

PROGRAM POWIADAMIANIA SŁUŻB RATUNKOWYCH PRZEZ
OSOBY SŁABOSŁYSZĄCE I NIESŁYSZĄCE, MIESZKAŃCÓW
ŚWIĘTOCHŁOWIC

Przeprowadzić od II kwartału 2007 roku przy udziale Komendy Miejskiej Państwowej Straży Pożarnej w Świętochłowicach wspólnie z Ośrodka Pomocy Społecznej oraz przy pomocy tłumacza języka migowego, cykliczne szkolenia i pokazy, głównie dla dzieci i młodzieży słabosłyszącej i niesłyszącej, ale także dla wszystkich zainteresowanych osób z dysfunkcją narządu słuchu. Szkolenia i pokazy będą miały na celu aktywizację osób niepełnosprawnych w życiu społecznym poprzez naukę najmłodszych mieszkańców miasta korzystania z systemu powiadamiania służb ratunkowych, zachowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia np. w czasie pożaru w mieszkaniu, szkole i innych miejscach publicznych, udzielania pierwszej pomocy medycznej. Szkolenia i pokazy odbywać się będą cyklicznie, przynajmniej raz w kwartale, pozwoli to nie tylko wykształcić u najmłodszych jak mają reagować w sytuacjach zagrożenia, aby skutecznie pomóc sobie i innym uczestnikom zdarzenia, ale także aby od najmłodszych lat uczyły się aktywnie uczestniczyć w życiu społecznym np. poprzez umiejętność udzielania pomocy innym osobom. Szkolenia pozwolą tym osobom czuć się pewnie i godnie, pozwolą na pełnoprawne i równoprawne uczestnictwo w życiu społecznym.

Ponadto w celu przygotowania centrali telefonicznej znajdującej się w Komendzie Miejskiej Państwowej Straży Pożarnej przeprowadzić prace związane z jej dostosowaniem do możliwości identyfikacji numeru osób słabosłyszących i niesłyszących dzwoniących pod numer alarmowy z telefonów komórkowych. Związku z tym konieczny jest:

- zakup karty sieciowej,
- konfiguracja i podłączenie centrali telefonicznej do serwera sieciowego,
- instalacja oprogramowania, które pozwoli wyświetlanie danych osoby dzwoniącej na monitorze dyspozytora PSP.

Dalszym etapem realizacji programu będzie rozbudowanie systemu powiadamiania służb ratunkowych o „Moduł SMS”, który jest zintegrowanym rozwiązaniem telekomunikacyjnym ułatwiającym osobom niepełnosprawnym lub chorym zaalarmowanie służb ratunkowych w sposób nie wymagający prowadzenia rozmowy telefonicznej.

Rozbudowa taka umożliwi lokalizację osób, które z różnych względów nie mogą prowadzić rozmowy głosowej (osoby słabosłyszące i niesłyszące) za pomocą tzw. *Dialerów*, których zadaniem jest skuteczne połączenie z numerem alarmowym i wezwanie pomocy „jednym naciśnięciem” oraz lokalizatorów, czyli przenośnych urządzeń pozwalających na lokalizację osoby w terenie. Wyposażenie w wyżej wymienione urządzenia da możliwość przekazania zaprogramowanego komunikatu głosowego z informacją o osobie wzywającej pomocy oraz prezentacja na mapie danych z lokalizatora GPS.

Finansowanie programu powinno nastąpić:

- 1) Miasto-Powiat Świętochłowice.
- 2) Środki pochodzące z funduszy Unii Europejskiej.
- 3) Środki będące w dyspozycji instytucji i stowarzyszeń, a także fundacji działających na rzecz osób niepełnosprawnych.
- 4) Fundusze pozyskane od sponsorów.

Załącznik

do „Programu powiadamiania służb ratunkowych przez osoby słabosłyszące i niesłyszące,
mieszkańców Świętochłowic”

INFORMACJA O DZIAŁANIU ZWIĄZANYM Z POWIADAMIANIEM SŁUŻB RATUNKOWYCH PRZEZ OSOBY SŁABOSŁYSZĄCE I NIESŁYSZĄCE

W art. 32 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej wyrażona została zasada równości. Norma ta stanowi, że wszyscy są wobec prawa równi, wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne, że nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakichkolwiek przyczyn. Zasada równości należy do fundamentalnych zasad demokratycznego państwa prawa. Zasadę równego traktowania przez normy prawa wszystkich ludzi i wynikające z niej zakazy dyskryminacji odnieść należy przede wszystkim do osób niepełnosprawnych.

