



PRIRUČNIK ZA JAČANJE OTPORNOSTI OSJETLJIVIH SKUPINA



centar za edukaciju
i savjetovanje



PRIRUČNIK ZA JAČANJE OTPORNOSTI OSJETLJIVIH SKUPINA

DEFINIRANJE OSJETLJIVIH SKUPINA

Kada govorimo o osjetljivim skupinama u različitim kriznim situacijama možemo reći da su to sve osobe kojima je potrebna dodatna podrška u slučaju krizne situacije. U ovu skupinu broje se sve one osobe koje na izravan ili neizravan način ne mogu u kriznim situacijama sami pronaći odgovarajuću zaštitu fizičkog i psihičkog zdravlja. Upravo iz tog razloga ova skupina može biti pod vrlo velikim rizikom stradanja i nedobivanja adekvatne pomoći i podrške u kriznim situacijama.

U ovu kategoriju ubrajaju se: osobe s invaliditetom (vidljivim i nevidljivim), osobe starije životne dobi, djeca, kronično bolesne osobe, beskućnici te druge marginalne skupine.

Kako bi ove najugroženije skupine bile manje ranjive, neophodno ih je uključiti u sve politike i prakse upravljanja rizikom. Konkretnije, to uključuje osiguravanje da su osobe s invaliditetom i njihove organizacije prepoznate kao bitni partneri u dizajniranju, provedbi i nadzoru politika za smanjenje rizika od katastrofa. Oni bi trebali 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.



Image by upklyak on Freepik

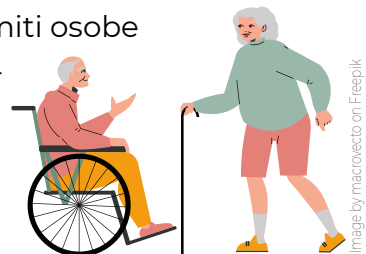
U slučaju nastupanja izvanredne situacije, vrlo je važno brzo reagirati na potrebe marginalnih skupinama, jer gubitak doma, imovine, ponekad i radnog mjesta, dovodi ljude u stanje socijalne potrebe, a stanje osjetljivih skupina dodatno može postati dodatno složeno. Zbog iznenadnog gubitka temeljnih pretpostavki za normalan život, odnosno nemogućnosti zadovoljenja temeljnih potreba, veliki broj stanovništva ugroženog područja ovisan je o pomoći društva. Prilikom jačanja otpornosti osjetljivih skupina nikako ne smijemo izgubiti iz vida činjenicu da je ovoj skupini ljudi podrška stručnjaka pomagača izuzetno potrebna čak i potrebija od drugih skupini. Zato plan otpornosti treba obuhvaćati više različitih aspekata. Neki od njih bit će obrađeni u ovom priručniku.

SPECIFIČNE POTREBE OSJETLJIVIH SKUPINA U KRIZNIM SITUACIJAMA

Mnogi od dotičnih ranjivih pojedinaca bit će poznati službama koje pružaju usluge (ljude koji žive ili su ili rade s pripadnicima ranjivih skupina, kao što su njegovateljica u domovima ili dnevnim centrima). Međutim bit će potrebno obratiti veću pažnju na one osjetljive osobe koje žive u samačkim kućanstvima.

Potrebe osjetljivih skupina u kriznim situacijama možemo podijeliti u nekoliko kategorija:

1. prva se odnosi na pristup informacijama i informiranje kako se ponašati u kriznim situacijama
2. druga na dostupnost adekvatnim vježbama koji će na preventivan način moći pripremiti osobe koje se ubrajaju u ovu korisničku skupinu za krizne situacije
3. treća potreba odnosi se na osiguravanje adekvatne podrške i pomoći tijekom krizne situacije



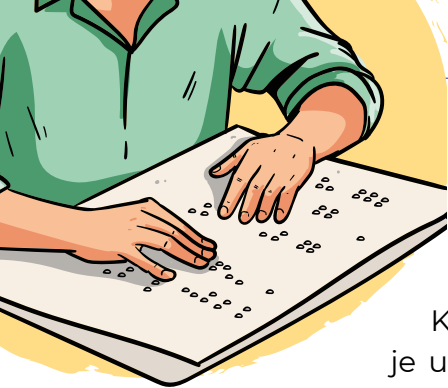


Image by Freepik

4. i četvrta potreba odnosi se na osiguravanje adekvatne podrške i pomoći nakon krizne situacije.

Kada promišljamo o potrebama važno je usmjeriti se na edukaciju stručnjaka i/ ili volontera o tome na koji način pružati pomoć osjetljivim skupinama ali isto tako dio informativno edukativnih aktivnosti treba usmjeriti na konkretan rad s osjetljivim skupinama jer na takav način dugoročno preveniramo nastanak većih tragedija koje mogu nastati tijekom i neposredno nakon neke katastrofe.

