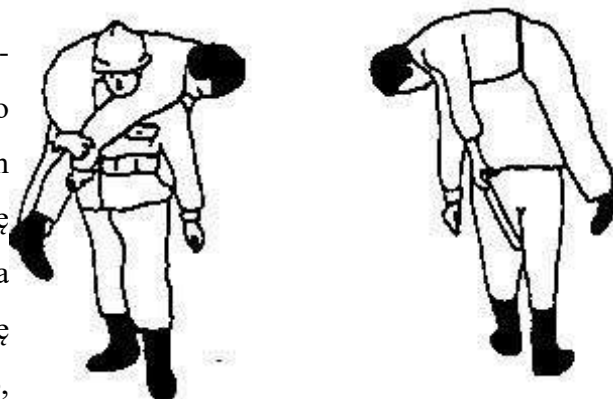
Rys. 5.

Wynoszenie osób przy zastosowaniu „stołeczka” może mieć miejsce wówczas, gdy ewakuowany jest w stanie pomagać sobie rękami. Chwył „huśtawkowy” stosuje się w wypadku ratowania osób, które doznały obrażeń jednej lub obu rąk i nie mogą trzymać się za szyję ratowników.



Rys. 6

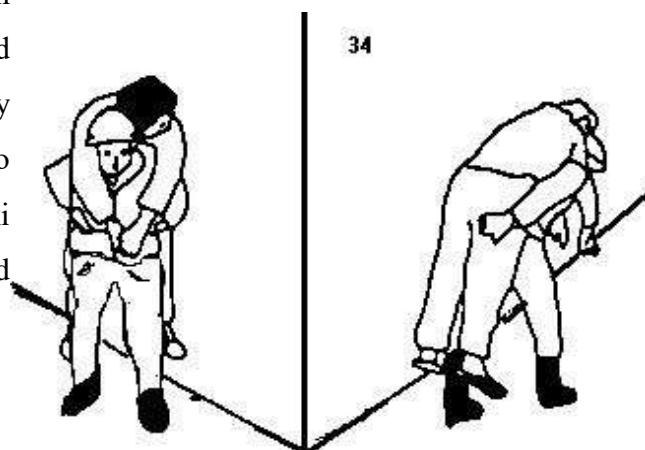
Przenoszenie „chwytym strażackim” - polega na tym, że ratowany po odpowiednim chwycie wstępnym wykonanym przez ratującego, znajduje się w poprzecznym ułożeniu - zwisając na jego barkach. Ratujący ma jedną rękę przełożoną pomiędzy nogami ratowanego,



trzymając go za rękę na wysokości nadgarstka, druga ręka ratowanego zwisa swobodnie z tyłu. Ratujący ma również drugą rękę wolną i może jej użyć np. do przytrzymania się poręczy schodów, bocznie drabiny itp.

Rys. 7

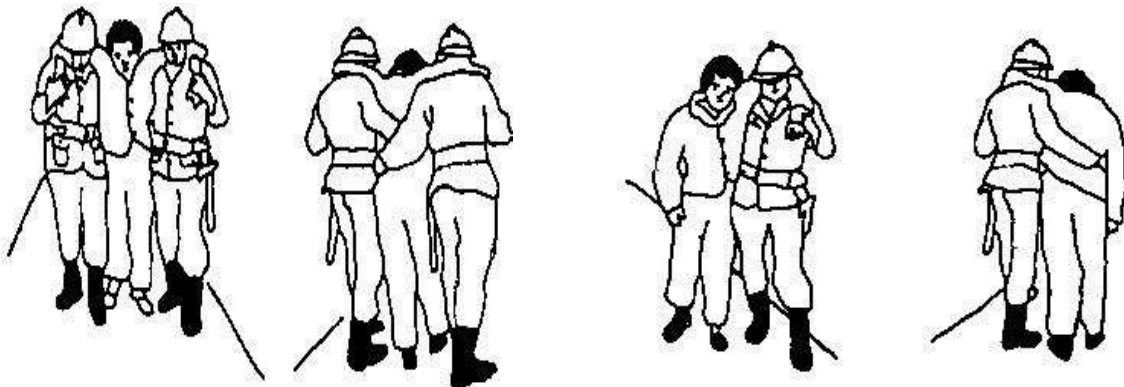
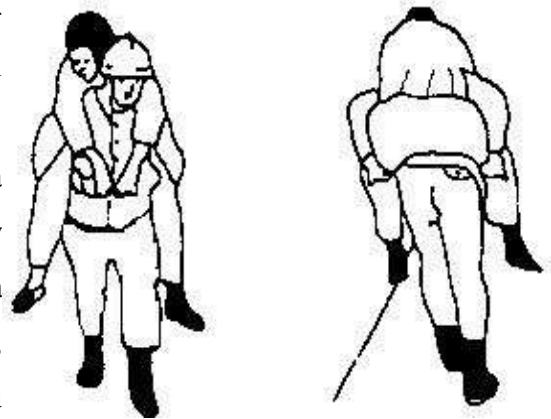
Podczas przenoszenia „uchwytem tłumokowym” - ratowany zakłada ręce od tyłu przez ramiona ratownika, aby zwisały one na piersi ratującego. Ciało powinno spoczywać na plecach ratownika w taki sposób, aby nogi zwisały 15 - 20 cm nad



ziemią. W określonych wypadkach ratujący przytrzymuje zwisające ręce przenoszonego. Może też czynić to ręką, używając drugiej do lepszego ułożenia i przytrzymania ratowanego na plecach lub złapania się poręczy, np. przy schodzeniu po schodach.