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej w art. 69 nakłada na władze publiczne obowiązek określenia w ustawie pomocy dla osób niepełnosprawnych w zabezpieczeniu ich egzystencji, przysposobieniu do pracy oraz **komunikacji społecznej**. Także Karta Praw Osób Niepełnosprawnych z dnia 01 sierpnia 1997r. uchwalona przez Sejm RP , uznaje prawo osób niepełnosprawnych do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia. Oznacza to m.in. prawo tych osób do: życia w środowisku wolnym od barier funkcjonalnych, w tym dostępu do informacji i możliwości komunikacji międzyludzkiej oraz pełnego uczestnictwa w życiu publicznym czy społecznym odpowiednio do swych potrzeb.

Mimo tak wyraźnych przepisów to codzienna rzeczywistość przedstawia przykłady faktycznej dyskryminacji osób niepełnosprawnych. Z dyskryminacją spotykamy się w dostępie do szkolnictwa publicznego i integracji społecznej, osoba niepełnosprawna ma duże trudności w uczestniczeniu w życiu publicznym, w korzystaniu z dóbr kultury, czy w dostępie do komunikacji.

Problem zlikwidowania przejawów faktycznej dyskryminacji osób niepełnosprawnych jest przede wszystkim zadaniem dla samorządów terytorialnych.

Konieczne jest opracowanie programów wprowadzających w życie w szczególności art. 69 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej. Programy takie są potrzebne nie tylko na poziomie ogólnopolskim, ale przede wszystkim na poziomie powiatów i gmin.

Program powiadamiania służb ratunkowych przez osoby słabosłyszące i niesłyszące jest programem, który ma likwidować bariery w komunikowaniu się, ma wyrównać szanse wszystkich osób słabosłyszących i niesłyszących w stosunku do osób słyszących. Program ma przeciwdziałać marginalizacji tych osób i włączyć je w życie społeczne poprzez podejmowanie działań informacyjno-edukacyjnych, które kształtowałyby właściwe postawy tych osób w sytuacjach zagrożenia. To właśnie ta grupa osób napotyka bariery w dostępie do informacji oraz bariery komunikacyjne ze względu na charakter swojej niepełnosprawności. Osoby niepełnosprawne z powodu dysfunkcji narządu ruchu, wzroku i innych schorzeń są w stanie poinformować służby ratunkowe o grożącym im niebezpieczeństwie - o stanie zagrożenia życia lub zdrowia. Osoby słabosłyszące i niesłyszące właśnie ze względu na charakter swego schorzenia nie są w stanie przekazać werbalnie komunikatu o grożących im niebezpieczeństwach, o stanach zagrożenia. Szybki postęp techniki i informatyzacji społeczeństwa spowodował, iż coraz bardziej osoby niepełnosprawne mogą czuć się odrzucone i pozbawione możliwości korzystania z różnych technik w komunikowaniu się. Osoby słyszące nie muszą uczyć się korzystania z systemu powiadamiania służb ratunkowych, jest to dla nich czynność oczywista, informują te służby o zdarzeniach nie tylko przez telefon stacjonarny, ale używając innych zdobyczy techniki jak komputer, fax i inne urządzenia. Osoby słabosłyszące i niesłyszące muszą nauczyć się, że pomoc mogą wezwać nie tylko przy pomocy osób trzecich czy przez bezpośredni kontakt z pracownikiem służb ratunkowych, ale właśnie przy pomocy np. telefonu. Osoby niepełnosprawne z dysfunkcją narządu słuchu nie mają wykształconych umiejętności informowania służb ratunkowych w ten sposób. Program powiadamiania służb ratunkowych ma stworzyć warunki, w których osoby z dysfunkcją narządu słuchu będą mogły podejmować takie same działania jak osoby słyszące, ma zatrzeć różnice w komunikowaniu się między osobami słyszącymi a osobami słabosłyszącymi i niesłyszącymi, ma niwelować trudności w funkcjonowaniu człowieka w otaczającym go świecie.

Zgodnie z „Świętochłowickim Programem na rzecz osób niepełnosprawnych na lata 2007-2012” został zbudowany system powiadamiania służb ratunkowych przez osoby słabosłyszące i niesłyszące. W mieście Świętochłowice z roku na rok przybywa osób z orzeczoną niepełnosprawnością właśnie ze względu na dysfunkcję narządu słuchu.

Tab. ilość wydanych orzeczeń o niepełnosprawności ze względu na dysfunkcję narządu słuchu.

ROK	RAZEM	PŁEĆ		STOPIEŃ NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI			
		K	M	ZNACZNY	UMIARKOWANY	LEKKI	DZIECI
2002	35	17	18		11	8	16
2003	42	21	21	2	15	9	16
2004	21	10	11	3	3	10	5
2005	35	19	16	1	7	18	9
2006	35	19	16	5	5	20	5
RAZEM	168	86	82	11	41	65	51

Powyższa tabela uwzględnia tylko osoby, które były orzekane przez Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności w Świętochłowicach, nie jesteśmy w stanie przedstawić danych o ilości wydanych orzeczeń do celów rentowych przez ZUS i KRUS, a takie osoby zostały także uwzględnione w programie.

Biorąc pod uwagę powyższe, Ośrodek Pomocy Społecznej w Świętochłowicach wraz z Komendą Miejską Państwowej Straży Pożarnej w Świętochłowicach, postanowił stworzyć system powiadamiania służb ratunkowych dla osób słabosłyszących i niesłyszących.

Do tej pory osoby z dysfunkcją narządu słuchu były praktycznie pozbawione szansy powiadamiania policji, straży pożarnej i pogotowia ratunkowego, chcąc powiadomić te służby o niebezpiecznych zdarzeniach, o stanie zagrożenia życia lub zdrowia musiały liczyć na pomoc rodziny, sąsiadów i innych przypadkowych osób lub same musiały się bezpośrednio udać do siedziby tych służb, aby poinformować o zaistniałych zdarzeniach. Niejednokrotnie osoby te nie mogły liczyć na szybką i skuteczną pomoc, ponieważ jakakolwiek próba poinformowania służb ratunkowych kończyła się niepowodzeniem, przekazanie informacji czy otrzymanie komunikatu zwrotnego nie było możliwe właśnie ze względu na charakter niepełnosprawności. Dużą grupę osób, które mają problem z przekazaniem informacji i uzyskaniem komunikatu zwrotnego to osoby, które posiadają aparaty słuchowe. Osoby posiadające aparaty w codziennym życiu często się nimi nie posługują (zwłaszcza osoby starsze), nie są przyzwyczajone do noszenia tych aparatów stale,

często twierdzą, że aparat im przeszkadza, jest niewygodny, źle dopasowany. Dlatego system powiadamiania służb ratunkowych jest przeznaczony nie tylko dla osób niesłyszących, ale także słabosłyszących.

System powiadamiania ratunkowego dla osób słabosłyszących i niesłyszących zaczął powstawać pod koniec 2006 roku. Wszystkie osoby słabosłyszące i niesłyszące które w przeciągu paru lat korzystały z pomocy Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie zostały poproszone o podpisanie zgody na przetwarzanie ich danych osobowych przez służby ratunkowe czyli straż pożarną, policję i pogotowie ratunkowe. Następnie dane te zostały wprowadzone do specjalnego programu utworzonego przez Straż Pożarną. System został przetestowany przez same osoby niepełnosprawne, które brały czynny udział w tworzeniu tego systemu, korzystaliśmy także z pomocy tłumacza języka migowego, który pomógł w stworzeniu przejrzystej i jasnej instrukcji obsługi dla osób z dysfunkcją narządu słuchu jak należy powiadamiać służby ratunkowe. System powstał przy udziale Straży Pożarnej ze względu na uniwersalność tej służby która udziela pomocy nie tylko w przypadku pożaru, wybuchu gazu itp., ale także udziela pierwszej pomocy medycznej przy innych zdarzeniach, przy których pomoc straży jest nieoceniona. Poza tym w siedzibie Straży Pożarnej działa Zintegrowane Stanowisko Kierowania, jest to komórka która jest w stanie natychmiast poinformować inne służby ratunkowe o różnego rodzaju zdarzeniach, koordynuje działania wszystkich służb w mieście. Stanowisko dyspozytora Straży Pożarnej mieści się w tym samym pomieszczeniu co Zintegrowane Stanowisko Kierowania. Stanowisko dyspozytora Urzędu Miasta zostało dostosowane dla potrzeb osoby niepełnosprawnej, która może zostać zatrudniona na tym stanowisku.

DZIAŁANIE SYSTEMU

W systemie powiadamiania służb ratunkowych jest wprowadzonych ok. 100 nazwisk, kolejne 60 zostanie wprowadzonych w najbliższym czasie. System na dzień dzisiejszy docelowo będzie zawierał dane ok. 400 osób słabosłyszących i niesłyszących (ilość taka wynika z przeprowadzonego rozeznania potrzeb przez Samodzielną Sekcję ds. Niepełnosprawności Ośrodka Pomocy Społecznej w Świętochłowicach), oczywiście w miarę potrzeb, ilość osób która może zostać wprowadzona do systemu będzie poszerzana. System opiera się na możliwości informowania służb ratunkowych bez konieczności przekazywania komunikatu werbalnie. Do osoby (której dane są w programie), która dzwoni

z telefonu stacjonarnego lub komórkowego i nie jest stanie przekazać jakiegokolwiek komunikatu o zagrożeniu zostaje natychmiast wysłana Straż Pożarna.

Straż Pożarna oprócz realizacji swych oczywistych zadań, jest w stanie udzielić pomocy medycznej, zabezpieczyć miejsce zdarzenia jeżeli ma ono inny charakter niż np. pożar, wybuch gazu itd. dlatego jest służbą która pierwsza wyjeżdża do zgłoszenia.

Większość systemów, które działają już w różnych miejscach Polski i które pozwalają osobom niesłyszącym informować służby ratunkowe ma charakter ograniczony. Z reguły system ten oparty jest na informowaniu tych służb przez sms, w sms-ie muszą być zawarte dane osobowe, miejsce zdarzenia oraz okoliczności tego zdarzenia, dopiero wtedy zostanie wysłana odpowiednia służba (zgodna z charakterem zdarzenia). Niestety wiele osób słabosłyszących to osoby starsze, które niekoniecznie posiadają telefon komórkowy lub telefon stacjonarny z funkcją pozwalającą wysyłać sms-y. Często osoby które mają sprzęt pozwalający im wysłać informacje sms-em nie zrobią tego właśnie ze względu na charakter zdarzenia i konieczność szybkiej interwencji. System powiadamiania sms-em o zaistniałym zdarzeniu ma sens kiedy pozwala osobie informującej na przekazanie wszystkich w/w informacji o sobie i o zdarzeniu, ale nie wtedy kiedy ta interwencja ma być szybka i skuteczna. System który został stworzony w Świętochłowicach pozwala na szybką i skuteczną interwencję ponieważ wcześniej zostały zebrane informacje o osobach słabosłyszących i niesłyszących, posiadamy ich pełne dane teleadresowe, wiemy czy osoba jest samotna czy też zamieszkuje z innymi osobami znamy też jej stopień niepełnosprawności dlatego wiemy czy osoba będzie w stanie przekazać nam informację o zdarzeniu czy też nie.

System działający w Świętochłowicach jest stale polepszany, obecnie jesteśmy w trakcie konfigurowania centrali telefonicznej. Na dzień dzisiejszy osoby które są w systemie mogą informować o zdarzeniach jeśli miały one miejsce w miejscu zamieszkania osoby dzwoniącej. Niestety w życiu każdego człowieka mogą pojawić się okoliczności które wymagają interwencji służb ratunkowych a zdarzenie to będzie miało miejsce poza miejscem zamieszkania. Dlatego chcemy wyposażyć wszystkie osoby słabosłyszące lub niesłyszące w zintegrowane urządzenia GPS/GSM, które pozwolą tym osobom na powiadamianie służb ratunkowych o zdarzeniach, które wymagają interwencji służb ratunkowych, poza miejscem stałego pobytu tych osób.

OPIS DZIAŁANIA MODUŁU 112 DLA OSÓB SŁABOSŁYSZĄCYCH I NIESŁYSZĄCYCH W ŚWIĘTOCHŁOWICACH

Moduł 112 – ST przeznaczony jest dla dyspozytorów Państwowej Straży Pożarnej, Pogotowia Ratunkowego oraz innych służb i instytucji. Zapewnia obsługę zgłoszeń ratowniczych pojawiających się w ramach wdrożonego telefonu 112. Jego działanie oparte jest o obowiązujący wzór określony przez Komendę Główną PSP, a swoją funkcjonalność realizuje poprzez:

- obsługę przyjęcia i zarejestrowania zgłoszenia z telefonu 112,
- automatyczne przekazanie bez ponownej konieczności jego wprowadzania, do Systemu Wspomagania Decyzji (SWD–ST) zarówno wykorzystywanego przez dyspozytorów PSP jak i Pogotowia Ratunkowego,
- automatyczne przekazanie zgłoszenia, do innych służb takich jak Policja, Pogotowie Ratunkowe, Straż Miejska,
- klasyfikowanie zgłoszeń w oparciu o jednolity słownik rodzajów obejmujący: Państwową Straż Pożarną, Pogotowie Ratunkowe, Policję, Straż Miejską, Pogotowie Energetyczne, Pogotowie Gazowe.

The screenshot displays the 112-ST software interface. At the top, there is a menu bar with options like 'System', 'Katalogi', 'Ofina', and 'Pomoc'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Nowe zdarzenia', 'Edycja zdarzenia', 'Przekazywanie', 'Książka telefoniczna', 'Filtr zdarzeń', and 'Polimery'. A blue callout box labeled 'Rodzaje służb' points to the 'Filtr zdarzeń' icon.

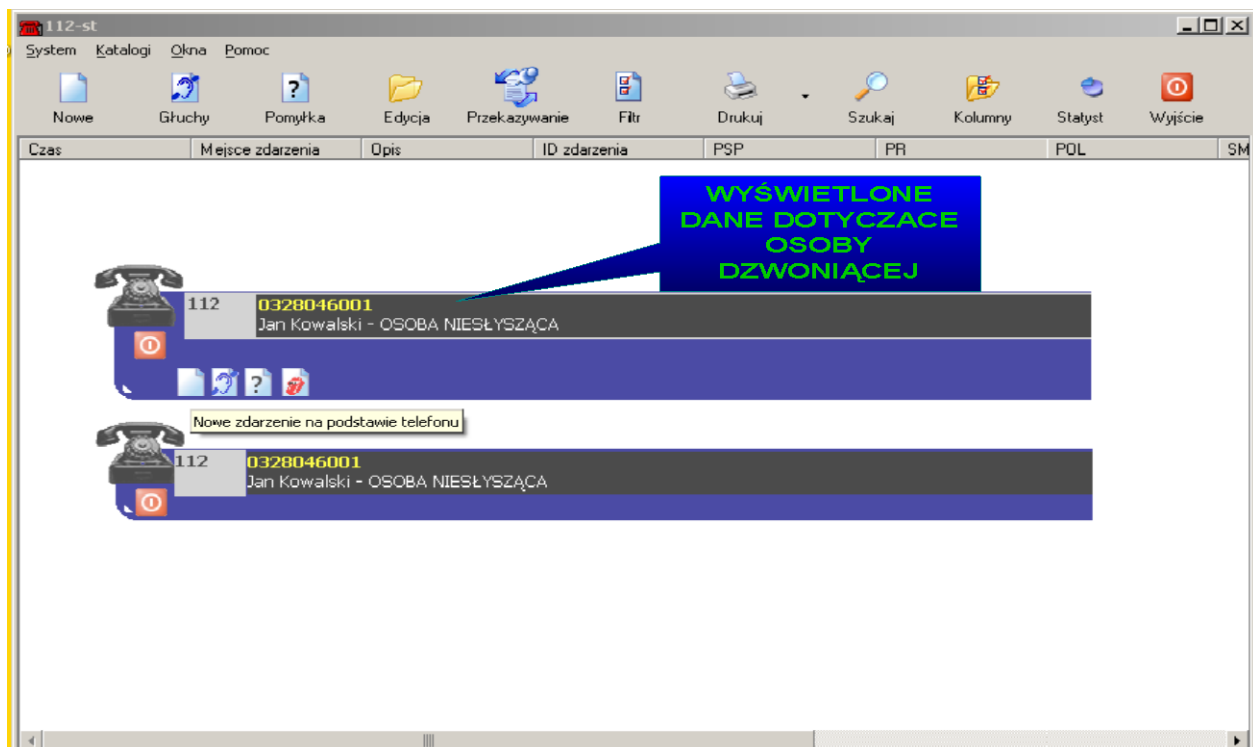
The main area is a table with columns: 'Czas', 'Miejsce zdarzenia', 'PSP', 'POG', 'POL', 'SM', 'Zgłośca', 'ID zdarzenia', and 'Opis'. The table contains several rows of incident data. A blue callout box labeled 'Lista zgłoszeń' points to the table. Another blue callout box labeled 'Status obsługi zgłoszenia: powiadomiony, obsługiwany, zakończony' points to the colored status cells in the table.

At the bottom, there is a 'Monitor linii' window showing 'Linia H323' and 'Linia wolna'. A blue callout box labeled 'Integracja z centralą telefoniczną' points to this window. To the right, a 'Filtr Zdarzeń' dialog box is open, showing options for 'Długość' (2h, 6h, 12h, 24h) and 'Od godziny' (8 to 24). A blue callout box labeled 'Sposoby prezentacji i filtrowania zgłoszeń' points to this dialog.

Moduł 112-ST posiada możliwość współpracy z cyfrową centralą telefoniczną w zakresie automatycznej identyfikacji numeru telefonicznego wraz z rejestracją w karcie przyjęcia zgłoszenia jak również współdziałanie z rejestratorem rozmów.

Ponadto w swoich zasobach posiada bazę teleadresową w ramach, której następuje łączenie i kojarzenie osób zgłaszających zdarzenie z osobami wprowadzonymi do bazy. Pozwala to na szybką identyfikację osoby dzwoniącej / wzywającej pomocy, poprzez:

- identyfikację numeru telefonicznego,
- imienia i nazwiska,
- adresu zamieszkania,
- dodatkowe dane wprowadzone do bazy – np. osoba niewidoma, niesłysząca, o ograniczonej zdolności poruszania się, itp.



112-st

System Katalogi Okna Pomoc

Nowe Głuchy Pomyłka Edycja Przekazywanie Filtr Drukuj

Czas Miejsce zdarzenia Opis ID zdarzenia PSP

Karta zdarzenia

Nowe zdarzenie

Nadrzędne : Podepnij

Zgłoszenie: 12:13 19-03-2007

Przyjęto: Nazwisko i imię Jan Kowalski - OSOBA NIE Miejscowość Świętochłowice-Centrum

Nr telefonu 0328046001 linia 112 Ulica Nowickiego

Telefon Monitoring Radio Inne Nr dgm 12 Lokal 3

Miejsce zdarzenia

Gmina: ...

Miejscowość: ...

Ulica: ... Nr dgm: ... Lokal: ... Piętro: ...

Obiekt: ...

Współrzędne geograf.

Dł. geo: 00° 00' 00"E

Szer. geo: 00° 00' 00"N

Służba	Klasyfikacja
<input checked="" type="checkbox"/> Straż pożarna	
<input type="checkbox"/> Policja	
<input type="checkbox"/> Pogotowie ratunkowe	
<input type="checkbox"/> Straż miejska	
<input type="checkbox"/> Pogotowie energetyczne	

Opis

Wykres

Zakres takich informacji jest szczególnie istotny w przypadku, gdy osobą potrzebującą pomocy jest osoba głuchoniema. Dyspozytor Państwowej Straży Pożarnej odbierając zgłoszenie na pozór wyglądające jako „głuchy telefon” natychmiast zadysponuje siły i środki, jeżeli na monitorze komputera zostanie wyświetlony napis: „OSOBA NIESŁYSZĄCA” przy którym widnieją ww. informacje pozwalające zlokalizować i zidentyfikować osobę zgłaszającą.

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 35a ust. 1 pkt. 4 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych oraz „Świętochłowskim programem działań na rzecz osób niepełnosprawnych na lata 2007-2012” przyjętego przez Radę Miasta uchwałą nr V/29/07 dnia 31.01.2007r. został utworzony przez Ośrodek Pomocy Społecznej oraz Komendę Miejską Państwowej Straży Pożarnej „Program powiadamiania służb ratunkowych przez osoby słabosłyszące i niesłyszące, mieszkańców Świętochłowic”.

Realizując obowiązek ustawowy oraz wychodząc naprzeciw potrzebom osób niepełnosprawnych, zwłaszcza osobom z dysfunkcją narządu słuchu został przygotowany program, który ma umożliwić mieszkańcom słabosłyszącym i niesłyszącym powiadamianie służb ratunkowych. „Program powiadamiania służb ratunkowych przez osoby słabosłyszące i niesłyszące, mieszkańców Świętochłowic” ma likwidować bariery w komunikowaniu się, ma wyrównać szanse wszystkich osób słabosłyszących i niesłyszących w stosunku do osób słyszących. Program ma przeciwdziałać marginalizacji tych osób i włączyć je w życie społeczne poprzez podejmowanie działań informacyjno-edukacyjnych, które kształtowałyby właściwe postawy tych osób w sytuacjach zagrożenia. Działania zawarte w programie są ukierunkowane głównie na stworzenie warunków sprzyjających wyrównywaniu szans i społecznej integracji osób niepełnosprawnych, jak również ukierunkowane są bezpośrednio na same osoby niepełnosprawne, prowadząc do wzmocnienia ich samodzielności zwłaszcza w sytuacjach zagrożenia.