



**DOSTĘPNE FORMY
UDZIELANIA POMOCY OFIAROM
KATASTROF I KŁĘSK ŻYWIOŁOWYCH¹**

SPIS TREŚCI

DEFINICJE	4
<u>Kryzys</u>	4
<u>Katastrofa</u>	4
<u>Kłeska żywiołowa</u>	4
<u>Katastrofa naturalna</u>	4
<u>Awaria techniczna</u>	4
<u>Pomoc psychologiczna</u>	5
<u>Interwencja kryzysowa</u>	5
<u>Interwencja prewencyjna</u>	5
<u>Interwent kryzysowy</u>	5
<u>Zarządzanie kryzysowe</u>	5
<u>Lekarz koordynator ratownictwa medycznego</u>	5
<u>Debriefing.....</u>	6
<u>Działania odreagowujące.....</u>	6
ZADANIA I ZASADY ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO.....	6
<u>Wojewoda.....</u>	6
<u>Zarząd Województwa.....</u>	8

<u>Starosta</u>	8
<u>Wójt, burmistrz, prezydent.....</u>	8
<u>DZIAŁANIA.....</u>	9
<u>Policja.....</u>	9
<u>Państwowa Straż Pożarna.....</u>	10
<u>Wojewódzki Sztab Wojskowy.....</u>	10
<u>Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie (MOPR), Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie (PCPR).....</u>	10
<u>ALGORYTM WŁĄCZANIA INSTYTUCJI W ŚWIADCZENIE POMOCY PSYCHOLOGICZNEJ WOBEC UCZESTNIKÓW SYTUACJI KRYZYSOWEJ.....</u>	11
<u>ZADANIA PODCZAS INTERWENCJI.....</u>	11
<u>Zadania w miejscu zaistnienia sytuacji kryzysowej.....</u>	11
<u>Ogólne zasady interwencji w sytuacji katastrofy.....</u>	12
<u>Zasady interwencji kryzysowej wobec dzieci.....</u>	14
<u>Zasady interwencji kryzysowej wobec osób starszych.....</u>	15
<u>Zadania po zakończeniu działań.....</u>	15
<u>Interwencja prewencyjna wobec katastrofy.....</u>	15
<u>ZAKOŃCZENIE.....</u>	16
<u>ADRESY INSTYTUCJI BIORĄCYCH UDZIAŁ W UDZIELANIU POMOCY W PRZYPADKU SYTUACJI KRYZYSOWEJ.....</u>	17
<u>Źródła:.....</u>	22

DEFINICJE

Kryzys

Kryzys, rozumiany jako przejściowy stan nierównowagi wewnętrznej, wywołany przez krytyczne wydarzenia życiowe, wymagający istotnych zmian i rozstrzygnięć. Krytyczne wydarzenia życiowe wyodrębniają się z biegu wydarzeń, są emocjonalnie znaczące, wymuszają zmianę w dotychczasowym funkcjonowaniu osoby w rodzinie, życiu społecznym, w stosunku do świata i własnej osoby. Szczególnym obciążeniem dla równowagi psychicznej jest duża liczba wydarzeń krytycznych, ich zagęszczenie w czasie oraz związane z nimi negatywne przeżycia.

Katastrofa

Nadzwyczajne zdarzenie, niosące za sobą negatywne skutki, wymagające wprowadzenia specjalnych zasad zarządzania. Do usuwania skutków katastrofy niezbędne jest zaangażowanie służb ratowniczych, technicznych oraz porządkowych. Gdy wydarzenia katastroficzne dotyczą większej grupy ludzi, a bezpośrednie konsekwencje tych wydarzeń obejmują wszystkich członków społeczności zamieszkujących w danym środowisku, mówi się o kryzysach katastroficznych.

Klęska żywiołowa

Rozumie się przez to katastrofę naturalną lub awarię techniczną, których skutki zagrażają życiu lub zdrowiu dużej liczby osób, mieniu w wielkich rozmiarach albo środowisku na znacznych obszarach, a pomoc i ochrona mogą być skutecznie podjęte tylko przy zastosowaniu nadzwyczajnych środków, we współdziałaniu różnych organów i instytucji oraz specjalistycznych służb i formacji działających pod jednolitym kierownictwem.

Katastrofa naturalna

Rozumie się przez to zdarzenie związane z działaniem sił natury, w szczególności wyładowania atmosferyczne, wstrząsy sejsmiczne, silne wiatry, intensywne opady atmosferyczne, długotrwałe występowanie ekstremalnych temperatur, osuwiska ziemi, pożary, susze, powodzie, zjawiska lodowe na rzekach i morzu oraz jeziorach i zbiornikach wodnych, masowe występowanie szkodników, chorób roślin lub zwierząt, chorób zakaźnych ludzi albo też działanie innego żywiołu. Katastrofą naturalną może być również zdarzenie wywołane działaniem terrorystycznym

Awaria techniczna

Rozumie się przez to gwałtowne, nieprzewidziane uszkodzenie lub zniszczenie obiektu budowlanego, urządzenia technicznego lub systemu urządzeń technicznych powodujące przerwę w ich używaniu lub utratę ich właściwości. Awarią techniczną może być również zdarzenie wywołane działaniem terrorystycznym.

Pomoc psychologiczna

Profesjonalne oddziaływania odbywające się w bezpośrednim kontakcie specjalisty ze wspomaganym, z wykorzystaniem zasad interwencji kryzysowej.

Interwencja kryzysowa

Interwencja kryzysowa stanowi zespół interdyscyplinarnych działań, podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Celem interwencji kryzysowej jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. W ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb - poradnictwa socjalnego i prawnego.

Interwencja prewencyjna

Oddziaływanie prewencyjne jest rodzajem psychicznego uodpornienia mieszkańców zagrożonych aglomeracji na potencjalne niebezpieczeństwo.