Rys. 8

Przenoszenie „chwytym na barana” - ratowany leży na plecach ratownika i przytrzymuje się rękami za jego szyję. Ratujący podchwytym pod kolana przytrzymuje ratowanego w ten sposób, aby środek ciężkości ratowanego znajdował się na wysokości krzyża ratującego. Ratownik, podobnie jak w wypadku chwytu „tłumokowego” jest lekko pochylony do przodu.



W przypadku małego zagrożenia (np. niewielkie zagrożenie chemiczne, ekologiczne, rozszczelnienie instalacji grzewczej w budynku itp.) ewakuację osób niewidomych należy przeprowadzić według zasad opisanych jako „Sposoby komunikowania się z osobami z dysfunkcjami wzroku”. Asystent osoby niepełnosprawnej spokojnie wyprowadza niewidomego do bezpiecznego miejsca, bo jest na to czas.

Gdy zaistnieje bezpośrednie zagrożenie życia (np. pożar, zagrożenie wybuchem gazu, zagrożenie terrorystyczne) ewakuację osób niewidomych należy przeprowadzić według zasad przedstawionych na rysunkach od 1 do 8 umieszczonych powyżej.

#### **IV. PANIKA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I SPOSOBY PRZECIWDZIAŁANIA JEJ**

##### **Panikę osób niepełnosprawnych wywołują następujące czynniki:**

- 1) gwałtowny, dynamiczny ale dający się zaobserwować wzrokowo rozwój zdarzenia, powodujący zbliżenie się strefy zagrożenia (np. rozwój pożaru do wielkości przekraczającej wzrost człowieka i zbliżająca się strefa spalania, obniżenie się strefy zadymienia do wysokości oczu),
- 2) nacisk tłumu, w szczególności dotyczy osób niewidzących oraz niedowidzących,
- 3) brak oświetlenia, w szczególności dotyczy osób niepełnosprawnych ruchowo oraz niedosłyszących,
- 4) krzyki i wrzaski o charakterze panicznym osób z tłumu,
- 5) nagły, głośny alarm pożarowy lub określający inne zagrożenie, przy jednoczesnym pojawieniu się symptomów zagrożenia (dym, temperatura, płomienie, trzaski, krzyki itp.).

Panika może zostać opanowana w zarodku lub też może się dynamicznie rozwinąć, tak jak rozwija się zagrożenie.

##### **Na rozwój paniki mają wpływ następujące zjawiska:**

- 1) szerzenie się przerażenia w grupie i objawów strachu u innych,
- 2) rozwój strachu spowodowany niebezpieczeństwem niemożliwym do opanowania,
- 3) pojawienie się jednostkowych zachowań o charakterze panicznym np. paniczny wrzask, paniczna ucieczka, paniczne przepychanie się do wyjścia.

Możliwość wybuchu paniki zawsze istnieje w razie pożaru lub innego miejscowego zagrożenia w obiektach, w których przebywa większa liczba ludzi. Poznanie istoty tego zjawiska jest bardzo trudne, gdyż nie istnieją tu możliwości eksperymentowania nawet na małą skalę. Pewne jest, że ludzie wchodzący w skład tłumu ogarniętego paniką całkowicie tracą swoje indywidualne cechy osobowości i stają się elementem potężnego, groźnego, niszczącego tworu, który nie kieruje się żadnymi przesłankami logicznego myślenia i rzeczywistej oceny sytuacji. Tłum, ogarnięty paniką może sparaliżować i uniemożliwić w ogóle przeprowadzenie akcji ratowniczej.

Przeciwdziałanie panice jest niezmiernie trudne i nie można podać w tym zakresie radykalnych recept. Dokonać tego mogą ludzie obdarzeni autorytetem formalnym, wynikającym z tytułu pełnionej funkcji czy zajmowanego stanowiska lub autorytetem nieformalnym wynikającym z typu osobowości. Mowa tu o osobach odważnych, konsekwentnych, charyzmatycznych. Należy pamiętać, że przy ewakuacji osób niepełnosprawnych ogromną rolę odgrywają asystenci osób niepełnosprawnych. To oni swoją postawą, głosem, empatią, niewyolbrzymianiem istniejącego zagrożenia ułatwią ewakuację. Osoba niepełnosprawna poczuje się wówczas bezpieczna i uzyska pewność, że nie zostanie z zagrożeniem sama. Środki przeciwdziałania panice są różne, często krańcowo przeciwstawne. Można tu wymienić: przykład osobisty, zdecydowany nakaz, wykazanie nierealności niebezpieczeństwa, przedstawienie groźby większego niebezpieczeństwa, użycie siły, unieszkodliwienie przywódców paniki. Opanować ludzi ogarniętych paniką, prących do przodu mogą raczej osoby znajdujące się z tyłu tłumu, niż na jego czele.

W trakcie prowadzenia akcji ratowniczej najczęściej można spotkać się z uległymi panice grupami ludzi, znajdującymi się w rzeczywistym lub urojonym niebezpieczeństwie, którzy zatracili poczucie rzeczywistości i podejmują nieprzemyślane i niebezpieczne działania, jak np. niewidomy może ukryć się w miejscu wg niego bezpiecznym, a okaże się, że jest to miejsce wyjątkowo niebezpieczne.

W takiej sytuacji najlepszym środkiem przeciwdziałania będzie szybkie dotarcie asystenta osoby niepełnosprawnej do zagrożonej osoby i pozostanie przy niej do czasu zorganizowania akcji ratowniczej przez jednostki straży pożarnej. Sam fakt przybycia kogoś z zewnątrz wytwarza u ratowanych przekonanie, że jednak zagrożenie nie jest tak wielkie i istnieją drogi ratunku, gdyż w przeciwnym razie nikt by tu nie mógł dotrzeć.

## **§ 10. Postanowienia końcowe**

Każdy pracownik MOPS Dębica, niezależnie od niniejszej procedury, mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami.