ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 22.3.23— 2023 (ИСО 22395:2018)

Безопасность в чрезвычайных ситуациях

ПОДДЕРЖКА УЯЗВИМЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Общие положения

(ISO 22395:2018, Security and resilience — Community resilience — Guidelines for supporting vulnerable persons in an emergency, MOD)

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2023

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Всероссийский научно-исследовательский институт по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МЧС России» (Федеральный центр науки и высоких технологий), (ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ)) на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 071 «Гражданская оборона, предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 ноября 2023 г. № 1469-ст

4 Настоящий стандарт является модифицированным по отношению к международному стандарту ИСО 22395:2018 «Безопасность и устойчивость. Устойчивость общин. Руководство по обеспечению поддержки уязвимых лиц в чрезвычайных ситуациях (ISO 22395:2018 «Security and resilience — Community resilience — Guidelines for supporting vulnerable persons in an emergency», MOD) путем изменения отдельных фраз (слов, значений показателей, ссылок), которые выделены в тексте курсивом, а также путем исключения отдельных фраз.

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2012 (пункт 3.5).

Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов международным стандартам, использованным в качестве ссылочных в примененном международном стандарте, приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© ISO, 2018
© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2023

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Идентификация уязвимых лиц в чрезвычайной ситуации и организация взаимодействия с ними 2
5 Организация информирования уязвимых лиц при угрозе возникновения и в ходе ликвидации чрезвычайных ситуаций 4
6 Оказание поддержки уязвимым лицам в ходе ликвидации чрезвычайных ситуаций 6
7 Планирование, реализация, анализ и корректировка мероприятий по поддержке уязвимых лиц 8
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов международным стандартам, использованным в качестве ссылочных в примененном международном стандарте 10
Библиография 11

Введение

Настоящий стандарт предназначен для оказания поддержки уязвимым лицам в чрезвычайных ситуациях, чтобы обеспечить их готовность, способность реагировать и восстанавливаться после чрезвычайной ситуации. Чрезвычайные ситуации по-разному оказывают влияние на людей: например, некоторые лица могут оказаться недостаточно подготовленными для того, чтобы бороться с воздействием поражающих факторов источников чрезвычайных ситуаций и восстанавливаться после них. Лицо относят к уязвимой группе не только в силу его персональной уязвимости, а также в силу обстоятельств, в которых он оказывается в момент чрезвычайной ситуации. Уязвимость лица зависит от множества факторов и может меняться исходя из социального, политического, культурного и экологического контекста. Широко известно, что люди, которые оказываются уязвимыми, нуждаются в различных услугах и оказании помощи. Кроме того, необходимо четкое понимание того, кто является уязвимым лицом в данных обстоятельствах, и какая ему требуется поддержка при различных чрезвычайных ситуациях. Уязвимость человека может меняться в течение одной чрезвычайной ситуации. Существенными факторами уязвимости являются возраст, здоровье, экономическое положение и язык, но также играют роль национальные и конфессиональные вопросы.

В большинстве своем и при различных обстоятельствах не все уязвимые лица выявляются либо их оказывается слишком много, что в чрезвычайной ситуации может создать чрезмерную нагрузку на организации, участвующие в ликвидации чрезвычайных ситуаций. Помимо организаций, участвующих в ликвидации чрезвычайных ситуаций, существуют и другие структуры, обеспечивающие поддержку уязвимым группам людей, но они могут перестать функционировать во время чрезвычайных ситуаций. Важно понимать и использовать успешный опыт в области определения и обеспечения готовности, способности уязвимых групп людей реагировать и восстанавливаться в чрезвычайных ситуациях. В особенности требуется понимать причины возникновения ситуации, когда человек уязвим, чтобы убедиться в том, что в рамках предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций уязвимых лиц не обходят вниманием или что на них не влияют дополнительные негативные факторы.