Interwent kryzysowy

Osoba udzielająca wsparcia osobom poszkodowanym i ich rodzinom, posiadająca kompetencje w zakresie interwencji kryzysowej oraz pomocy psychologicznej w sytuacjach posttraumatycznych.

Zarządzanie kryzysowe

Zgodnie z ustawą z dnia 17 lipca 2009 r. o zmianie ustawy o zarządzaniu kryzysowym (Dz. U. Nr 131, poz. 1076) jest to działalność organów administracji publicznej będąca elementem kierowania bezpieczeństwem narodowym, która polega na zapobieganiu sytuacjom kryzysowym, przygotowaniu do podejmowania nad nimi kontroli w drodze zaplanowanych działań, reagowaniu w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych, usuwaniu ich skutków oraz odtwarzaniu zasobów i infrastruktury krytycznej.

Lekarz koordynator ratownictwa medycznego

Lekarz systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego działającego na podstawie stosownych przepisów.

Debriefing

Debriefing polega na organizowaniu cyklu mocno ustrukturyzowanych spotkań w małych grupach w pierwszych godzinach po akcji ratowniczej. Celem spotkań jest umożliwienie uczestnikom otwarcia i podzielenia się swoimi dramatycznymi przeżyciami. Debriefing skierowany jest do osób udzielających pomocy ofiarom. Podstawą debriefingu jest możliwość odreagowania napięcia i traumatycznych przeżyć po akcjach ratunkowych i interwencyjnych, niezależnie od tego, czy sami ratownicy i interweniujący uważają to za potrzebne.

Działania odreagowujące

Obejmują różnorodne metody pracy psychologicznej dostosowane do bieżących oraz indywidualnych potrzeb osoby działającej na terenie zdarzenia, ukierunkowane na wzmocnienie zdrowych sposobów niwelowania skutków wykonywania czynności służbowych w warunkach obciążających.

ZADANIA I ZASADY ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO

Ustawa z dnia 17 lipca 2009 r. o zmianie ustawy o zarządzaniu kryzysowym określa organy właściwe w sprawach zarządzania kryzysowego, ich zadania i zasady działania w tej dziedzinie, oraz zasady finansowania zadań zarządzania kryzysowego.

Wojewoda

Na terenie województwa organem właściwym w sprawach zarządzania kryzysowego jest wojewoda. Do zadań wojewody w sprawach zarządzania kryzysowego należy:

1. kierowanie monitorowaniem, planowaniem, reagowaniem i usuwaniem skutków zagrożeń na terenie województwa;
2. realizacja zadań z zakresu planowania cywilnego, w tym:
 - wydawanie starostom zaleceń do powiatowych planów reagowania kryzysowego,
 - zatwierdzanie powiatowych planów reagowania kryzysowego,
 - przygotowywanie i przedkładanie do zatwierdzenia ministrowi właściwemu do spraw wewnętrznych wojewódzkiego planu reagowania kryzysowego,
 - realizacja wytycznych do wojewódzkich planów reagowania kryzysowego;
3. zarządzanie, organizowanie i prowadzenie szkoleń, ćwiczeń i treningów z zakresu zarządzania kryzysowego;

[\(powrót do spisu treści\)](#)

4. wnioskowanie o użycie pododdziałów lub oddziałów Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej do wykonywania zadań;
5. realizowanie przedsięwzięć wynikających z dokumentów planistycznych wykonywanych w ramach planowania operacyjnego realizowanego w województwie;
6. zapobieganie, przeciwdziałanie i usuwanie skutków zdarzeń o charakterze terrorystycznym;
7. współdziałanie z Szefem Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego w zakresie zapobiegania, przeciwdziałania i usuwania skutków zdarzeń o charakterze terrorystycznym;
8. organizacja wykonania zadań z zakresu ochrony infrastruktury krytycznej.

Wymienione zadania wojewoda wykonuje przy pomocy urzędu wojewódzkiego oraz zespolonych służb, inspekcji i straży. Przy pomocy Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej oraz komendantów powiatowych Państwowej Straży Pożarnej wojewoda organizuje i koordynuje funkcjonowanie systemu powiadamiania ratunkowego. Organem pomocniczym wojewody w zapewnieniu wykonywania zadań zarządzania kryzysowego jest wojewódzki zespół zarządzania kryzysowego, powoływany przez wojewodę, który określa jego skład, organizację, siedzibę oraz tryb pracy.

Ponadto tworzy się wojewódzkie centra zarządzania kryzysowego (WCZK), jako stałe ogniwa dyżurne, których obsługę zapewniają komórki organizacyjne właściwe w sprawach zarządzania kryzysowego w urzędach wojewódzkich.

Do zadań wojewódzkich centrów zarządzania kryzysowego należy:

- a. pełnienie całodobowego dyżuru w celu zapewnienia przepływu informacji na potrzeby zarządzania kryzysowego;
- b. współdziałanie z centrami zarządzania kryzysowego organów administracji publicznej;
- c. nadzór nad funkcjonowaniem systemu wykrywania i alarmowania oraz systemu wczesnego ostrzegania ludności;
- d. współpraca z podmiotami realizującymi monitoring środowiska;
- e. współdziałanie z podmiotami prowadzącymi akcje ratownicze, poszukiwawcze i humanitarne;
- f. dokumentowanie działań podejmowanych przez centrum;
- g. realizacja zadań stałego dyżuru na potrzeby podwyższania gotowości obronnej państwa.