I. Pristup informacijama i informiranje kako se ponašati u kriznim situacijama

Kroz provedbu preventivnih aktivnosti vezanih uz moguće krizne situacije važno je da se sve pripadnike osjetljivih skupina na njima jasan i razumljiv način informira o tome kako se ponašati u konkretnoj kriznoj situaciji. Navedene aktivnosti u ovom području mogu se odnositi na dostupnost informacija na različitim mjestima kao što su promotivni materijali, prisutnost informacija na internet stranicama i portalima, te u medijima. To konkretno znači da prilikom izrade navedenih materijala i priopćenja treba biti jasan i konkretan. Prilikom izrade informativno - edukativnog materijala za osobe s invaliditetom isti treba biti napravljen koristeći različite metode i prikaze informacija ovisno kojim osobama s invaliditetom se obraćamo. Na primjer za osobe s oštećenjem sluha informacije koje se dobivaju putem medija trebaju uvijek biti dostupne preko tumača za hrvatski znakovni jezik. Informacije za osobe s oštećenje vida iste trebaju biti dostupne na Brailleovom pismu.

Kako bi informacije o načinu postupanja u kriznim situacijama bile jednako dostupne i razumljive svim pripadnicima osjetljivih skupi-

na važno je da se koristi kombinacija različitih audio vizualnih materijala. U tom kontekstu se za djecu mogu napraviti različiti i kraći video materijali kroz koje oni uče na koji način se ponašati u određenoj situaciji. Na jednak način informacije mogu biti dostupne i osobama starije životne dobi i osobama s intelektualnim teškoćama. Prilikom predočavanja informacija važnu ulogu će imati predstavnici medija pa iz tog razloga je izuzetno važno informirati predstavnike medija kako da se obraćaju pojedinoj korisničkoj skupini.

Prvi dio vezan za edukacije trebao bi se bazirati na upoznavanje osjetljive korisničke skupine s time gdje i kako pronaći informacije u tome kako se ponašati u kriznoj situaciji. To se ponajviše odnosi na informacije o tome gdje se nalaze odgovarajuća skloništa i na koji način su ista pristupačna osobama starije životne dobi i osobama s invaliditetom. U ovom kontekstu posebnu pažnju treba posvetiti informiranju djece o tome kako se ponašati i tko mi može pomoći u kriznim situacijama ako roditelji nisu uz njih. Prilikom prezentiranja ove vrste informiranja predlaže se da se osobe upoznaju s informacijom koje im ustanove/organizacije mogu pomoći u kriznim situacijama. S ciljem provjeravanja jesu li pripadnici osjetljivih skupina razumjeli gdje se nalaze sve potrebne informacije bilo bi važno da se takav oblik informiranja provodi uživo ili da im stručnjaci s kojima dolaze u neposredan kontakt (socijalni radnici, osobni, asistent, liječnici obiteljske medicine...) prenesu informacije o istom.

Također preporučuje se 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, sistemske 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). Svaka osoba i dijete treba znati da u slučaju nesreće ili katastrofe mogu nazvati ili poslati poruku na europski broj za hitne slučajeve 112.

II. Edukacija/osposobljavanje kako se ponašati u kriznim situacijama

Važan dio izgradnje otpornosti odnosi se na edukaciju kako se ponašati u kriznim situacijama. To se posebno odnosi na mogućnost da svi pripadnici osjetljivih skupina imaju priliku sudjelovanja na vježbama bez obzira na svoju dob ili tjelesni invaliditet. Takve edukacije neizostavno bi obuhvaćale kviz znanja, ali i simulaciju krizne situacije u kojoj bi svaki predstavnik osjetljive skupine dobio priliku na koji način se ponašati i zaštititi se u konkretnoj situaciji. U tu vrstu edukacije kroz simulaciju vrlo bi važno bilo uključiti radne terapeute, fizioterapeute i defektologe koji bi s osobom s ograničenom pokretljivosti učila kako se ponašati u pojedinoj kriznoj situaciji ako se takva situacija zaista dogodi.

III. Osiguravanje adekvatne podrške i pomoći tijekom krizne situacije

Svaka lokalna zajednica, institucija, udruga, zajednica i obitelj trebale bi imati pripremljene planove na temelju kojih bi mogla pružiti adekvatnu podršku različitim korisničkim skupinama tj. članovima društva.