Настоящий стандарт признает, что уязвимые лица и их представители являются важными сторонами и участниками процесса планирования мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций. Стандарт рассматривает подготовительные меры по определению уязвимых лиц, общие вопросы информирования уязвимых лиц при угрозе возникновения и в ходе ликвидации чрезвычайных ситуаций. Также в стандарте рассмотрены вопросы планирования взаимодействия с уязвимыми лицами и их представителями, что поможет улучшить понимание характера их уязвимости, поддерживать здоровье и безопасность уязвимых лиц во время чрезвычайных ситуаций.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Безопасность в чрезвычайных ситуациях

ПОДДЕРЖКА УЯЗВИМЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Общие положения

Safety in emergencies.
Guidelines for supporting vulnerable persons in emergency.
General provisions

Дата введения — 2024—05—01

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт содержит общие положения, касающиеся поддержки уязвимых лиц в условиях воздействия поражающих факторов источников чрезвычайных ситуаций (ЧС). Стандарт поможет организации взаимодействовать с уязвимыми лицами, осуществлять связь с ними и оказывать им помощь.

1.2 Стандарт применим к организациям любого типа и численности, участвующим в планировании мероприятий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций, таким как органы местного самоуправления, региональные и федеральные органы исполнительной власти, муниципальные и государственные организации, международные и неправительственные организации, коммерческие организации и организованные группы населения.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 22.0.12/ИСО 22300:2012 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Международные термины и определения

ГОСТ Р 22.3.13 (ИСО 22324:2015) Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Руководство по цветовым кодам опасности

ГОСТ Р 22.7.02 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Регламенты по организации информирования населения о чрезвычайных ситуациях. Общие положения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по *ГОСТ Р 22.0.12*, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **ухаживающее лицо** (carer): Человек, который оказывает поддержку уязвимому лицу.

Примечание — Ухаживающие лица могут быть оплачиваемыми или неоплачиваемыми работниками.

3.2 **уязвимое лицо** (vulnerable person): Человек, который может оказаться менее подготовленным к тем условиям, которые могут сложиться при чрезвычайных ситуациях.

Примечание — В данном документе уязвимость определяется не только индивидуальными особенностями людей, но и обстоятельствами, в которых они оказываются во время чрезвычайной ситуации.

3.3 ***характер уязвимости:*** *Физические, психологические, социальные и другие причины недостаточной подготовленности лица к условиям, которые могут сложиться при чрезвычайных ситуациях.*

Примечания

1 К физическим причинам уязвимости лиц в ЧС относятся: постельный режим, инвалидность 1-й — 3-й групп с нарушением опорно-двигательного аппарата и по общим заболеваниям, слепота, снижение слуха, детский и преклонный возраст (младше 12 лет и старше 65 лет) и другие состояния, снижающие мобильность лиц и адаптацию к сложившейся ситуации при ЧС.

2 К психологическим причинам уязвимости лиц в ЧС относятся: состояния стресса, депрессии, болезни Альцгеймера, Паркинсона, временная потеря памяти, шизофрения, тревожные состояния и другие психические и психопатические состояния, снижающие возможность адекватного отношения лица или группы лиц к мероприятиям защиты населения в ЧС и адаптации к условиям ЧС.

3 К социальным причинам уязвимости лиц в ЧС относятся: принадлежность к изолированным группам лиц по принципам религии, землячества, полу и возрасту, незнание государственного языка, старческое одиночество и другие социальные состояния, не позволяющие адекватно понимать мероприятия по защите населения.

4 К другим причинам уязвимости лиц в ЧС относятся сложившиеся в зоне ЧС обстоятельства, например, при происшествиях на воде и наводнении — неумение плавать; при наводнении и природных пожарах — незнание местности. Существуют другие причины, не позволяющие принять адекватные решения при ЧС.

4 Идентификация уязвимых лиц в чрезвычайной ситуации и организация взаимодействия с ними

4.1 Общие положения

При взаимодействии с уязвимыми лицами в чрезвычайной ситуации необходимо планировать:

- основные мероприятия по идентификации характера уязвимости (см. 4.2);
- идентификацию и регистрацию уязвимых лиц (см. 4.3);
- установление порядка передачи информации уязвимым лицам (см. 4.4).

Организации могут применять положения всех либо некоторых разделов настоящего стандарта.

4.2 Основные мероприятия по идентификации характера уязвимости

Для идентификации характера уязвимости следует:

- установить поражающие факторы источников чрезвычайных ситуаций, воздействующие на людей, приводящие к их уязвимости в чрезвычайной ситуации;
- определить, как различный характер уязвимости оказывают влияние на поведение уязвимых лиц в чрезвычайных ситуациях (например, в результате медленной реакции на обстановку);
- определить виды и особенности поддержки уязвимых лиц до, во время и после чрезвычайных ситуаций;
- понять, по какой причине одни уязвимые лица готовятся к чрезвычайным ситуациям, а другие нет;
- выяснить потребности уязвимых лиц в предоставлении справочной информации для обеспечения им помощи;

- определить трудности, с которыми сталкиваются уязвимые лица, и их возможности, чтобы обеспечить им помощь в подготовке к чрезвычайной ситуации и восстановлении после чрезвычайных ситуаций;

- определить, как уязвимые лица могут действовать в чрезвычайной ситуации (например, будут ли они следовать инструкциям сотрудников служб, участвующих в ликвидации чрезвычайных ситуаций);

- оценить влияние различных способов оповещения на уязвимых лиц.

Для идентификации уязвимых лиц следует:

- изучить источники данных о населении, чтобы получить больше информации о возможном количестве уязвимых лиц;

- охватить труднодоступные группы населения, в которых присутствуют уязвимые лица, в том числе те, чьи интересы недостаточно представлены в органах, отвечающих за принятие решений;

- планировать мероприятия по поддержке уязвимых лиц при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера (далее — план) во взаимодействии с заинтересованными организациями, включая организации и объединения уязвимых лиц, и с населением;

- понимать, что со временем степень уязвимости людей может меняться;

- учесть необходимость в поддержке ухаживающих лиц, задействованных в оказании помощи уязвимым лицам в чрезвычайных ситуациях;

- использовать опыт, приобретенный в прошлом в рамках деятельности в чрезвычайных ситуациях, и изучить информацию о действиях ухаживающих лиц и уязвимых лиц в чрезвычайных ситуациях;

- понимать, что характер уязвимости лиц может зависеть от места проживания.

4.3 Идентификация и регистрация уязвимых лиц

Для идентификации уязвимых лиц следует:

- определить, как в результате воздействия чрезвычайных ситуаций человек оказывается уязвимым;

- разработать процедуру регистрации уязвимых лиц, определения их местонахождения (например, адрес проживания и пребывания: больница, реабилитационный центр, дом престарелых); процедура должна учитывать меняющийся характер уязвимости при различных чрезвычайных ситуациях; при этом необходимо регулярно обновлять информацию, особенно если происходят значительные демографические изменения;

- обеспечить доступ к самостоятельной регистрации, чтобы уязвимые лица и ухаживающие лица смогли добровольно регистрироваться до возникновения чрезвычайной ситуации;

- оценить, сколько уязвимых лиц могут нуждаться в оказании индивидуальной поддержки;

- оказать помощь уязвимым лицам в приоритетном порядке;

- оценить, сколько людей могут оказаться уязвимыми перед различными чрезвычайными ситуациями;

- определить способы контакта с уязвимыми лицами до возникновения чрезвычайной ситуации в рамках коммуникационной стратегии (см. 5.3);

- оценить, сколько уязвимых лиц подготовилось к чрезвычайной ситуации, и какие способы подготовки были осуществлены;

- понимать, что не всем уязвимым лицам требуется помощь.

4.4 Установление порядка передачи информации об уязвимых лицах

Для установления порядка передачи информации об уязвимых людях необходимо:

- организовать взаимодействие с заинтересованными сторонами (например, с организациями, участвующими в ликвидации чрезвычайных ситуаций, добровольческими организациями и др.), чтобы эффективно информировать уязвимых лиц об оказании им поддержки в чрезвычайных ситуациях;

- определить, как, когда и какую информацию об уязвимых лицах сообщать заинтересованным сторонам, в рамках применения системы защиты персональных данных;

- сообщить информацию об уязвимых лицах заинтересованным сторонам, которым необходимо учитывать интересы уязвимых лиц при проведении своей работы (например, организациям, участвующим в первоочередном жизнеобеспечении населения).

5 Организация информирования уязвимых лиц при угрозе возникновения и в ходе ликвидации чрезвычайных ситуаций

5.1 Общие положения

В процессах осуществления взаимодействия с уязвимыми лицами следует учесть возможности и потребности уязвимых лиц, потенциальное воздействие на уязвимых лиц при чрезвычайных ситуациях. Необходимо предоставлять информацию не только уязвимым лицам, но и тем, кто работает с ними.

Общие аспекты, которые необходимо учитывать при подготовке к чрезвычайной ситуации и ее ликвидации:

- информирование уязвимых лиц при угрозе возникновения чрезвычайной ситуации (см. 5.2);
- особенности использования различных способов и средств связи для коммуникации с уязвимыми лицами (см. 5.3);
- развитие навыков и передача населению знаний, необходимых для работы с уязвимыми лицами (см. 5.4);
- информирование уязвимых лиц о подготовительных мероприятиях, направленных на их поддержку (см. 5.5);
- информирование уязвимых лиц о том, как они могут подготовить себя (см. 5.6);
- предоставление информации уязвимым лицам о порядке их действий в ходе ликвидации чрезвычайной ситуации (см. 5.7).

5.2 Информирование уязвимых лиц при угрозе возникновения чрезвычайной ситуации

При информировании уязвимых лиц следует использовать основные принципы информирования и оповещения населения и цветовые коды опасности.

Примечание — Дополнительную информацию по предупреждению населения см. *в ГОСТ Р 22.3.13, ГОСТ Р 22.7.02.*

В том числе, при информировании уязвимых лиц следует:

- определить общую информацию, которую будут сообщать уязвимым лицам, например следующее:
- контактные данные для запроса помощи в ходе ликвидации чрезвычайной ситуации, а также данные независимого органа, который может рассматривать жалобы на предоставление услуг;
- о подготовке, которая сможет повысить их устойчивость (например, учет потребностей уязвимых лиц при разработке плана, в том числе при планировании эвакуационных мероприятий);
- об организации эвакуации служебных животных (например, собак-поводырей) и неслужебных домашних животных (например, каких домашних животных можно взять с собой, а какие эвакуируются отдельно);
- определить, какая информация должна быть доступна в зависимости от характера источника чрезвычайной ситуации (например, прогнозы уровня воды при наводнении, скорости распространения природного пожара и др.);
- распространять информацию с помощью надежных способов связи (например, посредством телевидения, интернета, радио, громкоговорящей связи, рассылки СМС-сообщений, соцсетей и мессенджеров);
- выбирать альтернативные способы связи с учетом особых потребностей лиц с ограниченными возможностями (например, язык жестов, пиктограммы, инфографика);
- дублировать информацию на национальных языках компактно проживающего населения до возникновения, в период ликвидации чрезвычайных ситуаций и после их ликвидации;
- обеспечить альтернативные способы и системы связи в период чрезвычайных ситуаций в случае отсутствия основных каналов связи;
- обеспечить уязвимым лицам возможность уведомления о необходимости оказания им помощи при угрозе возникновения и ликвидации чрезвычайной ситуации (например, номер телефона экстренной помощи, выделенный номер телефона, иные доступные технологии, такие как тревожная сигнализация для получения экстренной помощи).

5.3 Особенности использования различных способов и средств связи для коммуникации с уязвимыми лицами

Для коммуникации с уязвимыми лицами следует:

- определить эффективность различных каналов связи с разными категориями уязвимых лиц и местами компактного проживания групп уязвимых лиц;
- решить, каким наиболее подходящим и эффективным способом сообщать информацию уязвимым лицам с учетом характера их уязвимости и доступности способа представления информации (например, в письменной форме, при личном обращении, с помощью аудио- и видеосообщений и др.);
- определить средства информирования и оповещения, которые будут использоваться для коммуникации с уязвимыми лицами при угрозе возникновения, в ходе ликвидации чрезвычайных ситуаций и после их ликвидации (например, листовки, сирены, радио, телевидение, вебсайты, социальные сети, знаки оповещения);
- понимать, что возможности автоматической телефонной связи могут быть ограничены при передаче сообщения уязвимым лицам;
- оценить, сколько времени может потребоваться лицам с ограниченной подвижностью, чтобы принять телефонный звонок, и убедиться, что у них будет достаточно времени до того, как вызов прекратится;
- решить, нужно ли перезванивать уязвимому лицу, если он не отвечает;
- предоставить уязвимому лицу возможность прослушивать телефонное сообщение повторно, если в первый раз он что-то не понял.

5.4 Развитие навыков и передача населению знаний, необходимых для работы с уязвимыми лицами

В режиме повседневной деятельности заинтересованным организациям рекомендуется содействовать повышению осведомленности населения о возможностях оказания поддержки уязвимым лицам:

- определить, какие навыки и знания необходимы для работы с людьми, уязвимость которых обусловлена разными причинами;
- обеспечить, чтобы сотрудники организаций и представители общественности, которые будут работать с уязвимыми лицами, обладали навыками и знаниями для безопасного оказания поддержки;
- понимать особенности взаимодействия с уязвимыми лицами и работы с ними и узнавать о дополнительных потребностях лиц, которые работают с уязвимыми лицами (например, оказание социально-психологической поддержки).

5.5 Информирование уязвимых лиц о подготовительных мероприятиях, направленных на их поддержку

В режиме повышенной готовности заинтересованным организациям рекомендуется:

- доводить до уязвимых лиц сведения о подготовительных мероприятиях, проводимых местными органами самоуправления на территории, и о том, к каким жизненно важным услугам будет обеспечен доступ при угрозе возникновения, возникновении и ликвидации чрезвычайной ситуации;
- сообщить о действующих механизмах, позволяющих уязвимым лицам сообщить о себе заинтересованным организациям, и обеспечить уязвимым лицам и представляющим их группам возможность участвовать в подготовительных мероприятиях, проводимых организацией.

5.6 Информирование уязвимых лиц о том, как они могут подготовить себя

В режиме повседневной деятельности заинтересованным организациям рекомендуется информировать уязвимых лиц:

- о вопросах личной безопасности;
- способах подготовки к чрезвычайным ситуациям, в том числе:
  - где получить необходимую помощь и поддержку;
  - какую информацию следует запрашивать при угрозе возникновения, в ходе ликвидации чрезвычайной ситуации и после ее завершения (например, процедуры эвакуации, ближайшие пункты сбора и маршруты эвакуации);
  - первоочередных действиях при возникновении чрезвычайных ситуаций;
  - как подготовиться к поддержке других, включая поддержку соседей.

5.7 Предоставление информации уязвимым лицам о порядке их действий в ходе ликвидации чрезвычайной ситуации

Организация должна следовать плану в части оповещения и информирования уязвимых лиц при угрозе возникновения, возникновении и в ходе ликвидации чрезвычайной ситуации, включая:

- официальные рекомендации о том, что нужно делать уязвимым лицам;
- ожидаемую продолжительность пребывания вдали от дома, так как это повлияет на то, какое имущество им готовить и что упаковывать, чтобы взять с собой;
- о маршрутах и способах движения к безопасному району;
- информацию о том, как уязвимые лица должны реагировать на предупреждающее сообщение (например, следует ли передавать его другим людям, что может им помешать);
- об уровне риска чрезвычайной ситуации;
- где уязвимые лица могут получить необходимые ресурсы (например, воду, товары первой необходимости, информацию);
- информацию о наличии эвакуационного транспорта.

6 Оказание поддержки уязвимым лицам в ходе ликвидации чрезвычайных ситуаций

6.1 Общие положения

Практические действия по оказанию поддержки уязвимым лицам и ухаживающим за ними лицам до возникновения, в ходе ликвидации и после ликвидации чрезвычайной ситуации включают:

- оказание практической помощи уязвимым лицам (см. 6.2);
- оказание помощи уязвимым лицам в удовлетворении физиологических потребностей (см.6.3);
- оказание социально-психологической помощи уязвимым лицам (см. 6.4);
- оказание практической поддержки при выезде из зоны чрезвычайной ситуации (см. 6.5);
- определение потребностей уязвимых лиц в защитных сооружениях гражданской обороны или переезде в пункт временного размещения при угрозе возникновения и возникновении чрезвычайных ситуаций (см. 6.6).

6.2 Оказание практической помощи уязвимым лицам

Необходимо использовать результаты определения уязвимых лиц и организации взаимодействия с ними (см. 4.2 и 4.3) для того, чтобы определить потребности уязвимых лиц и ухаживающих лиц в практической поддержке до возникновения, в период и после завершения чрезвычайной ситуации, чтобы:

- определить более длительные временные интервалы, необходимые для поддержки уязвимых лиц;
- определить дополнительные потребности уязвимых лиц в мероприятиях первоочередного жизнеобеспечения;
- уточнить принципы и способы оказания практической поддержки уязвимым лицам, например:
- установить отношения с государственным и частным секторами, неправительственными организациями и местными благотворительными организациями, обеспечивающими первоочередное жизнеобеспечение;
- содействовать созданию локальных сетей или местных сообществ для поддержки уязвимых лиц (например, использование телефонных сетей для распространения предупреждающего сообщения);
- обеспечивать поддержку местных инициатив по предупреждению чрезвычайных ситуаций (например, «соседский контроль» и взаимопомощь);
- подключить добровольца (например, в качестве ухаживающего лица или приходящего помощника) к уязвимому лицу, которому будет оказываться поддержка;
- определить порядок взаимодействия или необходимость дополнительных ресурсов для обеспечения взаимодействия с труднодоступными группами населения и
- оценивать наличие и доступность ресурсов для уязвимых лиц (например, людских, технических и финансовых ресурсов).

6.3 Оказание помощи уязвимым лицам в удовлетворении физиологических потребностей

Для помощи уязвимым лицам следует:

- определить физиологические потребности уязвимых лиц до возникновения, в период ликвидации и после ликвидации чрезвычайных ситуаций;
- обеспечить временное жилье в условиях чрезвычайных ситуаций;
- оказывать физиологическую помощь, чтобы способствовать снижению стресса уязвимых лиц и ухаживающих лиц до возникновения, в ходе ликвидации, а также после ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе:
- поддерживать физический комфорт лиц с их индивидуальными базовыми потребностями (например, предлагать оптику для глаз, стулья и кровати для отдыха, специальные подушки, чтобы смягчить нежелательные болевые ощущения, учесть, что людям с инвалидностью может требоваться личное пространство);
- обеспечить туалеты и функциональные приспособления, такие как передвижные стулья-туалеты, мочеприемники, насадки для унитаза и подъемники;
- оказывать медицинский уход (индивидуальный или общий) уязвимым лицам с их индивидуальными потребностями в медицинской помощи;
- обеспечивать безопасное медикаментозное лечение;
- обеспечивать средства для передвижения (например, ходунки, инвалидные кресла и другие средства персональной мобильности);
- организовать поддержку уязвимым лицам за счет привлечения ухаживающего лица, обученного специфике работы с уязвимым лицом (например, уход за людьми, неспособными самостоятельно передвигаться, одеваться);
- обеспечивать средства для медицинского обслуживания (например, противосудорожные препараты, глазные капли, лекарственные средства для лиц с диабетом, диетическая пища с определенным содержанием ингредиентов и красителей);
- обеспечить жилье (например, вернуть их к условиям прежнего проживания или обеспечить новое жилье).

6.4 Оказание социально-психологической помощи уязвимым лицам

Для оказания социально-психологической помощи уязвимым лицам следует:

- определить социально-психологические потребности уязвимых лиц до возникновения, в период чрезвычайных ситуаций и после их завершения;
- оказывать социально-психологическую помощь, чтобы снизить стрессовые факторы, воздействующие на уязвимых лиц и ухаживающих лиц, в том числе:
  - сообщать информацию о том, как поддерживать социально-психологическое благополучие,
  - создать приемлемые условия для того, чтобы успокоить уязвимое лицо, выслушать его и позволить ему поделиться своими переживаниями,
  - организовать поддержку уязвимым лицам за счет привлечения ухаживающего лица, обученного специфике работы с уязвимым лицом (например, оказанию эмоциональной поддержки людям, страдающим психическим расстройством),
  - оказывать различную помощь для поддержания контакта с родными и близкими, чтобы способствовать снижению стресса уязвимого лица,
  - обеспечить возможность иметь при себе предметы, которые помогут людям оставаться спокойными (например, мобильный телефон, денежные средства, обувь, памятные вещи, ключи, фотографии),
  - обеспечивать корм для животных, чтобы снизить беспокойство о питомцах,
  - обеспечить приемлемые условия проживания, при которых уязвимые лица не подвергались бы еще большему стрессу (например, отсутствие животных в здании, нешумное место);
- оказывать психологическую поддержку уязвимым лицам в период переездов.

6.5 Оказание практической поддержки при въезде и выезде из зоны чрезвычайной ситуации

Для оказания практической поддержки уязвимых лиц следует:

- определить, какие средства используют уязвимые лица для передвижения в обычное время;

- определить, будут ли доступны эти средства передвижения в различных чрезвычайных ситуациях;
- рассмотреть альтернативные способы передвижения в чрезвычайных ситуациях (например, эвакуационный транспорт);
- определить количество уязвимых лиц, которым необходимо будет предоставить средства передвижения во время эвакуации;
- информировать об общедоступных средствах передвижения в чрезвычайных ситуациях, в том числе:
  - о сборном эвакуационном пункте, куда легко добираться и где можно сесть на эвакуационный транспорт,
  - о том, как лица с ограниченными физическими возможностями смогут самостоятельно добираться до сборного эвакуационного пункта,
  - какая помощь будет оказана лицам с ограниченными физическими возможностями (например, подъем на высокие ступени транспортного средства),
  - куда их доставит транспорт, особенно если имеется возможность доставить близко к друзьям или родным, к которым имеется возможность дойти, чтобы остаться у них;
- информировать, что делать с домашними питомцами и другими животными при угрозе возникновения и возникновении чрезвычайной ситуации, (например, как они должны перевозиться или быть защищены).

6.6 Определение потребностей уязвимых лиц в защитных сооружениях гражданской обороны или переезде в пункт временного размещения при угрозе возникновения и возникновении чрезвычайных ситуаций

Для определения потребностей уязвимых лиц в укрытиях следует:
- выяснить, готовы ли уязвимые лица переехать в защитное сооружение гражданской обороны (ЗС ГО) или пункт временного размещения (ПВР);
- определить ожидания и потребности уязвимых лиц, которые намерены воспользоваться ЗС ГО или ПВР;
- обеспечить в ЗС ГО или ПВР достаточное количество мест для уязвимых лиц и лиц, ухаживающих за ними;
- разработать порядок оказания необходимого уровня поддержки уязвимым лицам в ЗС ГО или ПВР;
- определить ожидания уязвимых лиц, которые не рассчитывают воспользоваться ЗС ГО или ПВР, и рассмотреть возможность оказания им поддержки;
- рассмотреть, в какой поддержке могут нуждаться уязвимые лица, если они укрываются на месте;
- определить, какая поддержка необходима уязвимым лицам при переезде из ЗС ГО или ПВР в новое или прежнее место жительства.

7 Планирование, реализация, анализ и корректировка мероприятий по поддержке уязвимых лиц

7.1 Общие положения

Мероприятия по поддержке уязвимых лиц при чрезвычайных ситуациях рекомендуется предусматривать в плане, разрабатываемом организацией.

Чтобы обеспечить эффективность плана, необходимо:
- создать условия для реализации мероприятий по поддержке уязвимых лиц (см. 7.2);
- осуществить анализ и корректировку мероприятий по поддержке уязвимых лиц (см. 7.3).

7.2 Создание условий для реализации мероприятий по поддержке уязвимых лиц

Для реализации поддержки следует:
- создать процедуры и структуры управления для реализации плана;
- привлечь заинтересованные стороны (включая уязвимых лиц и организации, их представляющие) для определения требований в рамках реализации плана и проведения учений.

Примечание — Для руководства и проведения учений см. *[1]*.

7.3 Анализ и корректировка мероприятий по поддержке уязвимых лиц

Для анализа и корректировки мероприятий по поддержке уязвимых лиц рекомендуется:

- проводить анализ плана и практики работы с уязвимыми лицами и лицами, ухаживающими за ними;
- корректировать план на основе опыта, полученного на учениях и в предыдущих чрезвычайных ситуациях;
- обновлять навыки и знания тех, кто может работать с уязвимыми людьми в чрезвычайных ситуациях;
- поддерживать и обновлять базы данных и добровольные реестры уязвимых лиц;
- устанавливать взаимодействие и обратную связь с уязвимыми лицами, организациями, представляющими их интересы, более широкими заинтересованными сторонами в области корректировки плана, развития практик и навыков, возможностей для удовлетворения нерешенных потребностей уязвимых лиц в чрезвычайной ситуации;
- корректировать план и развивать практику в соответствии с данными обратной связи.

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов международным стандартам, использованным в качестве ссылочных в примененном международном стандарте

Обозначение ссылочного национального стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование ссылочного международного стандарта
ГОСТ Р 22.0.12—2015/ ИСО 22300:2012	IDT	ISO 22300:2012 «Безопасность и устойчивость. Словарь»
ГОСТ Р 22.3.13—2018 (ИСО 22324:2015)	MOD	ISO 22324:2015 «Социальная безопасность. Менеджмент чрезвычайных ситуаций. Руководство по цветовым кодам опасности»

Примечание — В настоящей таблице использованы следующие условные обозначения степени соответствия стандартов:

- IDT — идентичный стандарт;
- MOD — модифицированный стандарт.

Библиография

[1] ИСО 22398:2013 Руководящие принципы для проведения мероприятий общественной безопасности

УДК 614.8:006.35:006.354 ОКС 13.200

Ключевые слова: уязвимые люди, маломобильные люди, чрезвычайная ситуация, гуманитарная помощь, ликвидация чрезвычайных ситуаций, жизнеобеспечение населения

Редактор *Е.Ю. Митрофанова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *М.В. Малеевой*

Сдано в набор 27.11.2023. Подписано в печать 12.12.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,58.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru