SMERNICE ZA

NAČRTOVANJE, USPOSABLJANJE IN IZVAJANJE

PSIHOSOCIALNE POMOČI OB NESREČAH

Smernice za načrtovanje, usposabljanje in izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah je na podlagi sklepov Vlade Republike Slovenije, št. 02401-11/2016/4 z dne 26.5.2016 in 02401-11/2016/8 z dne 29. 6. 2017, pripravila Medresorska delovna skupina za izdelavo temeljnega dokumenta za načrtovanje, usposabljanje in izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah:

dr. Andreja Lavrič, Ministrstvo za obrambo, Uprava RS za zaščito in reševanje,

mag. Stanislav Lotrič, Ministrstvo za obrambo, Uprava RS za zaščito in reševanje,

Aleksander Planinc, Ministrstvo za obrambo, Uprava RS za zaščito in reševanje,

mag. Nataša Troha, Ministrstvo za obrambo, Slovenska vojska,

Petra Resman, Ministrstvo za obrambo, Slovenska vojska,

Dragana Dujić, Ministrstvo za zdravje,

Ada Čargo, Ministrstvo za zdravje,

Irena Utroša, Ministrstvo za notranje zadeve,

Mirjana Savič, Ministrstvo za notranje zadeve, Policija,

Daniel Lenart, Ministrstvo za infrastrukturo,

Alenka Klepac, Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport,

Daša Meglič, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in

Simon Savski, Ministrstvo za pravosodje.

Uprava RS za zaščito in reševanje, 16.10.2018

**VSEBINA**

[I Utemeljitev smernic 3](#_Toc525573920)

[II Predpisi, ki urejajo oziroma določajo načrtovanje, organiziranje in izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah 5](#_Toc525573921)

[III Izrazi 8](#_Toc525573922)

[1 Uvod / Izhodišča 9](#_Toc525573923)

[2 Načrtovanje 11](#_Toc525573924)

[3 Obveščanje in aktiviranje 13](#_Toc525573925)

[4 Glavne naloge izvajalcev psihosocialne pomoči ob nesrečah 14](#_Toc525573926)

[5 Psihosocialna pomoč v začetni fazi - prvi teden po nesreči 15](#_Toc525573927)

[6 Psihosocialna pomoč v drugi fazi - prvi mesec po nesreči 17](#_Toc525573928)

[7 Psihosocialna pomoč v tretji fazi - od enega do treh mesecev po nesreči 18](#_Toc525573929)

[8 Psihosocialna pomoč v četrti fazi - po treh mesecih po nesreči in dalje 19](#_Toc525573930)

[9 Ranljive skupine 20](#_Toc525573931)

[10 Skrb za izvajalce psihosocialne pomoči 21](#_Toc525573932)

[11 Usposabljanje 22](#_Toc525573933)

[IV Viri in literatura 23](#_Toc525573934)

# **I Utemeljitev smernic**

Smernice za načrtovanje, usposabljanje in izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah so izdelane na podlagi Sklepa o imenovanju Medresorske delovne skupine za izdelavo temeljnega dokumenta za načrtovanje, usposabljanje in izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah (Sklep Vlade Republike Slovenije št. 02401-11/2016/4 z dne 26. 5. 2016).

Po Zakonu o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (Uradni list RS, št. 51/06 – uradno prečiščeno besedilo, 97/10 in 21/18 – ZNOrg) je nesreča dogodek ali vrsta dogodkov, ki jih povzročijo nenadzorovane naravne in druge sile, pri čemer prizadenejo oziroma ogrozijo življenje ali zdravje ljudi in živali ter prizadenejo ali uničijo premoženje, povzročijo škodo na kulturni dediščini in okolju v takem obsegu, da je za njihov nadzor in obvladovanje treba uporabiti posebne ukrepe, sile in sredstva, ker ukrepi rednih dejavnosti ter sile in sredstva ne zadostujejo (v nadaljevanju: nesreča).

Ob nesreči je med drugim treba poskrbeti tudi za psihosocialno pomoč prizadetim, kar vključuje psihološko, socialno in praktično pomoč med nesrečo in po njej. Pri tem izraz pomoč razumemo v njenem najširšem pomenu in vključuje različne oblike psihološke (npr. pogovor, tolažbo itn.) in socialne obravnave (npr. obveščanje) ter praktične oblike pomoči, ki omogočajo zadovoljitev temeljnih človekovih potreb. Pomoč vključuje tudi različne oblike družinske podpore in oskrbe ter pomoč prijateljev, nevladnih organizacij in drugih.

Med nesrečo in po njej je psihosocialna pomoč osredotočena na posameznika, njegovo družino in skupnost, temeljiti pa mora tudi na formalnem zagotavljanju psihosocialne pomoči, ki jo izvajajo pooblaščene ustanove kot svojo redno dejavnost (npr. centri za socialno delo in zdravstveni zavodi).

V Evropski uniji v zadnjih petnajstih letih narašča zavedanje o pomenu psihosocialne pomoči ob naravnih in drugih nesrečah, kar se kaže v razvijanju mrež strokovnega znanja o psihosocialni pomoči in obravnavi potravmatskega stresa pri žrtvah nesreč. S tem namenom so bili izvedeni trije mednarodni projekti, ki jih je (so)financirala Evropska unija: Psihosocialna pomoč po večjih nesrečah[[1]](#footnote-1), Evropske smernice za skupine, ki potrebujejo psihosocialno pomoč po katastrofah[[2]](#footnote-2) in Evropska mreža za travmatski stres[[3]](#footnote-3).

Z ureditvijo psihosocialne pomoči po naravnih in drugih nesrečah se ukvarjajo tudi večje evropske organizacije, kot so Evropska zveza psiholoških združenj[[4]](#footnote-4), Skupni medicinski odbor NATO[[5]](#footnote-5), Mednarodna federacija Rdečega križa in Rdečega polmeseca, Referenčni center za psihosocialno podporo[[6]](#footnote-6) s projektom Evropska mreža za psihosocialno pomoč[[7]](#footnote-7) in Nacionalni inštitut za klinično odličnost[[8]](#footnote-8). Njihov cilj je priprava temeljnih besedil za učinkovit psihosocialni odziv ob večjih nesrečah. Smernice, ki so jih v ta namen sprejele, so namenjene nacionalnemu načrtovanju in uresničevanju psihosocialne pomoči ter povezovanju ob nudenju te pomoči znotraj Evrope.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje (v nadaljevanju: URSZR) se je leta 2008 pridružila evropskemu projektu Evropska mreža za travmatski stres (dokument URSZR št. 510-323/2008-1 z dne 15. 9. 2008). Kot rezultat tega projekta so bile izdelane Smernice za psihosocialno pomoč po velikih nesrečah, ki smo jih privzeli kot temelj slovenskih smernic za psihosocialno pomoč po večjih nesrečah.

Dosedanje izkušnje kažejo, da je načrtovanje, usposabljanje in izvajanje psihosocialne pomoči treba urediti tudi v Republiki Sloveniji, tako da se sprejmejo smernice, ki urejajo to področje. Namenjene so organizatorjem in izvajalcem psihosocialne pomoči po večjih nesrečah.

Psihosocialno pomoč ob nesrečah je treba organizirati, kadar je:

* moteno izpolnjevanje osnovnih življenjskih potreb po vodi, hrani, bivanju, varnosti in bistvenih informacijah,
* postavljen nastanitveni ali krizni center,
* večje število ranjenih ali mrtvih,
* nesreča večjih razsežnosti ali
* ob drugih posebnih okoliščinah.