Do zadań lekarza koordynatora ratownictwa medycznego (LKRM) należy:

- a. uzyskiwanie informacji o miejscu i rodzaju zdarzenia oraz liczbie osób znajdujących się w stanie nagłego zagrożenia;
- b. uzyskiwanie informacji o liczbie i rodzaju zadysponowanych zespołów ratownictwa medycznego i jednostek współpracujących z Państwowym Ratownictwem Medycznym;
- c. uzyskiwanie informacji o gotowości szpitalnych oddziałów ratunkowych, jednostek organizacyjnych szpitali wyspecjalizowanych w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych niezbędnych dla ratownictwa medycznego i innych jednostek organizacyjnych szpitali gotowych do przyjęcia osób znajdujących się w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego;

- d. pozyskiwanie i przekazywanie do WCZK aktualnego wykazu osób poszkodowanych, zawierającego następujące dane: imię i nazwisko, wiek, miejsce przebywania (szpital/oddział, wypisany do domu, zgon);
- e. bez względu na skalę zdarzenia oraz liczbę osób znajdujących się w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego, wskazanie placówki szpitalnej, do której powinna być przetransportowana osoba w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego.

Zarząd Województwa

Zarząd Województwa uczestniczy w realizacji zadań z zakresu zarządzania kryzysowego, w tym planowania cywilnego, wynikających z jego kompetencji. Na mocy Zarządzenia 31/08 Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 21 marca 2008 r. powołano Zespół Zarządzania Kryzysowego Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego. Organ ten ma charakter wyłącznie opiniodawczy i nie pracuje w trybie ciągłym. Marszałek deleguje przedstawiciela do wojewódzkiego zespołu zarządzania kryzysowego oraz przedstawicieli do grupy operacyjnej tworzonej doraźnie w WZZK w zależności od sytuacji kryzysowej.

Starosta

Organem właściwym w sprawach zarządzania kryzysowego na obszarze powiatu jest starosta. Starosta wykonuje zadania zarządzania kryzysowego przy pomocy powiatowej administracji zespolonej, jednostek organizacyjnych powiatu oraz powiatowego zespołu zarządzania kryzysowego (PZZK) powołanego przez starostę, który określa jego skład, organizację, siedzibę oraz tryb pracy. Zespół powiatowy wykonuje na obszarze powiatu zadania przewidziane dla zespołu wojewódzkiego. Starosta określa również sposób całodobowego alarmowania członków zespołu zarządzania kryzysowego oraz sposób zapewnienia całodobowego obiegu informacji w sytuacjach katastrof. Tworzy się powiatowe centra zarządzania kryzysowego (PCZK), które wykonują odpowiednio zadania, przewidziane dla WCZK.

Wójt, burmistrz, prezydent

Organem właściwym w sprawach zarządzania kryzysowego na terenie gminy jest wójt, burmistrz, prezydent miasta, który zapewnia:

- a. całodobowe alarmowanie członków gminnego zespołu zarządzania kryzysowego;

[\(powrót do spisu treści\)](#)

- b. w sytuacjach kryzysowych całodobowy dyżur w celu zapewnienia przepływu informacji oraz dokumentowania prowadzonych czynności;
- c. współdziałanie z centrami zarządzania kryzysowego organów administracji publicznej;
- d. nadzór nad funkcjonowaniem systemu wykrywania i alarmowania oraz systemu wczesnego ostrzeżenia ludności;
- e. współpracę z podmiotami realizującymi monitoring środowiska;
- f. współdziałanie z podmiotami prowadzącymi akcje ratownicze, poszukiwawcze i humanitarne;
- g. realizację zadań stałego dyżuru na potrzeby podwyższania gotowości obronnej

Obowiązek podjęcia działań w zakresie zarządzania kryzysowego spoczywa na tym organie właściwym w sprawach zarządzania kryzysowego, który pierwszy otrzymał informację o wystąpieniu zagrożenia. Organ ten niezwłocznie informuje o zaistniałym zdarzeniu organy odpowiednio wyższego i niższego szczebla, przedstawiając jednocześnie swoją ocenę sytuacji oraz informację o zamierzonych działaniach.

Finansowanie wykonywania zadań własnych z zakresu zarządzania kryzysowego na poziomie gminnym, powiatowym i wojewódzkim planuje się w ramach budżetów odpowiednio gmin, powiatów i samorządów województw.

DZIAŁANIA

W zdecydowanej większości działania w sferze pomocy psychologicznej ofiarom katastrof, klęsk żywiołowych, itp., a więc zarówno bezpośrednim uczestnikom, jak i osobom, na które zdarzenie to miało znaczący wpływ, podejmowane są doraźnie, a do interwencji angażowani są najczęściej psychologowie z Policji, Państwowej Straży Pożarnej, Straży Granicznej, MOPR-ów bądź PCPR-ów.

Policja

Psychologowie policyjni w ramach opieki psychologicznej i psychoedukacji udzielają policjantom lub pracownikom Policji pomocy psychologicznej. W przypadku sytuacji kryzysowej bezpośredni przełożony policjanta, po otrzymaniu informacji o wystąpieniu sytuacji kryzysowej wnioskuje o niezwłoczne wyznaczenie psychologa policyjnego do podjęcia interwencji kryzysowej. System interwencji kryzysowej opiera się na stałej Działania dostępności, w trybie 24 - godzinnym, co najmniej jednego pomocowe psychologa policyjnego gotowego do działań. W przypadku sytuacji

katastrof, wypadków masowych, itp. równolegle do działań na rzecz policjantów/pracowników realizowana jest nierzadko pomoc interwencyjna na rzecz obywateli. Dyspozycję o wykorzystaniu psychologów policyjnych podejmuje każdorazowo Komendant Wojewódzki Policji w Szczecinie.

Państwowa Straż Pożarna

W ramach pomocy i wsparcia, w sytuacjach tego wymagających, Komendant Główny lub Komendant Wojewódzki Straży Pożarnej może zadysponować psychologa do pomocy dla ludności cywilnej. Procedura dysponowania obejmuje powiadomienie Wojewódzkiego Stanowiska Koordynacji Ratownictwa (WSKR) oraz Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej o potrzebie zadysponowania pomocy psychologicznej.

