

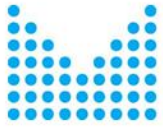
ZVLÁDÁNÍ A ODOLNOST U SLOŽEK IZS zasahujících u hromadného neštěstí

(výsledky výzkumu v psychologii krizového řízení

– kauza železničního neštěstí EC 108 u Studénky 8/8/2008)



PhDr. Štěpán Vymětal, PhD., OBP MV
7.8.2013, KŘ PČR MSK

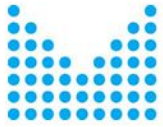


Předpoklad

Zásah u HN se odlišuje od běžné zátěže členů IZS:

- přesahuje zkušenost
- vyvolává nejistotu
- vyžaduje nové činnosti, improvizaci a flexibilitu...

„Za dobu mého působení u ZS, bylo toto hromadné neštěstí nejhorším, které jsem zažil – hlavně svým rozsahem a charakterem. Utvrdilo mne to v přesvědčení, že žádný člověk nemůže být dostatečně psychicky připravený na takovéto neštěstí“,
řidič – záchranář s praxí 32 let



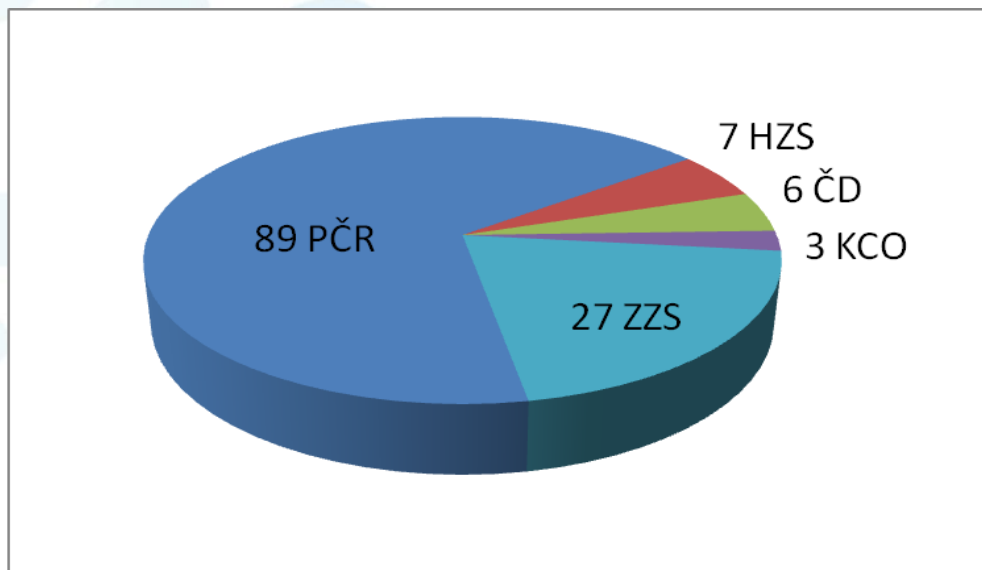
Cíle výzkumu

1. Získat **vhled do činností a prožívání** složek IZS zasahujících u hromadné nehody
2. Zmapovat a klasifikovat **zátěžové a ochranné faktory** u zasahujících
3. Prozkoumat **vnímané přínosy** zkušenosti s časovým odstupem
4. Zaměřit se na používané **zvládací strategie**
5. Navrhnout **systemová opatření** (podpora zvládání a odolnosti, eliminace dopadů)



Metodologie

- Typ výzkumu: aplikovaný, mapující, ex-post-facto
- **Kombinace kvantitativních a kvalitativních metod:**
(studium dokumentů, případová studie, dotazník, rozhovory)
- Typ analýzy: klasifikační
- Cílová skupina příjemců výzkumu: pracovníci KŘ, intervenenti PIP PČR
- N=132/pčr 89 -12

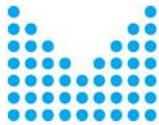




Výzkumný plán

Sekvenční smíšený výzkum:

- **Fáze 1 (2008-9): analýza dokumentů/případová studie**
(železniční nehoda u Studénky 2008)
Výsledek: deskripce události a charakteristik zásahu.
- **Fáze 2 (2008): strukturované dotazníkové šetření se zasahujícími**
Výsledek: prohloubení deskripce, nalezení zátěžových a podpůrných faktorů a tvorba kategorií u jednotlivých složek IZS.
- **Fáze 3 (2012-13): strukturovaný hloubkový rozhovor se zasahujícími policisty (zátěžové a podpůrné faktory, zvládání a přínosy)**
Výsledek: ověření a prohloubení nálezů fáze 1 a 2.



Profil cestujících:

- 420 cestujících: **300 Čechů, 90 Poláků, 30 jiných cizinců**
- **Zejména mladí lidé** cestující do Prahy na koncert Iron Maiden.

Následky:

- **8 úmrtí**
- **70 zranění** (37 těžkých a středně těžkých)
- **342 fyzicky nezraněno**
- **Typy zranění:** zlomeniny, pohmožděniny, řezné a bodné rány, otřes mozku, vnitřní zranění, zranění mozku, amputace.





Záchranná operace

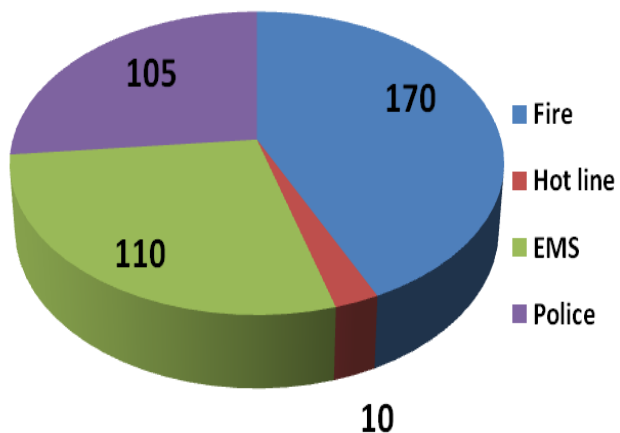
- **Čas příjezdu prvních profesionálních záchranářů: 7 min.** po nárazu.
- **Čas pro vyproštění všech živých, základní první pomoc a transport na místo triage: 75 min.** od nárazu.
- Zranění byli transportováni do **9 nemocnic během 2 hodin** od nehody. Poslední mrtvé tělo bylo vyproštěno 8 hodin po nehodě.
- **Počet profesionálních záchranářů zasahujících v urgentní fázi: 395**
- **Počet dalšího personálu a pomáhajících občanů zahrnutých do likvidačních prací: 150**

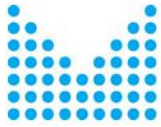


© MF DNES



© Jícha





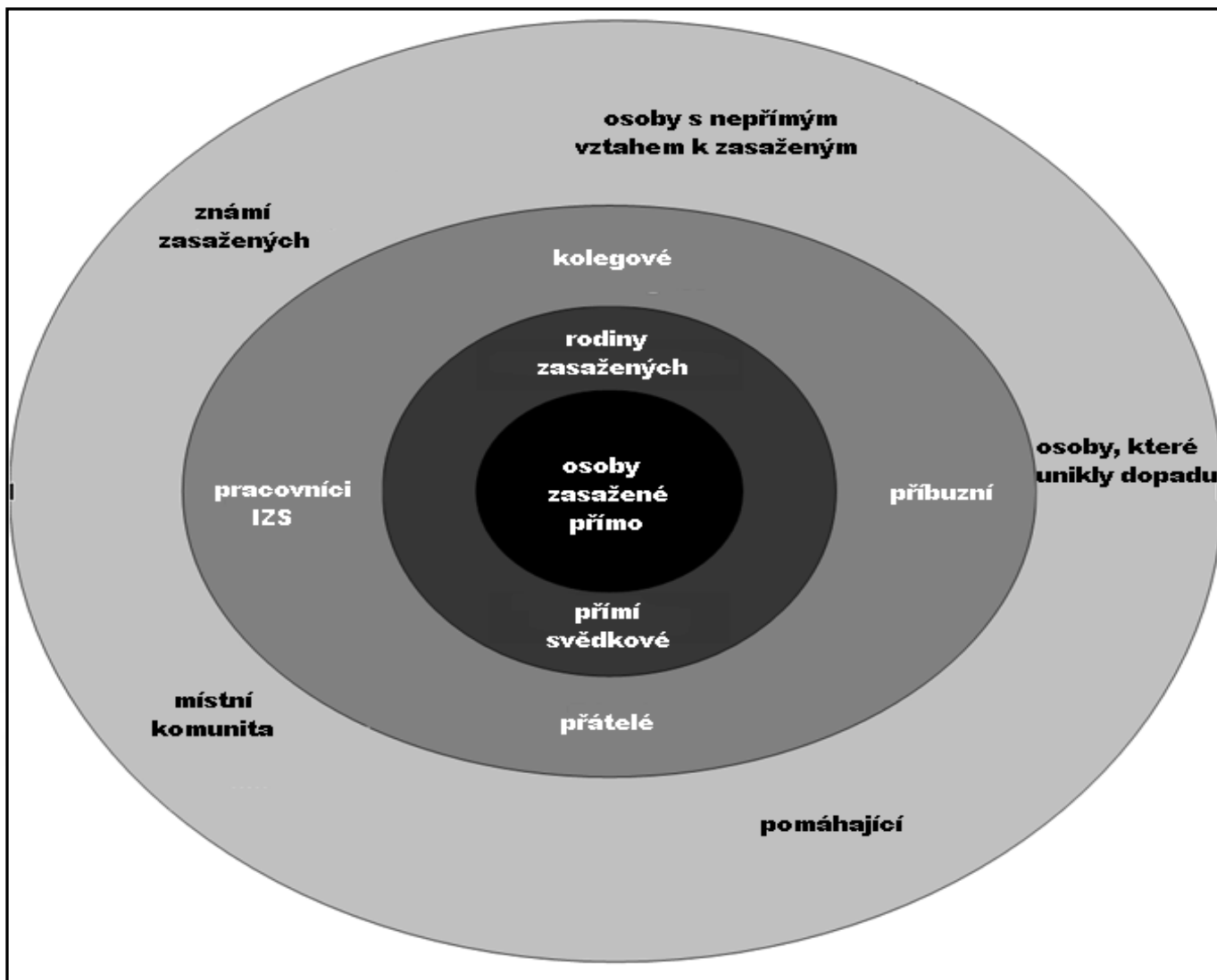
Diference skupin IZS

- Odlišná věková struktura
- Odlišné zkušenosti
- Odlišné činnosti
- Odlišné vybavení/MTZ
- Odlišné zátěžové faktory
- Zcela odlišná doba zátěže

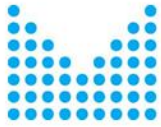
- Krizová intervence záchranářům na místě či následně (potřeba minimální)



Okruhy zranitelnosti

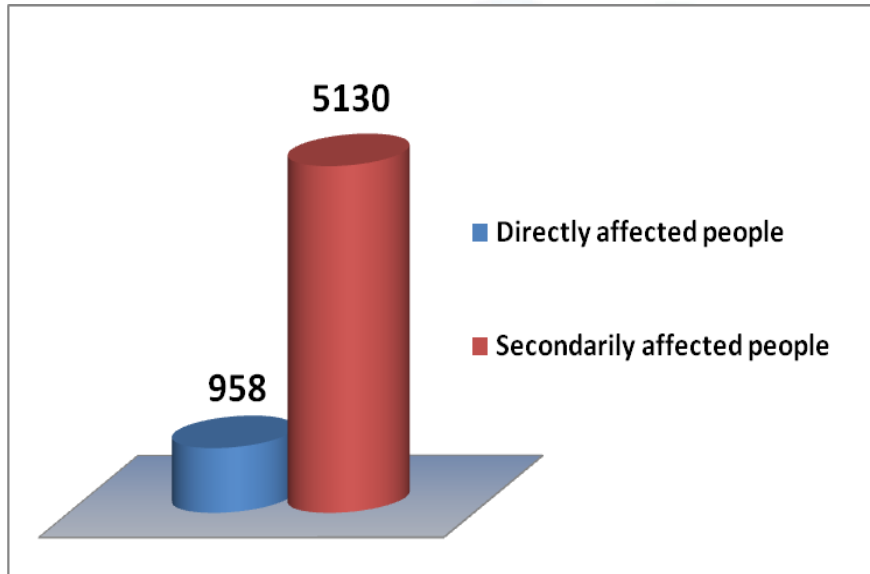


Model okruhů zranitelnosti. Podle Lahad & Kohen (2006) upravil Vymětal 2013.



Zasažení lidé

- **Psychosociálně zasažení lidé:** zranění a nezranění cestující, pozůstalí, personál vlaku, profesionální záchranáři, přihlížeující, novináři, krizový management, místní komunita, pracovníci ČD.
- Odhad počtu lidí s psychosociálními potřebami, které souvisí s neštěstím: **6,000+.**



Přímo zasažení (958)

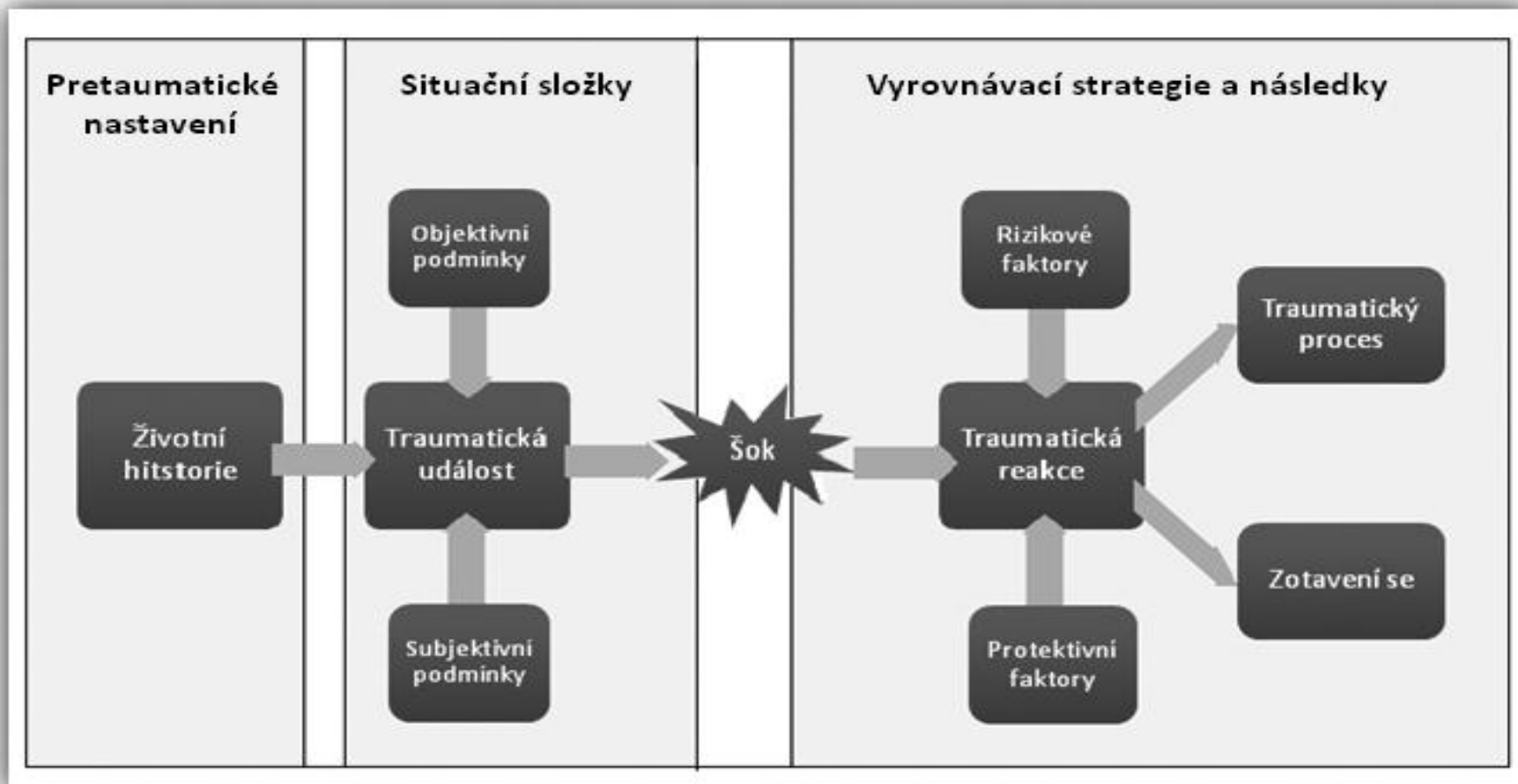
= všichni cestující, pozůstalí, záchranáři, očití svědci, pomáhající.

Sekundárně zasažení (5,130)

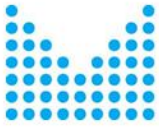
= osoby blízké přímo zasažených



Průběh traumatického stresu



Časový průběh traumatického stresu.
Převzato od Fischer & Riedesser, 2003



Psychosociální potřeby

- **Krátkodobé** (0-3 dny): bezpečí, evakuace, ošetření, informace, psychologická první pomoc, saturace základních tělesných potřeb, komunikace s rodinami, asistence při identifikaci obětí, asistence při získávání informací od lidí.
- **Střednědobé** (4 dny-6 týdnů): informace, podpora v nemocnicích, podpora zasahujících, praktické a materiální potřeby, potřeby ve vztahu k pietě, pohřbu a truchlení, ekumenická bohoslužba, vzpomínková setkání, psychologická léčba, právní a pojišťovací služby, podpora komunity.
- **Dlouhodobé** (6 týdnů – 12 měsíců a víc): informace, podpora truchlení, podpora práv, psychologická léčba (v některých případech), právní služby, vzpomínkové akce k uctění památky, podpora komunity.

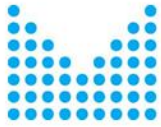


Psychosociální podpora v urgentní fázi

- Podpora zasahujících na místě (základní potřeby, informace, monitoring)
- Telefonické linky (sběr dat, krizová intervence)
- Krizová informační centra
- Psychosociální asistence při sdělování špatných zpráv a při procesu DVI
- Poskytování informací médiím
- Psychosociální asistence v nemocnicích
- Zakončovací setkání se zasahujícími

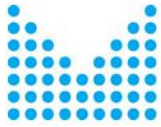
+ následná střednědobá a dlouhodobá podpora



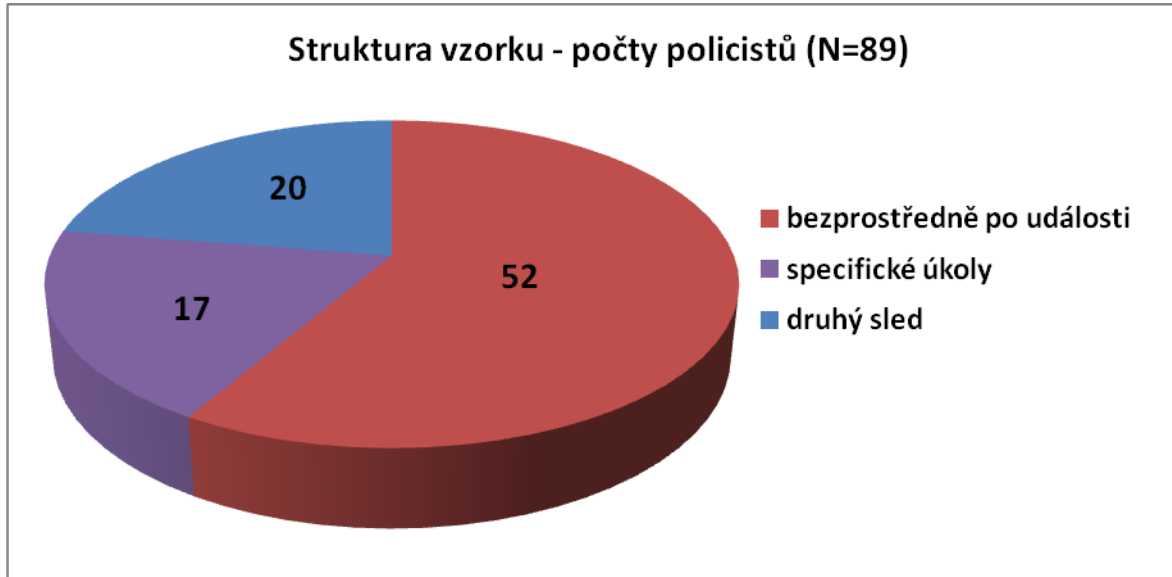


Výzkumné otázky

1. Jaké jsou **rozdíly v činnostech a vnímané zátěži** u složek IZS u HN?
 2. Jaké jsou **vnímané podpůrné faktory** u zasahujících při akci a při následném zpracování zkušenosti?
 3. Jaké jsou u zasahujících **vnímané přínosy** zkušenosti s prací u HN?
 4. Jaké existují **rozdíly ve vnímané zátěži, podpoře a přínosu** mezi policejními profesemi?
 5. Jaké **zvládací strategie policistů** se vyskytují v kontextu HN?
 6. Jak policisté hodnotí **specifickou zátěž u HN v časovém vývoji**?
- +
7. Doporučení ke krizovému managementu PČR
 8. Doporučení pro výcvik interventů PIP PČR



Policisté - podskupiny



Zasahující bezprostředně po události: střežení, řízení dopravy, ohledání, identifikace, vyprošťování, transport mrtvých, ztotožňování, ohledání, zajištění stop...

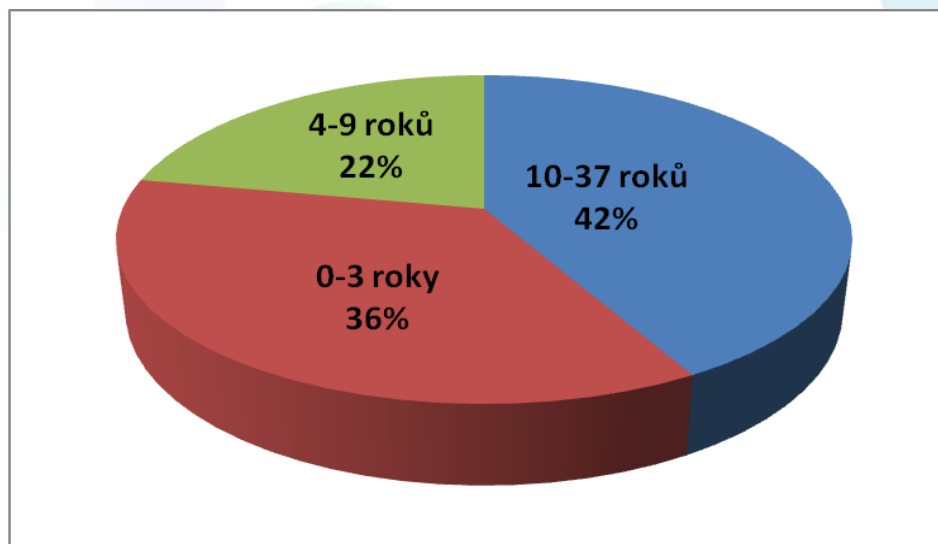
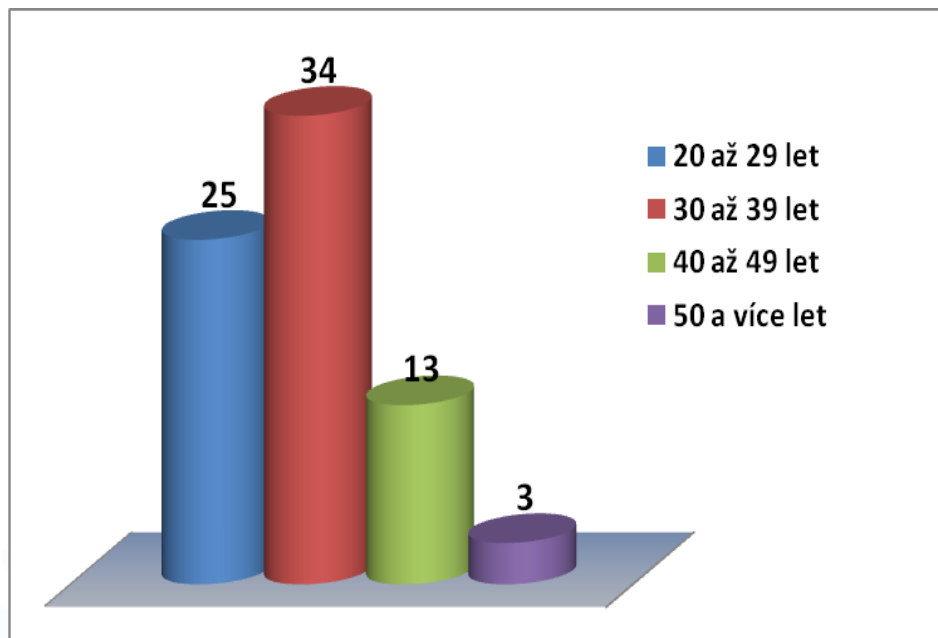
Se specifickými úkoly: vyšetřování, PR, operační středisko...

