

Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky		
Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu		
<i>Název:</i>		9
Posttraumatická péče hasičům a psychosociální pomoc osobám zasažených mimořádnou událostí	Metodický list číslo	Ob
	<i>Vydáno dne: 30. listopadu 2017</i>	<i>Stran: 5</i>

I.

Charakteristika

- 1) Při řešení mimořádné události je vždy třeba brát v potaz psychosociální dopady na osoby zasažené mimořádnou událostí a na záchranáře. Potřeba poskytnutí psychosociální pomoci není závislá pouze na závažnosti situace a počtu zasažených, ale vždy je třeba zvážit aktuální stav jednotlivce a jeho potřeby a reakce na danou událost. Psychosociální pomoc se poskytuje jak jednotlivcům, tak i skupinám osob (rodina, kolektiv atd.).
- 2) Posttraumatickou péčí hasičům po zásahu se rozumí péče poskytnutá hasiči, který v souvislosti s plněním úkolů prožil traumatizující událost, která může negativně ovlivnit jeho další výkon služby. Cílem je redukovat tzv. náraz události a poskytovat péči k omezení negativních dopadů na psychiku zasaženého a k možnosti vzniku posttraumatické stresové poruchy.
- 3) Psychosociální pomocí osobám zasaženým mimořádnou událostí (dále jen „zasaženým osobám“) se rozumí:
 - a) činnost v rámci humanitární pomoci a nouzového přežití,
 - b) naplňování zjištěných potřeb v oblasti tělesné, duševní, duchovní a sociální, a to v souladu s hodnotami zasažených,
 - c) z hlediska času - první psychická pomoc (krátkodobá pomoc v době trvání mimořádné události a několik dní poté), střednědobá pomoc (přibližně 5 dní až 3 měsíce po mimořádné události), dlouhodobá pomoc (od 3 měsíců po mimořádné události dále).
- 4) Zasaženými osobami jsou:
 - a) přímí účastníci mimořádné události, mezi zvláště ohrožené skupiny patří zejména
 - i) děti,
 - ii) staří lidé,
 - iii) lidé trpící materiální nouzí ohrožující jejich přežití,
 - iv) lidé se zdravotním či duševním postižením,
 - v) lidé žijící v kolektivních zařízeních nebo osamoceně,
 - vi) lidé prožívající současně jiné trauma,
 - vii) lidé s psychotraumatem v osobní historii,
 - viii) osoby, které způsobily mimořádnou událost.
 - b) osoby blízké zasaženým osobám (nemusí být přímo na místě mimořádné události),
 - c) svědci mimořádné události,
 - d) v některých případech i poskytovatelé pomoci a osoby nesoucí zodpovědnost (vedoucí pracovníci, starostové apod.)

- 5) Místo pomoci:
 - a) psychosociální pomoc může být vzhledem ke své povaze a časovému horizontu poskytována nejen na místě mimořádné události, ale i jinde,
 - b) volba místa vychází z aktuálních potřeb zasažených osob.
- 6) V rámci záchranných a likvidačních prací se poskytuje první psychická pomoc a krátkodobá psychosociální pomoc, během které se navazuje spolupráce s obcemi, místními organizacemi a nestátními neziskovými organizacemi (dále jen „NNO“). Obce, místní organizace a NNO následně pokračují v nabízení střednědobé a dlouhodobé pomoci.
- 7) Psychosociální pomoc v rámci záchranných a likvidačních prací organizuje na místě zásahu velitel zásahu. Pokud využívá odborného pracovníka pro uvedenou oblast, začleňuje ho do štábu velitele zásahu, popř. jako pomocníka velitele zásahu.
- 8) Psychosociální pomoc se poskytuje jak při mimořádné události menšího rozsahu (individuální neštěstí), tak při velkých mimořádných událostech.
- 9) Při velkých mimořádných událostech se psychosociální pomoc koordinuje pro více míst zásahů prostřednictvím **koordinátora psychosociální pomoci IZS** (dále jen „koordinátor“), který je členem štábu HZS kraje a krizového štábu kraje pro plnění úkolů ochrany obyvatelstva.

II.

Úkoly a postup činnosti

- 10) Při záchranných a likvidačních pracích hasiči dbají na zachování a podporu lidské důstojnosti, a proto přistupují s úctou i respektem k hodnotám, potřebám a projevům osob zasažených mimořádnou událostí.
- 11) Při průzkumu na místě zásahu se zjišťují poznatky také se zaměřením na potřeby osob zasažených mimořádnou událostí v oblasti tělesné, duševní, duchovní a sociální a je na ně reagováno v souladu s jejich hodnotami.
- 12) Zasaženým osobám hasiči poskytují **první psychickou pomoc** s cílem stabilizace zasaženého člověka, která především spočívá v
 - a) naplnění základních lidských potřeb (tekutiny, teplo, fyzická pohoda apod.),
 - b) zajištění klidného a bezpečného místa (např. autobus, kontejner nouzového přežití),
 - c) uspokojení potřeby nezbytné informovanosti,
 - d) umožnění kontaktu s blízkou osobou.
- 13) Podle charakteru mimořádné události a konkrétní situace na místě zásahu velitel zásahu při poskytování psychosociální pomoci:
 - a) určí některého hasiče pro první psychickou pomoc zasaženým osobám. Určený hasič jedná se zasaženou osobou i s ohledem na případnou návaznost na další pomoc a spolupráci (tj. rodina, psycholog nebo člen týmu posttraumatické péče, jiné subjekty poskytující psychosociální pomoc). V příloze č. 1 jsou uvedeny základní pravidla jednání při poskytování první psychické pomoci,
 - b) dle vývoje situace a vznikajících potřeb dále zajistí
 - i) vhodné osoby na místě události, sousedé (lze uplatnit osobní a věcnou pomoc), rodina nebo jiné složky IZS (zdravotnická záchranná služba a policie),
 - ii) zapojení orgánů obce do psychosociální pomoci,

- iii) ostatní členy jednotky nebo další příslušníky HZS kraje nezařazené v jednotce,
 - iv) členy týmu posttraumatické péče,
 - v) psychologa HZS kraje nebo psychologa jiné složky IZS,
 - vi) spolupracující NNO a ostatní subjekty v oblasti psychosociální pomoci.
- 14) Velitel zásahu a velitel jednotky je oprávněn rozhodnout o předání pomůcek pro snížení akutního stresu u zasažených osob, zejména dětí (např. hračka).
- 15) Velitel jednotky provede záznam o poskytnutí psychosociální pomoci do Zprávy o zásahu.
- 16) Velitel zásahu nebo jednotky vyhodnotí také potřebu posttraumatické péče pro zasahující; při tom spolupracuje s psychologem HZS kraje.

Činnost psychologa HZS kraje při poskytování psychosociální pomoci

- 17) Psycholog HZS kraje na místě zásahu:
- a) u zasažených osob podporuje jejich vlastní zdroje ke zvládnutí situace, tzn. poskytuje první psychickou pomoc, případně vykonává další odborné činnosti (např. krizovou intervenci),
 - b) po dohodě s velitelem zásahu spolupracuje s dalšími subjekty, případně zajišťuje koordinaci psychosociální pomoci,
 - c) předává informace i o případně zjištěných materiálních potřebách zasažených osob veliteli zásahu, popř. štábu HZS kraje, orgánům obcí, krizovému štábu kraje pro plnění úkolů ochrany obyvatelstva.
- 18) Psycholog HZS kraje v rámci koordinace psychosociální pomoci na úrovni štábu HZS kraje:
- a) podněcuje spolupráci v rámci prvních občanských pomoci,
 - b) nabízí a zprostředkovává zasaženým osobám psychosociální pomoc ve vazbě na příslušníky HZS kraje na úseku ochrany obyvatelstva, kterou provádějí v oblasti humanitární pomoci,
 - c) organizuje součinnost poskytovatelů psychosociální pomoci v průběhu záchranných a likvidačních prací ve vazbě na štáb HZS kraje,
 - d) řeší návaznou psychosociální pomoc (po ukončení zásahu) ve spolupráci s obcemi a organizacemi (případně jednotlivci) v oblasti poskytování psychosociální pomoci,
 - e) dává podnět ke zřízení asistenčního centra pomoci

Koordinace a odpovědnosti v činnostech v oblasti psychosociální pomoci při velké mimořádné události

- 19) Koordinace a odpovědnosti v činnostech v oblasti psychosociální pomoci při velké mimořádné události se provádí zpravidla:
- a) ve fázi poskytování krátkodobé psychosociální pomoci v době trvání mimořádné události. Úkolem koordinátora, zpravidla psychologa HZS kraje, je vytvořit podmínky pro to, aby se různí poskytovatelé psychosociální pomoci z různých organizací (HZS kraje, NNO, obce, jednotlivci) dohodli a mohli spolupracovat ve smyslu vydaných standardů¹.

¹ Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce, Praha 2010, MV-generální ředitelství HZS ČR.

- b) ve střednědobé a dlouhodobé fázi poskytování psychosociální pomoci se předává koordinace psychosociální pomoci jiným subjektům, např. zástupcům obce, zástupcům NNO.
- 20) Koordinátor iniciuje první setkání všech možných poskytovatelů psychosociální pomoci. Koordinační schůzka je součástí činnosti práce štábu HZS kraje nebo krizového štábu kraje, popř. krizového štábu obce s rozšířenou působností.
- 21) Na setkání se poskytovatelé psychosociální pomoci dohodnou na:
- a) společném postupu,
 - b) rozdělení činností,
 - c) místě působení,
 - d) systému předávání informací,
 - e) spolupráci s příslušným krizovým štábem nebo štábem HZS kraje,
 - f) způsobu vyhodnocení potřeb psychosociální pomoci.

Asistenční centrum pomoci

- 22) Asistenční centrum pomoci se zpravidla zřizuje při mimořádných událostech s velkým počtem zraněných osob nebo obětí (např. letecká nehoda), kde je předpoklad, že se k místu mimořádné události začnou sjíždět rodinní příslušníci (mohou být i cizí národnosti), kteří budou hledat své příbuzné či čekat na jejich identifikaci.
- 23) Asistenční centrum pomoci funguje v nepřetržitém provozu 24 hodin denně a může poskytovat zasaženým osobám, zejména blízkým osobám zraněných nebo obětí:
- a) aktualizované informace (např. informační přepážka, aktualizované nástěnky, informační linka),
 - b) překladatelské služby,
 - c) psychosociální podporu,
 - d) ochranu před sdělovacími prostředky,
 - e) prostor pro shledání rodinných příslušníků,
 - f) další podpůrné činnosti pro osoby zasažené mimořádnou událostí a jejich rodinné příslušníky.
- 24) O zřízení asistenčního centra pomoci rozhoduje na strategické úrovni koordinace složek IZS příslušný HZS kraje, hejtman kraje, popř. starosta obce s rozšířenou působností.

III.

Očekávané zvláštnosti

- 25) Při poskytování psychosociální pomoci se mohou vyskytnout následující komplikace:
- a) stresová reakce zasažených osob,
 - b) jazyková bariéra,
 - c) agresivita vůči poskytovatelům psychosociální pomoci,
 - d) specifika etnických a náboženských skupin a kulturních menšin
 - e) nedostatek poskytovatelů psychosociální pomoci,
 - f) souběh potřeby psychosociální pomoci s jinými problémy.

Kroky první psychické pomoci - co teď hned můžu udělat?

Cílem první psychické pomoci je stabilizace psychického stavu tak, aby se situace pro zasaženého již nezhoršovala, zajištění základních lidských potřeb včetně podpory pocitu zajištěného/provizorního bezpečí a předání do další péče.

Navaz kontakt

Najdi odvahu zasaženou osobu oslovit – „Jsem hasič... Stalo se ... Jak se jmenujete?“ atd.
Ujisti, dodej pocit bezpečí – „Nebojte se, jsem u Vás, budu potřebovat Vaši spolupráci...“

Zjistí zdravotní stav

Je zraněný? Ošetří nebo ošetření zprostředkuj! „Slyšíte mě? Bolí Vás něco? Víte, co se stalo?...“

Chraň soukromí - dbej na důstojnost

Chraň zasaženou osobu před zvědavci, případně před médii.

Informuj, co se děje, a naslouchej

Podávej reálné informace. Např.: „Jsem tu proto... Bude se dít... Lékař je na cestě. Teď uslyšíte ránu, protože...“

Vyslechni. Podpoř.

Vyhni se frázím. Mluv jednoduše, v krátkých větách.

Zjišťuj a zajišťuj základní potřeby

Zajisti základní potřeby – pět T: teplo, ticho, tekutiny, transport, tišení bolesti (ne tišícími léky). Rovněž o dospělého pečuj jako o dítě.

Pil? Byl na záchodě?

Je mu dost teplo? Nabídní přikrývku.

Je někdo s ním? Postrádá někoho?

Má se o co opřít? Posad', podepři, opři, hledej opatrně tělesný kontakt.

Má se kde umýt? Zajisti.

Hlídej bezpečí

Odveď ho, je-li mu místo nebezpečné nebo nepříjemné. (Využij váš automobil nebo pomoc lidí v okolí.)

Zabraň pohybu, je-li pro něj nebezpečný. Jinak se můžeš pohybovat s ním.

Dbey na vlastní bezpečí.

Spolupracuj s druhými na místě (se sousedy, s cestujícími z vozů, kteří zastavili, aby pomohli atd.).

Pomoz přemýšlet o dalším postupu (odvoz domů, náhradní ubytování apod.).

Řeš situaci tady a teď, případně bezprostřední následující kroky, nehledej dlouhodobá řešení

Předej do péče blízkých osob (rodina, přátelé, spolupracovníci a další) nebo dalších služeb

Pomoz je kontaktovat. Koho, ať si určí sám.

Z dalších služeb můžeš využít:

- místní zdroje (sousedy, starostu, místní instituce),
- přes operační a informační středisko kontakty na další organizace a služby (nestátní neziskové organizace, krizová centra, linky důvěry aj.),
- telefonické konzultace s psychologem HZS ČR, případně si jej vyžádej na místo.