

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

для осіб рядового, начальницького складу та працівників ДСНС,
які беруть участь у заходах з евакуації маломобільних груп населення,
включаючи осіб з інвалідністю

I. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації розроблено з метою надання рекомендацій особам рядового, начальницького складу та працівникам ДСНС (далі – співробітники ДСНС), які беруть участь у заходах з евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю.

2. Рекомендації доцільно використовувати як допоміжний інструмент під час урахування відповідних умов та потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення під час проведення евакуації з територій та будівель.

3. Запровадження цих рекомендацій, що ґрунтуються на принципах безбар'єрності, забезпечить виконання професійних обов'язків співробітниками ДСНС під час проведення заходів з евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю. У рекомендаціях під запровадженням принципів безбар'єрності слід розуміти систематичний та цілеспрямований процес створення умов, які враховують та відповідають потребам усіх людей, незалежно від їхніх фізичних, психологічних, соціальних чи інших індивідуальних особливостей, з урахуванням Міжнародної класифікації функціонування, обмеження життєдіяльності та здоров'я.

4. Терміни, зазначені у цих рекомендаціях, вжито у значеннях, наведених у Національній стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р, Законі України «Про регулювання містобудівної діяльності» та інших актах законодавства України, зокрема ДБН В.2.2-5:2023 «Захисні споруди цивільного захисту» та ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення», Указі Президента України № 533/2020 «Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні» та «Довіднику безбар'єрності» (<https://bf.in.ua/>).

5. Під маломобільними групами населення варто розуміти осіб, які відчувають труднощі під час самостійного пересування, одержання послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі. Це, зокрема, особи з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни старшого віку, особи з дитячими візками та інші (стаття 1 Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності»).

6. Організація заходів з евакуації маломобільних груп населення, зокрема людей з інвалідністю, потребує особливої уваги щодо створення умов для їхньої безпеки та психологічного благополуччя. Такі люди можуть мати додаткові перешкоди під час евакуації та потребувати додаткового часу і ресурсів для

безпечної евакуації. Цей процес доцільно ретельно планувати та здійснювати з використанням відповідного обладнання, щоб мінімізувати ризик фізичної та психологічної шкоди, та, за можливості, у співпраці з відповідними організаціями, що опікуються людьми з інвалідністю.

7. Персонал органів та підрозділів ДСНС, який може залучатись до проведення заходів з евакуації, доцільно навчати правильним методам взаємодії з маломобільними групами населення, включаючи осіб з інвалідністю, щодо допомоги в пересуванні, використанні спеціальних пристроїв для транспортування та спілкуванні.

II. Дотримання принципів безбар'єрності під час здійснення заходів з евакуації

1. Усі заходи з евакуації осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення необхідно здійснювати з урахуванням таких принципів:

принцип справедливості: полягає у забезпеченні однакового ставлення до всіх осіб з урахуванням їхніх індивідуальних потреб;

принцип добровільності: евакуація населення повинна ґрунтуватися на інформованій згоді людини і бути недискримінаційною (за винятком об'єктивної загрози безпеці). Евакуйовані повинні бути об'єктивно та достовірно поінформовані з використанням простих для розуміння форматів про ризики та наслідки евакуації. Вони мають право відмовитися від розміщення в будь-якому з місць, де їхнє життя, безпека, свобода та здоров'я можуть бути під загрозою, а також змінити своє рішення евакуюватися на будь-якому етапі евакуації. Це також означає, що не можна застосовувати жодних заходів примусу (згідно з п. 31 постанови Кабінету Міністрів України від 30 жовтня 2013 р. № 841 «Про затвердження Порядку проведення евакуації у разі загрози виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій», у випадку відмови від обов'язкової евакуації фізична особа підписує відмову від проведення обов'язкової евакуації; відмова батьків, осіб, які їх замінюють, або інших законних представників від обов'язкової евакуації в примусовий спосіб дітей з окремого населеного пункту в місцевості, де ведуться бойові дії, не допускається);

принцип конфіденційності інформації: отримані у процесі евакуації відомості про медичні діагнози, хвороби та інша інформація особистого характеру про евакуйованих осіб не можуть бути розголошені третім особам, окрім випадків, передбачених законодавством, та відомостей, які становлять реальну чи потенційну загрозу національній безпеці або силам оборони;

принцип, що заснований на правозахисних та інклюзивних підходах: права людини, зокрема право шукати безпеку в межах або за межами державних кордонів, бути захищеним від свавільного переміщення або затримання, право на єдність родини, а також свобода вибору місця проживання повинні бути враховані під час планування або проведення евакуації. Заходи з евакуації плануються і організовуються без дискримінації та з належним урахуванням конкретних потреб та можливостей дітей і дорослих чоловічої та жіночої статі різних категорій. Планування та організація мають враховувати заходи щодо зменшення конкретних ризиків, пов'язаних з віком, статтю, інвалідністю та іншими ознаками різноманітності евакуйованих людей. Завжди, коли це можливо, слід запобігати

розміщенню у стаціонарних закладах догляду людей з інвалідністю та людей старшого віку, які до евакуації проживали самотійно;

принцип доступності до основних послуг: персонал ДСНС, який бере участь у проведенні заходів з евакуації, повинен забезпечити, наскільки це можливо, харчування, воду, надати у разі необхідності домедичну та медичну (за наявності медичного працівника) допомогу, засоби гігієни, а також психосоціальну підтримку та надання допомоги у задоволенні базових потреб переміщеним особам під час евакуації. Допомога має надаватися всім евакуйованим без виключень чи дискримінації;

принцип збереження єдності сім'ї: діти та законні представники не можуть бути розлучені всупереч їх волі або інтересам. Необхідно вжити всіх заходів для запобігання розлученню дітей з батьками та повнолітніми членами сім'ї або з іншими родичами;

принцип використання «простої мови»: рекомендовано уникати складних, технічних або важких для розуміння слів і структур мови, слів у переносному значенні, аббревіатур або офіційних назв законів, які люди можуть не знати; повторювання ключових слів, що допоможуть зрозуміти основну думку повідомлення;

принцип участі дітей та право бути почутими: всі діти повинні мати можливість висловлювати свою думку щодо рішень, пов'язаних з їх переміщенням, розшуком сімей та їх возз'єднанням тощо. Думці дитини слід приділяти належну увагу відповідно до її віку, зрілості, здібностей та розвитку. Необхідно докладати зусиль для негайного сприяння возз'єднанню сімей, а якщо це неможливо, розглянути можливість альтернативного догляду сімейного типу.

2. Під час проведення заходів з евакуації рекомендовано дотримуватись рівності, ідея якої полягає у забезпеченні комфортного і безпечного середовища для всіх груп населення, покращенні доступу до засобів транспортування та умов перебування всередині. Вони мають ґрунтуватися на таких принципах:

принцип рівноправного використання: рекомендовано забезпечити однакові можливості користування середовищем; уникати стигматизації різних груп населення;

принцип гнучкості у використанні: рекомендовано враховувати індивідуальні можливості; забезпечити право вибору у способах використання; враховувати доступ і можливість використання правою або лівою рукою; забезпечити адаптацію до темпів користувача;

принцип простого та інтуїтивного використання: рекомендовано організовувати простір відповідно до очікувань різних груп населення;

принцип сприйняття інформації незалежно від сенсорних можливостей користувачів: рекомендовано використовувати різні формати подання інформації з урахуванням сенсорних можливостей та обмежень різних груп населення – письмові, усні, тактильні; впорядковувати інформацію з урахуванням її важливості; забезпечити контраст між важливою і супутньою інформацією; відображати найважливішу інформацію максимально зрозуміло; у разі встановлення додаткових пристроїв враховувати гучність;

принцип терпимості до помилок: рекомендовано забезпечити попередження про небезпеку або її відсутність; упередити можливість несвідомих або

ненавмисних дій різних груп людей шляхом встановлення попереджувальних табличок; надавати чіткі інструкції, звукові або світлові повідомлення; подбати про небезпечні елементи обладнання та простору, ізолювати їх за можливості; передбачати неусвідомлені або ненавмисні дії зі сторони осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

принцип толерантності під час проведення заходів з евакуації та надання допомоги: увага до поваги та делікатності. Рекомендовано розвивати навички комунікативної толерантності у працівників усіх органів;

принцип низьких фізичних зусиль: рекомендовано організовувати доступ до транспорту, щоб мінімізувати повторювані дії (наприклад, декількох розворотів за умов спуску / підйому), забезпечити вільний доступ до приміщень, зокрема санітарних;

принцип додержання розмірів та простору: рекомендовано забезпечити необхідний розмір і простір для зручного доступу, використання предметів незалежно від їх мобільності; чітку видимість важливих елементів для будь-якої людини незалежно від зросту та положення тіла: стояння чи сидіння; достатній простір для медичної допомоги.

III. Нормативно-правові аспекти організації заходів з евакуації

1. Нормативно-правові аспекти організації заходів з евакуації маломобільних груп населення, зокрема осіб з інвалідністю, в Україні регулюються національними законами, міжнародними угодами, стандартами та нормами, що забезпечують права, рівність та доступність для всіх громадян незалежно від їх фізичних можливостей. У 2006 році ООН ухвалила міжнародний договір – Конвенція про права осіб з інвалідністю (Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD), спрямований на захист прав і гідності людей з інвалідністю. Основною метою Конвенції є забезпечення того, щоб люди з інвалідністю користувалися всіма правами людини нарівні з іншими, а також сприяння повній інтеграції цих людей в усі аспекти суспільного життя.

2. Відповідно до діючого законодавства заходами щодо забезпечення доступності для маломобільних груп населення, зокрема осіб з інвалідністю, є:

архітектурна доступність: державні установи, заклади освіти, лікарні, вокзали, інші громадські об'єкти різних форм власності повинні відповідати вимогам щодо доступності, зокрема мати пандуси, ліфти, тактильні покажчики, ширші або з автоматичним відкриттям дверей, доступні туалети тощо;

доступний транспорт: вимоги до транспорту передбачають облаштування транспорту спеціальними пристроями для перевезення осіб з обмеженою мобільністю (низька підлога, спеціальні кріплення для крісел колісних, кнопка виклику водія тощо);

інформаційна доступність: упровадження заходів для полегшення доступу до інформації, таких як субтитри, аудіоописи, переклад на жестову мову, адаптація вебресурсів для людей із порушеннями зору або слуху.

3. Відповідно до Конституції України під час організації заходів з евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю, співробітникам ДСНС доцільно дотримуватись вимог таких статей:

статті 3, що встановлює: людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю;

статті 24, що гарантує рівність усіх громадян перед законом, включно з недискримінацією за ознакою інвалідності;

статті 46, що забезпечує право на соціальний захист, зокрема підтримку осіб з інвалідністю.

4. Відповідно до Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» під час організації заходів з евакуації маломобільних груп населення, зокрема осіб з інвалідністю, співробітникам ДСНС доцільно дотримуватись вимог таких положень:

дотримання правового статусу осіб з інвалідністю, що встановлює гарантії їх соціальної захищеності та забезпечує умови для рівної участі у суспільному житті;

гарантування пріоритетності захисту осіб з інвалідністю під час надзвичайних ситуацій, зокрема в евакуаційних планах;

статті 26, що визначає право осіб з інвалідністю на доступ до об'єктів інфраструктури, транспорту та інформації.

5. Відповідно до Закону України «Про транспорт» під час організації заходів з евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю, співробітникам ДСНС доцільно дотримуватись:

регулювання питань доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до громадського транспорту;

створення умов адаптації транспорту для маломобільних груп населення. Зокрема транспортні засоби, які використовують для евакуації, повинні бути адаптовані до перевезення маломобільних осіб (наприклад, спеціальні підйомники, пандуси, низька підлога тощо);

у разі проведення заходів з евакуації із зон, де існує ймовірність початку ведення активних бойових дій, евакуацію здійснюють спеціалізованими броньованими транспортними засобами, які обладнано засобами РЕБ.

6. Відповідно до наказу МВС України від 10 липня 2017 року № 579 «Про затвердження Методики планування заходів з евакуації» під час організації заходів з евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю, співробітникам ДСНС доцільно дотримуватись:

загальних вимог до розроблення документів щодо планування заходів з евакуації населення, зокрема обов'язок враховувати потреби осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення під час евакуації;

особливостей планування заходів з евакуації осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

IV. Планування заходів з евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю

1. Територіальним органам ДСНС України (пожежно-рятувальним підрозділам територіального органу ДСНС України (далі – органи ДСНС) рекомендовано завчасно організувати взаємодію з комісіями з питань евакуації, утвореними відповідними місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, волонтерами та іншими задіяними організаціями,

оскільки заходи щодо виявлення та супроводження осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення фінансуються за рахунок коштів місцевих бюджетів та з інших не заборонених законодавством джерел у межах матеріальних резервів, передбачених відповідно до вимог законодавства, для запобігання виникненню надзвичайної ситуації та ліквідації її наслідків.

2. Під час планування заходів з евакуації, зокрема осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, співробітникам ДСНС на всіх етапах доцільно:

взаємодіяти з органами, відповідальними за організацію проведення заходів з евакуації населення, зокрема маломобільних груп, включаючи осіб з інвалідністю, центральними органами виконавчої влади, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, місцевими державними адміністраціями (на період воєнного стану – військовими адміністраціями), органами місцевого самоврядування та суб'єктами господарювання відповідно до рівня проведення евакуації;

з моменту прийняття рішення про проведення евакуації населення органам ДСНС доцільно направити представників до складу комісій з питань евакуації (оперативних груп), що починають роботу;

ознайомлюватися зі списками осіб маломобільних груп населення, зокрема осіб з інвалідністю, з фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, із зазначенням кількості тих, хто пересувається самостійно, хто пересувається на кріслах колісних, хто знаходиться у лежачому положенні;

увійти до складу груп виявлення та супроводження осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