Smernice za načrtovanje, usposabljanje in izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah so razdeljene na več delov. Del smernic se nanaša na načrtovanje, pripravo in vodenje, na splošne ter posebne sestavine, ki jih je treba vključiti v posamezne faze izvajanja. Nekatere vsebine so osredotočene na posameznike, vendar je mogoče vse vidike psihosocialne pomoči zagotoviti le ob popolnem upoštevanju širšega družbenega okolja posameznikov, zlasti njihovih družin in skupnosti. Za uspešno načrtovanje in izvajanje psihosocialne pomoči je treba izvajati usposabljanja, ki so v teh smernicah tudi opredeljena v posebnem poglavju.

Psihosocialna pomoč ob in po nesreči se izvaja glede na čas v več fazah, ki so v posameznih poglavjih smernic podrobneje predstavljena:

* začetna oziroma prva faza se izvaja prvi teden po nesreči,
* druga faza se izvaja prvi mesec po nesreči,
* tretja faza se izvaja od enega do treh mesecev po nesreči in
* četrta faza se izvaja od tretjega meseca do dveh let po nesreči ali več.

Pri izdelavi Smernice za načrtovanje, usposabljanje in izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah so v medresorski delovni skupini sodelovali predstavniki Ministrstva za obrambo, in sicer URSZR z vidika upravnih in strokovnih nalog organiziranja, priprav in izvajanja varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami in Slovenske vojske z vidika izvajanja psihološke pomoči v primeru nesreč. Predstavniki Ministrstva za zdravje so se vključili z vidika izvajanja psihološke pomoči znotraj zdravstvenega varstva (na primer z vidika nujne medicinske pomoč in duševnega zdravja), Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti z vidika psihosocialne pomoči znotraj socialnega varstva (sodelovanje centrov za socialno delo) in Ministrstva za notranje zadeve z vidika varstva posameznika, njegove lastnine in skupnosti (sodelovanje policije). Predstavnik Ministrstva za infrastrukturo je sodeloval z vidika upravljalcev infrastrukture in prevoznikov (na primer železnice) za izvajanje psihosocialne pomoči po nesrečah na prometnih infrastrukturah. Predstavnica Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport je sodelovala z vidika izobraževalnih ustanov (na primer nesreče šolarjev) in predstavnik Ministrstva za pravosodje z vidika pravosodnega sistema (na primer napada na sodišču).

# **II Predpisi, ki urejajo oziroma določajo načrtovanje, organiziranje in izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah**

V slovenskem pravnem redu ni temeljnega predpisa, ki bi celovito urejal področje psihosocialne pomoči na državni oziroma lokalni ravni. Področna zakonodaja psihosocialno pomoč ob nesrečah ureja parcialno.

Temeljni zakon s področja varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami, Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (Uradni list RS, št. 51/06 – uradno prečiščeno besedilo, 97/10 in 21/18 – ZNOrg) (v nadaljevanju: ZVNDN), v 71. členu določa, da zaščita, reševanje in pomoč ob naravnih in drugih nesrečah obsega tudi pomoč ogroženim in prizadetim prebivalcem ter v 72. členu določa izvajalce nalog zaščite, reševanja in pomoči, in sicer enote, službe in druge operativne sestave društev in drugih nevladnih organizacij, gospodarske družbe, zavode in druge organizacije, enote in službe Civilne zaščite, Policija in Slovenska vojska v skladu z zakonom. Drugi odstavek 37. člena določa, da je v občinski pristojnosti med drugim tudi urejanje sistema zaščite, reševanja in pomoči v občini v skladu s tem zakonom, kar zajema tudi nudenje psihosocialne pomoči. Prvi odstavek 98. člena določa, da zaščito, reševanje in pomoč ter odpravljanje posledic naravnih in drugih nesreč vodi župan. Župan tudi sprejema načrte zaščite in reševanja, ki vsebujejo tudi načrte psihosocialne pomoči ob nesrečah.

Uredba o organiziranju, opremljanju in usposabljanju sil za zaščito, reševanje in pomoč (Uradni list RS, št. 92/07, 54/09, 23/11 in 27/16) v 10. členu določa, da službe za podporo, ki jih organizirajo zlasti URSZR, pokrajine in občine obsegajo enote ali ekipe za oskrbo, za zveze, za psihološko pomoč, za prevoze, za informacijsko in komunikacijsko podporo, za administrativno podporo ter druge potrebe štabov Civilne zaščite. Velikost služb oziroma število enot ali ekip določi ustanovitelj glede na ogroženost ter vrste možnih nesreč, število in vrsto sil za zaščito, reševanje in pomoč ter možnosti. V petem odstavku istega člena tudi določa, da je naloga služb za podporo zagotavljanje psihološke pomoči. V 13. členu navedene uredbe je določeno, da URSZR organizira informacijski center, ki lahko deluje ob nesrečah na različnih območjih države. Informacijske centre lahko po potrebi organizirajo tudi pokrajine in občine. Ena od nalog informacijskih centrov je tudi nudenje psihološke in duhovne pomoči prizadetim in svojcem žrtev.

Podrobnejša ureditev načrtovanja in usposabljanja se ureja skladno z določbami Uredbe o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja (Uradni list RS, št. 24/12 in 78/16).

Resolucija o nacionalnem programu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami v letih od 2016 do 2022 (Uradni list RS, št. 75/16) (v nadaljevanju: Resolucija o nacionalnem programu) v drugem poglavju navaja, da sta bila uvedena model preventive pred stresom in sistem psihološke pomoči na področju zaščite, reševanja in pomoči. Področje psihološke podpore in pomoči v sistemu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami je vzpostavljeno za pripadnike sil za zaščito, reševanje in pomoč. V Izobraževalnem centru za zaščito in reševanje RS na Igu se je leta 2012 začelo usposabljanje zaupnikov iz vrst poklicnih gasilcev in operaterjev v centrih za obveščanje, ki skrbijo za psihološko podporo sodelavcem v svojem delovnem okolju. Usposabljanje je potekalo skladno s Smernicami za psihološko pomoč reševalcem v sistemu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami, ki jih je sprejela URSZR. Del usposabljanja je bil izveden v sodelovanju s Švedsko agencijo za zaščito in pripravljenost[[9]](#footnote-9). V sklopu modela je bila v okviru Službe za podporo Civilne zaščite Republike Slovenije ustanovljena Enota za psihološko pomoč, ki nudi psihološko pomoč predvsem reševalcem. Psihologi so pogodbeni pripadniki Civilne zaščite, ki delujejo v enoti.

V tretjem poglavju Resolucije o nacionalnem programu je kot eden izmed temeljnih ciljev varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami opredeljeno tudi nadaljevanje razvijanja in uvajanja modela psihosocialne pomoči za ogrožene v nesrečah ter za reševalce. V šestem poglavju resolucije je dana zaveza, da bo URSZR v sodelovanju z organizacijami socialnega varstva, zlasti centri za socialno delo, in pristojnim ministrstvom, obravnavala in začela uveljavljati koncept celovitega, načrtnega in usklajenega zagotavljanja psihosocialne pomoči prizadetim ali ogroženim prebivalcem ob nesrečah, zlasti v obdobju do ureditve osnovnih razmer za življenje. V ta koncept se bodo, če bo treba, vključevale tudi ustrezne nevladne organizacije. Nadalje je dana zaveza, da se bodo člani ekip za prvo pomoč usposobili tudi za dajanje psihološke pomoči prizadetemu prebivalstvu ob naravnih ali drugih nesrečah.