Kao važan korak u tom procesu treba istaknuti točno identificiranje koliko pripadnika pojedine korisničke skupine živi na području lokalne zajednice i koje su njihove specifične potrebe. Nakon toga važno je identificirati tko u lokalnoj zajednici može odgovoriti na te potrebe u slučaju krizne situacije. Sukladno analizi potreba važno je jasno definirati koji dionici mogu zadovoljiti pojedini segment

potreba. Nakon toga od izrazite važnosti da sami predstavnici osjetljivih skupina budu upoznati s time tko i na koji način će im pomoći u specifičnim situacijama. U tom kontekstu važno je istaknuti na sve navedene informacije koje moraju na adekvatan način biti prezentirane pojedinim predstavnicima osjetljivih skupina.

Pozitivno je napraviti:

- ▶ Popis organizacija koje imaju ključne podatke o ranjivim osobama.
- ▶ Popis vrsta ranjivosti – identificiranje potencijalnog raspona ranjivih osoba s posebnim potrebama unutar lokalnog područja.
- ▶ Popis ranjivih objekata u vašem području – identificiranje ključnih ustanova za koje je vjerojatno potrebna dodatna pomoć u pogledu ranjivih osoba.

Također svaka institucija koja zbrinjava osjetljive skupine (na poludnevnoj ili dnevnoj razini, ali i svaka druga pravna osoba koja pruža neke usluge osobama s invaliditetom ili drugim osjetljivim skupinama) treba imati dobro definirane upute i postupanja u kriznim situacijama, kao i evakuacijski plan. Osim toga bilo bi dobro da budu na vidljivome mjestu istaknuti brojevi telefona za hitne slučajeve, te da svaka osoba ima memoriran barem jedan broj npr. europski broj za hitne slučajeve 112.

112**HITNE
SLUŽBE****192****POLICIJA****193****VATROGASCI****194****HITNA
POMOĆ**

Također, preporučljivo je organizirati vježbe u ustanovama koje skrbe/educiraju/pružaju pomoć osjetljivim skupinama kako bi se smanjio rizik od stradavanja te kako bi hitne službe na lokalnoj razini bile upoznate s potrebama osjetljivih skupina na svom području djelovanja. Povezivanje na lokalnoj razini može povećati vjerojatnost pozitivnog ishoda u slučaju katastrofa za osjetljive skupine. Istovremeno, pomoći mogu i educirani građani, pojedinci i grupe na lokalnoj razini.

IV. Osiguravanje adekvatne podrške i pomoći i nakon krizne situacije



Jedna od ključnih stavki u osiguravanju adekvatne podrške i pomoći i nakon krizne situacije je Psihosocijalna podrška pogođenima nekom kriznom situacijom.

Psihosocijalna podrška (PSP) je proces fizičkog i psihičkog osnaživanja pojedinca, njegove obitelji i socijalnog okruženja kako bi u sebi ili svojoj okolini pronašao ili stekao snage i načine za uspješno suočavanje sa stresom i brže uključio u svakodnevni život. Ovaj pristup naglašava snage i sposobnosti pojedinaca, obitelji i zajednica da se oporave od krizne situacije. Nasuprot usmjerenosti na simptome i reakcije, psihosocijalni pristup usmjeren je na zadovoljavanje osnovnih potreba pogođenih ljudi, što kao posljedicu ima smanjenje stresa (Ajduković, Bakić i Ajduković, 2016.).

Psihološku podršku pružaju državne i lokalne institucije, kao i razne udruge koje djeluju lokalno ili na državnoj razini. U kriznim situacijama je ključno da postoji lokalna podrška svih ključnih organizacija.



**PREPORUKE GRAĐANIMA
OD STRANE STRUČNIH
SLUŽBI I SUDIONIKA
ISTRAŽIVANJA ZA
PRAĆENJEM SLUŽBENIH
STRANICA ODGOVORNIH
SLUŽBI U KRIZNIM
SITUACIJAMA**

1. Stožer civilne zaštite: Upute za postupanje za osobe s invaliditetom u hitnim situacijama

<https://civilna-zastita.gov.hr/?id=7387&pregled=1&datum=Fri%20Nov%2003%202023%2009:05:10%20GMT+0100%20>



Ministarstvo
Prilagodba pristupačnosti
A A
English
a-Croftan

Ministarstvo unutarnjih poslova
Pretraži ovu stranicu

Vijesti
Preduzeća
Školske djelatnosti
Ministarstva
Projekti
Statistika
Upute za građane
Medijama i javnosti
Radnici

Načelnost
|
Radionice
|
Upute za građane

UPUTE ZA POSTUPANJE ZA OSOBE S INVALIDITETOM U HITNIM SITUACIJAMA

Našli ste ovu
stranicu na Facebooku
Prigledaj na YouTube

SMIERNICE I BROŠURE

Sopstvena za osobe s invaliditetom u hitnim situacijama
Brošura za škole i dječije vrtiće
Brošura za škole i najmlađe osobe
Brošura za osobe s intelektualnim invaliditetom
Brošura za osobe s intelektualnim teškoćama
Priručnik za škole i osobe s posebnim potrebama u zaštiti osobe
Brošura kako pripremiti osobe s invaliditetom u žurnim situacijama

UPUTE

Sigurni i jednaki u slučaju požara, prema 81. podzaka odredbenom pravca - za osobe s invaliditetom
Brošura, Sigurni i jednaki u slučaju osobe, prema 81. podzaka odredbenom pravca - pošta

VIDEO MATERIJALI

SEE WE - priprema osobe na GIS modelu
SEE WE - sigurni i jednaki
SEE WE - požar odredbenom pravca
SEE WE - pošta
SEE WE - prenos

VIDEO MATERIJALI - ENGLISKI

SEE WE - GIS model
SEE WE - SAFE AND EQUAL
SAFE AND EQUAL - FLOOD
SAFE AND EQUAL - METHODOLOGY
SAFE AND EQUAL - WILDFIRE

Središnji državni portal

[Uredišnji državni portal](#)
[e-Građanin](#)
[e-Suopstvenost](#)
[Portal osobe s invaliditetom](#)

Pristup informacijama

[Prisup do pristup informacijama](#)
[Sopstvenost](#)
[Zaštita osobnih podataka](#)
[Zapovijest](#)
[Statistika](#)
[Obrasci i javnosti](#)

Važne poveznice

[Vlada Republike Hrvatske](#)
[Ministarstvo unutarnjih poslova](#)
[Ministarstvo zdravstva](#)

Prilagodba za osobe s invaliditetom
Copyright © 2023. Ministarstvo unutarnjih poslova, Republika Hrvatska. Svi prava zadržana.

Facebook
Twitter

2. Državni plan djelovanja Civilne zaštite

<https://vlada.gov.hr/UserDocsImages//2016/Sjednice/2023/Rujan/250%20sjednica%20VRH//250%20-%2021%20Plan.docx>



3. Službene stranice Grada ili jedinica lokalne samouprave imaju razrađene Planove djelovanja u kriznim situacijama, npr. Grad Zagreb

<https://www.zagreb.hr/en/plan-djelovanja-civilne-zastite-gradazagreba/148812>



4. COVID 19_POTRES_Telefonski brojevi za pružanje psihološke pomoći

https://www.zagreb.hr/covid-19_potres_telefonski_brojevi_za_pruzanje_psi/156630



5. Strategija upravljanja rizicima od katastrofa do 2030. godine

https://mup.gov.hr/UserDocsImages/2022/10/Strategija_i_AkcijskiPlan_katastrofe_rizici.pdf



6. Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba

<https://www.poliklinika-djeca.hr/aktualno/novosti/prednosti-primjene-kognitivno-biheviornalne-terapije-u-kriznim-situacijama/>



7. Minimalni standardi zaštite djece u kriznim situacijama, Roda

<https://www.roda.hr/udruga/projekti/plan-b-civilno-drustvo-otporna-krizne-situacije/standardi-zastite-djece-tijekom-kriza.html>



NAZIV PROJEKTA

„Jačanje kapaciteta Centra Sunce za lokalnu zajednicu - Sunce među nama“ (UP.04.2.1.11.0160)

KORISNIK

Centar za edukaciju i savjetovanje Sunce

ADRESA

Albaharijeva 2, Zagreb

KONTAKT

+385 1 3837 873

info@ti-si-sunce.hr

www.ti-si-sunce.hr

UKUPNA VRIJEDNOST PROJEKTA

487.571,79 kn (64.711,90 eura)

IZNOS SUFINANCIRAN IZ DRŽAVNOG PRORAČUNA REPUBLIKE HRVATSKE (NA POZICIJAMA UREDA ZA UDRUGE VLADE RH)

73.135,77 kn (15 %)

IZNOS SUFINANCIRAN OD EUROPSKE UNIJA IZ EUROPSKOG SOCIJALNOG FONDA

414.436,02 kn (85 %)

MJESTO PROVEDBE

Grad Zagreb, Vijeće gradske četvrti Trešnjevka jug i sjever

ŽUPANIJA

Grad Zagreb

RAZDOBLJE PROVEDBE PROJEKTA

19. travnja 2022. do 19. listopada 2023. godine

PARTNERI NA PROJEKTU

- **OZANA-Dnevni centar za rehabilitaciju i radne aktivnosti**
- **Udruga za sindrom Down-Zagreb**

VIŠE INFORMACIJA O PROJEKTU

www.ti-si-sunce.hr

ZA VIŠE O EU FONDOVIMA

www.esf.hr i www.strukturnifondovi.hr

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.
Projekt je sufinanciralo Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Sadržaj priručnika isključiva je odgovornost Centra Sunce.
Stajališta izražena u ovom programu isključiva su odgovornost Centra za edukaciju i savjetovanje Sunce i ne odražavaju nužno stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.