Wojewódzki Sztab Wojskowy

Jeżeli w sytuacji kryzysowej użycie innych sił i środków jest niemożliwe lub może okazać się niewystarczające, o ile przepisy nie stanowią inaczej, Minister Obrony Narodowej, na wniosek wojewody, może przekazać do jego dyspozycji pododdziały lub oddziały Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej wraz ze skierowaniem ich do wykonywania zadań z zakresu zarządzania kryzysowego.

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie (MOPR), Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie (PCPR)

W strukturach MOPR-ów oraz PCPR-ów znajdują się Działy Interwencji Kryzysowej. Do ich zadań należy między innymi:

1. udzielanie pomocy osobom i rodzinom w sytuacjach kryzysu;
2. prowadzenie specjalistycznego poradnictwa;
3. organizowanie systemu wsparcia i samopomocy społecznej dla osób i rodzin dotkniętych kryzysem;
4. współpraca z instytucjami oraz organizacjami uczestniczącymi bezpośrednio w pomocy osobom dotkniętym kryzysem;
5. zapewnienie doraźnego całodobowego schronienia dla osób znajdujących się w sytuacjach kryzysowych;
6. organizowanie grup wsparcia i grup samopomocy;
7. prowadzenie krótkoterminowej terapii ofiar;
8. współpraca i współdziałanie z pracownikami socjalnymi Rejonowych Ośrodków Pomocy Rodzinie w celu diagnozowania, planowania i realizacji kompleksowej pomocy rodzinom z problemem przemocy i osobom w sytuacjach kryzysowych.

ALGORYTM WŁĄCZANIA INSTYTUCJI W ŚWIADCZENIE POMOCY PSYCHOLOGICZNEJ WOBEC UCZESTNIKÓW SYTUACJI KRYZYSOWEJ

Udzielanie pomocy psychologicznej oraz prowadzenie interwencji kryzysowej na miejscu sytuacji kryzysowej powinno być realizowane z zachowaniem następujących zasad:

1. Bezpośrednim uczestnikom zdarzenia kryzysowego wsparcia udzielają przygotowani do tego interwencji, świadczący pomoc dla ludności cywilnej (pracownicy Ośrodków Interwencji Kryzysowej, Poradni Psychologicznych, Ośrodków Pomocy Społecznej, MOPR-ów, PCPR-ów, lub inne osoby wskazane przez te instytucje).
2. Funkcjonariuszom i pracownikom służb mundurowych wsparcia udzielają psychologowie właściwych służb.
3. W sytuacjach wymagających wsparcia działań interwencji psychologicznych przez psychologów służb mundurowych decyzję o ewentualnym wsparciu podejmuje dla Policji Komendant Wojewódzki Policji, dla straży pożarnej Komendant Główny bądź Komendant Wojewódzki Straży Pożarnej, dla Wojska Departament Wychowania i Promocji Obronności MON.

ZADANIA PODCZAS INTERWENCJI

Zadania w miejscu zaistnienia sytuacji kryzysowej

1. Zasadnym jest wyznaczenie jednej osoby koordynującej wszechstronną pomocą dla poszkodowanych. Koordynatorem akcji jest przedstawiciel wójta, burmistrza, prezydenta lub osoba wskazana przez wojewodę, do której należy:
 - aktualizacja wykazu osób wymagających pomocy medycznej i wsparcia psychologicznego (poszkodowani, ich bliscy), oraz miejsca ich przebywania (szpitale, tymczasowe miejsca przebywania),
 - aktualizacja wykazu interwencji psychologicznych do obsługi poszkodowanych,
 - weryfikacja konieczności kierowania interwencji psychologicznych do konkretnego poszkodowanego,
 - koordynowanie działań zmierzających do zapewnienia opieki medycznej (z uwagi na charakter zdarzenia - także w porozumieniu z lekarzem koordynatorem ratownictwa medycznego),
 - aktualizacja listy pomieszczeń oraz koordynowanie przygotowań do przyjęcia osób poszkodowanych oraz bliskich poszkodowanych (niewskazane jest wyposażenie pomieszczeń dla poszkodowanych i ich bliskich w odbiorniki radiowo - telewizyjne),
 - zabezpieczenie bieżących i podstawowych potrzeb w zakresie: schronienia, jedzenia, picia, miejsc do noclegu, transportu do miejsca zakwaterowania lub zamieszkania dla osób poszkodowanych lub ich bliskich,

[\(powrót do spisu treści\)](#)

- wydawanie identyfikatorów dla prowadzących działania wobec osób poszkodowanych oraz przekazywanie informacji o konieczności noszenia odzieży (kurtek, kamizelek) określających przynależność do określonej instytucji oraz/lub identyfikatorów,
 - wydawanie interwentom niezbędnych środków łączności (telefon interwencyjny, telefon służbowy),
 - w zależności od rodzaju zdarzenia zapewnienie interwentom niezbędnego wyposażenia ochronnego,
 - zapewnienie aprowizacji oraz zaplecza logistycznego dla służb zaangażowanych w udzielanie pomocy;
2. Mobilizacja wsparcia i dystrybucja pomocy powinna odbywać się zgodnie z regułą względnych potrzeb
- pierwszeństwo mają ofiary, które najbardziej ucierpiały. Ważne jest selekcjonowanie i diagnoza osób doświadczających najsilniejszych akcji - one w pierwszym rzędzie wymagają pomocy, również farmakologicznej, osoby te nie mogą pozostawać w samotności;
3. Zapewnienie ofiarom bezpieczeństwa fizycznego i psychicznego, a także schronienia i własnej przestrzeni;
 4. Zapewnienie ofiarom zdarzenia pełnej opieki do czasu, aż zaczną podejmować niektóre decyzje i brać pewną odpowiedzialność;
 5. Zapewnienie wsparcia dla osób bliskich, rodzin osób poszkodowanych, w szczególności:
- umożliwienie dostępu do informacji oraz pomocy w skontaktowaniu się z bliskimi, zapewnienie regularnego dostępu do informacji o poszkodowanych - informacje o losie bliskich (przewiezieni do szpitala, ewakuowani, itp.) udzielane są przez uprawnione do tego osoby, wyznaczenie i przydzielenie indywidualnej opieki dla rodzin poszkodowanych. Krewni ofiar śmiertelnych wymagają odmiennego podejścia w zakresie informowania oraz działań pomocowych, dlatego też zalecane jest oddzielenie ich od bliskich osób ocalałych;
6. Uregulowanie sposobu kontaktu z mediami. Osobę do kontaktu z mediami wyznacza wójt, burmistrz, prezydent, właściwy ze względu na miejsce zdarzenia, do którego należy:
- wyznaczenie miejsca do kontaktu oraz określenie periodiczności udzielania informacji,
 - zadbanie o takie sformułowanie przekazu, aby publikowane materiały były rzetelne, nie naruszały dóbr osobistych poszkodowanych i ich bliskich oraz wpływały na minimalizację negatywnych przeżyć odbioru w społeczeństwie;
7. Informowanie osób poszkodowanych o konieczności udania się do wyznaczonego szpitala. Jest to niezbędne przy późniejszych staraniach o uzyskanie odszkodowania od ubezpieczyciela.

Ogólne zasady interwencji w sytuacji katastrofy

- a) Celem zredukowania strat związanych z zaistnieniem katastrofy należy zrobić wszystko, aby pomoc interwencyjna była powszechnie dostępna, dlatego nierzadko konieczne jest aktywne poszukiwanie ocalałych potrzebujących pomocy;
- b) Efektywność oddziaływań interwencyjnych zapewnia znajomość dwu współwystępujących zjawisk: „ukrytych emocjonalnych ran” u ofiar katastrof, oraz „ukrytych mocy zdrowienia”. Powodują one, że tradycyjne sformalizowane poradnictwo psychologiczne jest nie tylko nieefektywne, ale wręcz może przynieść przeciwne skutki;

[\(powrót do spisu treści\)](#)

- c. Należy pamiętać, iż pomimo wielkości odczuwalnego bólu psychicznego poszkodowani lękają się zwrócić do służb zdrowia psychicznego. Dotyczy to również służb ratowniczych i kryzysowych;
- d. Ułatwieniem pierwszego kontaktu z osobami poszkodowanymi jest włączenie się służb interweniujących w dostarczenie wody pitnej i żywności. Należy unikać pytań dotyczących samopoczucia, pocieszenia, porównywania poniesionych przez rozmówcę strat ze stratami innych, odczuwanego cierpienia z cierpieniem innych. W sytuacji gdy osoby ocalałe inicjują kontakt, osoby interweniujące starają się go ustabilizować dzięki wysłuchaniu i adekwatnemu reagowaniu;
- e. Podejmujący interwencję powinien pamiętać o trzech podstawowych zasadach każdej interwencji:
 - ocaleni doświadczają normalnych reakcji na nienormalną, specyficzną sytuację,
 - ocaleni są osamotnieni pomimo tego, że obok nich są służby i ludzie gotowi do pomocy,
 - ocaleni w większości są w stanie uporać się z pourazowym i chronicznym stresem w zdrowy, pozytywny sposób;
- f. Osoba interweniująca w bezpośrednim kontakcie z ocalonym z katastrofy powinna:
 - empatycznie wysłuchać dramatycznych opowieści, którym często towarzyszą szloch, gniew, uczucie rozpacz,
 - przekazywać informacje zgodnie z prawdą, dostosowane jednak do okoliczności i stanu emocjonalnego osoby poszkodowanej,
 - pomóc w akceptacji tragicznej rzeczywistości (powoli - w małych dawkach); pomoc ta polega na towarzyszeniu poszkodowanemu w czasie początkowego szoku i zaprzeczenia oraz wsparciu w fazie konfrontacji z pełnią strat i tragedii życiowej,
 - pomóc w skontaktowaniu się i połączeniu z krewnymi, przyjaciółmi oraz innymi ważnymi osobami; dzięki kontaktom z bliskimi, ofiary katastrofy mogą rozpocząć proces rekonstrukcji swojego dotychczasowego życia (proces ten może wymagać pomocy materialnej, finansowej, psychologicznej, a więc zaangażowania wielu rodzajów służb socjalnych i kryzysowych),
 - oceniać reakcję ocalałych, diagnozować kryzys, zachęcać do odreagowania przeżyć oraz emocji,
 - dawać praktyczne wskazówki jak poszkodowani sami sobie mogą pomóc, ułatwić proces decyzyjny, tym samym zmniejszając ewentualne poczucie winy odpowiedzialności,
 - być wyczulonym na sygnały suicydalne lub/i odwetowe,
 - używać pożądanych wypowiedzi typu: przykro mi, że tobie się to przydarzyło; jestem zadowolony, że możesz teraz ze mną rozmawiać; to nie była twoja wina, nie popełniłeś(aś) żadnego błędu; to jest zrozumiałe, że odczuwasz to w ten sposób; nie ma nic złego w tym że płaczesz, itp.;
- g. Udzielając pomocy osobie poszkodowanej, nie należy:
 - składać obietnic niemożliwych do spełnienia lub przekazywać nieprawdziwych/ niepotwierdzonych informacji; w przypadku braku możliwości udzielenia konkretnej odpowiedzi lepiej poinformować, że dana kwestia jest w trakcie wyjaśniania,
 - zmuszać rozmówcy do wypowiedzania się, zwłaszcza w sprawach osobistych,
 - zakładać z góry czego rozmówca doświadczył, co odczuwał, myślał,
 - traktować rozmówcy protekcyjnie, wskazując na jego bezsilność, słabość i popełniane błędy,
 - mówić poszkodowanym i ich bliskim o własnych traumach i trudnych przeżyciach,