V osmem poglavju Resolucije o nacionalnem programu, ki določa usmeritve za izobraževanje in usposabljanje, je določeno, da se bo nadaljevalo s pripravo za sprejetje medresorsko usklajenega strateškega dokumenta za organiziranje in izvajanje pomoči žrtvam nesreč, ki vključuje psihološko pomoč reševalcem in psihosocialno pomoč prebivalcem.

Načrtovanje psihosocialne pomoči ob nesrečah se izdeluje na podlagi ZVNDN in Uredbe o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja (Uradni list RS, št. 24/12 z dne 30. 3. 2012) in Uredbe o spremembah Uredbe o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja (Uradni list RS, št. 78/16 z dne 5. 12. 2016).

V Smernicah za načrtovanje, usposabljanje in izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah je opredeljena tudi psihološka pomoč tistim, ki rešujejo oziroma izvajajo pomoč žrtvam nesreč, to je reševalcem (na primer gasilcem), policistom in drugim ter izvajalcem psihosocialne pomoči.

Ob nesrečah, pri katerih so prisotni policisti, se zanje na podlagi Zakona o organiziranosti in delu policije (Uradni list RS, št. 15/13, 11/14, 86/15, 77/16 in 77/17) izvaja psihološka pomoč in psihološka podpora. V 65. členu tega zakona je določeno, da policija zagotavlja strokovno psihološko pomoč in psihološko podporo uslužbencem policije v primeru hujših psihičnih obremenitev pri opravljanju nalog policije in drugih dogodkih, ki vplivajo na opravljanje nalog policije, ter udeležbo v programih, namenjenih obvladovanju psihičnih obremenitev. Tako podporo lahko policija zagotovi tudi ožjim družinskim članom uslužbenca policije. 107. členu pa določa delovanje policije ob naravnih in drugih nesrečah, v krizi, vojnem ali izrednem stanju.

Psihološka pomoč policistom je podrobneje opredeljena v Pravilniku o psihološki pomoči in psihološki podpori uslužbencem policije (Ur. list RS št. 51/13), ki opredeljuje vrste in oblike izvajanja ter izvajalce psihološke pomoči in psihološke podpore uslužbencem policije, dogodke, ob katerih se zagotavlja psihološka pomoč in psihološka podpora, ter obveznosti policije, psihologa in policijskega zaupnika.

V primeru, da osebe, ki rešujejo (na primer poklicni gasilci), zaradi narave dela potrebujejo psihološko podporo in pomoč, jo mora na podlagi 24. člena Zakon o varnosti in zdravju pri delu (Uradni list RS, št. 43/11) zagotoviti delodajalec. 24. člen določa, da mora delodajalec sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev.

Nesreče lahko vplivajo tudi na duševno zdravje žrtev, svojcev, izvajalcev psihosocialne pomoči, reševalcev in drugih, ki ga opredeljuje 2. člen Zakona o duševnem zdravju (Uradni list RS, št. 77/08 in 46/15 – odl. US). Zakon določa sistem zdravstvene in socialno varstvene skrbi na področju duševnega zdravja in v 4. členu ureja mrežo izvajalcev psihiatričnega zdravljenja, izvajalcev socialno varstvenih storitev in programov, izvajalcev nadzorovane obravnave in izvajalcev obravnave v skupnosti.

Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (Uradni list RS, št. 72/06 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUTPG, 91/07, 76/08, 62/10 – ZUPJS, 87/11, 40/12 – ZUJF, 21/13 – ZUTD-A, 91/13, 99/13 – ZUPJS-C, 99/13 – ZSVarPre-C, 111/13 – ZMEPIZ-1, 95/14 – ZUJF-C, 47/15 – ZZSDT, 61/17 – ZUPŠ in 64/17 – ZZDej-K) v 23. členu določa, da je zavarovanim osebam zagotovljeno plačilo zdravstvenih storitev v celoti za zdravljenje in rehabilitacijo duševnih bolezni.

Pravilnik o načinu sodelovanja med zdravstvenim osebjem in reševalno službo ter policijo (Ur. l. RS, št. 44/09) določa način sodelovanja med zdravstvenim osebjem in reševalno službo ter policijo pri izvedbi zadržanja osebe in odreditvi oziroma izvedbi njenega prevoza z reševalnim vozilom do sprejema osebe na zdravljenje v psihiatrično bolnišnico brez njene privolitve.

Resolucija o nacionalnem programu duševnega zdravja za obdobje 2018-2028 (Uradni list RS, št. 24/18) uvaja regionalne centre za duševno zdravje, ki bodo kadrovsko in vsebinsko nadgradili službe za duševno zdravje. Glavni poudarek te resolucije je preoblikovanje in prilagajanje delovanja na področju duševnega zdravja, in sicer se s tem povezujejo obstoječe in dodajajo nove strukture v organizacijo preventive, promocije, zdravljenja in rehabilitacije. Resolucija predvideva ustanavljanje specialističnih služb za različna področja in ciljne skupine.

Sodelovanje Slovenske vojske pri nudenju psihosocialne pomoči v primeru nesreč je opredeljeno v Zakonu o obrambi (Uradni list RS, št. 103/04 - UPB1) bolj podrobno pa v Direktivi za sodelovanje SV pri zaščiti, reševanju in pomoči ob naravnih in drugih nesrečah – direktiva VIHRA ter Načrtu delovanja SV pri zaščiti, reševanju in pomoči ob naravnih in drugih nesrečah – Načrt VIHRA 13.

V nesrečah so lahko žrtve tudi ranljive osebe kot so otroci in starejši, katerim pomoč ureja Zakon o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 UPB, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1 in 15/17 - DZ). Zakon v 12. členu opredeljuje prvo socialno pomoč, v 13. členu osebno pomoč in 14. členu pomoč družini na domu. Zakon o preprečevanju nasilja v družini (Uradni list RS, št. 16/08 in 68/08) opredeljuje delovanje interventnih služb z vidika psihosocialne pomoči za otroke in starejše osebe.

Psihosocialna pomoč po nesrečah v prometu je opredeljena v evropski zakonodaji. Direktiva EU št. 2016/798 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. maja 2016 o varnosti na železnici v petem odstavku 9. člena določa sisteme varnega upravljanja v Poglavju II psihosocialno pomoč žrtvam nesreč in njihovim družinam. Uredba ES št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta ES opredeljuje, da po nesreči prevoznik v železniškem prometu zagotovi pomoč žrtvam in jim pomaga pri pritožbenih postopkih v skladu s pravom Unije. Določila Evropskih direktiv so prenesena v pravni red Republike Slovenije z Zakonom o varnosti v železniškem prometu (Uradni list RS, št. [30/18](http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?sop=2018-01-1354)).

O letalskih nesrečah je v 21. členu opredeljena v Uredbi EU št. 996/2010 Evropskega parlamenta in Sveta ES z dne 20. oktober 2010 o preiskavah in preprečevanju nesreč in incidentov v civilnem letalstvu psihosocialna pomoč. Odgovornost letalskih prevoznikov v primeru nesreč opredeljuje Uredba ES št. 889/2002 o spremembi Uredbe Sveta ES št. 2027/97.

# **III Izrazi**

Smernice za načrtovanje, usposabljanje in izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah vsebujejo izraze, ki so podrobneje pojasnjene v nadaljevanju.

Nesreča je dogodek ali vrsta dogodkov, ki jih povzročijo nenadzorovane naravne in druge sile, pri čemer prizadenejo oziroma ogrozijo življenje ali zdravje ljudi in živali ter prizadenejo ali uničijo premoženje, povzročijo škodo na kulturni dediščini in okolju v takem obsegu, da je za njihov nadzor in obvladovanje treba uporabiti posebne ukrepe, sile in sredstva, ker ukrepi rednih dejavnosti ter sile in sredstva ne zadostujejo.

Psihosocialna pomoč ob nesrečah je dejavnost, ki vključuje psihološko, socialno in praktično pomoč. Po tem, ko se žrtvam nesreče zagotovi osnovne pogoje za življenje, ki vključujejo zagotovitev varnosti, zatočišča, vode in hrane, je treba poskrbeti tudi za psihosocialno pomoč, kamor spadajo:

* čustvena podpora (izražanje empatije, razumevanje in drugo);
* psihološka podpora in pomoč;
* podpora in pomoč pri povezovanju s podporno socialno mrežo (družina, prijatelji in drugi);
* informativna podpora (podatki, nasveti, telefonske številke prek medijev ali informacijskih tabel, od vrat do vrat in tako naprej);
* napotitev po pomoč in povezovanje z drugimi nujnimi oblikami pomoči (na primer redne zdravstvene službe).

Psihosocialna pomoč ob nesrečah je širši pojem od psihološke pomoči in podpore. Psihološko pomoč ob duševni stiski ob nesreči dajejo psihologi in drugi strokovnjaki s področja duševnega zdravja v obliki kriznih intervencij, razbremenilnih razgovorov, psihološkega svetovanja in drugih oblik, skladno s psihološko stroko.

Psihološko podporo ob duševni stiski ob nesrečah izvajajo laiki, ki niso strokovnjaki s področja duševnega zdravja, po opravljenih zaključenih programih usposabljanja oblikovanja socialnih in osebnostnih kompetenc v obliki svetovanja ali razbremenilnega razgovora.

Psihosocialna pomoč ob nesrečah vključuje pomoč, ki se izvaja med nesrečo (na primer poplavami, žledom…) in po nesreči (na primer množični prometni nesreči, potresu…). Izraz psihosocialna pomoč ob nesrečah vključuje pomoč, ki se izvaja med in po nesreči. Z namenom priprave na ustrezno ravnanje ob nesrečah potekajo aktivnosti kot sta na primer načrtovanje in usposabljanje tudi že pred nesrečo.

# **1 Uvod / Izhodišča**

1.1 S tem dokumentom se določajo vloga, odgovornost in skupni delovni načrti javnih služb in organizacij za zagotovitev psihosocialne pomoči po nesreči. Zaradi učinkovitega ukrepanja je treba zagotoviti sodelovanje in usklajevanje med službami kot so zdravstvena, socialna, zaščita in reševanje, humanitarne in druge.

1.2 Med nesrečo in po njej posamezniki, ki so bili v njej udeleženi, potrebujejo psihosocialno pomoč. Dostop do psihosocialne pomoči je potreben predvsem tistim, ki so bili neposredno udeleženi v nesreči, in njihovim družinam. Očividcem in reševalcem, ki so ob nesreči ukrepali, pa je potrebna predvsem psihološka podpora in pomoč.

1.3 Posamezniki pogosto dobijo precejšnjo podporo pri svojih družinah, prijateljih in skupnosti. Namen formalnega ukrepanja je dopolniti to podporo. Nekatere sestavine modela pomoči se osredotočajo na posameznike, vendar je vse vidike psihosocialne pomoči mogoče zagotoviti le ob popolnem upoštevanju širšega družbenega okolja posameznikov, zlasti njihovih družin in skupnosti.

1.4 Naloge odgovornih na lokalni, regijski in državni ravni, kar je odvisno od velikosti nesreče, za zagotovitev psihosocialne pomoči, so zlasti:

– zagotoviti in uskladiti ustrezno usposabljanje in nadzor služb in organizacij, ki so vključene v psihosocialno pomoč;

– uskladiti dejavnosti služb in organizacij, vključenih v psihosocialno pomoč prizadetih;

– poskrbeti za ustrezno psihosocialno podporo prizadetim ob večji nesreči;

– skrbeti za obveščenost javnosti z razpoložljivimi komunikacijskimi sredstvi in mediji.

1.5 Večina ljudi, prizadetih v nesrečah, potrebuje psihosocialno pomoč zgolj med reševanjem in neposredno po nesreči. Načrtovati je treba dostopnost psihosocialne pomoči med nesrečo in tudi po njej.

Med nesrečo delujejo intervencijske službe in skladno z njimi tudi izvajalci psihosocialne pomoči, ki jih vodi vodja operativne skupine za psihosocialno pomoč. Vodja operativne skupine je vključen v delo štaba civilne zaščite oziroma član štaba.

1.6 Po končani intervenciji oziroma po ponovni zagotovitvi osnovnih pogojev za življenje na prizadetem območju (npr. teden dni po nesreči), prevzamejo psihosocialno pomoč redne službe, ki izvajajo psihosocialno pomoč v primeru ko ni nesreče, kot so centri za socialno delo, zdravstveni zavodi, šole, nevladne humanitarne organizacije itn.

1.7 Psihološka podpora in pomoč ob nesrečah vključujeta:

– neposredno psihično podporo in akutno razbremenitev,

– zagotavljanje informacij o možni psihološki pomoči,

– psihološko svetovanje in edukacijo,

– dolgoročno specialistično psihološko, psihiatrično ali psihoterapevtsko pomoč.

1.8. Zgodnja psihološka podpora in pomoč ob nesrečah ima lahko preventivni učinek in prepreči razvoj dolgoročnih psihičnih težav. Včasih je treba zagotoviti trajno psihološko pomoč. Spodbuja se razvijanje in uporaba zunanjih sistemov pomoči.

1.9 Prepoznati je treba posameznike, pri katerih je nevarnost razvoja izrazitejših psihopatoloških odzivov največja, in vzpostaviti način spremljanja – prizadevanje za proaktivno ohranjanje stikov z njimi (npr. prek telefonske številke za pomoč v stiski ali svetovalca za travmatične stiske).

1.10 V kolikor se ugotovi, da se posameznik ne odziva skladno s pričakovanji v nekaj tednih po nesreči ali je v izjemni stiski ali je nesreča negativno vplivala na njegovo delovanje, se mu ponudi, da njegovo stanje presodi usposobljen strokovnjak za travmatična stanja (npr. psiholog). Na podlagi tega se pripravi individualni načrt obravnave primera, ki lahko vključuje kratko psihološko pomoč, povezano z znaki travmatičnega stresa, napotitev drugam (npr. na območno službo za duševno zdravje, svetovanje ob izgubi ljubljene osebe) ali le razbremenitev, pomiritev in trajno spremljanje.

1.11 Če ta pomoč ni učinkovita ali če je mnenje strokovnjaka za travmatična stanja skrb vzbujajoče, tega posameznika pregleda in njegovo stanje oceni strokovnjak za duševno zdravje s posebnimi znanji in izkušnjami na področju potravmatičnega stresa (npr. klinični psihologi, psihiatri idr.).

1.12 V opravljanje storitev psihosocialne pomoči ob nesrečah so vključeni sledeči izvajalci:

– Prostovoljci ali delavci socialnega skrbstva, ki nimajo formalne kvalifikacije za psihološko pomoč in svetovanje, imajo pa opravljeno osnovno usposabljanje o načelih psihološke podpore za praktične potrebe posameznikov po nesreči, in sicer v obliki sočustvovanja in podpore. Ponudijo neposredno družbo, poslušajo prizadete in jim zagotavljajo praktično podporo, žrtvam omogočijo fizično udobje, jih seznanjajo s podatki o nesreči in jim ponudijo podporo na splošno. Njihova aktivnost se po začetni fazi nesreče običajno preneha.

– Strokovni delavci socialnega skrbstva in prostovoljci, ki so opravili dodatno usposabljanje na področju psihološke pomoči, npr. svetovalci pri izgubi ljubljene osebe, delavci na telefonski številki za pomoč v stiski.

– Strokovnjaki za delo z osebami v akutni duševni stiski zaradi travme (npr. psihologi) – skupina posameznikov s formalnimi kvalifikacijami na področju svetovanja ali skrbi za duševno zdravje, ki so opravili posebno usposabljanje za ocenjevanje oseb, ki imajo znake travmatičnega stresa, in psihološko delo z njimi.

– Specialisti za delo z osebami s potravmatsko stresno motnjo (npr. klinični psihologi, psihiatri, psihoterapevti idr.) – strokovnjaki za duševno zdravje z izkušnjami na področju travmatičnega stresa, ki delujejo predvsem v zdravstvenih organizacijah.

1.13 V načrtu psihosocialne pomoči se določijo vloge, ki se na splošno ujemajo s temi štirimi kategorijami. Posameznikom, ki bodo izbrani za določene vloge, je treba zagotoviti ustrezno usposabljanje pred dogodkom, načrtovati aktiviranje in njihovo delovanje med nesrečo.

# **2 Načrtovanje**

2.1 Načrtovanje in organizacija psihosocialne pomoči ob nesrečah na lokalni ravni je v pristojnosti lokalnih skupnosti. Pri večjih nesrečah, ki niso v pristojnosti občine, je treba izdelati regijski oziroma državni načrt psihosocialne pomoči ob nesrečah.

2.2 Občine naredijo načrt psihosocialne pomoči na podlagi ocene ogroženosti, tako kot je določeno za načrte zaščite in reševanje, lahko pa je ta načrt dodatek drugim načrtom zaščite in reševanja. Načrt psihosocialne pomoči ob nesrečah vsebuje zlasti: glavne naloge operativne skupine za izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah, trajanje pomoči, opredelitev operativne skupine (vodenje, sestava, število članov, oprema in način izbora skupine), alarmiranje in obveščanje (vodje in članov) skupine, skrb za izvajalce psihosocialne pomoči (delovni čas, intervizija oziroma supervizija), pomoč ranljivim skupinam (otroci, starostniki, invalidi, enostarševske družine itd.), usposabljanja in vaje operativne skupine ter način financiranja delovanja operativne skupine.

2.3 Ukrepanje ob nesreči je odvisno od obsega nesreče. Upravljanje psihosocialne pomoči ob nesrečah se izvaja kolikor je mogoče na lokalni ravni. V kolikor izvedba te pomoči ni možna v okviru ene občine, se jih lahko več poveže med seboj. Podpora virov psihosocialne pomoči ob nesrečah se glede na obseg in vrstno nesreče lahko izvaja z regionalne ali državne ravni, vendar se psihosocialna pomoč ohranja na lokalni ravni, saj je pomemben prispevek skupnosti. Na ta način regijska in državna raven psihosocialne pomoči, storitve in sredstva dopolnjujejo lokalne pobude, namesto da jih nadomestijo.

2.4 Za pripravo načrta psihosocialne pomoči ob nesrečah se na ravni lokalne skupnosti vnaprej (pred nesrečo) ustanovi posebna skupina za načrtovanje (v nadaljevanju skupina za načrtovanje), v katero so vključeni predstavniki različnih služb, ki sicer nudijo psihosocialno pomoč, npr. centrov za socialno delo, humanitarnih nevladnih organizacij itd. V njej so lahko poleg nosilcev načrtovanja na področju zaščite, reševanja in pomoči tudi strokovnjaki z znanjem o psihosocialni pomoči (z morebitnimi izkušnjami s pomočjo po nesreči) in posamezniki, ki so jih v preteklosti že prizadele nesreče. Manjše občine lahko organizirajo eno skupino za načrtovanje.

2.5 V primeru nesreč na prometni infrastrukturi (železnica, avtocesta itd.) načrtujejo zagotavljanje psihosocialne pomoči žrtvam nesreče upravljavci te infrastrukture oziroma prevozniki (v primeru železniške in letalske nesreče). Upravljavci infrastrukture in prevozniki načrtujejo delovanje psihosocialne pomoči ob nesrečah v okviru svojih struktur (npr. zaposleni psihologi, socialni delavci itd. ali prostovoljci). V kolikor le teh nimajo, načrtujejo sodelovanje z zunanjimi sodelavci (npr. humanitarno nevladno organizacijo), s katerimi sklenejo pogodbo o izvajanju psihosocialne pomoči ob nesrečah.

2.6 Skupina za načrtovanje je pristojna za razvoj in vzdrževanje uresničljivega načrta za psihosocialno pomoč ob nesrečah, ki je del splošnega načrta zaščite in reševanja za nesreče, in se posodablja na podlagi analiz preteklih nesreč.

2.7 V načrt psihosocialne pomoči se vključijo službe, ki sicer nudijo psihosocialno pomoč in delujejo v občinah in širše. Izvajalci pomoči (strokovnjaki in prostovoljci) se izberejo na podlagi javnega poziva.

2.8 Načrt psihosocialne pomoči ob nesrečah mora biti ustrezno umeščen v celoten načrt zaščite in reševanja ter načrte dejavnosti služb in organizacij, ki tudi sicer izvajajo psihosocialno pomoč npr. centri za socialno delo in humanitarne nevladne organizacije. Z načrtom psihosocialne pomoči se seznanijo vsi, ki so vključeni v aktivnosti ob nesreči.

2.9 Načrt psihosocialne pomoči ob nesrečah se redno preverja z vajami. Vaje za izvajalce psihosocialne pomoči ob nesrečah z namenom preverjanja načrta organizira skupina za načrtovanje psihosocialne pomoči najmanj enkrat na leto oziroma v okviru drugih vaj sistema zaščite in reševanja.

2.10 Psihosocialno pomoč ob nesreči izvaja operativna skupina za izvedbo psihosocialne pomoči (v nadaljevanju operativna skupina) na podlagi načrta psihosocialne pomoči. Člani operativne skupine se pri svojem delu usklajujejo z delom drugih služb in enot zaščite in reševanja, ki so predvidene za ukrepanje pri nesrečah.

Pobudnik za ustanovitev operativne skupine je lahko skupina za načrtovanje ali odgovorni za organizacijo psihosocialne pomoči ob nesrečah, tj. župan. Sestavo in število članov operativne skupine določi župan s sklepom. Sestavljajo jo lahko predstavniki centrov za socialno delo, humanitarnih nevladnih organizacij, šol itd.

2.11 Z načrtom se določijo tudi načini in viri financiranja psihosocialne pomoči ob nesrečah.

# **3 Obveščanje in aktiviranje**

3.1 Aktiviranje vodje operativne skupine za psihosocialno pomoč poteka prek centra za obveščanje skladno z načrti zaščite in reševanja za posamezno nesrečo. Uporabi se običajen način aktiviranja enot ob naravnih in drugih nesrečah.

3.2 Vodja operativne skupine za psihosocialno pomoč ravna v skladu z načrtom. Aktivira člane skupine in po seznanitvi z nesrečo, če je treba, skliče operativni sestanek skupine, da se člani dogovorijo o načinu izvajanja psihosocialne pomoči ob nesreči.

# **4 Glavne naloge izvajalcev psihosocialne pomoči ob nesrečah**

4.1 Izvajalci psihosocialne pomoči ob nesrečah so člani operativne skupne, ki jo zlasti sestavljajo psihologi, socialni delavci, pedagogi, zdravstveni delavci, prostovoljci itd., ki delujejo v vladnih (npr. centri za socialno delo), nevladnih (npr. Rdeči križ Slovenije) in drugih inštitucijah (npr. Slovenske železnice).

V operativno skupino se po potrebi vključijo tudi posamezniki iz lokalne skupnosti, ki poznajo lokalno kulturo in skupnost.

4.2 Okvirna načela ukrepanja izvajalcev psihosocialne pomoči ob nesrečah upoštevajo človekove pravice in etične standarde ter vključujejo posameznika, družine in širšo skupnost. Glavne naloge izvajalcev psihosocialne pomoči ob nesrečah so zagotavljanje občutka varnosti, izboljšanje učinkovitosti in usposobljenosti posameznika in skupnosti za premagovanje stresnih situacij ter krepitev povezanosti, umirjenosti in upanja za udeležene.

4.3 Pri izvajanju psihosocialne pomoči ob nesrečah se skuša nuditi pomoč, ki ustreza duhovnim in verskim navadam, značilnim za posamezne skupnosti in kulture. Med nudenjem pomoči se skuša zagotoviti vire podpore, ki se navadno vključujejo ob stiski človeka (npr. družina, skupnost, šola, prijatelji itn.).

4.4 S psihosocialno pomočjo ob nesrečah se zagotovita splošna podpora in dostop do socialne, fizične ter psihološke podpore. Prednostna določitev virov pomoči temelji na potrebah posameznikov.

4.5 Z ukrepi nudenja psihosocialne pomoči ob nesrečah (npr. z zgibankami, svetovanjem, usposabljanji itd.) se zagotovi obveščanje in ozaveščanje posameznikov o mogočih odzivih na nesrečo, kako jih obvladovati in kje poiskati dodatno strokovno pomoč.

4.6 V primerih kadar bo to potrebno se uvedejo ukrepi za pripravo psihološke ocene na primer s triažnim obrazcem s strani strokovnjakov za duševno zdravje in po potrebi nadaljnji dostop do strokovne psihološke in medikamentozne obravnave.

4.7 Zdravniki splošne medicine oziroma osebni zdravniki se v okviru psihosocialne pomoči ob nesrečah seznanijo z mogočimi psihološkimi in psihopatološkimi posledicami in načini oskrbe, ki jih je priporočeno uporabiti.

4.8 Načrtujejo in zagotovijo se dopolnilne storitve, na primer finančna pomoč in pravni nasveti, ki niso bili predvideni z načrti pred nesrečo.

4.9 Člani skupine za načrtovanje spremljajo razmere na terenu, z namenom zagotovili primernost predvidenih ukrepov in njihovo uresničevanje.

4.10 Izvajalci psihosocialne pomoči ob nesrečah se na izvajanje pripravijo in opremijo. Za svoje delovanje se usposabljajo in izvajajo vaje oziroma sodelujejo v vajah zaščite, reševanja in pomoči.

# **5 Psihosocialna pomoč v začetni fazi - prvi teden po nesreči**

5.1 V začetni fazi je glavni poudarek ukrepov psihosocialne pomoči na zagotavljanju praktične pomoči in temeljne podpore posameznikom na kraju nesreče, v sprejemnih centrih ali bolnišnicah. V tej fazi vodilno vlogo prevzamejo socialne službe v sodelovanju s prostovoljnimi organizacijami. Psihosocialna pomoč se v začetni fazi zagotavlja zlasti nepoškodovanim udeležencem.

5.2 V številnih nujnih primerih se žrtve evakuira ali reši s prizorišča in prepelje na varno v sprejemne ali nastanitvene centre.

Ob večjih nesrečah so dolžni vsi prevozniki ponuditi vsa potrebna in razpoložljiva prevozna sredstva za reševanje in evakuacijo, poškodovanih, prizadetih ter žrtev iz prizorišč v skladu z 10. (načelo pomoči) in 25. členom (materialna dolžnost) Zakona o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (Uradni list RS, št. 51/06 – uradno prečiščeno besedilo, 97/10 in 21/18 – ZNOrg).

5.3 Kadar se v primeru nesreče organizirajo sprejemni centri je treba zagotoviti osebje, ki v sodelovanju z izvajalci zdravstvene oskrbe, izobraževalnih ustanov in prostovoljnih nacionalnih oz. mednarodnih humanitarnih organizacij, zagotavlja osnovne življenjske razmere in psihosocialno pomoč.

5.4 Psihosocialna pomoč v začetni fazi obsega zlasti:

– empatično oporo s pogovorom, aktivnim poslušanjem in izražanjem empatije,

– zapis osebnih podatkov,

– ustvarjanje zbirk osebnih podatkov, ki se obdelujejo skladno z zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov,

– pridobivanje podatkov o nesreči, možni pomoči in drugo ter njihovo posredovanje prizadetim v nesreči ter njihovim svojcem,

– neposredno praktično pomoč in osnovno podporo,

– zagotovitev prevajanja tujcem,

– zagotovitev oskrbe otrok, starejših in drugih ranljivih skupin,

– skrb za nepoškodovane mladoletne osebe brez staršev,

– podporo sorodnikom žrtev nesreče in

– prevoz nepoškodovanih udeležencev nesreče iz kraja dogodka.

5.5 Ob nesrečah večjega obsega se (lahko) organizira informacijski center. Informacijske centre lahko po potrebi organizirajo tudi pokrajine in občine. Ena od nalog informacijskih centrov je tudi nudenje psihološke in duhovne pomoči prizadetim in svojcem žrtev.

5.6 Ob nesrečah večjega obsega se uvede telefonska številka za pomoč v stiski in oblikuje spletna stran z informacijami o psihosocialni pomoči prizadetim v nesreči.

5.7 V posameznem primeru nesreče, lahko lokalne skupnosti, prevozniki in upravljavci infrastrukture, ustanovijo tudi sprejemni center za sorodnike žrtev.

5.8 Ob večjih nesrečah v prometu se v praktično pomoč in temeljno podporo prizadetim posameznikom vključi tudi pooblaščene strokovne delavce prevoznikov ali upravljavcev prometne infrastrukture, ki so za to delo strokovno usposobljeni in pooblaščeni.

5.9 Neposredno po nesreči se zagotovi obveščenost javnosti o možnosti psihosocialne pomoči. Izkušnje kažejo, da ljudje, ki jih nesreča prizadene, psihosocialne pomoči ne iščejo aktivno, zato je še toliko bolj pomembno, da so o tej možnosti na primeren način seznanjeni. O dostopnosti pomoči se obvešča na vse razpoložljive načine, preko sredstev javnega obveščanja - medijev (po časopisih, televiziji, radiu in spletu), v primeru prometnih nesreč pa tudi z uporabo komunikacijskih sredstev prevoznikov in upravljavcev prometne infrastrukture, ali osebno. Da se to omogoči, tisti, ki nadzirajo začetno ukrepanje, sodelujejo s sredstvi javnega obveščanja.

5.10 Operativna skupina distribuira izobraževalne zgibanke za obveščanje, ki se razdelijo čim večjemu številu prizadetim. V njih so opisani pričakovani odzivi udeležencev v nesreči in proces okrevanja, vsebujejo ključne nasvete in uporabne številke za tiste osebe, ki potrebujejo nadaljnjo pomoč.

Posameznikom se omogoči usposabljanje o odzivih na travmo, če jih to zanima.

5.11 Pričakuje se, da se v začetni fazi psihični odzivi pri večini udeleženih v nesreči normalizirajo. Izvajalci psihosocialne pomoči ne spodbujajo udeležencev nesreče k opisovanju podrobnosti niti jih ne odvračajo od tega.

5.12 Žalne slovesnosti se načrtujejo skupaj z neposredno prizadetimi.

# **6 Psihosocialna pomoč v drugi fazi - prvi mesec po nesreči**

V drugi fazi ukrepanja imajo vodilno vlogo zdravstvene in socialne storitve. Psihosocialna pomoč v drugi fazi obsega zlasti:

– seznanjanje žrtev s tem, da so njihovi čustveni odzivi pričakovani in razumljivi glede na preizkušnjo, ki so jo doživeli;

– aktivno poslušanje in izražanje empatije ter podpora pri obnavljanju pripovedi o nesreči in pomoč pri povezovanju celotnega podoživljanja nesreče;

– iskanje načinov, kako se spoprijemati s težavami, ki jih je povzročila nesreča (npr. izguba ljubljene osebe, družinske težave, posebni strahovi, nespečnost in težave pri delu);

– obravnava čustvenih stisk in bolečin, ki jih je pri posamezniku povzročila nesreča;

– ozaveščanje ljudi o čustvenih odzivih in ustreznih odzivih v celotni skupnosti, zlasti med izvajalci osnovnega varstva in delavci v službah skupnosti (npr. izbranimi zdravniki in drugimi zdravstvenimi delavci, učitelji, šolskimi svetovalnimi delavci, vzgojitelji itd.);

– izvajanje socialnovarstvenih storitev: prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom in tudi socialna preventiva);

– informiranje posameznikov o dodatni pomoči, ki je na voljo (materialna: odločanje o pravicah iz javnih sredstev), psihosocialna, seznanjanje z možnostmi vključitve v različne socialnovarstvene programe (npr. skupine za samopomoč, ….) ali humanitarnih prostovoljnih društev iz mreže socialnovarstvenih programov;

– prepoznavanje oseb, ki imajo psihosocialne težave, in presoja njihove potrebe po dodatnih oblikah pomoči;

– posameznikom, za katere se ugotovi, da potrebujejo dodatno psihološko pomoč, se prek rednih služb zagotovijo ustrezno usposobljeni in nadzorovani svetovalci oziroma zdravniki (klinični psihologi, psihiatri oz. psihoterapevti);

– proaktivno navezovanje in vzdrževanje stikov s posamezniki iz ranljivih skupin (starejši, invalidi, priseljenci, otroci);

– zagotavljanje proaktivnih stikov posameznikom, prizadetim v nesreči, in njihovim družinam;

– ustanovitev skupin za medsebojno podporo in spodbujanje samopomoči;

– načrtovanje dolgoročne oskrbe in storitev.

# **7 Psihosocialna pomoč v tretji fazi - od enega do treh mesecev po nesreči**

7.1 Psihosocialne pomoči v tej fazi obsega zlasti:

– izvajanje socialnovarstvenih storitev: prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom in tudi socialna preventiva;

– informiranje posameznikov o pomoči, ki je na voljo (materialna: odločanje o pravicah iz javnih sredstev), psihosocialna, seznanjanje z možnostmi vključitve v različne socialnovarstvene programe (npr. skupine za samopomoč, ….) ali humanitarnih prostovoljnih društev iz mreže socialnovarstvenih programov;

– proaktivno navezovanje in vzdrževanje stikov s posamezniki iz ranljivih skupin starejši, invalidi, priseljenci, otroci);

– usmerjanje posameznikov z znaki potravmatičnega stresa k strokovnjakom s področja duševnega zdravja, ki so specializirani za potravmatska stanja;

– vzpodbujanje in organiziranje skupnostnih akcij na terenu ter usposabljanja prostovoljcev in drugih za izvajanje delavnic;

– izvajanje delavnic (pogovorne, tehnik sproščanja, ekspresivne in druge) in sestajanje skupin za samopomoč;

– delovanje komisij za dodeljevanje humanitarne in donatorske pomoči.

7.2 Stanje posameznikov s psihosocialnimi težavami, ob upoštevanju njihovih psihičnih in socialnih potreb preden dobijo specializirano pomoč, formalno ocenijo zdravniki in drugi strokovnjaki.

7.3 Posameznikom z akutnim potravmatičnim stresnim sindromom se priporoča ustrezna strokovna obravnava, lahko s pomočjo različnih psihoterapevtskih tehnik (npr. s kognitivno vedenjsko terapijo in z medikamentozno terapijo).

7.4 S posamezniki, pri katerih se prepozna večja stiska, redne službe, ki tudi sicer izvajajo socialno pomoč, proaktivno navežejo in ohranjajo stike.

7.5 Posameznikom s težavami v duševnem zdravju je potrebno zagotoviti strokovno pomoč.

7.6 Posameznikom, ki jih je prizadela nesreča, in njihovim družinam se omogočijo nadaljnji proaktivni stiki z rednimi službami, ki tudi sicer izvajajo socialno pomoč.

# **8 Psihosocialna pomoč v četrti fazi - po treh mesecih po nesreči in dalje**

8.1 Stanje posameznikov s psihosocialnimi težavami ob upoštevanju njihovih psihičnih in socialnih potreb ugotovi izbrani zdravnik, preden so deležni strokovne pomoči.

8.2 Posameznikom s težavami v duševnem zdravju je potrebno zagotoviti pomoč strokovnjakov s področja duševnega zdravja.

8.3 Osebam, prizadetim v nesreči, je potrebno zagotoviti možnosti za delo ali rehabilitacijo, da se jim omogočili ponovna prilagoditev na vsakdanje življenje in reintegracijo v samostojno življenje.

8.4 Pristojne službe pripravijo podroben načrt za zagotovitev dodatnih ukrepov za podporo lokalnim službam in njihovo financiranje več let po obsežni nesreči.

8.5. Po velikih nesrečah pogosto sledijo dolgotrajne uradne poizvedbe in preiskave, ki oživljajo spomin na tragedijo in lahko povečajo trpljenje prizadetih. Zato se, če je treba, sprejmejo posebni ukrepi za podporo družinam, ki prestajajo težke in pogosto dolge sodne postopke po nesreči.

# **9 Ranljive skupine**

9.1 V načrtu psihosocialne pomoči ob nesreči se posebej opredelijo potrebe ranljivih skupin (otroci, starostniki, invalidi, enostarševske družine, priseljenci itn.) in načini pomoči zanje.

9.2 Pri ustreznih dejavnostih za zadovoljitev otrokovih potreb imajo ključno vlogo vzgojno-izobraževalne in zdravstvene ustanove (npr. učitelji, šolski svetovalni delavci, izvajalci zunajšolskih dejavnosti in zdravstvenih storitev za duševno zdravje otrok in mladostnikov).

9.3 Med ranljive skupine sodijo tudi uniformirani delavci kot so gasilci, policisti, vojaki, reševalci, zdravniki in drugi zdravstveni delavci ter drugi. Zanje se izvaja psihosocialna podpora in pomoč ob nesrečah in drugih kriznih dogodkih znotraj sistema v katerem delujejo. Ministrstva in sistemi, ki delujejo pod njihovimi pristojnostmi, morajo organizirati psihološko podporo in pomoč za svoje delavce.

9.4 Za pomoč drugim ranljivim skupinam so odgovorne redne službe, ki so v stiku z operativno skupino za izvajanje psihosocialne pomoči.

# **10 Skrb za izvajalce psihosocialne pomoči**

10.1 V opravljanje storitev psihosocialne pomoči ob nesrečah so vključeni specializirani in laični izvajalci (npr. prostovoljci), ki jih je potrebno za to, z vidika preventive, izbrati s postopkom opredeljenim z načrtom psihosocialne pomoči ob nesrečah. Izbor praviloma temelji na vnaprej znanih pogojih kot so npr. izkušnje, starost, empatija, izobrazba itd.

Izbrani izvajalci opravijo z načrtom določeno usposabljanje in se udeležujejo vaj.

10.2 Pomoč prizadetim ob nesrečah povzroči pritisk na izvajalce psihosocialne pomoči. V želji, da se po nesrečah zadovolji psihosocialne potrebe posameznikov, se ne sme prezreti izvajalcev pomoči.

10.3. Da bi se omogočila redna zamenjava izvajalcev psihosocialne pomoči ob nesrečah, je pri ukrepanju ključno, da je vključenih dovolj izvajalcev pomoči, da posamezniki ne delajo predolgo. Vodja operativne skupine za psihosocialno pomoč presodi, kaj je sprejemljivo v danih razmerah (čas dela, prehrana, počitek). Pomembni nalogi izvedbene skupine sta organizacija in spremljanje dela osebja.

10.4 Predvideva se, da bodo izvajalci psihosocialne pomoči, ki so v neposrednem stiku s posamezniki prizadetimi v nesreči, delali približno v štiriurnih izmenah in po koncu izmene poročali o svojem delu. Članom operativne skupine se po njihovem delu zagotovi podpora in intervizijska (medsebojna) pomoč oziroma supervizija (oblika usposabljanja in svetovanja).

10.5 Vodja operativne skupine glede na posledice in okoliščine nesreče določi posameznike, ki se aktivirajo za izvajanje psihosocialne pomoči ob nesreči. Včasih se ugotovi, da zaradi različnih vzrokov ni primerno, da nekateri posamezniki delajo v posebnih situacijah in se jih vanje ne vključi.

10.6 Posameznikom, ki med izvajanjem psihosocialne pomoči niso kos nalogi, se, če je mogoče, zagotovi dodatna podpora ali usmerjanje. Če to ne zadostuje, jih vodja obzirno premesti na druge naloge.

# **11 Usposabljanje**

11.1 Usposabljanje o psihosocialni pomoči ob nesrečah se izvaja za prebivalce in izvajalce psihosocialne pomoči.

11.2 Za dvig odpornosti prebivalcev na nesreče se pred nesrečo za otroke in odrasle izvajajo različni preventivni programi za učinkovitejšo prožnost (ang. resilience) na nesreče. Po nesreči se zanje izvajajo usposabljanja o okrevanju po nesreči.

11.3 Za vladne in nevladne izvajalce psihosocialne pomoči ob nesrečah, ki izvajajo laično in specializirano pomoč prebivalcem, se za njihove potrebe izvaja izobraževanje in usposabljanje za izvajanje psihosocialne pomoči ob nesrečah.

11.4 Za uniformirane delavce oziroma pooblaščene uradne osebe se izvajajo usposabljanja za ravnanje ob stresu in za izvajanje psihološke podpore (ang. peer support) znotraj njihovega sistema.

11.5 Delavci drugih organizacij, ki izvajajo psihosocialno pomoč ob nesrečah (npr. upravljavci infrastrukture), morajo imeti zaključen program usposabljanja za izvajanje psihosocialne pomoči.

11.6 Za izvajalce psihosocialne pomoči ob nesrečah se izvaja intervizija in/ ali supervizija (obliki usposabljanja in svetovanja).

11.7 Izvedejo se skupna usposabljanja in vaje izvajalcev, ki nudijo psihosocialno pomoč prebivalcem ob nesrečah in delujejo pod upravljanjem različnih ministrstev oziroma sistemov.

# **IV Viri in literatura**

Arambašić, L. (urednica), 2000. Psihološke krizne intervencije: psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.

Arambašić, L., 2012. Psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja, Naklada Slap, Zagreb.

Bisson, J., in Andrew, M., 2007. Psychological treatment of post-traumatic stress disorder (PTSD). Cochrane Database of Systematic Reviews 2007, Issue 3. Art.

Gerry Larson and Lars Österdahl, 1996. Crisis Support, Swedish Rescue Service Agency, Karlstad, Sweden.

EFPA, Standing committee on disaster and crisis, 2007. Report to the general assembly 2007, European Federation of Professional Psychologists Associations, Praga.

European Network for Psychosocial Support – International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009. Psychosocial interventions A handbook, International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, Copenhagen.

European Network for Traumatic Stress (TENTS), 2009. TENTS Guidelines, Academic Medical Center, University of Amsterdam, Amsterdam.

EUTOPA, 2008. Multidisciplinary guideline Early psychosocial interventions after disasters, terrorism and other shocking events, Trimbos Institute on behalf of the National Steering Committee on Multidisciplinary Guideline Development in Mental Health Care, Amsterdam.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) 2007. IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings, IASC, Geneva.

Lavrič, A., Štirn, M., 2016. Psihosocialna pomoč po nesrečah in drugih kriznih dogodkih, Uprava RS za zaščito in reševanje, Ljubljana.

Mikuš Kos, A., in Slodnjak, V., 2000. Nesreče, travmatski dogodki in šola, DZS, Ljubljana.

National Institute for Clinical Excellence, 2005. Post-traumatic stress disorder (PTSD) The management of PTSD in adults and children in primary and secondary care. National Institute for Health and Clinical Excellence, London.

Joint Medical Committee NATO, 2008. Psycho-social care for people affected by disaster and major incidents, NATO.

Seynaeve, G. J. R., 2001. Psycho-Social Support in situations of mass emergency, European Policy Paper concerning different aspects of psycho-social support for people involved in major accidents and disasters. Ministry of Public Health, Brussels, Belgium.

Tekavčič Grad, O., 2003. Pogovori z ljudmi v duševnih stiskah, Psihiatrična klinika Ljubljana.

1. ang. Psycho-Social Support in situations of mass emergency (2001) [↑](#footnote-ref-1)
2. ang. European Guidelines for Target group oriented psychosocial Aftercare in Case of Disaster -EUTOPA (2008) [↑](#footnote-ref-2)
3. ang. The European Network for Traumatic Stress -TENTS (2009) [↑](#footnote-ref-3)
4. ang. European Federation for Psychologists’ Associations [- EFPA (2005)](http://www.efpa.be) [↑](#footnote-ref-4)
5. ang. Joint Medical Committee NATO - JMCNATO (2008) [↑](#footnote-ref-5)
6. ang. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support [↑](#footnote-ref-6)
7. ang. European Network for Psychosocial Support - ENPS (2009) [↑](#footnote-ref-7)
8. ang. National Institute for Clinical Excellence - NICE (2005) [↑](#footnote-ref-8)
9. ang. Swedish Civil Contingencies Agency – MSB [↑](#footnote-ref-9)