





**SEE ME**

**GUIDELINES**



Co-funded by  
the European Union



Source of co-funding: European Commission - Directorate-General for Humanitarian Aid and Civil Protection (DG ECHO <http://ec.europa.eu/echo/>).

In line with the Agreement of Funding, the total Project value is 367.815,39€, with the co-funding of 85% (312.643,08 €).

Funding instrument: Financial Instrument for Civil Protection - 2021 Call for Proposals for the preparedness and prevention projects.

Safe and Equal in emergencies – Guidelines are views of SEE ME project team, European Commission is not responsible for any information inside of therein.



### SADRŽAJ:

KRATICE	3
1. OPĆI DIO	4
1.1. SAŽETAK	4
1.2. POZADINA PROJEKTA SEE ME	5
1.3. REZULTATI ANALIZE POSTOJEĆEG STANJA	6
2. POSEBNI DIO	9
2.1. AKTIVNOSTI PREVENCIJE I PRIPRAVNOSTI	9
2.1.1. OBOSTRANA INFORMIRANOST	10
2.1.2. UKLJUČIVANJE OSI U PLANSKE AKTIVNOSTI	10
2.1.3. OBUKE I VJEŽBE	12
2.1.4. SUSTAV ZA UZBUNJIVANJE	13
2.1.5. PRIPRAVNOST	14
2.2. OSOBE SA SENZORNIM OŠTEĆENJIMA U HITNIM SITUACIJAMA	16
2.2.1. ŠTO OSOBE SA SENZORNIM OŠTEĆENJIMA TREBAJU UČINITI U HITNIM SITUACIJAMA	16
2.2.2. KAKO SPAŠAVATELJI TREBAJU PRISTUPITI OSOBAMA SA SENZORNIM OŠTEĆENJIMA	17
2.2.3. ŠTO URADITI NAKON EVAKUACIJE	20
2.3. OSOBE S TJELESNIM OŠTEĆENJIMA U HITNIM SITUACIJAMA	21
2.3.1. ŠTO OSOBE S TJELESNIM OŠTEĆENJIMA TREBAJU UČINITI U HITNIM SITUACIJAMA	21
2.3.2. KAKO SPAŠAVATELJI TREBAJU PRISTUPITI TJELESNO INVALIDNIM OSOBAMA	22
2.3.3. ŠTO NAPRAVITI NAKON EVAKUACIJE	23
2.4. OSOBE S MENTALNIM I INTELEKTUALNIM OŠTEĆENJIMA U HITNIM SITUACIJAMA	24
2.4.1. ŠTO OSOBE S MENTALNIM I INTELEKTUALNIM OŠTEĆENJIMA TREBAJU UČINITI U HITNIM SITUACIJAMA	25
2.4.2. KAKO SPAŠAVATELJI TREBAJU PRISTUPITI OSI S MENTALNIM I INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA I AUTIZMOM	27
2.4.3. ŠTO NAPRAVITI NAKON EVAKUACIJE	30
3. ZAKLJUČAK	32



### KRATICE

OSI	Osobe s invaliditetom
DRR	Smanjenje rizika od katastrofa (“Disaster Risk Reduction”)
SEE ME	“Safe and Equal in EMergencies”
EU	Europska Unija
GIS	Geografski informacijski sustav
SOP	Standardni operativni postupci
ASD	Poremećaj iz spektra autizma
ADHD	Poremećaj pozornosti s hiperaktivnošću
PTSP	Posttraumatski stresni poremećaj



## 1. OPĆI DIO

### 1.1. SAŽETAK

Projekt SEE ME (Safe and Equal in EMERgencies) ima za cilj doprinijeti izjednačavanju mogućnosti za osoba s invaliditetom u hitnim slučajevima.

Osobe s invaliditetom (OSI) suočavaju se sa značajnim preprekama u različitim područjima svog društvenog života, unatoč usvajanju Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom 2006. godine, te Europske strategije za osobe s invaliditetom 2010.-2020., 2021.-2030. koju prate i nacionalne strategije i planovi. To se posebno odnosi na neadekvatan pristup i pružanje zaštite i spašavanja u izvanrednim situacijama, koji je posljedica nepostojanja zajedničkih standarda u zaštiti i spašavanju osoba s invaliditetom.

Iako su osobe s invaliditetom prepoznate kao posebno ranjiva skupina, njihovo pravo na jednaka prava i mogućnosti u hitnim slučajevima često se zanemaruje u lokalnim planovima hitnog odgovora i postupcima civilne zaštite. Osobe s invaliditetom isključene su iz odlučivanja u sustavu planiranja i upravljanja u hitnim slučajevima. Spašavatelji koji su prvi na terenu također nisu osposobljeni za specifičnosti spašavanja i zaštite različitih skupina invaliditeta. Sve navedeno ovu najranjiviju skupinu u hitnim slučajevima čini još ranjivijom.

U svjetlu navedenog, cilj ovog projekta je poboljšati sigurnost i ravnopravnost osoba s invaliditetom u hitnim slučajevima kroz:

- Kampanju podizanja svijesti o jednakim pravima u hitnim slučajevima,
- Analizu nedostataka i potreba u pružanju zaštite i spašavanja osoba s invaliditetom,
- Prikupljanje i razmjene najboljih praksi, stručnosti i planiranja na razini EU,
- Izradu Smjernica za zaštitu i spašavanje osoba s invaliditetom u izvanrednim situacijama, te protokola za hitnu pomoć i uključivanje OSI u preventivne i planirane aktivnosti civilne zaštite,
- Implementaciju smjernica kroz različite modele:
  1. kao procedure prikazane u GIS sustavu koji pomažu spasiocima u lociranju i spašavanju OSI;
  2. provedba kroz razvoj programa obuke pružatelja hitnog odgovora;
  3. provedba kroz primjenu protokola u lokalnim planovima hitnog odgovora.

Koordinator projekta SEE ME je Ravnateljstvo civilne zaštite Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, a partneri na projektu su Ministarstvo unutarnjih poslova Crne Gore, Direktorat za zaštitu i spašavanje i Uprava Republike Slovenije za civilnu zaštitu i pomoć pri katastrofama.



### 1.2. POZADINA PROJEKTA SEE ME

S porastom rizika od katastrofa izazvanih klimatskim promjenama i razvojem sigurnosnih prijetnji na globalnoj razini i u EU-u, sve je veći pritisak da se izgradi otpornost i spremnost naših lokalnih zajednica za buduće izvanredne situacije kako bi se smanjili učinci i ubrzao oporavak.

U katastrofama i njihovim posljedicama, osobe s invaliditetom su nerazmjerno više izložene riziku od ozljeda i smrti nego opća populacija, a njihovi životi gotovo isključivo ovise o znanju, vještinama i opremi onih koji prvi reagiraju. Dok su u prošlosti osobe s invaliditetom imale marginalnu ulogu u planiranju i ublažavanju katastrofa, u svjetlu povećanog fokusa na teme kao što su sigurnost, smanjenje rizika i pripravnost, ova ranjiva skupina sve se više prepoznaje kao grupa na koju treba obratiti posebnu pozornost u hitnim slučajevima.

U praksi, međutim, to još nije posvuda slučaj. Čak iako osobe s invaliditetom čine otprilike 15-20% stanovništva zemalja partnera u projektu, njihovi sustavi civilne zaštite ipak su više dizajnirani za skupine osoba bez invaliditeta. U tim zemljama pitanja vezana uz sigurnost, jednakost i pristupačnost osobama s invaliditetom u hitnim slučajevima dobro percipiraju osobe s invaliditetom i njihove organizacije, ali manje hitne službe i organizacije civilne zaštite. Osobe s invaliditetom općenito su premalo zastupljene u planovima za hitne slučajeve koji obično zahtijevaju fizičke vještine i pokretljivost u slučaju evakuacije, a ne spominju dovoljno specifične potrebe ranjivih skupina. To rezultira manjkavim planovima za hitne slučajeve i pomoći civilnoj zaštiti, što može završiti pružanjem pogrešne vrste podrške i uzrokovati pogoršanje utjecaja umjesto da ga smanji.

Slovenija, Hrvatska i Crna Gora imaju dugu tradiciju prekogranične operativne suradnje temeljene na sporazumima o međusobnoj pomoći. Zajedničkim rješavanjem ovog zajedničkog jaza i usklađivanjem svojih pristupa u planiranju i spremnosti za hitne slučajeve u vezi sa zaštitom i spašavanjem osoba s invaliditetom, zemlje partneri imaju za cilj dodatno poboljšati svoju koordinaciju i interoperabilnost u pružanju prekograničnog odgovora na hitne slučajeve.

Pritom ćemo proučiti postojeće najbolje prakse država članica Mehanizma Unije za civilnu zaštitu kako bi potaknuli standardizaciju pristupa koji se odnosi na spašavanje i zaštitu osoba s invaliditetom u hitnim slučajevima na široj razini. Doprinos projekta SEE ME leži u daljnjem razvoju postojećih preporuka za spašavanje i zaštitu osoba s invaliditetom u odnosu na vrstu invaliditeta, odnosno uključivanje GIS komponente za lociranje OSI, te povezivanje vrste invaliditeta s preporučenim postupkom spašavanja života za osobe s invaliditetom te brže i bolje prilagođene akcije zaštite i spašavanja. Projekt će također promicati integraciju vježbi i obuke/edukacije o specifičnim potrebama osoba s invaliditetom u izvanrednim situacijama u sustave civilne zaštite kao sastavni dio ciklusa „pripravnost/odgovor“.



### 1.3. REZULTATI ANALIZE POSTOJEĆEG STANJA

Kako bi se napravila cjelovita analiza postojećeg stanja, izrađena su tri upitnika za: udruge koje predstavljaju (zastupaju) osobe s invaliditetom, pripadnike različitih operativnih snaga i za institucije nadležne za civilnu zaštitu iz država članica Mehanizma Unije za civilnu zaštitu. Fokus je bio na pregledu trenutne situacije kao i praksi postupanja s osobama s invaliditetom u hitnim slučajevima diljem EU, uključujući zakonodavstvo, planove za hitne slučajeve i postojeće protokole.

Analizom prikupljenih podataka utvrdili smo nedostatke i potrebe s kojima se susreću osobe s invaliditetom te smo dobili veliki broj sugestija ispitanika.

Nakon obrade anketa možemo zaključiti da hrvatske hitne službe nemaju standardni SOP za osobe s invaliditetom. U većini slučajeva, hitne službe postupaju na isti način sa svim unesrećenim osobama, osim ako nemaju informaciju o OSI unaprijed kada se mogu pripremiti i bolje prilagoditi situaciji (u komunikaciji, transportu i sl.). Među različitim poteškoćama tijekom spašavanja osoba s invaliditetom, osobe koje su prve reagirale spomenule su probleme s uspostavljanjem prvog kontakta, probleme u komunikaciji, probleme u transferu, nedostatak edukacije u ophođenju s osobama s invaliditetom. Zaključeno je da se obično oslanjaju na improvizaciju.

S obzirom na ankete koje su prikupile različite udruge osoba s invaliditetom, možemo zaključiti da se osobe s invaliditetom u Hrvatskoj susreću (ili bi mogle naići) na brojne prepreke tijekom hitnih slučajeva. Te prepreke sežu od konstruktivnih barijera kao što su stepenice, zavoji, teška vrata, do gustog prometa, onesposobljenih rampi i blokada cesta. Spomenuli su i nerazumijevanje u radu s OSI, ali i nekompetentnost i neprofesionalnost hitnih službi te nerazumijevanje njihove različitosti. Kao jedan od glavnih problema, predstavnici OSI su istaknuli to što spasioci obično ne znaju da spašavaju osobu s invaliditetom na određenoj adresi pa nisu upoznate(i) s poteškoćama OSI i kako se s njima ponašati. Spomenuli su i vlastitu nespremnost i nerazumijevanje ozbiljnosti situacije, komplicirane upute napisane tehničkim jezikom. Ponekad je spašavateljima teško nagovoriti osobe s invaliditetom na neke akcije jer oni obično blokiraju ili ulaze u panična stanja pa ih je teško uvjeriti na suradnju. Osobe s intelektualnim teškoćama teško razumiju upute, a posebno im je teško kada osjećaju pritisak ili izvanrednu situaciju koju doživljavaju kao prijeteću.

Kako bi se spriječile takve situacije, OSI u Hrvatskoj navele su da su potrebne edukacije i treninzi prvih spasioca u spašavanju OSI. Štoviše, žele se uključiti u te edukacije jer najbolje znaju kako im pristupiti. Spomenuli su i potrebu vlastite edukacije o tome kako spriječiti i djelovati u hitnim slučajevima, ali i kako objasniti svoje stanje. Također su naveli da bi službe trebale imati informacije o točnoj lokaciji OSI i njihovom oštećenju (motoričkom, vidnom, slušnom, mentalnom) te kako s njima komunicirati i postupati. Izrada općih planova evakuacije i tehnika evakuacije treba biti izrađena na jeziku koji je razumljiv osobama s intelektualnim oštećenjima. Materijale također treba prilagoditi različitim vrstama oštećenja. Za osobe s autizmom predlažu se brošure sa slikama koje prikazuju dolazak spasitelja kako bi mogle vizualizirati dolazak uniformiranih osoba koje će im pomoći. S ovim brošurama roditelji i učitelji mogu pripremiti djecu s autizmom za hitnu situaciju kroz pripovijedanje.

Kako bi se poboljšala dostupnost uputa osobama s invaliditetom, ukazano je na potrebu izrade edukativnih materijala na prilagođen način (za različite vrste invaliditeta). Upute trebaju biti čitljive, sa slikom i zvukom (za osobe oštećena vida i osobe s autizmom; sa slikom za osobe s intelektualnim teškoćama) te na



znakovnom jeziku (za osobe oštećena sluha). Javnost treba informirati putem letaka, javnih medija, informativnih radionica u školama, udrugama, na javnim mjestima i sl. Osobe s invaliditetom također navode kako se najlakše informirati preko udruga jer su njihovi članovi jako vezani za udruge i preko njih se informiraju o svemu. Potrebno je koristiti kanale udruge (web stranice, društvene mreže i predavanja koja redovito organiziraju informativne oglasne ploče udruge). Stoga su predložili i obuku nekih članova udruge koji svoje znanje mogu podijeliti s ostalim članovima. Spomenuli su i brošure sa slikovnim prikazom dolaska hitnih službi jer je vizualno objašnjenje jače od verbalnog.

U Sloveniji su Savez udruga slijepih i slabovidnih i Savez udruga gluhih i nagluhih pripremili odgovore na upitnik za organizacije s invaliditetom. Na pitanje s kojim se preprekama/problemima članovi svake udruge susreću tijekom spašavanja, evakuacije i drugih intervencija koje provode različite službe spašavanja, Savez slijepih i slabovidnih Slovenije smatra da prvi spasioci nisu dovoljno kvalificirani za rad sa slijepima i slabovidnima. Smatraju da ne poznaju njihove potrebe ili ne znaju kako im pristupiti, komunicirati s njima i kako ih pratiti. Također smatraju da evakuacijski putovi nisu propisno označeni za slijepce i slabovidne osobe. Udruge gluhih i nagluhih Slovenije smatraju da je važno da gluhe i nagluhe osobe imaju mogućnost komunikacije u prilagođenom obliku (pristup tumača, video poziv s komunikacijom na znakovnom jeziku, kratke pismene upute, dobivanje obavijesti putem matičnih i lokalnih udruga koje pružaju informacije osobama s invaliditetom).

Kako bi se situacija popravila, Udruga slijepih i slabovidnih Slovenije predlaže bolje informiranje osoba koje pružaju prvu pomoć o osobama s invaliditetom, što bi se moglo postići edukacijom i osposobljavanjem osoba koje pružaju prvu pomoć o pristupu osobama s invaliditetom. Također smatraju da slijepce i slabovidne osobe nemaju adekvatne informacije o postupanju u slučaju elementarnih i drugih nesreća te bi se također trebale osposobiti za to. Savez društava gluhih i nagluhih Slovenije predlaže da se uz njihovu suradnju izrade smjernice i protokoli za postupanje u slučaju prirodnih i drugih katastrofa, koji će biti prilagođeni i pripremljeni za gluhe i nagluhe (npr. pripremljene su video upute putem QR koda, jednostavne upute itd.). Predlažu da se u slučaju katastrofe nadležne službe obrate lokalnoj udruzi koja može dati informacije o gluhim i nagluhim osobama, njihovom stanju te pomoći u davanju/prenošenju informacija do njih.

Obje udruge smatraju da su njihovi članovi djelomično upoznati s uputama u slučaju katastrofe, ali preporučuju da se u budućnosti napravi detaljan pregled kako bi se ispitalo jesu li informacije dostupne u pristupačnom i prilagođenom obliku. Prikladni oblici za potrebe slijepih i slabovidnih su zvučni zapis, brailleovo pismo ili uvećani tisak, systemske prilagodbe web stranica za osiguranje pristupačnosti, plan evakuacije dostupan u taktilnom obliku i drugo. Za potrebe gluhih i nagluhih osoba preporučuju upute u lako čitljivom obliku te upute u video slici sa znakovnim jezikom i titlovima, koje bi bile dostupne putem QR koda (ako su upute u tiskanom obliku u brošurama). Članovi obiju udruga znaju da u slučaju nesreće ili katastrofe mogu nazvati ili poslati poruku na europski broj za hitne slučajeve 112.

Hitna medicinska pomoć u Sloveniji svakodnevno se tijekom svog rada susreće s osobama s s invaliditetom (osobito s osobama s tjelesnim oštećenjem - nepokretnostima i smanjenom pokretljivošću), tako da imaju dosta prakse za rad s njima u slučaju prirodnih i drugih katastrofa. Kad imaju posla s gluhim i slijepim osobama, improviziraju (primjerice pišući po listu papira kada su u kontaktu s gluhim i nagluhim).

U Crnoj Gori jedan od glavnih problema koji postoje ili s kojim se suočavaju OSI su arhitektonske prepreke tijekom evakuacije ili druge intervencije službi spašavanja i zaštite.





Organiziranje treninga i radionica na aktualnu temu za osobe s invaliditetom i članove njihovih obitelji dobra je prilika za podizanje svijesti i edukaciju poput prilagodbe smjernica različitim vrstama invaliditeta, poput Brailleovog pisma, audio formata, lako čitljivog formata za poštivanje smjernica. Dostupnost dokumenata kao brošure/upute za upravljanje u hitnim slučajevima je najbolji način za poboljšanje upravljanja u hitnim slučajevima.

Prikupljeni i obrađeni podaci upitnika iz operativnih jedinica/hitnih službi pokazuju da Crna Gora nema SOP za osobe sa invaliditetom. Procedure za pružanje pomoći OSI uglavnom se temelje na proceduri Zavoda za hitnu medicinsku pomoć. Uglavnom pružaju hitnu medicinsku pomoć nepokretnim osobama koje su dovezene na pregled ili neku intervenciju u redovnom stanju.

U drugim državama članicama Mehanizma koje su sudjelovale u ovom istraživanju u tijeku su različiti projekti i inicijative vezane uz ovu temu (EUNAD projekt u Njemačkoj, projekt Glavne škole vatrogasne službe u Poljskoj, projekt Mutual Trust u Finskoj, Individanpassat brandskydd u Švedskoj itd. ). Hrvatska je jedina među ispitanim državama koja ima vlastitu bazu podataka - Registar osoba s invaliditetom. SOP-evi osmišljeni posebno za postupanje s osobama s invaliditetom u hitnim slučajevima ne postoje, postoje samo opći SOP-evi koje su razvile različite hitne službe. U nekim zemljama (Latvija i Španjolska) razvijeni su studijski tečajevi koji pružaju znanja, vještine i kompetencije za pomoć osobama s invaliditetom. Postoje i različite aplikacije razvijene za pristup hitnim službama (u Španjolskoj aplikacija pod nazivom SVisual omogućuje gluhim osobama uspostavljanje video poziva s uslugom tumača znakovnog jezika, a aplikacija pod nazivom AlertCops omogućuje kontakt putem chata, u Švedskoj postoje različite platforme za video, audio i tekst posebno prilagođene osobama s invaliditetom za hitne pozive itd.).

Kao sljedeći korak u analizi trenutnog stanja, organizirali smo tri panel rasprave (po jednu u svakoj zemlji) sa zainteresiranim udrugama, predstavnicima osoba s invaliditetom, kao i uključenim prvim spašavateljima. Cilj panel rasprava bio je vidjeti kako primijeniti prikupljene najbolje prakse, u kojoj mjeri postojeće prakse zadovoljavaju potrebe osoba s invaliditetom i koje su specifične potrebe različitih vrsta invaliditeta u svakoj partnerskoj zemlji.

Nakon panel rasprava organizirana je međunarodna konferencija u Crnoj Gori u prosincu 2022. na kojoj su razmijenjena iskustva i najbolje prakse između različitih zemalja.

Sve informacije prikupljene ovim aktivnostima bit će dodatno razrađene i prikazane u ovom dokumentu.



## 2. POSEBNI DIO

### 2.1. AKTIVNOSTI PREVENCIJE I PRIPRAVNOSTI

Prije nego dođe do katastrofe, trebao bi postojati opći proces smanjenja rizika, pripravnosti i planiranja. Treba istaknuti da, sukladno članku 11 Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom, u izvanrednim situacijama osobe s invaliditetom imaju temeljno pravo na istu razinu zaštite kao i ostatak stanovništva.

Kako bismo bili bolje pripremljeni, svi moramo učiniti svoj dio u planiranju zaštite od katastrofa. Svi pojedinci, s ili bez invaliditeta, mogu smanjiti utjecaj katastrofe poduzimanjem koraka za pripremu prije nego što se događaj dogodi. OSI su u najboljoj poziciji za planiranje vlastite sigurnosti jer najbolje mogu znati svoje funkcionalne sposobnosti i moguće potrebe tijekom i nakon hitne situacije ili situacije katastrofe. Nakon što saznaju kakve se katastrofe događaju u njihovom području i kakav je učinak katastrofa na njih i njihovu zajednicu, mogu se nositi s katastrofom tako da se unaprijed pripreme sa svojom obitelji ili skrbnicima. Moraju stvoriti osobnu mrežu podrške i izvršiti osobnu procjenu svojih potreba. Također bi trebali prikupiti informacije i poduzeti radnje koje će pomoći da zadovolje svoje potrebe tijekom evakuacije i nakon što se katastrofa dogodi. Osim toga, potrebno je prikupiti osnovne zalihe koje će trebati tijekom i nakon katastrofe, posebno one specifične za njihov invaliditet.

Kako bi ove najugroženije skupine bile manje ranjive, neophodno ih je uključiti u sve politike i prakse upravljanja rizikom od prirodnih katastrofa. Konkretnije, to uključuje osiguravanje da su osobe s invaliditetom i njihove organizacije prepoznate kao bitni partneri u dizajniranju, provedbi i nadzoru politika koje su definirane, kao što je Strategija za smanjenje rizika od katastrofa. Oni moraju pridonijeti formuliranju i nadzoru lokalnih, nacionalnih, regionalnih i međunarodnih politika i planova kako bi osigurali da su u skladu s Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom. U članku 11. ova Konvencija spominje pravo osoba s invaliditetom na “zaštitu i sigurnost osoba s invaliditetom u rizičnim situacijama, uključujući situacije oružanog sukoba, humanitarne hitne situacije i pojavu prirodnih katastrofa”.

To zahtijeva dvostruki pristup. S jedne strane, potrebno je podržati kapacitet lokalnih, nacionalnih i međunarodnih aktera za uključivanje najranjivijih u ublažavanje, prevenciju te pripremu i programiranje pomoći. U praktičnom smislu, to uključuje, na primjer, postavljanje sustava ranog upozoravanja koji je dostupan svima, stvaranje skloništa u zajednici bez prepreka, definiranje planova za nepredviđene situacije koji uzimaju u obzir potrebe svih.

S druge strane, potrebno je podržati ranjive skupine kako bi se povećala njihova otpornost na rizike od katastrofa i klimatske rizike. To će ih osnažiti i olakšati njihovo aktivno sudjelovanje u procesu DRR-a. Na primjer, to uključuje posebne aktivnosti obuke i podizanja svijesti o prirodnim katastrofama i mjerama koje je potrebno poduzeti kako bismo bili bolje pripremljeni, prije, tijekom i nakon katastrofe, ili planove za nepredviđene situacije koje je potrebno izraditi na individualnoj i obiteljskoj razini.



### 2.1.1. OBOSTRANA INFORMIRANOST

Potrebno je da pripadnici službi zaštite i spašavanja budu upoznati s preprekama izazovima s kojima se susreću osobe s invaliditetom tijekom zaštite i spašavanja u rizičnim situacijama. Osobe s invaliditetom ne smiju biti isključene niti zanemarene, prije ili tijekom postupaka zaštite i spašavanja. Razna oštećenja, koja mogu biti fizička, mentalna, intelektualna ili osjetilna, stvaraju različite barijere.

Na primjer, tijekom požara osoba koja ne čuje ne može čuti požarni alarm, slijepa osoba ne može vidjeti vatru, osoba u invalidskim kolicima ne može sići niz stepenice zgrade, a osoba s intelektualnim invaliditetom može imati poteškoća u razumijevanju ozbiljnosti požara.

Edukacija o posebnostima komunikacije s osobama s određenom vrstom invaliditeta je neophodna, kako bi se informacije o opasnostima i postupcima tijekom opasnosti uspješno komunicirale i razumjele. Rječnik koji se koristi utječe na ponašanje. Uključiv jezik, koji poštuje različite pristupe i različitost, ima moć postizanja uspješnih rezultata od kojih ima koristi cijela zajednica.

Od presudne važnosti za omogućavanje ravnopravnog sudjelovanja osoba s invaliditetom s drugima je daljnji razvoj načina na koji je moguće informirati službe zaštite i spašavanja o rizičnoj situaciji. Za početak, potrebno je redovito informirati osobe s invaliditetom o načinima na koje se mogu obratiti hitnoj službi. Osim općih uputa o brojevima hitnih službi upućenih svim građanima, potrebno je informirati javnost o mogućnostima slanja SMS poruka u rizičnim situacijama na broj 112, koji je omogućen dostupan i osobama oštećena sluha, te o svim ostalim postojećim oblicima obavještavanja.

Pri informiranju javnosti o mogućim opasnostima i postupcima u slučaju opasnosti potrebno je voditi računa o dostupnosti i pristupačnosti informacija svim vrstama invaliditeta. Televizijski prilozi/video spotovi moraju biti detaljni, jasni, titlovani i prevedeni na znakovni jezik, informacije u tekstualnom obliku moraju biti dostupne na Brailleovom pismu, a upute moraju biti vizualno uočljive, i lako razumljive i dane slikovnim prikazom.

### 2.1.2. UKLJUČIVANJE OSI U PLANSKE AKTIVNOSTI

Iskustvo otkriva da je veća vjerojatnost da će osobe s invaliditetom biti ostavljene ili napuštene tijekom evakuacije u katastrofama i sukobima zbog nedostatka pripreme i planiranja, kao i zbog nepristupačnih objekata i usluga te prijevoznih sustava. Većina skloništa i izbjegličkih kampova nije pristupačna, a osobe s invaliditetom često odbijaju prihvatiti u skloništa i izbjegličke kampove zbog percepcije da trebaju "složene medicinske" usluge. Prekid fizičkih, društvenih, ekonomskih i ekoloških mreža i sustava podrške mnogo više utječe na osobe s invaliditetom nego na opću populaciju. Također postoji mogućnost diskriminacije na temelju invaliditeta kada su resursi oskudni. Nadalje, potrebe osoba s invaliditetom i dalje su isključene tijekom dugoročnijih napora za oporavak i rekonstrukciju, čime se propušta još jedna prilika da se osigura da su gradovi pristupačni i otporni na buduće katastrofe.



Uključivanje invaliditeta u hitne reakcije i spremnost, činjenjem pitanja invaliditeta i osoba s invaliditetom vidljivim u nacionalnim i međunarodnim akcijskim planovima i politikama, ključno je za osiguranje jednakosti i ljudskih prava za sve.

Njihovo uključivanje u pripravnost za hitne slučajeve pomoći će ukloniti prepreke u odgovoru na hitne slučajeve, jer pomaže osoblju hitnih službi da razumiju i planiraju potrebe osoba s invaliditetom.

Kada je riječ o identificiranju praktičnih problema koje treba predvidjeti, vladine organizacije i javne uprave za borbu protiv katastrofa trebale bi inzistirati na uključivanju dobrovoljnih organizacija civilne zaštite i organizacija osoba s invaliditetom koje zastupaju i pomažu takvim osobama, u dijalog koji je namijenjen promicanju planiranja i djelovanja.

"Ništa o nama bez nas" (latinski: Nihil de nobis, sine nobis) je slogan koji se koristi za prenošenje ideje da niti o jednoj politici ne bi trebao odlučivati bilo koji predstavnik bez punog i izravnog sudjelovanja članova grupe(a) na koje utječe ta politika. To je i moto europskog i svjetskog pokreta osoba s invaliditetom.

Opći cilj je osigurati da su osobe s invaliditetom jednako otporne na katastrofe kao i ostatak populacije, te da je ta razina otpornosti zadovoljavajuća za sve dionike.

Osigurajte da sve faze upravljanja hitnim slučajevima uzmu u obzir potrebe osoba s invaliditetom, uključujući različite teškoće (npr. vid, pokretljivost, razvojne i sl.). Razborito je uključiti osobe s invaliditetom u fazi planiranja kako bi se osiguralo da su potrebe osoba s invaliditetom adekvatno obuhvaćene planom.

Uključite ključno osoblje u aktivnosti upravljanja hitnim slučajevima. To uključuje upravitelje zgrada, sigurnosno osoblje, osobe koje prvi reaguju, upravitelje i zajednicu osoba s invaliditetom. Također je korisno surađivati sa susjednim poduzećima i agencijama kako bi se izbjegli sukobi u vezi s rutama evakuacije i područjima okupljanja.

Planovi pripravnosti za hitne slučajeve trebaju uspostaviti postupak za ispunjavanje zahtjeva osoba s invaliditetom za razumnim prilagodbama koje bi im mogle trebati u hitnim situacijama.

Definirajte, dogovorite i obavijestite o svim potrebnim koracima za procjenu hitnog slučaja i poduzmite daljnje radnje. Uspostavite planove koji olakšavaju komunikaciju sa svim akterima, uključujući one koji su gluhi ili nagluhi ili mogu imati komunikacijske poteškoće.

Osigurajte da su potrebni postupci, oprema, znakovi i podrška na mjestu za sigurnu evakuaciju (ili dolazak na sigurno) svih. Ne zaboravite uzeti u obzir pojedince s različitim vrstama invaliditeta.

Odredite odgovarajuće situacije za korištenje dizala. Većina ljudi je uvjetovana izbjegavati dizala tijekom kriznih situacija. Međutim, dizala se mogu koristiti u određenim okolnostima. Razgovarajte s osobljem za hitne slučajeve kako biste raspravili ovaj problem.

Osigurajte da svi ljudi, uključujući one koji su gluhi, nagluhi, slijepi ili slabovidni, imaju pristup istim informacijama na detaljan i pravovremen način.

Razvijte mrežu podrške od nekoliko volontera, osoba bez invaliditeta koji su voljni pomoći osobama s invaliditetom u hitnim slučajevima.



Konačno, vježbajte, vježbajte, vježbajte! Praksa je ključna komponenta pripravnosti za hitne slučajeve. Bez toga je nemoguće adekvatno se pripremiti za hitan slučaj. Vježbajte redovito, mijenjajući vrste vježbi. Svaku vježbu treba provoditi jednako ozbiljno kao stvarnu hitnu situaciju. Praksa pruža priliku da se utvrdi što funkcionira, a što ne. Planiranje je stalni napor, a planovi i povezani dokumenti nikada se ne bi trebali smatrati konačnima ili potpunima. Moraju se redovito ocjenjivati i ažurirati.

Bez obzira na okolnosti, planovi pripravnosti za hitne slučajeve moraju biti fleksibilni. Vrlo je realna mogućnost da se nisu svi koji trebaju pomoć u hitnim slučajevima sami identificirali. Osim toga, mogu postojati slučajevi kada hitni slučaj pogoršava manifestaciju postojećih oštećenja ili stvara nova, utječući na sposobnost pojedinca da se evakuira. Učinkovita praksa pomaže ugradnji fleksibilnosti u plan pripravnosti za hitne slučajeve i poboljšava sigurnost i zaštitu svih.

### 2.1.3. OBUKE I VJEŽBE

Pojedinci s invaliditetom doživljavaju više negativnih ishoda zbog prirodnih katastrofa i katastrofa uzrokovanih ljudskim djelovanjem te izvanrednih situacija nego ljudi bez invaliditeta. Čini se da je ova ranjivost djelomično uzrokovana nedostatkom specifičnih znanja osoblja za javno zdravlje i sigurnost koje planira i reagira na hitne slučajeve (osoblje koje reagiraju).

Stoga je potrebno razviti tečaj osmišljen za podučavanje javnog zdravstva, planiranja/upravljanja u hitnim slučajevima i drugog osoblja za prvi odgovor o prikladnom, učinkovitom i pravednom planiranju za hitne slučajeve, odgovoru, interakciji i komunikaciji s djecom i odraslima s invaliditetom prije, tijekom i nakon katastrofa ili hitnih slučajeva. Značajke tečaja trebale bi uključivati priču koja je aktualna, vježbe osmišljene na temelju scenarija iz "stvarnog života" i uvesti značajke nalik igri kao što su bodovi i vremenski segmenti. Osobe s invaliditetom često bi trebalo pozivati da glume žrtve katastrofe, umjesto da budu samo uključene u koordinacijske ćelije za podršku, ne samo u segmentima potrage, spašavanja i evakuacije, već i u cijeli ciklus odgovora na kriznu situaciju.

Potrebno je osigurati edukaciju osoba koje prvi reagiraju na hitne potrebe osoba s invaliditetom. Tečaj se može održavati putem online tečajeva ili tečajeva u učionici, vježbi i vodiča, usmjerenih na preporuke za poboljšanje interakcije jedan na jedan i komunikacije s osobama s invaliditetom. Čini se da je relativno malo online tečajeva za prve spašavatelje koji se odnose na invaliditet i uglavnom uključuju unaprijed snimljene prezentacije prilagođene korisniku, često predstavljene u PowerPoint formatu.

Mrežno obrazovanje temeljeno na računalu je sve korisnija obrazovna metoda za podučavanje hitnih službi, poboljšavanje i jačanje njihovog znanja koje pruža zadovoljstvo i motivira učenje. Internetski tečajevi mogu ponuditi priliku za obrazovanje potencijalno velike i široko raspršene publike i mogu pružiti realistične scenarije koji potiču na sudjelovanje. Na primjeren odgovor uvelike utječe poznavanje scenarija odgovora plus vještina, znanje i psihološko stanje. Stoga, poput vježbi, online tečajevi mogu ponuditi interaktivne scenarije odgovora koji simuliraju stvarni život, nudeći polazniku primjere prakse prije nego što se suoči sa sličnom situacijom na terenu. Dodatna prednost online tečajeva uključuje mogućnost



opetovanog pregleda tečaja i elektroničkog bodovanja kako bi se pomoglo u procjeni uspješnosti i razvijanju korektivnih mjera te se smatra da je online obuka i financijski isplativa.

OSI bi trebale prolaziti vježbe evakuacije u hitnim slučajevima najmanje dva puta godišnje ili i češće ovisno koliko se ažurira plan evakuacije. Moraju uključiti obitelj i/ili skrbnika u vježbe.

### 2.1.4. SUSTAV ZA UZBUNJIVANJE

Sustavi ranog upozoravanja su sredstva pomoću kojih ljudi primaju relevantne i pravovremene informacije na sustavan način prije katastrofe kako bi mogli donositi informirane odluke i djelovati. Riječ sustav koristi se za upućivanje na međugru između niza elemenata koji imaju za cilj olakšati komunikaciju i brz odgovor kako bi se zaštitili i pomogli onima kojima je potrebna.

U slučaju rizične situacije osobe s invaliditetom trebaju sljedeće informacije o evakuaciji:

- obavijest (koja je hitna situacija?),
- traženje puta za evakuaciju (gdje je izlaz?),
- način kretanja evakuacijskim putem (sam, sam s pomagalom, sam s pomagačem, sam sa psom vodičem?)
- pomoć druge osobe (tko? gdje? kada? kako?).

U slučaju prijeteće opasnosti, upozorenja treba prilagoditi svim vrstama invaliditeta, kako bi svaka osoba mogla ravnopravno ostvariti pravo na zaštitu i spas.

Treba razvijati metode uzbunjivanja kako bi svi građani imali informacije neophodne za donošenje primjerenih i odgovornih odluka i postupaka. U tu svrhu, upozorenja se moraju davati u svim mogućim oblicima - zvučnim signalima, vizualnim signalima, tekstualnim obavijestima, slikovnim prikazima itd. Često je korištenje kombinacije metoda uzbunjivanja i informiranja učinkovitije od oslanjanja na samo jednu metodu. Korištenje vizualnih i zvučnih upozorenja doprijet će do više ljudi. Također, sredstva javnog informiranja moraju prilagoditi informacije koje prenose svim vrstama invaliditeta. Preporuča se da osobe s invaliditetom imaju dodatne uređaje za upozorenje kako bi skrenule pozornost na sebe u hitnim slučajevima. Mobiteli, vibrirajući uređaji i glasne zviždaljke učinkoviti su alati za privlačenje pažnje ili kontaktiranje osoblja hitne pomoći.



### 2.1.5. PRIPRAVNOST

#### NEKOLIKO SAVJETA ZA OSI:

- Napravite popis kontakata za hitne slučajeve - čak i ako ih imate u svom telefonu, također ih zapišite! Uključite imena i brojeve svih u vašoj osobnoj mreži za podršku osobama s invaliditetom, kao i svojih pružatelja zdravstvenih usluga, lokalne službe za provođenje zakona, hitne službe.
- Pobrinite se da na vašem popisu informacija za hitne slučajeve budu navedene sve poteškoće u komunikaciji, uključujući najbolji način komunikacije s vama ili vašom voljenom osobom s invaliditetom.
- Uzmite svoju dokumentaciju i sve medicinske podatke koje možda imate pri ruci.
- Spakirajte sve potrebne uređaje za pomoćnu tehnologiju i ne zaboravite punjače!
- Spakirajte dovoljno lijekova ili posebnih prehrambenih potreba za najmanje tri tjedna. Dostava novih zaliha u pogođena područja može biti teška ili nemoguća. Ponesite kopije recepata sa sobom ili budite sigurni da imate zakazane dopune u nacionalnoj ljekarni koja im može pristupiti elektronički.
- Ako redovito posjećujete liječnike ili specijaliste radi tretmana ili intervencija ili akoimate redovite usluge kao što su kućna zdravstvena njega, liječenje ili prijevoz, razgovarajte sa svojim pružateljem usluga o njihovim planovima za hitne slučajeve. Identificirajte pomoćne pružatelje usluga u područjima u koja biste se mogli evakuirati. Ako u svom domu koristite medicinsku opremu koja za rad zahtijeva električnu energiju, razgovarajte sa svojim liječnikom o tome što možete učiniti da se pripremite za njezinu upotrebu tijekom nestanka struje.
- Ako imate životinju pomagača, obavezno uključite hranu, vodu i ogrlicu s identifikacijskom oznakom, medicinsku dokumentaciju i druge hitne potrepštine za kućne ljubimce.
- Tijekom hitnog slučaja brze i neočekivane promjene u rutini i okruženju mogu uzrokovati povećanu tjeskobu i stres kod osoba s invaliditetom. Ako boravite u skloništu, ponesite slušalice, ili čepiće za uši kako biste smanjili buku. Također možete razmisliti o tome da ponesete smotuljak ljepljive trake za postavljanje naljepnica, vizualnu potporu ili čak rasporedite vidljive perimetre dodijeljenog "prostora" vašoj obitelji u zajedničkom skloništu.

#### SAVJETI ZA OPERATERE U 112 CENTRIMA:

- Prije svega, važno je utvrditi komunicirate li s osobom s invaliditetom ili je drugoj osobi s invaliditetom potrebna hitna pomoć.
- Vrlo pažljivo slušajte kako osoba govori. Poslušajte ključne riječi i fraze.
- Osoba s nekim vrstama invaliditeta može govoriti drugačije. Može (vrlo često) ponavljati iste riječi ili reći samo jednu riječ ili kratke fraze, a poziv može zvučati vrlo različito od svih drugih poziva koje prima operater.
- Iako biste u početku mogli pomisliti da je osoba na telefonu nesuvisla ili posumnjate da ima neki oblik oštećenja, svakako svaki poziv shvatite ozbiljno i slušajte što je pažljivije moguće.
- Prema uobičajenoj proceduri, pobrinite se da saznate što više možete – tko, što, gdje, kada i kako.
- Pokušajte od pozivatelja dobiti informacije o osobi – čega se boji ili što učiniti, a što izbjegavati.



- Imajte na umu da visok postotak osoba s invaliditetom ne komunicira verbalno, stoga svakako razjasnite ovo pitanje i informirajte se hoće li dotična osoba odgovarati na svoje ime.
- Obavijestite nadređenog i odgovarajuće osoblje da osoba kojoj pomažu je osoba s invaliditetom i podsjetite ih da reagiraju u skladu s tim.





## **2.2. OSOBE SA SENZORNIM OŠTEĆENJIMA U HITNIM SITUACIJAMA**

### **2.2.1. ŠTO OSOBE SA SENZORNIM OŠTEĆENJIMA TREBAJU UČINITI U HITNIM SITUACIJAMA**

Katastrofe se mogu dogoditi bilo kada i bilo gdje. Neke se događaju bez upozorenja, dok se druge mogu predvidjeti. Važno je da se na katastrofe pripreme i slijepe i slabovidne osobe, gluhe, nagluhe i gluhoslijepe osobe, članovi njihovih obitelji, osobe od povjerenja i osobni asistenti. Važno je da razmotre koje bi probleme mogli imati u slučaju katastrofe i da stvore društvenu mrežu ljudi koji im mogu pomoći.

#### **SLIJEPE I SLABOVIDNE OSOBE**

##### **Potres**

Ako osjetite podrhtavanje i ljuljanje tla te čujete pomicanje i padanje namještaja i predmeta, vjerojatno je riječ o potresu.