- wygłaszać krytyki, ocen, szukać winnych,
 - mówić źle o zmarłym, nawet jeżeli był sprawcą katastrofy,
 - potwierdzać fantazji, hipotez, wyobrażeń i domysłów osób poszkodowanych i ich bliskich dotyczących okoliczności zdarzenia,
 - używać zwrotów typu: wiem, jak się teraz czujesz; rozumiem cię; powinieneś być szczęśliwy, że żyjesz, że byłeś zdolny cokolwiek uratować; to by była wola Boża; jej (jemu) jest tam lepiej, jest w lepszym miejscu, jest szczęśliwsza(y); czas leczy wszystkie rany; nie powinieneś odczuwać tego w ten sposób, itp.;
- h. Interwenciści powinni cały czas obserwować reakcje i zachowania poszczególnych osób w społeczności, aby uniknąć wybuchu paniki, dlatego ważne jest, aby izolować osoby przejawiające publiczne reakcje szoku i paniki;
- i. Zespoły ratunkowe nie powinny pozostawać zbyt długo w społeczności dotkniętej katastrofą (ok. 48 godzin) -tylko w czasie niezbędnym do zrealizowania założonych celów (zapobiega to nawiązywaniu osobistych więzi ze społecznością);
- j. Spotkań wspierających typu debriefing dla służb ratowniczych i interwencyjnych nie powinni prowadzić wzajemnie dla siebie członkowie tych zespołów należy korzystać z usług członków innego zespołu, gdyż zapobiega to wysuwaniu wobec siebie zarzutów i oskarżeń;
- k. Działania odreagowujące dla służb ratowniczych i interwencyjnych powinny stanowić naturalne zakończenie interwencji w poważnych katastrofach.

Zasady interwencji kryzysowej wobec dzieci

1. W pierwszej kolejności dzieci należy przenieść, w miarę możliwości, w bezpieczne miejsce. Dobrze jest, gdy miejsce to jest dziecku znane (rodzina, znajomi rodziny, u których dziecko bywało, przedszkole itp.);
2. Należy wyjaśnić dziecku, gdzie będzie przeniesione i dlaczego, co się będzie dalej z nim działo, kto się nim zajmie;
3. Udzielając pomocy dzieciom należy dostosować język do poziomu rozwoju dziecka, należy używać prostych i bezpośrednich zwrotów. W rozmowie z nastolatkami należy zwracać się do nich w sposób zbliżony do komunikowania się z dorosłymi;
4. Dzieciom, które nie są w stanie przyjąć bezpośredniej pomocy od nieznanym, można dać jedzenie (mogą to być również słodycze). Daje to dziecku poczucie normalności, może również odwrócić uwagę od tego, co się dzieje;
5. W razie konieczności należy owinać dziecko kocem, dać maskotkę - może podnieść to poczucie emocjonalnego bezpieczeństwa;
6. Jeżeli dziecko ma potrzebę powrotu myślami do katastrofy, należy pozwolić mu swoimi słowami o niej opowiedzieć, co się z nim działo, jak się czuje, czego się boi;
7. Nie należy zmuszać dziecka, by mówiło o swoich przeżyciach związanych z katastrofą. Dziecko może wyrażać emocje w inny sposób niż za pomocą rozmowy; Nie należy zostawiać dziecka bez opieki.

Zasady interwencji kryzysowej wobec osób starszych

1. Komunikując się z osobami starszymi należy mówić wolno i spokojnie;
2. Należy uzyskać informację, czy dana osoba jest przewlekle chora, jeśli tak, to jakie leki w związku z tym przyjmuje oraz czy ma do nich w danym momencie dostęp;
3. Należy uzyskać informację dotyczące bliskich osoby starszej, czy może się u kogoś zatrzymać. Jeżeli tak, należy pomóc w skontaktowaniu się ze wskazaną osobą;
4. Należy dać czas na „wygadanie się”. Często sam fakt, że ktoś wysłucha osoby bardzo jej pomaga.

Zadania po zakończeniu działań

1. Zapewnienie długoterminowej pomocy dla osób poszkodowanych i ich rodzin (wsparcie emocjonalne, informacyjne i materialne);
2. Konstruowanie długofalowych programów pomocy;
3. Organizowanie bezpośrednim uczestnikom i innym potrzebującym (świadkom, ratownikom, duchownym itp.) różnych usług z zewnątrz społeczności;
4. Organizacja działań odciążających dla wszystkich osób bezpośrednio zaangażowanych w świadczenie pomocy poszkodowanym. Organizacja debriefingu;
5. Analiza mocnych i słabych stron podjętych działań psychologicznych, wymiana doświadczeń pomiędzy uczestnikami działania;
6. Organizacja szkoleń podnoszących wiedzę i kompetencje osób decyzyjnych i przewidywanych do kierowania pomocą w sytuacjach kryzysowych w zakresie m.in. zarządzania kryzysowego, niezbędnych procedur, zaspokojenia potrzeb poszkodowanych.

Interwencja prewencyjna wobec katastrofy

Interwencja prewencyjna ma szczególne znaczenie w społecznościach o dużym ryzyku wystąpienia zdarzeń katastroficznych. Przygotowanie do potencjalnej katastrofy powinno obejmować następujące kwestie:

- a. Ostrzegawcze doniesienia odpowiednich służb bezpieczeństwa publicznego, wzmacniające czujność wobec sygnałów zagrożenia (np. wiosenne roztopy, grożące powodzią ulewne deszcze, zapowiedzi huraganów itp.). Mimo że na ogół wystąpienie katastrofy jest trudne do przewidzenia, w niektórych sytuacjach wcześniejsze ostrzeżenia pozwalają ludziom na ucieczkę, nawet jeżeli ich domy i otoczenie zostaną zniszczone;
- b. Przypominanie wzorów postępowania i prewencji zagrożenia katastrofą w miejscach publicznych, takich jak restauracje, teatry, kina, szpitale itp.;
- c. Rozpowszechnianie telewizyjnych programów edukacyjnych dotyczących technik kontroli zbiorowisk oraz zgromadzeń, działań wobec osób w szoku i panikujących.

ZAKOŃCZENIE

Katastrofy mogą dotknąć każdą społeczność, w każdym czasie, bez żadnego ostrzeżenia, mogą mieć wiele form i być następstwem wielu czynników trudnych do przewidzenia. Skutki katastrofy bywają ogromne, nie tylko ze względu na straty materialne i finansowe dla społeczeństwa, ale również z uwagi na mocny wpływ na stan zdrowia psychicznego obywateli. Celem wydania „Przewodnika o dostępnych formach udzielania pomocy ofiarom katastrof i klęsk żywiołowych” jest zaprezentowanie informacji dotyczących zarządzania kryzysowego oraz informacji mających charakter rekomendacji wskazujących kierunek pożądanych działań interwencji kryzysowej podczas różnego rodzaju klęsk. Pomoc ludziom, na których wydarzenia katastroficzne miały bezpośredni wpływ, którzy muszą się skonfrontować z ogromem strat osobistych, grozą wydarzeń i destrukcją, jest niezwykle ważna. Większość ofiar katastrof, pomimo ekstremalnych strat i wyzwań, wykazuje zadziwiającą wytrzymałość, przejawiając znaczne możliwości w zmaganiu się o przeżycie własne i innych. Poszkodowani dochodzą po pewnym czasie do równowagi, jednak nie należy zapominać, że odpowiednia, bezpośrednia i natychmiastowa pomoc psychologiczna, medyczna, finansowa, udzielania przez osoby, instytucje, samorządy, jest niezbędna. Dlatego celem zredukowania strat związanych z zaistnieniem katastrof należy zrobić wszystko, aby pomoc i wsparcie były szeroko dostępne dla każdej osoby, również dla służb i wszystkich indywidualnych osób zaangażowanych w udzielanie pomocy podczas zdarzenia klęski, katastrofy, kryzysu.

ADRESY INSTYTUCJI BIORĄCYCH UDZIAŁ W UDZIELANIU POMOCY W PRZYPADKU SYTUACJI KRYZYSOWEJ

[\(powrót do spisu treści\)](#)

Tabela 1. Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki

Lp.	Nazwa urzędu	Adres, nr telefonu
1.	Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki	ul. Wały Chrobrego 4, 70-502 Szczecin
2	Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	tel. (91) 430-33-53, http://www.szczecin.uw.gov.pl/

Tabela 2. Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego

Lp.	Nazwa urzędu	Adres, nr telefonu
1.	Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego	ul. Korsarzy 34, 70-540 Szczecin
2	Biuro Spraw Obronnych i Bezpieczeństwa Publicznego	tel. (91) 44-67-175, http://bezpieczenstwo.wzp.pl/

Tabela 3. Miasta na prawach powiatu (powiaty grodzkie)

Lp.	Nazwa urzędu	Adres, nr telefonu
1.	UM Koszalin	ul. Rynek Staromiejski 6-7, 75-007 Koszalin, tel. (94) 348-86-00, 348-86-40
	MOPS Koszalin	ul. Monte Cassino 2, 75-412 Koszalin, tel. (94) 316-03-00, http://www.mops.koszalin.ibip.pl/
2.	UM Szczecin	pi. Amii Krajowej 1, 70-456 Szczecin, tel. (91) 424-53-00, 422-53-32
	MOPR Szczecin	ul. Sikorskiego 3, 70-323 Szczecin, tel. (91) 485-76-00, http://mopr.szczecin.pl/
3.	UM Świnoujście	ul. Wojska Polskiego 1/5, 72-600 Świnoujście, tel. (91) 321-27-80
	MOPR Świnoujście	ul. Dąbrowskiego 4, 72-600 Świnoujście, tel. (91) 322-54-60, http://www.mopr.swinoujscie.pl

Tabela 4. Powiaty ziemskie

Lp.	Starostwo powiatowe/ PCPR w powiecie (adres, kod pocztowy)	Numer telefonu, nr faksu, www
1.	BIAŁOGARD ul. 1 Maja 18, 78-200	tel. (94) 312-09-01, fax (94) 312-09-11
	PCPR w Białogardzie Pl. Wolności 1, 78-200	tel. (94) 312-58-87, fax (94) 312-88-88
2.	CHOSZCZNO ul. Nadbrzeżna 2, 73-200	tel. (95) 765-70-11 do 13, tel. fax (95) 765-20-93
	PCPR w Choszczynie ul. Niedziałkowskiego 22, 73-200	tel. (95) 765-25-78, http://www.pcprchoszczno.pl/
3.	DRAWSKO POMORSKIE Pl. E. Orzeszkowej 3, 78-500	tel. (94) 363-34-64, fax (94) 363-20-23
	PCPR w Drawsku Pomorskim ul. Obrońców	tel. (94) 363-37-62, http://www.bip.pcpr.powiatdrawski.pl/
4.	GOLENIÓW ul. Dworcowa 1, 72-100	tel. (91) 418-05-12, 418 22 07, fax (91) 418-25-30
	PCPR w Goleniowie ul. Dworcowa 1, 72-100	tel. (91) 418-38-60, http://www.powiat-goleniowski.pl/
5.	GRYFICE Pl. Zwycięstwa 37, 72-300	tel. (91) 384-64-50, fax (91) 384-27-31
	PCPR w Gryficach ul. Dworcowa 22, 72-300	tel. (91) 385-68-08, http://pcpr.gryfice.ibip.pl/public/
6.	GRYFINO ul. Sprzymierzonych 4, 74-100	tel. (91) 415-31-82, fax (91) 416-30-02

Lp.	Starostwo powiatowe/ PCPR w powiecie (adres, kod pocztowy)	Numer telefonu, nr faksu, www
	PCPR w Gryfinie ul. Flisacza 4, 74-100	tel. (91) 404-55-04, http://www.pcpr-gryfino.pl/
7.	KAMIEN POMORSKI ul. Wolińska 7b, 72-400	tel. (91) 382-31-20, fax (91) 382-31-21
	PCPR w Kamieniu Pomorskim ul. Poczтовая 4, 72-400	tel. (91) 382-33-86, http://kamiempomorski.pcpr.info/
8.	KOSZALIN ul. Raławicka 13, 75-620	tel. (94) 342-83-31, 342-84-89, fax (94) 346-22-61
	PCPR w Koszalinie ul. Raławicka 13, 75-620	tel. (94) 341-81-93, http://pcpr.powiat.koszalin.pl/home/PCPR-Koszalin.aspx
9.	KOŁOBRZEG PI. Ratuszowy 1, 78-100	tel./fax (94) 354-76-18
	PCPR w Kołobrzegu ul. Kamienna 3, 78-100	tel. (94) 354-80-66, http://pcprkolobrzeg.finn.pl/
10.	ŁOBEZ ul. M. Konopnickiej 41, 73-150	tel. (91) 397-60-99, fax (91) 397-56-03
	PCPR w Łobzie ul. Bema 27, 73-150	tel. (91) 397-68-41, http://spow.lobez.ibip.pl/public/
11.	MYŚLIBÓRZ ul. Marcinkowskiego 2, 74-300	tel. (95) 747-20-21, fax (95) 747-31-53
	PCPR w Myśliborzu ul. Północna 15, 74-300	tel./fax (95) 747-23-03, http://pcprmysliborz.w.interia.pl/
12.	POLICE ul. Tanowska 8, 72-010	tel. (91) 432-81-00, fax (91) 317-89-00
	PCPR w Policach ul. Tanowska 8, 72-010	tel. (91) 424-06-99, http://www.pcpr.police.pl/

Lp.	Starostwo powiatowe/ PCPR w powiecie (adres, kod pocztowy)	Numer telefonu, nr faksu, www
13.	PYRZYCE ul. Lipiańska 4, 74-200	Tel. (91) 570-07-57, 570-08-97, 570-01-69, fax (91) 570-01-50
	PCPR w Pyrzycach ul. Lipiańska 4, 74-200	tel. (91) 570-01-68, fax (91) 570-07-57
14.	SŁAWNO ul. S. Sempołowskiej 2a, 76-100	tel. (59) 810-49-04 do 08, fax (59) 810-49-12
	PCPR w Sławnie ul. Sempołowskiej 2a, 76-100	tel. (59) 810-64-01, http://bip.pcprslawno.pl/
15.	STARGARD SZCZECIŃSKI ul. Skarbowa 1, 73-110	tel. (91) 480-48-93, 480-48-01
	PCPR w Stargardzie Szczecińskim ul. Skarbowa 1, 73-110	tel. (91) 480-49-09, http://stargard.pcpr.info/
16.	SZCZECINEK ul. 28 Lutego 16, 78-400	tel. (94) 372-44-88, fax (94) 372-92-56
	PCPR w Szczecinku ul. 28 Lutego 16, 78-400	tel./fax (94) 372-43-62, http://www.pcpr.szczecinek.pl/
17.	ŚWIDWIN ul. Mieszka 116, 78-300	tel. (94) 365-03-01, fax (94) 365-03-00
	PCPR w Świdwinie ul. Koszalińska 12, 78-320	tel./fax (94) 366-48-48, http://www.swidwin.pcpr.pl/
18.	WAŁCZ ul. Dąbrowskiego 17, 78-600	tel. (67) 258-24-01, fax (67) 258-90-10
	PCPR w Wałczu ul. Dąbrowskiego 17, 78-600	tel./fax (67) 387-32-06, http://www.pcpr.vel.pl/

Źródła:

- Opracowane na podstawie przewodnika o dostępnych formach udzielenia pomocy ofiarom katastrof i klęsk żywiołowych, Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego;
- Ustawa z dnia 17 lipca 2009 r. o zmianie ustawy o zarządzaniu kryzysowym (Dz. U. Nr 131, poz. 1076);
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. 2004, nr 64, poz. 593);
- Ustawa z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęki żywiołowej (Dz. U. 2002, nr 62, poz. 558);
- Ustawa z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. 2006, nr 191, poz. 1410);
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 24 lutego 2009 r. w sprawie szczegółowego zakresu uprawnień i obowiązków lekarza koordynatora ratownictwa medycznego (Dz. U. 2009, nr 39, poz. 322);
- Zarządzenie Komendanta Głównego Policji nr 428 z dnia 17 kwietnia 2009 r. w sprawie form i metod wykonywania niektórych, służbowych zadań przez psychologów pełniących służbę lub zatrudnionych w jednostkach organizacyjnych Policji;
- Dorota Kubacka - Jasiocka: „Interwencja kryzysowa - pomoc w kryzysach psychologicznych”, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010;
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2010 r. w sprawie Narodowego Programu Ochrony Zdrowia Psychicznego (Dz. U. 2011, nr 24, poz. 128).

- 1 Wykonano na podstawie Przewodnika o dostępnych formach udzielania pomocy ofiarom katastrof i klęsk żywiołowych udostępnionego przez Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego