

Procedura obsługi i ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w Schronisku dla Bezdomnych Zwierząt w Warszawie

§ 1 Wstęp

1. Zgodnie z art. 2 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
2. Zgodnie z art. 6 ustawy, o której mowa w punkcie 1, podmiot publiczny jest zobowiązany do zapewnienia minimalnych wymagań służących dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie:
 - 1) dostępności architektonicznej,
 - 2) dostępności cyfrowej,
 - 3) dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Ze względu na specyfikę Schroniska dla Bezdomnych Zwierząt osoby ze szczególnymi potrzebami mogą poruszać się po terenie schroniska z osobą towarzyszącą, koordynatorem ds. dostępności lub innym pracownikiem/ wolontariuszem.
2. Niniejsza procedura określa zasady postępowania pracowników Schroniska w przypadku obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, a także zachowania i postępowania pracowników w przypadku ewakuacji tych osób.
3. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Schronisko odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności.
4. Wszyscy pracownicy Schroniska są zobowiązani do współpracy z koordynatorem ds. dostępności.

§ 3 Udogodnienia architektoniczne

1. Oznakowane miejsce parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami, zlokalizowane jest na parkingu.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym poruszające się na wózku inwalidzkim mogą skontaktować się telefonicznie z koordynatorem pod numerem **505 804 124** lub **784 097 381** w celu ustalenia terminu wizyty i osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.
3. Wejście do budynku administracji jak i wejście główne od strony ulicy, umożliwiają poruszanie się osób na wózku inwalidzkim. Dojścia do wejść posiadają niewielkie bariery poziome. Wejścia posiadają drzwi skrzydłowe, których otwarcie przez osoby poruszające się na wózku wymaga zaangażowania osoby do pomocy.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami przybyłe do Schroniska, w razie potrzeby, uzyskują pomoc od pracownika Biura Przyjęć i Adopcji Zwierząt. Stanowisko mieści się na parterze budynku przy wejściu głównym, po lewej stronie, drugie drzwi.
5. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim przemieszczają się do wejścia do Schroniska za pomocą drogi z miejsca parkingowego,
6. Samodzielne poruszanie się osoby na wózku inwalidzkim możliwe jest tylko na terenie zewnętrznym w ciągach komunikacyjnych pieszo jezdnych.
7. Osoby niedowidzące niewidome oraz głuche nie powinny poruszać się samodzielnie po

terenie schroniska z powodu narażenia na zagrożenia na które nie ma wpływu schronisko tj. zagrożenie pogryzieniem, wypadkiem z pojazdami w ruchu.

§ 4 Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. W sytuacji przybycia do Schroniska osoby ze szczególnymi potrzebami, pracownik Biura Przyjęć i Adopcji Zwierząt informuje o tym fakcie osobę – koordynatora da. Dostępności.
2. W przypadku przyjęcia rozmowy telefonicznej lub nawiązania innego rodzaju kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami przekazuje właściwą informację.
3. Pracownik/ koordynator przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia pracownika odpowiedniej merytorycznie komórki organizacyjnej,
4. Powiadomiony pracownik odpowiedniej komórki zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym stanowisku.
5. Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo wejścia wraz z psem asystującym lub psem przewodnikiem, pod warunkiem zachowania wielkich zasad bezpieczeństwa oraz po wcześniejszym poinformowaniu o tym Schroniska. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.
6. Po zakończeniu obsługi pracownik zajmujący się sprawą zainteresowanej osoby służy pomocą tej osobie w opuszczeniu budynku/ terenu schroniska.

§ 5 Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie

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

- 1) telefonicznie na numer 604 778 747
- 2) pocztą elektroniczną na adres: info@napaluchu.waw.pl lub ba@napaluchu.waw.pl
- 3) listownie, pocztą tradycyjną na adres: Schronisko dla Bezdomnych Zwierząt w Warszawie ul. Paluch 2, 02-147 Warszawa.

§ 6 Obsługa osób posiadających trudności w komunikowaniu się

1. Osoba doświadczająca trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, zwana dalej „osobą uprawnioną”, która zechce osobiście przyjść do Schroniska w celu uzyskania informacji, uzyska pomoc tłumacza migowego.
2. Osoby uprawnione to przede wszystkim osoby głuche (słabosłyszące, niedosłyszące i niesłyszące) i osoby głuchoniewidome. Mogą to być także osoby z niepełnosprawnością intelektualną lub ze sprzężonymi niepełnosprawnościami wpływającymi na posługiwanie się słuchem i mową, a także osoby niebędące osobami niepełnosprawnymi, a mające trudności w skutecznym komunikowaniu się z innych przyczyn, np. ze względu na podeszły wiek.
3. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Schronisku przy pomocy osoby trzeciej którą może zostać każda osoba fizyczna wybrana przez osobę uprawnioną mającą ukończone 18 lat. Zadaniem takiej osoby ma być pomoc w załatwieniu spraw.
4. Z pomocy osoby trzeciej nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
5. Osoba uprawniona, która chce skorzystać z pośrednictwa tłumacza zobowiązana jest do zgłoszenia tego faktu na co najmniej 3 dni robocze przed planowaną wizytą.

§ 7 Sposoby zachowania i postępowania pracowników w przypadku ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami czasowo przebywających na terenie Schroniska

1. Każda osoba będąca pracownikiem Schroniska, która zauważyła pożar lub uzyskała informację o pożarze lub innym zagrożeniu, obowiązana jest zachować spokój i nie dopuszczając do paniki winna natychmiast:
 - 1) zaalarmować wszystkie osoby znajdujące się w sąsiedztwie niebezpiecznego zdarzenia narażone na jego skutki,
 - 2) powiadomić swojego bezpośredniego przełożonego,
 - 3) powiadomić jednostkę ochrony przeciwpożarowej tel. 112 lub 998
2. W przypadku ogłoszenia ewakuacji, za bezpieczne dotarcie osoby ze szczególnymi potrzebami do wyznaczonego punktu zbiórki poza strefę zagrożenia odpowiada pracownik obsługujący, będący w bezpośrednim kontakcie z tą osobą. Inni pracownicy są zobowiązani do pomocy w bezpiecznym przemieszczeniu takiej osoby do punktu zbiórki który znajduje się na terenie parkingu (przy drzewie)
3. W sytuacji kiedy osoba ze szczególnymi potrzebami np. na wózku inwalidzkim przebywa sama na terenie schroniska pracownik/wolontariusz widzący taką osobę w sytuacji ewakuacji jest zobowiązany do udzielenia pomocy w bezpiecznym dotarciu do miejsca zbiórki.
4. Sposoby postępowania wobec osób o ograniczonej zdolności poruszania podczas prowadzenia ewakuacji.
 - 1) Elementy ułatwiające ewakuację osób z dysfunkcjami narządów ruchu:
 - a) jeśli nie wiesz jak pomóc, zapytaj,
 - b) w sytuacji, gdy nie ma możliwości ewakuowania osoby mającej duże trudności w poruszaniu się, pomóż jej dotrzeć do bezpiecznego punktu ewakuacji i jak najszybciej powiadom kierującego ewakuacją.
 - 2) Elementy ułatwiające ewakuację osób z dysfunkcjami wzroku:
 - a) jeśli nie wiesz jak pomóc, zapytaj,
 - b) zanim nawiądziesz kontakt fizyczny, uprzedź o tym osoby niewidome, wymień swoje imię i powiedz co się dzieje,
 - c) chcąc poprowadzić osobę niewidomą do punktu zbiórki, zaproponuj jej swoje ramię/ łokieć, zamiast chwycić ją za rękę,
 - d) idąc opisuj otoczenie i wskazuj przeszkody, np. schody w górę, próg, krawężnik, w dół, wysławiaj się konkretnie – sam okrzyk „uwaga” jest niewystarczający.

Wyjście do wyznaczonego punktu zbiórki musi odbywać się drogą bezpieczną dla osób ze szczególnymi potrzebami tj. droga dla wózków inwalidzkich lub przy braku możliwości drogą dojazdową na teren Schroniska pod warunkiem zachowania wielkich warunków bezpieczeństwa np. braku poruszających się pojazdów.

- 3) Elementy ułatwiające ewakuację osób z dysfunkcjami słuchu:
 - a) osoba głucha nie usłyszy nawet jak powiemy do niej innymi słowami,
 - b) jeśli ktoś nie zna języka migowego, możesz użyć gestów,
 - c) jeśli masz możliwość zapisz informację (np. na telefonie, który ma przy sobie), komunikat powinien być prosty np. pożar – opuść budynek, pożar – idź za mną.

§ 8 Postanowienia końcowe

Każdy pracownik Schroniska dla Bezdomnych Zwierząt w Warszawie, niezależnie od niniejszej procedury, mając na uwadze bezpieczeństwo osób niepełnosprawnych ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami.

Dyrektor
/-/ Henryk Strzelczyk