Zajedno sa svojim psom vodičem potražite zaklon ispod čvrstih stolova, u okvirima vrata u nosivim zidovima ili uz unutarnje nosive zidove. Čučnite, sagnite glavu prema koljenima, zaštitite glavu laktovima i pokrijte potiljak dlanovima.

Ako ste nakon potresa zarobljeni u ruševinama, ostanite mirni. Ako se zapraši, pokrijte usta i nos zaštitnim pokrivalom koji vam je pri ruci (rupčić, dio odjeće). Udarajte predmetom o metalnu instalaciju ili zid u pravilnim intervalima kako biste pomogli spasiocima da vas pronađu. S vremena na vrijeme pozovite pomoć.

##### **Poplava**

Ako čujete kako voda ulazi u zgradu, ili je osjetite pod nogama, prijedite na viši kat.

Kad ste na otvorenom, pomaknite se, uz podršku drugih, na mjesto do kojega nadolazeća voda ne može doći.

Ne prelazite vodeni tok, čak niti ako vam seže samo do koljena.

##### **Požar**

Ako u zraku ima dima, zatvorite vrata i prozore te isključite sustave ventilacije i klimatizacije.



### **GLUHE, NAGLUHE I GLUHOSLIJEPE OSOBE**

#### **Potres**

Potražite zaklon ispod čvrstih stolova, u okvirima vrata u nosivim zidovima, ili duž unutarnjih nosivih zidova. Čučnite, sagnite glavu prema koljenima, zaštitite glavu laktovima i pokrijte potiljak dlanovima.

Ako ste vani, idite na otvoreni prostor.

Ako se ne možete udaljiti od zgrada, potražite zaštitu od padajućih predmeta u obližnjim otvorima vrata.

Ako ste nakon potresa zarobljeni u ruševinama, ostanite mirni. Ako se zapraši, pokrijte usta i nos zaštitnim pokrivalom koji vam je pri ruci (rupčić, dio odjeće). Udarajte predmetom o metalnu instalaciju ili zid u pravilnim intervalima kako biste pomogli spasiocima da vas pronađu.

#### **Poplava**

Kada ste u poplavljenoj zgradi, pređite na viši kat.

Kad ste na otvorenom, pomaknite se na mjesto do kojega nadolazeća voda ne može doći.

Ne prelazite vodeni tok, čak ni ako vam seže samo do koljena.

Poštujte blokade cesta i zatvorene podvožnjake. Ne vozite po poplavljenim cestama.

#### **Požar**

Uklonite predmete koji bi se mogli zapaliti iz okoline zgrade.

Ako u zraku ima dima, zatvorite vrata i prozore te isključite sustave ventilacije i klimatizacije.

## **2.2.2. KAKO SPAŠAVATELJI TREBAJU PRISTUPITI OSOBAMA SA SENZORNIM OŠTEĆENJIMA**

U komunikaciji s osobama sa senzornim oštećenjima vodite računa o etičkim načelima i ravnopravnom statusu osobe. Imajte poštovanja.

### **SLIJEPE I SLABOVIDNE OSOBE**

Slijepi i slabovidne osobe vrlo nerado napuštaju poznato okruženje. Potreban im je netko tko će ih voditi kako bi osigurao sigurnost tijekom hitnog slučaja. Slijepu osobu koja koristi psa vodiča evakuira se zajedno s psom a pravila zaštite su ista.



### Komunikacija

Prilikom susreta sa slijepom i slabovidnom osobom zarobljenom i pri svijesti, važno je zapamtiti da, zbog otežanog primanja informacija vizualnim kanalom, pristup informacijama o tome što se događa izravno ovisi o spasilačkom timu. Stoga uvijek trebate predvidjeti svaki manevar koji ćete izvesti. Osim toga, trebali biste biti svjesni da nedostatak vida može uzrokovati nekontrolirane i/ili inhibirane emocionalne manifestacije zbog hitnog slučaja. Iz tog razloga vrlo je važno:

- Najava prisutnosti; govoriti kada ulazite u prostor.
- Predstavite se i oslovite osobu njenim imenom ako ga znate.
- Ponudite pomoć, ali neka osoba objasni kakvu pomoć treba.
- Govorite prirodno i izravno s pojedincem, ne preko treće osobe, nemojte vikati.
- Ne zamjenjujte usmeni govor gestama.
- Dajte usmene upute, savjete o najsigurnijim rutama ili smjerovima, procijenjenim udaljenostima (npr. dizala se ne mogu koristiti ili ima krhotina).
- Izbjegavajte riječi poput 'ovdje', 'tamo', 'ovo', 'ono'... jer su obično popraćene gestama koje osoba ne vidi.
- Izbjegavajte uzvike jer mogu izazvati tjeskobu kod osobe poput 'Oh!', 'Pazi', itd., kada postoji bilo kakva opasnost. Poželjno je upotrijebiti informativniji uzvik, poput 'stani', a zatim verbalno objasniti situaciju.
- Provjerite sluša li vas osoba.
- Provjerite razumije li osoba poruku.
- Ako je osoba sačuvala dio vida, smjestite je na mjesto gdje vas može vidjeti.

### Spašavanje

- Objasnite osobi prirodu hitnog slučaja.
- Unaprijed opišite radnje koje treba poduzeti, dajte jasne upute.
- Budite konkretni i precizni kada prenosite svoju poruku, kako biste izbjegli zbunjivanje ili preopterećenje osobe.
- Ako naiđete na poteškoće u komunikaciji na verbalnoj razini, koristite Brailleove kartice.

### Kada je potrebno voditi slijepu ili slabovidnu osobu

- Ponudite vođenje slijepoj ili slabovidnoj osobi držeći je za lakat. Vođena osoba treba uhvatiti vodiča za ruku malo iznad lakta ili staviti ruku na svoje rame radi navođenja. Ako se nekoliko osoba vodi u isto vrijeme, zamolite ih da se međusobno drže za ruke.
- Brzinu kretanja ili hodanja prilagodite slijepoj ili slabovidnoj osobi. Hodajte korak ispred njega. Skrenite mu pozornost na prepreke (npr. stepenice, viseći predmeti, neravni pločnik, rubnjaci). Napravite kratku pauzu na stepenicama ili rubnjacima.
- Kada slijepa ili slabovidna osoba želi sjesti, položite ruku na naslon ili rukohvat stolice.
- Ako osoba ima psa vodiča za slijepu, treba ga povesti sa sobom da je vodi.



- Ako osoba koristi bijeli štap, treba ga ponijeti sa sobom.

### **Ako slijepa osoba ima psa vodiča**

Neke slijepa osobe koriste psa vodiča. Iako je pas vodič istreniran da ostane miran u slučaju opasnosti, može postati uspaničen i razdražljiv. U tom slučaju umirite ga riječima i polako mu priđite raširenih ruku (nemojte mahati rukama). Ako je pas vodič hitno ozlijeđen, pozovite veterinarsku službu.

U slučaju evakuacije, slijepa osoba se evakuira zajedno sa psom vodičem. Ako je moguće, psa treba voditi njegov vlasnik jer mu to osigurava sigurnost.

Ako je slijepa osoba hitno ozlijeđena i odvezena u bolnicu, nazovite rodbinu osobe, osobe od povjerenja ili udrugu. Ako nema vremena, psa treba odvesti u sklonište.

### **GLUHE ILI NAGLUHE OSOBE**

Gluhe i nagluhe osobe imaju dulje vrijeme reakcije od onih koji čuju jer im je potrebno neko vrijeme da prikupe informacije o tome što se oko njih događa. Problem je prijenos informacija jer ne mogu primati zvučna upozorenja i upute. U hitnim slučajevima može biti mnogo različitih zvukova i smanjene svjetlosti u okolini, što dodatno otežava komunikaciju.

Ako spašavatelji otkriju osobu u ruševinama koja ne odgovara na pozive ili bilo kakav kontakt spašavatelja, treba razmotriti mogućnost da je osoba gluha ili nagluha.

### **Komunikacija**

Osobe koje su gluhe ili nagluhe koriste različite načine komunikacije: slušni aparat ili slušni implantat, znakovni jezik, čitanje s usana, pisanje na papiru ili na telefonu.

Kada komunicirate s gluhim ili nagluhim osobama, uzmite u obzir sljedeće:

- Najavite prisutnost. Privucite pažnju osobe. Stanite ispred njega ili mahnite rukom u njegovom vidnom polju.
- Predstavite se.
- Smanjite buku i osvijetlite prostoriju. U slučaju nestanka struje, svjetiljka na baterije može pomoći. Važno je da osoba dobro vidi sugovornika, posebno usne i lice.
- Govorite jasno, polako i kratkim rečenicama. Ako osoba ne razumije što govorite, ponovite to ili recite na drugi način.
- Budite empatični i strpljivi jer gluhe osobe doživljavaju snažnu emocionalnu reakciju na nepoznate situacije i stanja.
- Možete puno komunicirati pokazivanjem, klimanjem, odmahivanjem glavom i tako dalje. Možete koristiti svoj telefon ili uzeti komad papira i zapisati što želite reći. Također možete koristiti ručnu abecedu ili pisanje po dlanu.
- Ako vam tumač znakovnog jezika pomaže u komunikaciji, gledajte u osobu s kojom razgovarate, a ne u prevoditelja, jer je to najbolji način da vidite kako se osoba osjeća.



- Provjerite razumije li osoba poruku.

### Spašavanje

- Objasnite osobi prirodu hitnog slučaja.
- Unaprijed opišite radnje koje treba poduzeti, dajte jasne upute.
- Budite konkretni i precizni kada prenosite svoju poruku, kako biste izbjegli zbunjivanje ili preopterećenje osobe.

### 2.2.3. ŠTO URADITI NAKON EVAKUACIJE

Mogu se narediti zaštitne mjere poput evakuacije kako bi se osigurala sigurnost stanovništva.

U slučaju evakuacije i slijepe i slabovidne, gluhe i nagluhe osobe trebaju slijediti upute nadležnih službi i zatražiti pomoć ako im je potrebna.

Osobe sa senzornim oštećenjima trebaju sa sobom ponijeti pripremljene potrepštine za hitne slučajeve. Trebali bi uzeti u obzir svoje potrebe (slušni aparat, naočale, bijeli štapić, lijekove, psa vodiča itd.).

Po dolasku u smještajne objekte obavlja se prijava i pružanje najhitnijeg zbrinjavanja.

Osobe sa senzornim oštećenjima trebaju reći osoblju kakvu pomoć trebaju i s kojim se teškoćama suočavaju.



### 2.3. OSOBE S TJELESNIM OŠTEĆENJIMA U HITNIM SITUACIJAMA

Tjelesni invaliditet može nastati rođenjem, uslijed stradanja i bolesti. Primjeri tjelesnog invaliditeta uključuju cerebralnu paralizu, mišićnu distrofiju, multiplu sklerozu, para/tetraplegiju, amputacije i druge.

Trajne ili privremene smetnje u pokretljivosti često se mogu pokazati korištenjem pomagala za kretanje kao što su invalidska kolica, hodalice, gips ili štake. Ako je osoba opremljena pomagalom za kretanje, u hitnim situacijama tijekom spašavanja te osobe trebaju drugačiji pristup od spasitelja. Uz motoričke teškoće osobe mogu imati govorne teškoće, teškoće razumijevanja, dobiti epileptičke napade, doživjeti šok i sl.

Ovisno o vrsti rizika/situaciji, trebat će koristiti evakuacijsku stolicu kako bi se sigurno i brzo spustili niz stepenice u slučaju hitne evakuacije. Opremite svoju službu evakuacijskom tranzitnom stolicom za siguran prijevoz osoba s poteškoćama u kretanju s najvišeg kata zgrade do razine tla. Moguće je koristiti i stabilne kućne/uredska stolice, po mogućnosti one koje imaju rukohvate.

#### 2.3.1. ŠTO OSOBE S TJELESNIM OŠTEĆENJIMA TREBAJU UČINITI U HITNIM SITUACIJAMA

- Pripremite pribor s opremom u hitnim situacijama prema Vašim potrebama, koji će uvijek biti uz Vas – ruksak za krizne situacije (lijekovi koje koristite, svjetiljka, pribor za prvu pomoć, vodu, dokumente, karticu s podacima o pomagačima i osnovnim zdravstvenim pokazateljima...).
- Držite svoja ortopedska i druga zdravstvena i tehnička pomagala blizu sebe.
- Uvijek imajte mobilni telefon sa sobom, bez obzira gdje se nalazite (u vlastitom domu: kuhinja, krevet, kupaonica) ili drugom prostoru, uključujući vanjske prostore.
- Trebali biste imati unesene prioritete brojeve na svom telefonu; brojeve hitnih službi, članova obitelji ili osoba od povjerenja na svom telefonu.
- Ukoliko se nađete u situaciji (prometna nesreća, poplava, požar, potres, odron, snježne padaline...) nazovite prethodno upisani broj 112 (jedinostveni europski broj za hitne slučajeve)
- Svojim ponašanjem pomozite spasiocima da vas sigurno evakuiraju.
- Pokažite ljubimca, psa pomagača ako je s vama i smirite ga da prihvati pomoć spasitelja.
- Nemojte paničariti, budite mirni, jer dolaskom spasilačke ekipe Vaša sigurnost je zajamčena.



### 2.3.2. KAKO SPAŠAVATELJI TREBAJU PRISTUPITI OSOBAMA S TJELESNIM OŠTEĆENJIMA

Prilikom spašavanja osoba s tjelesnim oštećenjima važno je znati koliko je ljudi potrebno da se osoba sigurno izvuče iz objekta. Ukoliko situacija nije toliko hitna i rizična da je ugrožena nečija sigurnost, ili život, budite maksimalno obzirni i strpljivi u navedenoj situaciji, obavezna je provjera pokretnosti udova, osobama s invaliditetom potrebno je više vremena za djelovanje i praćenje uputa.

Važno je komunicirati s pojedincem prije donošenja odluke o fizičkoj pomoći, osim ako je osoba bez svijesti, ili iz drugih razloga ne može komunicirati i opasnost je neizbježna.

#### Komunikacija

- Priđite osobi sprijeda kako bi vas mogla vidjeti (ako to situacija dopušta).
- Dođite do očiju osobe (stavite se u razinu očiju korisnika invalidskih kolica).
- Prije početka komunikacije provjerite sluša li vas osoba.
- Govorite smireno normalnim tonom glasa – osoba s tjelesnim invaliditetom može vas normalno čuti.
- Predstavite se i ponudite pomoć te pričekajte da vas osoba uputi (objasnite što se dogodilo).
- Pobrinite se da vas osoba razumije.
- Budite konkretni i precizni kada prenosite svoju poruku kako ne biste zbunili ili uplašili osobu.
- Ako osoba ne može jasno govoriti, ali je pri svijesti, pitajte je li napisala hitne informacije i gdje se nalaze.
- Prilikom organiziranja evakuacije treba provjeriti može li se osoba kretati sama ili uz pomoć drugog pomagala.
- Upoznati osobu s postupkom spašavanja (reći joj da će se evakuirati u siguran sektor i iz ugroženog objekta).
- Upoznajte osobu s opremom za spašavanje i pomozite joj pri postavljanju (ako je primjenjivo).

#### Spašavanje

- Ne dirajte pomagala (štake, štapove, invalidska kolica) osoba s invaliditetom prije nego što dobijete dopuštenje i upute za uporabu.

#### Ako pružate podršku korisniku invalidskih kolica:

- Provjerite jesu li invalidska kolica mehanička, ili električna i koju vrstu pomoći ta osoba treba.
- Ne naslanjajte se na invalidska kolica i ne podižite osobu u invalidskim kolicima.
- Previše je rizika uključeno i za samostalnog spašavatelja i za osobu koja se ne kreće (ozljeda leđa, gubitak kontrole nad invalidskim kolicima i osobom u njima, spoticanje, pad). Invalidska kolica imaju mnogo pomičnih ili slabih dijelova koji nisu konstruirani da izdrže opterećenje dizanja (npr. poluga sjedala, ploče za noge, kotači, pomični nasloni za ruke itd.)
- Ako je osoba podignuta iz invalidskih kolica tijekom evakuacije, zamolite druge da donesu invalidska kolica (i zaštitite pomagalo odvojeno, po mogućnosti nakon što ga unaprijed uključite, ili odvojite-odvojene dijelove) i smjestite osobu u kolica što je prije moguće.



- Ako osobu u invalidskim kolicima spuštate niz stepenice sami ili uz pomoć druge osobe, ta osoba uvijek treba biti okrenuta leđima u smjeru kretanja jer u protivnom postoji opasnost od ispadanja iz kolica. Pravilne tehnike podizanja uključuju savijanje koljena, održavanje ravnih leđa, držanje osobe blisko prije podizanja i korištenje mišića nogu za dizanje.
- Pitajte treba li ispružiti ili pomaknuti ekstremitete prilikom podizanja zbog boli, vrećica za kateter, proteza itd. (budite svjesni da neki pojedinci u invalidskim kolicima mogu imati minimalnu sposobnost kretanja, a njihovo podizanje može biti opasno za njihovu dobrobit) .
- Ako stolac za evakuaciju nije dostupan, mogućnosti nošenja uključuju korištenje položaja za dvije osobe, zaključanih ruku (pogledajte crtež položaja zaključanih ruku) ili da osoba sjedi na čvrstom stolcu, po mogućnosti s rukamaohvatima.

Ako je situacija vrlo hitna i nemate dovoljno vremena, objasnite OSI da mora brzo reagirati. Dajte sve od sebe da zaštitite njihovo dostojanstvo ili jednostavno postupite prema vlastitoj prosudbi kako biste im spasili život.

### 2.3.3. ŠTO NAPRAVITI NAKON EVAKUACIJE

- Poštujte razinu neovisnosti osobe.
- Kada se osoba evakuira na sigurno mjesto recite joj da će neka od službi Crvenog križa (ili neka druga služba) kontaktirati članove obitelji i osobe od povjerenja.
- Provesti evidenciju i trijažu spašenih osoba.





## **2.4. OSOBE S MENTALNIM I INTELEKTUALNIM OŠTEĆENJIMA U HITNIM SITUACIJAMA**

### **MENTALNE TEŠKOĆE**

Mentalni poremećaj karakterizira klinički značajan poremećaj u kogniciji, emocionalnoj regulaciji ili ponašanju pojedinca. Obično je povezan s uznemirenošću ili oštećenjem važnih područja funkcioniranja. Postoji mnogo različitih vrsta mentalnih poremećaja uključujući anksiozne poremećaje, depresiju, bipolarni poremećaj, PTSP, shizofreniju, poremećaje prehrane, disruptivno ponašanje i disocijativne poremećaje i neurorazvojne poremećaje kao što su ADHD ili ASP.

Također, neki neurološki poremećaji, poput Touretteovog sindroma i posljedica moždanog udara, povezani su s razvojnim i kognitivnim teškoćama. Dok mnoge osobe s ovom vrstom invaliditeta žive samostalno, drugima, osobito onima sa značajnim poremećajima mozga ili ozbiljnim teškoćama u razvoju, može biti potrebna pomoć u gotovo svakom aspektu svakodnevnog života.

### **AUTIZAM**

Svakodnevno se osobe koje prve reagiraju susreću s mnoštvom pojedinaca u hitnim situacijama. Baš kao što se svaka hitna situacija razlikuje od druge, tako se razlikuje i uključeni pojedinac, posebno u odnosu na osobe s autizmom. Spasioci su obučeni da odgovore na kriznu situaciju određenim protokolom, ali taj protokol ne mora uvijek biti najbolji način za interakciju s osobama s autizmom. Stoga je ključno da osobe koje prve reagiraju imaju praktična znanja o autizmu i širokom spektru ponašanja koje osobe s autizmom mogu ispoljiti u hitnim situacijama. Educiranje onih koji prvi reagiraju o osobama s poremećajima iz spektra autizma važan je prvi korak prema sprječavanju neželjenih situacija.

### **INTELEKTUALNE TEŠKOĆE**

Intelektualne teškoće karakterizira IQ ispod 70 (medijan IQ je 100), kao i značajne teškoće u svakodnevnom životu kao što su briga o sebi, sigurnost, komunikacija i socijalizacija. Osobe s intelektualnim teškoćama mogu sporije razumijevati informacije, a također im komunikacija i svakodnevne životne vještine mogu biti otežane. Također imaju teškoća s apstraktnim konceptima kao što su novac i vrijeme. Intelektualne teškoće mogu biti uzrokovane genetskim stanjem, problemima tijekom trudnoće i poroda, zdravstvenim problemima ili bolešću te čimbenicima okoliša.



### 2.4.1. ŠTO OSOBE S MENTALNIM I INTELEKTUALNIM OŠTEĆENJIMA TREBAJU UČINITI U HITNIM SITUACIJAMA

#### MENTALNE TEŠKOĆE

##### *Procjena situacije*

Saznajte više o opasnostima koje mogu utjecati na vašu zajednicu (mećave, potresi, tornada, uragani, poplave, itd.). Možete dobiti informacije od vaše državne i lokalne službe za upravljanje hitnim situacijama ako posjetite njihovu web stranicu. Ako nemate pristup računalu, većinu ovih informacija možete dobiti putem brošura iz ovih ureda.

##### *Mreža osobne podrške*

Stvorite mrežu osoba od povjerenja, kao što su obitelj, susjedi, prijatelji, suradnici, osobni pomagači itd. koji vam mogu pomoći u hitnim slučajevima. Uspostavite ovu mrežu na važnim lokacijama (npr. kod kuće, u susjedstvu, na poslu i u školi) pazeći da imate osobe od povjerenja. Bilo bi korisno, ako je moguće, da mreža također uključuje i osobe koje žive u nekom drugom gradu ili državi.

Te osobe trebaju sudjelovati u vašem planiranju i biti upoznate s vašim funkcionalnim sposobnostima i ograničenjima. Objasnite svakome zašto vam je potrebna njihova pomoć – „Toliko se usredotočim na posao da neću čuti požarni alarm. Molim te, reci mi kada se ugasi.”

Recite osobama od povjerenja gdje se nalazi vaš komplet za hitne situacije. Jednoj od njih dajte rezervni ključ od svog doma.

Uspostavljanje čvrstog odnosa s drugim ljudima jedan je od najučinkovitijih načina preživljavanja katastrofe.

##### *Napraviti plan*

Napravite plan i neka bude jednostavan. Stavite kopije na nekoliko mjesta kako biste ih lakše pronašli i dajte ih osobama od povjerenja. Savjet: Vježbajte put evakuacije iz svog doma i radnog mjesta dok vam se ne ureže u pamćenje.

Osobe koje koriste uređaje za bolju komunikaciju (npr. prijenosno računalo, komunikator) trebale bi pokušati pohraniti jeftinu rezervnu opremu na ista mjesta na kojima drže svoj plan. Pripremite unaprijed ispisane poruke koje ćete pokazati onima koji prvi odgovaraju: „Možda ću imati teškoća s razumijevanjem onoga što mi govorite, pa vas molim da govorite polako i koristite jednostavan jezik.”

Katastrofe povećavaju stres i vaše vještine suočavanja mogu imati negativan utjecaj. Nemojte se kritizirati zbog ove normalne reakcije. Pokušajte pronaći rješenja za stres i kreativna rješenja problema. Ako tjeskoba zbog nadolazeće katastrofe pojačava vašu disleksiju, pronađite usmene izvore informacija. Ako zbog ADHD-a gubite stvari, stavite ključeve automobila i druge ključne predmete na vrpцу oko vrata.

Sklonište kod kuće ili na poslu često je najsigurnija i najmanje stresna alternativa evakuaciji. Međutim, ako možete napustiti svoju zajednicu prije nego što stigne najavljena prijetnja, učinite to. Ako službenici naredе obveznu evakuaciju, morate otići. Ako ostanete suočeni s najavljenom opasnošću, dovodite se u opasnost.



### INTELEKTUALNE TEŠKOĆE

Planovi evakuacije i upute za spašavanje zahtijevaju sposobnost osobe da obradi i razumije informacije kako bi se mogla zaštititi i spasiti u slučaju opasnosti. Intelektualne teškoće otežavaju osobi u adekvatnoj obradi i/ili razumijevanju informacija, teško razumiju što se događa tijekom evakuacije ili nemaju istu percepciju rizika. Osobe s intelektualnim teškoćama lako uočavaju alarme i znakove upozorenja, ali potrebno ih je upoznati sa značenjem i svrhom alarma i znakova. Informacije o nadolazećoj opasnosti i upute o postupanju u slučaju izvanrednog događaja treba učiniti što jednostavnijim. Potrebno je koristiti jednostavan jezik. Moguće je koristiti slike za prikaz evakuacije, ako će slike olakšati razumijevanje.

Osobe s intelektualnim teškoćama potrebno je unaprijed informirati o mogućim opasnostima, načinima zaštite i spašavanja te povremeno uvježbavati evakuaciju kako bi u slučaju izvanrednog stanja postupanje bilo jednostavnije i brže. Potrebno je utvrditi da osoba s intelektualnim teškoćama razumije informacije koje dobiva i zna kako se ponašati u skladu s njima. Potrebno je osigurati da osobe s intelektualnim teškoćama mogu pronaći izlaz u slučaju opasnosti. Jednostavne upute na zidu ili podu koje pokazuju smjer izlaza mogu znatno olakšati snalaženje. Planovi evakuacije moraju uzeti u obzir osobe s intelektualnim teškoćama. Bilo bi važno razlikovati stupnjeve intelektualnih teškoća — kod lakših intelektualnih teškoća naglasak bi trebao biti na obrazovanju i osposobljavanju osoba s intelektualnim teškoćama, a kod težih intelektualnih teškoća naglasak bi trebao biti stavljen na informiranje, obrazovanje i osposobljavanje osoba koje okružuju osobe s intelektualnim teškoćama.

Osim jednostavnih uputa, plan evakuacije treba sadržavati osobu koja će u slučaju opasnosti pomoći osobi s intelektualnim teškoćama u snalaženju tijekom postupka spašavanja. Pomagač osobama s intelektualnim teškoćama treba se upoznati sa stupnjem teškoće svake pojedine osobe s intelektualnim teškoćama, te načinom postupanja u slučaju opasne situacije i načinom evakuacije. Pomagači mogu biti osobe u trajnom okruženju osoba s intelektualnim teškoćama (susjedstvo, škola, posao i sl.).

### AUTIZAM

Planiranje je važan dio svakodnevne rutine svake obitelji pogođene autizmom, ali je još važnije kada se radi o pripremi prije, tijekom i nakon bilo koje vrste prirodne katastrofe. Sljedeći savjeti tiču se pomoći obiteljima u izradi planova pripravnosti i odgovora na hitne slučajeve:

- Znati kamo ići. Ako vam je naređeno da se evakirate, upoznajte se s lokalnim rutama evakuacije i imajte plan gdje možete ostati. Obratite se lokalnoj službi za hitne slučajeve za više informacija.
- Sastavite komplet zaliha za slučaj katastrofe, uključujući baterijsku svjetiljku, baterije, gotovinu, potrepštine za prvu pomoć i kopije vaših ključnih informacija ako se trebate evakuirati.
- Ako niste u području za koje se savjetuje evakuacija i odlučite ostati u svom domu, planirajte odgovarajuće zalihe u slučaju da ostanete bez struje i vode nekoliko dana i ne možete otići zbog poplava ili blokiranih cesta.
- Napravite obiteljski plan komunikacije u hitnim slučajevima.
- Mnoge zajednice imaju sustave upozorenja putem teksta ili e-pošte za hitne obavijesti. Kako biste saznali koja su upozorenja dostupna u vašem području, pretražite internet s imenom svog mjesta, grada ili okruga i riječju "upozorenja".



Evakuacija vašeg doma - neke važne stvari koje morate zapamtiti:

- Nazovite Crveni križ prije evakuacije i pitajte koja su skloništa prilagođena osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju. Po dolasku u bilo koje sklonište, obavijestite ih da vaše dijete ima autizam i u potpunosti objasnite sve njegove specifične potrebe. Pitajte postoji li sigurna soba ili ured gdje bi vaša obitelj mogla odsjesti ako vaše dijete, ukoliko nije pod nadzorom, napusti prostor u kojem boravi.
- Imajte na umu da djeca i odrasli s autizmom mogu biti privučeni vodom. Ako se suočavate s prirodnom katastrofom s brzim porastom vode, trebali biste poduzeti dodatne mjere opreza ako niste potpuno izvan opasnosti.
- Ako vaša voljena osoba s autizmom ima tendenciju odlutati, pobrinite se da imate višestruki sigurnosni plan.
- Ne zaboravite ponijeti poznate stvari koje će pomoći vašem djetetu da se prilagodi novoj okolini i olakšati stres tranzicije uz predmete koji podsjećaju na udobnost doma – omiljene igračke, DVD-ove i računalne igre.

### 2.4.2. KAKO SPAŠAVATELJI TREBAJU PRISTUPITI OSI S MENTALNIM I INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA I AUTIZMOM

#### MENTALNE TEŠKOĆE

Možda nećete znati ima li osoba mentalni poremećaj dok ne započnete postupak evakuacije.

Ako osoba počne pokazivati neuobičajeno ponašanje, pitajte je ima li problema s mentalnim zdravljem kojih morate biti svjesni. Međutim, imajte na umu da vam mogu, ali i ne moraju reći. Ako sumnjate da netko ima problema s mentalnim zdravljem, upotrijebite sljedeće savjete koji će vam pomoći u toj situaciji.

- U hitnim slučajevima osoba može postati zbunjena. Govorite polako i normalnim, smirenim tonom.
- Ako osoba postane uznemirena, pomozite joj pronaći ugodan prostor za smirivanje.
- Neka vaša komunikacija bude jednostavna, jasna i kratka.
- Ako je osoba uznemirena, nemojte davati više naredbi – pitajte ili recite jednu po jednu stvar.
- Budite suosjećajni – pokažite da ste ih čuli i da vam je stalo do onoga što su vam rekli. Budite umirujući.
- Ako je osoba u zabludi, nemojte se s njom raspravljati niti je pokušavati "nagovoriti od toga". Samo im dajte do znanja da ste tu da im pomognete.
- Pitajte ima li kakvih lijekova koje bi trebali ponijeti sa sobom.
- Pokušajte izbjeći prekidanje osobe koja bi mogla biti dezorijentirana ili puno govori – samo joj dajte do znanja da morate brzo djelovati.
- Nemojte ih ponižavati ili vikati.



- Zauzmite položaj tijela nagnut prema naprijed – to pokazuje interes i zabrinutost.

### AUTIZAM

#### *Osobe s autizmom:*

- Imaju oslabljen osjećaj opasnosti.
- Imaju tendenciju da odlutaju u smjeru vodenih površina, prometa ili drugih opasnosti.
- Mogu biti preplavljene emocijama u prisutnosti spasilaca.
- Mogu uporno ponavljati iste riječi.
- Mogu se bojati osobe u uniformi (npr. protupožarna oprema) ili pokazivati znatiželju i posezati za predmetima/opremom (npr. sjajna značka ili lisice).
- Mogu reagirati u skladu s principom „bori se ili bježi“.
- Ne reagiraju na "stop" ili druge naredbe.
- Mogu imati usporene govorne i jezične vještine.
- Ne odgovaraju na njegovo/njezino ime ili verbalne naredbe.
- Izbjegavaju kontakt očima.
- Uključuju se u ponavljajuće ponašanje (npr. ljuljanje, stimuliranje, mlataranje rukama, okretanje).
- Imaju problema s osjetilnom percepcijom.
- Mogu imati epilepsiju ili poremećaj napadaja.

#### *Komunikacija*

- Budite strpljivi i dajte osobi prostora.
- Koristite jednostavne i konkretne rečenice.
- Dajte dovoljno vremena osobi da procesuiru informaciju i odgovori.
- Budite oprezni na znakove povećane frustracije i pokušajte eliminirati izvor ako je moguće jer ponašanje može eskalirati.
- Izbjegavajte brze pokrete i glasnu buku.
- Ne dirajte osobu osim ako nije prijeko potrebno.
- Koristite informacije od bliske osobe, ako su dostupne, o tome kako najbolje reagirati.