дотримуватися попередньо встановлених, уточнених безпечних шляхів евакуації до збірних пунктів евакуації та способів евакуації із врахуванням потреб осіб з інвалідністю, визначених комісією з питань евакуації, органами державної влади або органами місцевого самоврядування, з території яких здійснюють заходи з евакуації;

у разі відсутності належних маршрутів і способів евакуації попередньо уточнити альтернативні маршрути і способи у комісії з питань евакуації з урахуванням обстановки на відповідній території, з якої проводяться евакуаційні заходи;

спланувати шляхи евакуації: доцільно розглядати лише доступні для людей з інвалідністю маршрути руху до збірних пунктів евакуації та способи евакуації із врахуванням особливостей здоров'я таких осіб;

у разі відсутності належних маршрутів і способів варто розглянути можливість їх розумного пристосування;

оцінити, які особисті речі потрібно взяти людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення;

визначити послідовність раннього інформування та оповіщення.

3. На підготовчому етапі брати участь в інформуванні в доступній формі для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення про порядок дій на різних етапах евакуації про обстановку, що склалася, у форматах:

телебачення;

радіо;

інформаційні ресурси в мережі «Інтернет»;
 мобільний телефонний зв'язок;
 система оповіщення ДСНС України;
 оголошення у громадському транспорті;
 соціальні мережі;
 офіційні групи у не заборонених для використання месенджерах;
 через керівників установ та організацій, що надають послуги, на яких працюють або де проживають люди з інвалідністю.

4. Під час підготовки технічних засобів оповіщення, що використовують для інформування людей з інвалідністю, доцільно враховувати диференціацію за видами наявних у них порушень: звукові маяки; світлозвукові оповіщувачі; аудіокоментування; переклад на жестову мову; субтитри; формат легкого читання; розсилки текстових повідомлень; гучномовці, встановлені на транспортних засобах; інші відповідні засоби.

5. Співробітникам ДСНС доцільно брати участь в організації прибуття на збірні пункти евакуації (пункти посадки) маломобільних груп населення та осіб з інвалідністю, які самостійно не можуть пересуватися, до збірних пунктів евакуації або проведення їх евакуації з місця постійного проживання.

6. Під час підготовки процесу переміщення мобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю, співробітникам ДСНС рекомендовано:

проводити організаційні заходи спільно з органами місцевої влади;

дотримуватися транспортної логістики, визначеної комісією з евакуації;

за технічної можливості забезпечити евакуаційний транспорт спеціальним обладнанням для посадки (висадки) та перевезення маломобільних груп населення та осіб з інвалідністю;

у разі наявності та залежно від оперативної обстановки залучати транспортні засоби підрозділів ДСНС (спеціальні, броньовані, медичні та автобуси), що укомплектовані або обладнані засобами для посадки (висадки) та перевезення маломобільних груп населення та осіб з інвалідністю;

за необхідності здійснювати посадку маломобільних груп населення та осіб з інвалідністю на транспортні засоби;

за необхідності супроводжувати транспортні колони.

7. Під час початкового етапу заходів з евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю, співробітника ДСНС, доцільно:

співпрацювати з бригадами екстреної медичної допомоги, медичними формуваннями та підрозділами інших відомств сектору безпеки та оборони, територіальними закладами охорони здоров'я у разі необхідності їх медичного супроводу під час евакуації;

за необхідності брати участь у підготовці приймальних та проміжних пунктів евакуації;

у разі якщо особа не бажає переміщуватися в іншу місцевість (бажає залишитися за місцем свого проживання), оформляти відмови та передавати їх для обліку та зберігання до місцевих держадміністрацій (на період воєнного стану – військовими адміністраціями) або органів місцевої влади, які організують проведення такої евакуації.

8. Співробітникам ДСНС доцільно періодично проходити навчання та отримати навички домедичної допомоги та першої психологічної допомоги, комунікації з людьми з різними типами порушень, зокрема з людьми з фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, та знати особливості користування допоміжними засобами для людей з інвалідністю, зокрема безпечні методи підйому та передачі людей для запобігання фізичним травмам та дотримання їхньої гідності.

9. Матеріально-технічне забезпечення заходів евакуації передбачено під час завчасного планування заходів з евакуації (розроблення планів евакуації на відповідних рівнях) або окремого розділу, що стосується евакуаційних заходів у плані цивільного захисту на особливий період та передбачає завчасне внесення до номенклатури матеріальних резервів.

V. Особливості психологічного супроводу процесу евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю

1. Психологічний супровід евакуаційних заходів маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю, здійснюють психологи ДСНС та/або особи рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, які пройшли відповідне навчання. На етапі підготовки евакуаційних заходів доцільно:

у співпраці з органами державної влади, місцевого самоврядування визначити канали оповіщення, інформування осіб з інвалідністю залежно від типу порушень (телебачення; радіо; інтернет; мобільний телефонний зв'язок; соціальні мережі тощо) та порядок прибуття осіб з інвалідністю, які самостійно не можуть пересуватися, до збірних пунктів евакуації або проведення їх евакуації з місця постійного проживання;

оцінити кількість осіб з інвалідністю з порушенням опорно-рухового апарату (окремо визначити кількість тих, хто пересувається самостійно, на кріслах колісних, перебуває в лежачому стані); кількість осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, які потребують під час проведення евакуації допомоги сторонніх осіб; кількість осіб, які супроводжують осіб з інвалідністю;

у співпраці з медичним персоналом забезпечити наявність та можливість використання під час евакуації спеціалізованого обладнання, адаптованого до потреб людей з різними видами інвалідності та порушеннями діяльності рухового апарату. Таким обладнанням є крісла колісні, ноші та дошки для перенесення осіб з обмеженими руховими потребами, медичні ліжка та підйомне обладнання для людей, прикутих до ліжка;

у співпраці з органами державної влади, місцевого самоврядування забезпечити евакуйованих осіб речовим майном для задоволення базових потреб, наприклад, «Тривожна валіза для людей з інвалідністю», в якій буде вода та їжа тривалого зберігання; додатковий акумулятор або зарядний пристрій для мобільного телефону; радіоприймач з живленням від батареї; ліхтарик, додаткові батарейки для медичних або допоміжних пристроїв; аптечка; свисток для сигналу про допомогу; індивідуальна медична маска; вологі серветки; пакети для сміття; дитячі суміші та підгузки (за потреби); спальний мішок або тепла ковдра; засоби особистої гігієни і дезінфікуючі засоби для рук, одноразовий посуд, ручки та папір тощо;

забезпечити підготовку персоналу, залученого до процесу евакуації, щодо конкретних потреб та належного поводження з людьми з інвалідністю та руховими порушеннями. Підготовка повинна передбачати навчання: безпечним методам підйому та передачі людей для запобігання фізичним травмам та дотримання їх гідності; методам ефективної комунікації для забезпечення поводження з належною повагою з урахуванням гендерних потреб, різних типів порушень, зокрема з людьми з фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями; психологічними особливостями людей з інвалідністю різних вікових груп; особливостям візуальної діагностики психічного стану людей та технологіям екстреної психологічної допомоги залежно від вираженої психічної реакції;

забезпечити психологів ДСНС, які беруть участь у психологічному супроводі евакуаційного процесу, засобами радіозв'язку.

2. Психологічний супровід евакуаційних заходів маломобільних груп населення на етапі проведення евакуації має сприяти підтримці оптимального психоемоційного стану евакуйованих осіб, запобігання виникнення, а у разі появи зменшенню та купіруванню у них негативних психічних станів.

На етапі проведення евакуації доцільними будуть такі заходи:

моніторинг та усунення дії / зменшення інтенсивності (за можливості) стресорів під час переміщення та після прибуття до місць призначення з особливою увагою до дітей та людей старшого віку;

спостереження за змінами у поведінці та психічних станів евакуйованих осіб; надання психологічної підтримки та за потреби екстреної психологічної допомоги евакуйованим особам;

пошук відокремлених сімей або дітей без супроводу з метою полегшення возз'єднання, за таких умов евакуйовані діти, які були відокремлені від законних представників, повинні бути негайно ідентифіковані та перенаправлені до відповідних органів з питань захисту дітей.

3. Зовнішній вигляд співробітника ДСНС, який буде залучений до психологічного супроводу евакуаційного процесу, має бути охайним та відповідати таким рекомендаціям:

макіяж у жінок повинен бути помірним, щоб не викликати роздратування, волосся – зібраним;

обмежити кількість прикрас. Вони зменшують дієздатність, знижують рівень довіри та викликають агресію;

недопустимо використання різких парфумів, тому що це, окрім реакцій роздратування, може викликати негативні соматичні реакції;

не рекомендовано виставляти напоказ символи віри.

4. Під час виконання своїх обов'язків співробітникам ДСНС недоцільно:

на очах людей проявляти бурхливі емоції, особливо сміх, адже маленький прояв зайвих емоцій може моментально призвести до втрати прихильності людей. Для прояву своїх емоцій доцільно обирати місце, де немає людей;

критикувати колег на очах в евакуйованих осіб. Кожна людина не завжди все робить правильно, інколи трапляються помилки, але зауваження у присутності осіб, яких евакууюють, призводять до негативного ставлення до всіх співробітників ДСНС, виникає недовіра до їх професійної компетентності;

давати нездійсненні обіцянки. Наприклад, говорити людині: «Все буде добре!» у ситуації, коли людина втратила близьких, майно тощо. Може виникнути ситуація, коли людина буде виявляти агресію на співробітників ДСНС зі словами: «Ви ж обіцяли!!! Ви мене переконували, а насправді...», що призведе до втрати довіри до всіх співробітників ДСНС;

використовувати фрази, що знецінюють емоції людей, наприклад: «Та чого ви плачете?»;

давати неперевірену інформацію, оскільки вона може перетворитися на чутки, з якими доведеться мати справу в подальшій роботі;

разом збиратися в коло і обговорювати щось на очах в евакуйованих осіб. Люди, одягнені у форму, збираючись у коло, викликають пильну зацікавленість як носії будь-якої інформації, що може спровокувати панічні або агресивні реакції серед людей;

у момент вітання використовувати розхожі фрази типу: «Добридень», «Добрий вечір / ранок»;

забувати про національні особливості людей.

5. Рекомендовані особливості звернення до особи, яка потребує підтримки, зокрема до людини з інвалідністю:

звертайтеся безпосередньо до неї, а не до супроводжуючого, який присутній під час розмови;

звертайтеся з повагою і відповідно до її культури, віку, особливостей інвалідності;

знайомлячись із людиною з інвалідністю, цілком природно потиснути їй руку, навіть тій, кому важко рухати рукою або хто користується протезом, зазвичай можуть потиснути руку – праву або ліву, що цілком допустимо;

доцільно перед будь-яким тактильним контактом уточнити у людини, чи можна це зробити (тіло людини – це частина приватного простору особистості);

на початку розмови доцільно відрекомендуватися: сказати своє ім'я та посаду, а також завдання, яке виконуєте;

під час контакту з людиною, яка погано або зовсім не бачить, важливо називати і тих людей, які поряд з вами, особливо, якщо відбувається спільна розмова у групі;

доречно запитати у людини, чи потребує вона допомоги та якої саме;

за потреби та можливості доцільно знаходитись поруч;

не змушуйте людину розповідати більше, ніж вона сама хоче сказати, особливо про пережите;

доречно підтримувати зоровий контакт з людиною під час розмови;

не бажано спиратись на крісло колісне, це частина недоторканного простору людини, що ним користується;

під час спілкування з людиною, яка має труднощі мовлення, рекомендовано бути терплячими та чекати, коли людина сама закінчить фразу. Недоречно виправляти її або договорювати за неї.

6. Рекомендований загальний алгоритм психологічної підтримки осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення:

задовольняти базові потреби людей;

слухати з емпатією, прислухатись до конкретних слів (почутих чи прочитаних), які особа використовує під час розмови;

пам'ятати, що люди можуть по-різному реагувати на одні й ті самі події, тому намагатись зрозуміти їх точку зору;

слухати не засуджуючи та не перебиваючи: люди відчують підтримку, коли їх чують;

не сперечатися з їхнім способом мислення і не применшувати гостроти їхніх проблем;

обмірковувати, підсумовувати або віддзеркалювати те, що людина сказала, це свідчить про розуміння. Наприклад: «Я чую, що Ви втомились і налякані». Доцільно переказувати окремі слова, сказані людиною;

доречно пропонувати співчуття та запевнення, але залежно від ситуації. Може бути доцільним похвалити за сміливість чи здатність долати важкі часи;

доречно бути чесними, навіть в тих випадках, коли невідомо, як реагувати на погані новини чи важкі почуття людини. Доцільно запевнити у щирому бажанні допомогти;

за можливості дозвольте людині повірити в її власні сили та власну компетенцію.

VI. Особливості проведення евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю, з об'єктів фонду захисних споруд цивільного захисту

1. Вихід із об'єктів фонду захисних споруд цивільного захисту (далі – будівлі і споруди) рекомендовано здійснювати у разі надходження інформації про відсутність небезпеки (після уточнення обстановки в районі споруди), а також у випадках вимушеної евакуації в порядку, встановленому відповідальною особою. Вимушену евакуацію зі споруд проводять у разі:

пошкодження будівель і споруд, що унеможлиблює подальше перебування в ній осіб;

затоплення будівель, що унеможлиблює подальше перебування в ній осіб;

пожежі в будівлі та утворення в ній небезпечних концентрацій шкідливих газів;

досягнення граничних параметрів внутрішнього повітряного середовища у будівлях.

2. На шляхах руху, транзитних зонах коридору під час евакуації доцільно завчасно прибрати зайві речі, що можуть заважати рухові коридором, якщо можливо, оминати пороги на шляхах руху.

3. Підходи до зовнішніх дверей укриттів, двері і сходові марші доцільно очистити від бруду і сміття, а в зимовий час – від снігу і льоду, прибрати будь-які захащення.

4. Доцільно використовувати входи до будівель і споруд, що забезпечують вільний доступ усередину приміщень, а також можливість користування ними особами з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення і мати достатню пропускну спроможність.

5. За необхідності доцільне використання планів евакуації та первинних засобів пожежогасіння, що не створюють додаткової небезпеки життю та здоров'ю людей (наприклад, недоцільне використання вогнегасників порошкового типу). За можливості прямувати відповідно до позначень.

6. Рекомендовано організувати освітлення шляхів евакуації додатковими пристроями у разі необхідності. Освітлювальні пристрої направляти у напрямку евакуації, щоб не засліплювати людей, та за потреби – зменшити освітлення.

7. У разі неможливості використання основних входів (виходів) через їх пошкодження внаслідок дії небезпечних чинників надзвичайних ситуацій слід організувати роботи з виведення (евакуації) осіб через аварійні виходи.

8. У разі неможливості здійснення евакуації через основні та аварійні виходи слід передбачити організацію роботи щодо пробиття отворів в огорожувальних конструкціях, у такому випадку за планом споруди визначити оптимальне місце улаштування отвору як щодо мінімального обсягу і безпечності проведення робіт, так і щодо зручності евакуації.

9. З метою безпечної евакуації людей доцільно передбачити функціонування щонайменше двох евакуаційних виходів, а потоки людей, які рухаються ними, мають бути прямими й не перетинатися.

10. Не рекомендовано без необхідності замикати двері виходів під час проведення заходів з евакуації.

11. Під час проведення евакуації не використовувати ліфти.

12. Під час проведення евакуації травмованих (поранених) осіб чи тих, що не можуть самостійно пересуватись, доцільно використовувати засоби для іммобілізації та медичної евакуації, залучати медичний персонал.

13. За необхідності доцільно використовувати засоби захисту органів дихання та шкіри від впливу шкідливих речовин, оминати небезпечні зони.

VII. Рекомендації щодо умов перевезення та транспортних засобів

1. Для проведення загальної евакуації населення залучаються транспортні засоби відповідної адміністративної території, а в разі виникнення безпосередньої загрози життю або здоров'ю населення – додатково транспортні засоби суб'єктів господарювання та громадян.

2. Залучення додаткових транспортних засобів під час проведення часткової евакуації населення здійснюють за рішенням місцевої держадміністрації (на період воєнного стану – військової адміністрації) або посадової особи, яка має повноваження щодо прийняття такого рішення.

3. Кількість, види та типи транспортних засобів, що планують залучити під час евакуації населення із зони надзвичайної ситуації, районів можливих бойових дій, визначає орган, що прийняв рішення про залучення транспортних засобів.

4. Планування транспортного забезпечення заходів з евакуації передбачає підготовку транспортних засобів для виконання евакуаційних перевезень маломобільних груп населення та осіб, які їх супроводжують.

5. Для евакуації слід використовувати транспортні засоби, обладнані спеціальними підйомачами, пандусами, кріпленнями для крісел колісних. Це можуть бути реанімоби́лі, спеціалізовані автобуси або вантажівки, адаптовані для перевезення маломобільних груп населення, зокрема осіб з інвалідністю.

6. Співробітники ДСНС, які беруть участь в евакуації, повинні пройти спеціальні тренінги по роботі з маломобільними групами населення та з особами з інвалідністю щодо надання допомоги під час проведення етапів транспортування: посадки / висадки, моніторингу та підтримки стану здоров'я людини, а також підтримки на етапі транспортування.

7. У разі необхідності рятувальники повинні бути готові фізично допомогти маломобільним групам населення під час евакуації, зокрема у разі перенесення через перешкоди або в разі обмеженого доступу.

8. Співробітникам ДСНС та органам влади необхідно врахувати потреби людей, які належать до категорії маломобільних груп населення, зокрема осіб з інвалідністю, під час забезпечення заходів з евакуації населення, зокрема якщо така евакуація відбувається гуманітарними коридорами.

9. Місця для зупинки транспортних засобів з метою висадки / посадки маломобільних груп населення, зокрема осіб з інвалідністю, слід передбачити розміром не менше ніж 3 м, рекомендовано 3,5 м, довжина перехідної ділянки на в'їзді до зупинки – не менше ніж 20 м, на виїзді – не менше ніж 15 м, у стислих умовах довжину перехідної ділянки можливо зменшувати до 10 м та розміщувати в межах 30 м від головного або доступного входу, передбачити наявність відповідних інформаційних знаків, маркування зон та наявність піктограм, а також наявність можливого пологого з'їзду на тротуар.

10. У випадках, коли стандартні місця для посадки / висадки недоступні через руйнування або загрозу, можуть бути створені тимчасові майданчики, які будуть швидко адаптовані до потреб маломобільних осіб. Для цього використовують тимчасові пандуси, підйомні пристрої або інші засоби для забезпечення безпеки та зручності.

11. Транспортні засоби рекомендовано обладнати:

лежачими місцями;

підйомниками, щоб людина з порушенням опорно-рухового апарату мала можливість зайти до транспортного засобу;

ремнями безпеки та іншими засобами фіксації для осіб на кріслах колісних.

12. У разі необхідності транспортні засоби доцільно обладнати підручними засобами для посадки та висадки вказаної категорії населення або залучати автобуси з низькою підлогою.

13. Співробітникам ДСНС рекомендовано забезпечувати супровід цієї категорії населення під час евакуації для уникнення масових скупчень людей.

14. Доцільно (за згодою) залучати осіб з інвалідністю, організації, що представляють їхні інтереси, та інші суб'єкти до:

проведення заходів з евакуації та транспортування маломобільних груп населення, зокрема осіб з інвалідністю;

логістики процесів переміщення;

обстеження, визначення безбар'єрності та адаптації збірних пунктів евакуації, приймальних пунктів евакуації, проміжних пунктів евакуації, пунктів посадки / висадки, об'єктів залізничної / автобусної інфраструктури (залізничні / автобусні вокзали, станції, платформи тощо), навколишньої території біля них;

визначення спільно з органами місцевого самоврядування транспортних засобів (зокрема вагони / автобуси), якими планують перевозити маломобільні групи населення, зокрема осіб з інвалідністю, під час проведення евакуації.

VIII. Медичне забезпечення під час евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю

1. Медичний супровід під час евакуації маломобільних груп населення, включаючи осіб з інвалідністю, здійснюється медичними бригадами підрозділів ДСНС, які формуються із числа медичних працівників, водіїв та медичних транспортних засобів.

2. Залежно від потреб та об'єму медичної допомоги, які передбачаються у ході здійснення медичного супроводу під час евакуації, медична бригада може бути лікарською, лікарсько-фельдшерською чи фельдшерською.

3. Автомобіль медичної допомоги для кожного окремого випадку повинен відповідати потребам у медичній допомозі особи, яка буде транспортуватися.

Враховується:

стан важкості;

положення – активне, пасивне чи вимушене;

об'єм медичної допомоги, якого потребуватиме особа – киснева підтримка, перебування на апараті ШВЛ, постійний моніторинг стану, краплинне введення лікарських засобів тощо;

наявність супроводжувачів осіб, використання допоміжних засобів для транспортування тощо.

4. Медичні працівники для надання медичної допомоги під час евакуації діють відповідно до локальних протоколів надання невідкладної медичної допомоги та укомплектовуються медичним майном відповідно до керівних документів ДСНС та МОЗ із врахуванням прогнозованих потреб у медичній допомозі осіб, евакуація яких буде здійснюватися.

5. Супроводжувачий медичний персонал повинен бути забезпечений медичними засобами індивідуального захисту (медичні маски та рукавички, захисні окуляри та щитки на обличчя, одноразові медичні халати або костюми біозахисту тощо).

6. Під час підготовки до евакуації доцільно налагодити взаємодію з місцевими органами влади стосовно з'ясування такої інформації:

кількості осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, які мають порушення опорно-рухового апарату, можливості пересування та рівень залежності від сторонньої допомоги осіб, евакуація яких буде здійснюватися (окремо визначається кількість осіб, які можуть пересуватися самостійно, на інвалідних візках, з використанням допоміжних засобів пересування – палиці, милиці, ходулі, а які перебувають у лежачому стані);

кількості осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, які потребують під час проведення евакуації допомоги сторонніх осіб (із визначенням окремо кількості осіб, які їх будуть супроводжувати) та медичного забезпечення.

На основі цієї інформації визначається:

кількість медичних сил (персоналу) та засобів (автомобільної техніки, лікарських засобів, медичних виробів тощо), необхідних для забезпечення медичного супроводу осіб з інвалідністю;

здійснюється комплектування медичних бригад відповідними силами та засобами із врахуванням вимог керівних документів;

плануються маршрути руху при транспортуванні та медичній евакуації осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

7. Під час евакуації маломобільних груп населення:

забезпечується першочергове проведення евакуації осіб з інвалідністю, зокрема з порушенням зору, слуху, опорно-рухового апарату, з інтелектуальною недостатністю та психічними порушеннями, та інших маломобільних груп населення (їх близьких), у тому числі тих, які перебувають у закладах охорони здоров'я, освіти та соціального захисту, пристосування приміщень та будинків до їх потреб;

здійснюється:

постійний моніторинг стану осіб, які підлягають евакуації;

надання медичної допомоги особам, які її потребують;

за потреби догляд та допомога щодо базових потреб особи з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (забезпечується зручне положення, надається допомога під час прийому їжі, рідини, лікарських засобів тощо).

8. Персонал медичної бригади повинен дбати про власну безпеку та безпеку осіб, які підлягають евакуації.

Завідувач Сектору з питань
забезпечення рівних прав
та можливостей жінок і чоловіків

Юлія МАЛІГОНОВА