

**ZARZĄDZENIE NR 50/2022**  
**WÓJTA GMINY RZECZNIÓW**

z dnia 23 sierpnia 2022 r.

**w sprawie:**

- **ustalenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Rzeczników;**
- **ustalenia Procedury ewakuacji osób z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Rzeczników.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559, 1005 i 1079), oraz art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 oraz z 2022 r. poz. 975 i 1079), art. 9 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 oraz z 2022 r. poz. 583 i 830) zarządza się co następuje:

**§ 1.** Ustala się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Rzeczników, w brzmieniu stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

**§ 2.** Ustala się Procedurę ewakuacji osób z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Rzeczników, w brzmieniu stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszego Zarządzenia.

**§ 3. 1.** Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Gminy Rzeczników do wykonania niniejszego Zarządzenia.

2. Nadzór nad wykonywaniem Zarządzenia sprawuje Sekretarz Gminy.

3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt Gminy

**Karol Burek**

**Procedura  
obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Gminy Rzecznów**

**§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Urząd Gminy Rzecznów, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Rzecznów określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami — interesantów Urzędu.

3. 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 przewyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

4. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:

1) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,

2) osoby niewidome i słabowidzące,

3) osoby głuche i słabosłyszące,

4) osoby w kryzysach psychicznych,

5) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,

6) osoby ze spektrum autyzmu,

7) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,

8) osoby starsze,

9) osoby przewlekłe chore,

10) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,

11) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),

12) kobiety w ciąży.

5. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu.

6. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest Koordynator ds. dostępności.

7. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z Koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.

8. Każdy pracownik Urzędu, niezależnie od niniejszych Procedur, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie siedziby Urzędu, tj. m.in. poinformowania o sposobie załatwienia sprawy i w dotarciu do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

**§ 2. Udogodnienia architektoniczne**

1. Dojście do budynku Urzędu jest częściowo przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

2. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź mające problem z poruszaniem się, mogą skorzystać z przycisku znajdującego się w budynku przy punkcie obsługi, celem przywołania pracownika pierwszego kontaktu.

3. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź ograniczone ruchowo mogą skontaktować się telefonicznie z Urzędem pod nr (48) 61 67 024, celem ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy oraz umówienia wizyty w Urzędzie.

4. Osoby ze szczególnymi potrzebami w razie potrzeby uzyskują pomoc pracowników wyznaczonych do pierwszego kontaktu. Stanowisko jednego z pracowników pierwszego kontaktu mieści się na parterze budynku Urzędu, w Punkcie obsługi, a drugiego pracownika pierwszego kontaktu (pracownik Sekretariatu) na piętrze budynku z opcją wzywania pracownika przez przycisk.

5. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

6. Do Urzędu i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem /asystującym.

7. Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu odbywa się w miarę możliwości w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację.

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

1. Do czasu dostosowania budynku Urzędu Gminy Rzecznów, obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na parterze w Punkcie obsługi.

2. Pracownik widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do Urzędu lub zwróciła się do niego o pomoc, przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba chce załatwić w Urzędzie. Jeśli to możliwe załatwia sprawę, udziela informacji bądź kieruje daną osobę do wyznaczonego pokoju lub wzywa pracownika właściwego do załatwienia sprawy.

3. Powiadomiony pracownik zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym miejscu przy wejściu do budynku bądź na stanowisku zgodnie z sugestią osoby uprawnionej, a po zakończonej obsłudze udziela pomocy w opuszczeniu budynku Urzędu.

4. Osoby niepełnosprawne z ograniczoną możliwością samodzielnego poruszania się przy załatwieniu spraw w Urzędzie obsługiwane są wyłącznie w wyznaczonym miejscu na parterze budynku z uwagi na brak windy i wózka schodowego.

5. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

- a) telefonicznie pod numerem: (48) 61 67 024,
- b) faksem pod numerem: (48) 61 67 310,
- c) pocztą elektroniczną na adres: [urząd@rzeczniow.pl](mailto:urząd@rzeczniow.pl)
- d) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: [/UGRzeczniow/skrytka](#), [/UGRzeczniow/SkrytkaESP](#),
- e) listownie na adres: Urząd Gminy Rzecznów, Rzecznów 1, 27-353 Rzecznów.

6. Po zakończeniu obsługi pracownik Urzędu służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Urzędu, jeżeli zachodzi taka potrzeba.

### **§ 4. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się.**

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która została wybrana przez osobę uprawnioną i ukończyła 16 lat.

2. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba towarzysząca nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo-migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

3. Z pomocy osób trzecich osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji nie jawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.

4. Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w PJM, druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub innej dogodnej formie. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do Procedury.

5. W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej osobą odpowiedzialną jest informatyk, zatrudniony w Urzędzie. Dane pracownika zostały umieszczone na stronie internetowej w deklaracji dostępności — tą drogą osoby mogą składać wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać żądania zapewnienia dostępności.

6. Osoby niesłyszące przy załatwieniu spraw w Urzędzie mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego.

7. Chęć skorzystania z usługi tłumacza migowego należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w Urzędzie oraz wskazać metodę komunikowania się. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:

- a) wypełnić wniosek znajdujący się na stronie BIP: <https://rzeczniow.biuletyn.net/> i przesłać go za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [urząd@rzeczniow.pl](mailto:urząd@rzeczniow.pl) lub za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP: /UGRzeczniow/skrytka, /UGRzeczniow/SkrytkaESP, lub faxem na numer (48) 61 67 310 lub wysłać pocztą na adres Urząd Gminy Rzeczników, 27-353 Rzeczników 1;
- b) telefonicznie za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie, pod numerem telefonu 48 61 67 024.

#### **§ 5. Obieg wniosku o udostępnienie usługi**

1. Wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 7 po rejestracji w sekretariacie Urzędu przekazywany jest do pracownika Urzędu Gminy Rzeczników właściwego rzeczowo do rozpatrzenia sprawy oraz do pracownika ds. kadr, w celu umówienia usługi tłumacza języka migowego.

2. Pracownik Urzędu Gminy Rzeczników właściwy rzeczowo do rozpatrzenia sprawy lub wyznaczony przez niego pracownik zawiadamia wnioskującego o terminie udostępnienia usługi.

#### **§ 6. Wniosek o zapewnienie dostępności**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej wnioskiem o zapewnienie dostępności.

2. Każdy ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, w tym elementów, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, oraz elementów niedostępnych cyfrowo na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy, albo o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, o którym mowa w art. 7 ustawy.

3. Wniosek o zapewnienie dostępności należy złożyć w Urzędzie Gminy Rzeczników.

4. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 2 do Procedury.

#### **§ 7. Postanowienia końcowe**

Niezależnie od zapisów niniejszej Procedury, każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc z poszanowaniem jej godności.

Wójt Gminy

**Karol Burek**

**Wójt Gminy Rzeczników**

**27-353 Rzeczników 1**

**Wniosek o udostępnienie usługi**

1. Dane kontaktowe wnioskodawcy:

Imię i nazwisko: .....

Dane kontaktowe: .....

2. Preferowany sposób komunikowania się i dane do komunikowania (proszę wybrać jeden):

adres poczty elektronicznej: .....

numer telefonu: .....

numer telefonu do osoby przybranej: .....

e-puap : .....

inny (jaki?): .....

3. Metoda komunikacji:

osoba przybrana

tłumacz polskiego języka migowego (PJM) lub systemu językowo - migowego (SJM)

4. Krótki opis sprawy, którą wnioskodawca chce załatwić w Urzędzie Gminy Rzeczników:

.....  
.....  
.....  
.....

5. Proszę o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy (zaznaczyć właściwe):

w druku powiększonym

w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR)

w inny sposób (jaki?)

6. Proponowany termin wizyty: .....

7. Podpis wnioskodawcy:

**Wójt Gminy Rzecznów**  
**27-353 Rzecznów 1**

**Wniosek o zapewnienie dostępności**

1. Dane kontaktowe wnioskodawcy:

Imię i nazwisko: .....

Dane kontaktowe:.....

Dane kontaktowe przedstawiciela ustawowego wnioskodawcy (jeżeli dotyczy):

Imię i nazwisko: .....

Dane kontaktowe: .....

2. Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Urzędzie Gminy Rzecznów w zakresie:

Architektonicznym

informacyjno-komunikacyjnym

Wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność

--

Preferowany sposób zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy)'

--

3. Na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848) wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Urzędzie Gminy Rzecznów w zakresie:

cyfrowym

adres strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, która nie jest dostępna cyfrowo:

opis elementu, do którego ma być zapewniony dostęp:

opis alternatywnego sposobu dostępu <sup>1</sup> (jeżeli dotyczy)

4. Preferowany sposób komunikowania się i dane do komunikowania (proszę wybrać jeden):

- adres poczty elektronicznej .....
- numer telefonu .....
- numer telefonu do osoby przybranej .....
- numer faksu .....
- e-Puap .....
- PJM/SJM .....
- inny (jaki?) .....

5. Podpis wnioskodawcy lub przedstawiciela ustawowego wnioskodawcy:

Art. 7. 1. W przypadku gdy podmiot publiczny nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, zapewnia alternatywny sposób dostępu do tego elementu.

2. Alternatywny sposób dostępu polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, o których mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344), lub za pomocą tłumacza języka migowego, lub tłumacza- przewodnika, o których mowa w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824, z 2022 r. poz. 583, 830), jeżeli podmiot publiczny udostępnia taką możliwość. (Na podstawie Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848, z 2022 r. poz. 1002)



**Procedura**  
**Ewakuacji osób z niepełnosprawnością**  
**w Urzędzie Gminy Rzecznów**

**§ 1.**

**Informacje ogólne.**

Po dokonaniu szczegółowej analizy ustalono, że na terenie Urzędu Gminy Rzecznów czasowo mogą przebywać osoby:

- z dysfunkcjami ruchu,
- z dysfunkcjami słuchu,
- z dysfunkcjami wzroku.

Powstała procedura ewakuacji precyzuje zarówno koncepcję prowadzenia ewakuacji, w zależności od istniejących uwarunkowań, jak i określa zasoby niezbędne do realizacji tego zadania, Podczas procedury ewakuacji z miejsca niebezpiecznego do bezpiecznego, w ramach zasady pierwszeństwa, uwzględniono kolejność ewakuacji i pierwszeństwem objęto właśnie osoby z niepełnosprawnością.

**§ 2.**

**Prawidłowa ewakuacja wszystkich osób z niepełnosprawnością powinna przebiegać w następujący sposób:**

- w pierwszej kolejności należy ewakuować osoby z tej części obiektu, w której powstał pożar lub te, które znajdują się na drodze rozprzestrzeniania się ognia. Wśród ewakuowanych w pierwszej kolejności powinny być osoby o ograniczonej z różnych względów zdolności poruszania się, natomiast zamykać strumień ruchu powinny osoby, które mogą poruszać się o własnych siłach,
- osoby z dysfunkcjami ruchu oraz z dysfunkcjami wzroku należy ewakuować przenosząc na rękach, krzesłach, wózkach, kocach lub innym sprzęcie przeznaczonym do ewakuacji osób (patrz „Sposoby ewakuacji osób z dysfunkcjami ruchu i z dysfunkcjami wzroku”),
- jeżeli droga ciągami komunikacyjnymi (korytarze, klatki schodowe) może być niebezpieczna z powodu np. dużego zadymienia lub wysokiej temperatury należy wybrać pomieszczenie do ukrycia się i bezpiecznego poczekania na pomoc straży pożarnej, Pomieszczenie to powinno być oddalone od źródła ognia i dymu. Drzwi pomieszczenia lub okna w razie konieczności należy uszczelnić kocem lub odzieżą. Powiadomić zarządzającego ewakuacją lub służby, że w pomieszczeniu są osoby które oczekują na pomoc.

**WAŻNE !** Podczas szukania schronienia należy zwrócić uwagę na to co jest za oknami, ponieważ przybyłe służby ratownicze muszą mieć możliwość podjechania pod okna budynku samochodami wyposażonymi w wysokościowy sprzęt ratowniczy, dzięki któremu ewakuacja osób niepełnosprawnych będzie możliwa.

### § 3.

#### **Sposoby komunikowania się z osobami z dysfunkcjami wzroku.**

- 1) Podczas ewakuacji, zanim nawiądziesz 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:

- u osób tych, zmiany zachodzące w szybkim tempie powodują dezorientację, panikę, stres, niechęć lub niemożność działania,
- osoba niewidoma nigdy nie widziała pogorzeliśka, rumowiska, ognia, sprzętu ratowniczego,
- osoba ta nie reaguje na wizualne efekty towarzyszące zagrożeniom,

- 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,
- 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:

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

#### **§ 4.**

##### **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.

Podczas ewakuacji osób z dysfunkcjami słuchu należy pamiętać, że:

- osób tych nie poinformujemy o zagrożeniu za pomocą DSO (dźwiękowy system ostrzegawczy), informacji głosowych, syren, głośników,
- osoby te czytają z ust lub rozmawiają w języku migowym (nieznajomość języka migowego wśród większości społeczeństwa utrudnia przekazywanie informacji o obecności innych zagrożeń),
- osoby te mogą mieć problem w przekazaniu informacji o swoim stanie zdrowia,
- z osobami tymi będzie utrudniony lub wręcz niemożliwy kontakt w ciemności i zadymieniu.

Elementy ułatwiające ewakuację niedosłyszących:

- sprawność fizyczna umożliwia samodzielne poruszanie się oraz samodzielne wykonywanie zalecanych i zademonstrowanych czynności,
- wyostrzone receptory wzroku, węchu i dotyku kompensują brak słuchu,
- ufność w stosunku do osób słyszących i otwartość na pomoc z ich strony.

## § 5.

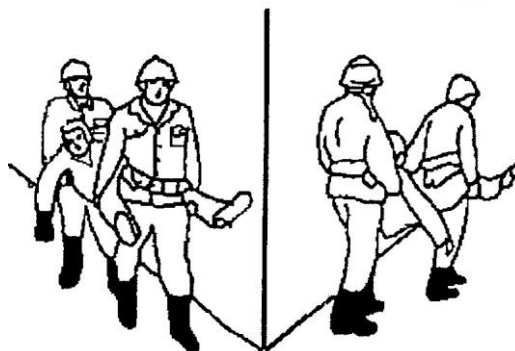
### Sposoby ewakuowania osób z niepełnosprawnością ruchową i z dysfunkcjami wzroku.

- 1) 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:

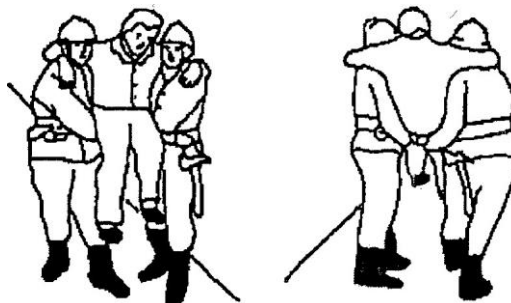
- a) Ewakuacja poszkodowanego przez dwie osoby przy użyciu noszy.



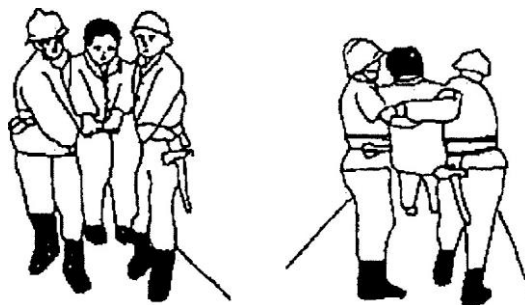
- b) Chwyt „kończynowy” - jeden z ratujących chwytą ewakuowanego pod pachy, stojąc od strony jego głowy, a drugi pod kolana, stojąc tyłem do ratowanego. Ewakuowanego wnosi się nogami do przodu.



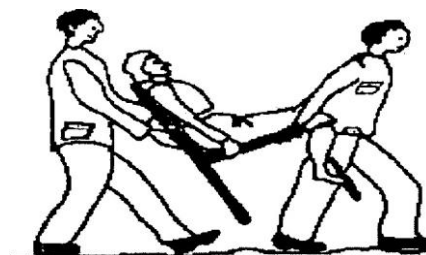
- c) Przenoszenie „na stołeczku” - ratownicy odpowiednim uchwytem dłoni tworzą siedzenie z rąk, na których siada ratowany, trzymając ratowników za szyję. Ratownicy lekko zwróceni do siebie, ukośnie do kierunku ewakuacji, wnoszą ratowanego.



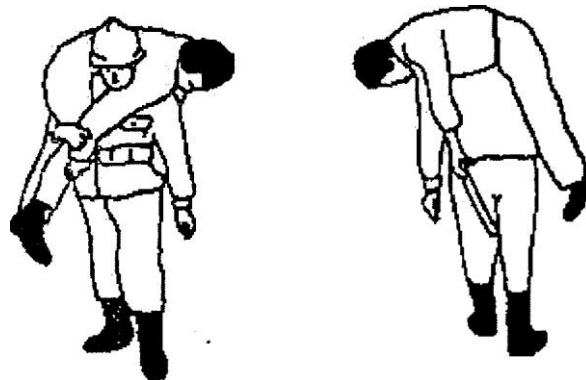
d) Przenoszenie „chwytym huśtawkowym” - ratownicy chwytają się za ręce „zewnątrznie”, wkładając je pod siedzenie ratowanego, rękami „wewnętrznymi” po wzajemnym uchwycie na wysokości łokcia zabezpieczają ratowanego od tyłu, tworząc wsparcie na wysokości górnej części jego pleców.



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

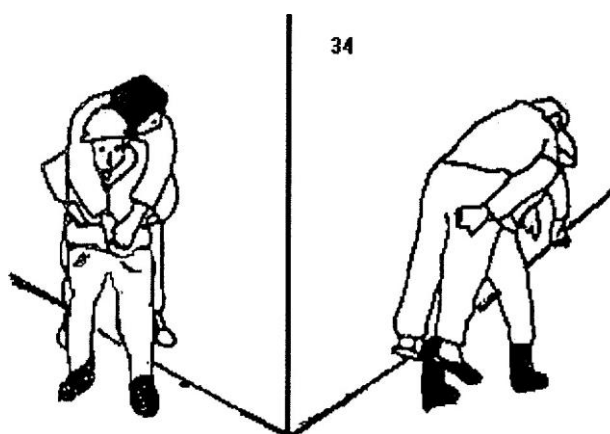


f) Przenoszenie „chwytym strażackim” - polega na tym, że ratowany po odpowiednim chwycie wstępnym wykonanym przez ratującego, znajduje się w poprzecznym ułożeniu - zwisając na jego barkach. Ratujący ma jedną rękę przełożoną pomiędzy nogami ratowanego, trzymając go za rękę na wysokości nadgarstka, druga ręka ratowanego zwisa swobodnie z tyłu.



Ratujący ma również drugą rękę wolną i może jej użyć np. do przytrzymania się poręczy schodów, bocznic drabiny itp.

g) 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.



h) 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



- 2) 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 bezpośrednio 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.

## § 6.

### **Panika osób z niepełnosprawnością i sposoby przeciwdziałania jej.**

Panikę osób z niepełnosprawnością wywołują następujące czynniki:

- 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),
- nacisk tłumu, w szczególności dotyczy osób niewidzących oraz niedowidzących,
- brak oświetlenia, w szczególności dotyczy osób z dysfunkcją ruchu oraz niedosłyszących,
- krzyki i wrzaski o charakterze panicznym osób z tłumu,
- nagły, głośny alarm pożarowy lub określający inne zagrożenie, przy jednoczesnym pojawieniu się symptomów zagrożenia (dym, temperatura, płomień, trzaski, krzyki

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

Na rozwój paniki mają wpływ następujące zjawiska:

- szerzenie się przerażenia w grupie i objawów strachu u innych,
- rozwój strachu spowodowany niebezpieczeństwem niemożliwym do opanowania,
- 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 tworzywa, 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 z niepełnosprawnością ogromną rolę odgrywają asystenci osób z niepełnosprawnością. To oni swoją postawą, głosem, empatią, niewyolbrzymianiem istniejącego zagrożenia ułatwią ewakuację. Osoba z niepełnosprawnością 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 z niepełnosprawnością 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.