#### *Kratke upute za žurne službe*

- Osobe s autizmom ne mogu se prepoznati po izgledu. Prepoznaju se po ponašanju.
- Neke osobe s autizmom nemaju tipičan raspon osjeta i možda ne osjećaju hladnoću, toplinu ili bol na tipičan način. U stvari, one mogu propustiti prepoznati bol usprkos značajnoj patologiji koja je prisutna. Mogu pokazivati neobičnu reakciju na bol koja može uključivati smijeh, pjevušenje, pjevanje i skidanje odjeće.



- Govorite kratkim jasnim frazama "Uđi." "Sjedni." "Čekaj ovdje." Osobama s autizmom može trebati više vremena da odgovore na upute, a to može biti zato što ne razumiju što se od njih traži ili čak samo zato što su uplašene, možda neće moći obraditi jezik i razumjeti naredbu kada se boje.
- Kada je tijekom požara potrebno obuzdavanje, imajte na umu da mnoge osobe s autizmom mogu imati slabo razvijen gornji dio trupa. Može doći do pozicijskog gušenja ako se ne poduzmu koraci za njegovo sprječavanje: česta promjena položaja, ne držanje lica licem prema dolje. Osobe s autizmom mogu se nastaviti opirati obuzdavanju tijekom požara.
- Odrasli s autizmom imaju jednaku vjerojatnost da će se sakriti, kao i djeca, u situaciji požara. Ormari i prostori ispod kreveta i iza namještaja moraju se provjeriti tijekom potrage i spašavanja.
- Osobe s autizmom predstavljaju opasnost u vidu lutanja ili bijega nakon spašavanja. Spašavatelj mora ostati uz osobu s autizmom ili je predati drugom njegovatelju.

### INTELEKTUALNE TEŠKOĆE

Prilikom davanja uputa osobama s intelektualnim teškoćama treba uzeti u obzir da one mogu biti dezorijentirane, da ne razumiju opasnu situaciju te da mogu imati jake emocionalne reakcije i/ili se ponašati nasilno. Osobe s intelektualnim teškoćama mogu biti pod stresom i bježati pred opasnošću, neočekivano reagirati i odbijati slušati upute. Upute je potrebno davati korak po korak, sa strpljenjem, te po potrebi ponoviti više puta. Obratite pozornost na način na koji je potencijalna opasnost prikazana kako ne biste izazvali još veću paniku među osobama s intelektualnim teškoćama.

#### *Predstavljanje*

- Moje ime je.... Ovdje sam da ti pomognem, a ne da te povrijedim.
- Ja sam ... (imenuj svoj posao)
- Ovdje sam jer... (objasni situaciju)
- Izgledam drugačije od moje slike na bedžu jer... (na primjer, ako nosite zaštitnu opremu)
- Pokažite identifikacijsku značku sa slikom (kao što kažete gore).
- Pokažite da ste mirni i kompetentni.

#### *Komuniciranje*

- Smanjite distrakcije. Na primjer: smanjite glasnoću radija, koristite trepćuća svjetla na vozilu samo kada je to potrebno.
- Koristite kratke rečenice.
- Koristite jednostavne, konkretne riječi.
- Pružite točne, iskrene informacije.
- Pokažite slike i predmete kako biste ilustrirali svoje riječi. Dok govorite tko ste i o bilo kojoj zaštitnoj opremi, pokažite svoju sliku na osobnoj iskaznici.
- Objasnite svaki pisani materijal (uključujući znakove) na svakodnevnom jeziku.
- Objasnite obavijesti razglasa jednostavnim jezikom.
- Dajte dodatno vrijeme osobi da obradi ono što govorite i da odgovori.



- Poštujte dostojanstvo osobe kao ravnopravne i odrasle osobe (primjer: razgovarati izravno s osobom).

### *Traženje*

- Identifikacijska isprava s posebnim zdravstvenim podacima.
- Osnovna oprema i potrepštine (na primjer: invalidska kolica, hodalice, kisik, baterije, komunikacijski uređaji (pokazivači, ploče s abecedom, sintetizatori govora, itd.))
- Lijekovi
- Pomagala za kretanje (npr. pomoćna životinja)
- Posebne zdravstvene upute (na primjer: alergije)
- Posebne komunikacijske informacije (npr. koristi li osoba znakovni jezik)?
- Podaci za kontakt
- Znakovi stresa i/ili zbunjenosti (na primjer, osoba može reći da je pod stresom, izgledati zbunjeno, povući se, početi trljati ruke, vrištati i sl.).

### *Spašavanje*

- Ako je potrebno, ponudite ruku osobi da je držite dok hoda ili lakat za ravnotežu
- Ako je moguće, osigurajte vrijeme za odmor (koliko je moguće, za smanjenje stresa i umora)
- Predvidite što će se dogoditi (jednostavno i konkretno)
- Objasnite kada će se događaji dogoditi (povežite uz uobičajene događaje uz brojeve i vrijeme, na primjer, "Do ručka..." "Dok sunce zađe...")
- Koliko će ovo trajati – kada će se stvari vratiti u normalu (ako znate)
- Kada osoba može kontaktirati ili se ponovno pridružiti bližnjima (npr. pozivi obitelji, ponovno spajanje kućnih ljubimaca)
- Ponovite uvjeravanja (npr. "Možda se bojite. To je u redu. Sad smo sigurni.")
- Ohrabrite (npr. "Hvala što brzo napreduješ. Sjajno ti ide. Drugi te ljudi mogu gledati i znaju što treba učiniti").
- Dajte česte novosti o tome što se događa i što će se sljedeće dogoditi. Osvrnite se na ono što ste predvidjeli da će se dogoditi, npr. "Kao što sam već rekao, sada ulazimo u moj auto. Ići ćemo u... sada".

### **2.4.3. ŠTO NAPRAVITI NAKON EVAKUACIJE**

Trebalo bi organizirati skloništa za opće i „posebne potrebe“.

Prvo bi trebali potražiti utočište kod prijatelja i obitelji jer će tako biti ugodnije i manje stresno.

Osim ako nemaju drugi teški invaliditet, osobe s razvojnim ili kognitivnim teškoćama ne bi trebale imati većih teškoća kod provođenja kratkog vremena u javnom skloništu.



Osobe s višestrukim invaliditetom možda će morati koristiti najbliže sklonište za "posebne potrebe", gdje se medicinskim stanjima može posvetiti odgovarajuća pažnja.

Skloništa su posljednja alternativa drugim mjestima utočišta. Ali te ustanove, koje obično vode podružnice Crvenog križa ili vjerske agencije, mogu vam spasiti život. Osobe s razvojnim ili kognitivnim teškoćama imaju pravo koristiti opća javna skloništa. Budući da takvi nedostaci možda neće biti vidljivi, slijedite ove prijedloge:

- Ako idete u sklonište, očekujte da su uvjeti u skloništu (obično školska zgrada ili drugi veći prostor) pretrpani, bučni i dosadni.
- Posavjetujte se s liječnikom ili medicinskom sestrom skloništa ako mislite da vam vaši lijekovi (ili nedostatak istih) stvaraju zdravstvene probleme.
- Ako imate poremećaj percepcije zvuka, potrudite se posebno razumjeti okolinu. Pazite na govor tijela kako biste znali kada je dobro vrijeme da postavite pitanje članu osoblja skloništa ili drugom korisniku.
- Neke teškoće u razumijevanju mogu uzrokovati da ljudi kažu prvu stvar koja im padne na pamet, stoga dobro razmislite prije nego što progovorite. Ljudi pod stresom života u skloništu možda neće razumjeti vaše stanje.





### 3. ZAKLJUČAK

U pogledu upravljanja hitnim situacijama na način koji će uvažavati potrebe osoba s invaliditetom od iznimne je važnosti voditi računa o svim vrstama invaliditeta u područjima koja obuhvaćaju uzbunjivanje, informiranje, evakuaciju i pomaganje, za što je naravno potrebno predvidjeti i odgovarajuća materijalna sredstva. Taj će se cilj na najbolji način ostvariti ako su same osobe s invaliditetom uključene u pripremanje i razvijanje programa upravljanja hitnim situacijama i ukoliko imaju razrađene individualne planove. Sve osobe s invaliditetom trebaju imati komplet za hitne situacije koji uz potrepštine za preživljavanje mora sadržavati osnovne podatke o osobi, posebice vrste lijekova koje mora koristiti, eventualne alergije i slično, neophodne dokumente, ali isto tako i telefonske brojeve osoba kojima se treba obratiti u slučaju kriznih situacija. Također je potrebno provoditi periodične edukacije osoba s invaliditetom o vrstama kriznih situacija, mogućnostima samopomoći i načinu na koji hitne službe postupaju. Uz edukaciju neophodno je provoditi i pokazne vježbe kroz koje se simuliraju određene hitne situacije kako bi se u što je moguće većoj mjeri ublažio stres koji nastaje u kriznim situacijama i spriječio šok koji je redovita pojava prilikom nepredvidivih situacija kod osoba s određenom vrstom invaliditeta.

Djelatnike hitnih službi potrebno je educirati o vrstama invaliditeta i izazovima s kojima se suočavaju pojedine osobe s invaliditetom. Poseban naglasak treba staviti na specifičnosti postupanja s pojedinim osobama s invaliditetom vezano za tjelesna ograničenja, ali jednako tako imajući na umu i kognitivne teškoće. Prilikom edukacije posebno je potrebno voditi računa o upoznavanju s načinom komunikacije koji se koristi kod osoba s različitim vrstama invaliditeta. Naglasak je potrebno staviti na one koji ne koriste verbalnu komunikaciju. Također je neophodno da hitne službe budu upoznate sa specifičnim reakcijama i načinima postupanja prema osoba s pojedinom vrstom invaliditeta koji mogu biti nepredvidivi.

Zasigurno edukacija osoba s invaliditetom i žurnih službi sama po sebi neće biti dovoljna ako se kontinuirano ne vodi računa o nabavljanju opreme sukladno najnovijim tehničko-tehnološkim dostignućima.

Unatoč tome što je edukacija uspješna provedena kako kod osoba s invaliditetom tako i djelatnika hitnih službi, svaka osoba je specifična, svaka krizna situacija je specifična i očekuje se u pravilu postupanje u najboljem interesu osobe jer će ponekad žurnost postupanja nametnuti neka druga pragmatična rješenja koja će zahtijevati isključivo spašavanje života.

Uz neposredne dionike kriznih situacija nužno je osvijestiti cijelu društvenu zajednicu za što se preporučuje provođenje kampanja, tribina, okruglih stolova, izrada filmova, prigodnih letaka, ali prije svega uvođenje načina postupanja i komunikacije u hitnim situacijama u obrazovne kurikule.