Policisté ve druhém sledu – od večera: ostraha, střežení, dohled, uzávěra, koordinace

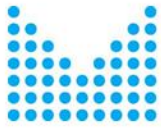
- odlišná zátěž u podskupin!!!
- délka nasazení 1650 hod v urg. fázi, 35 % policistů 21 hod a více!



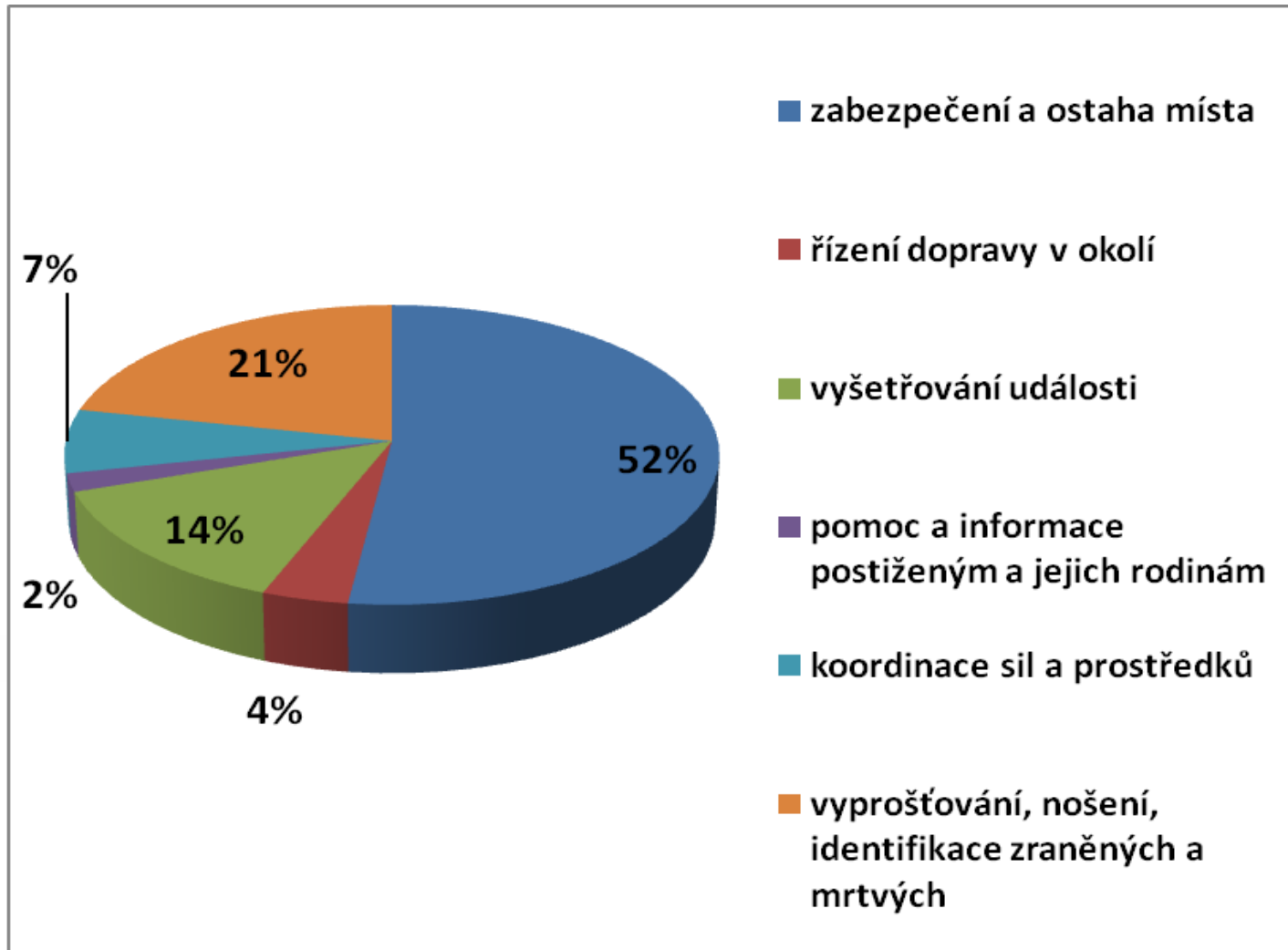
Policisté – věk/praxe



Předchozí
zkušenost s HN 14%



Typy činností - policisté



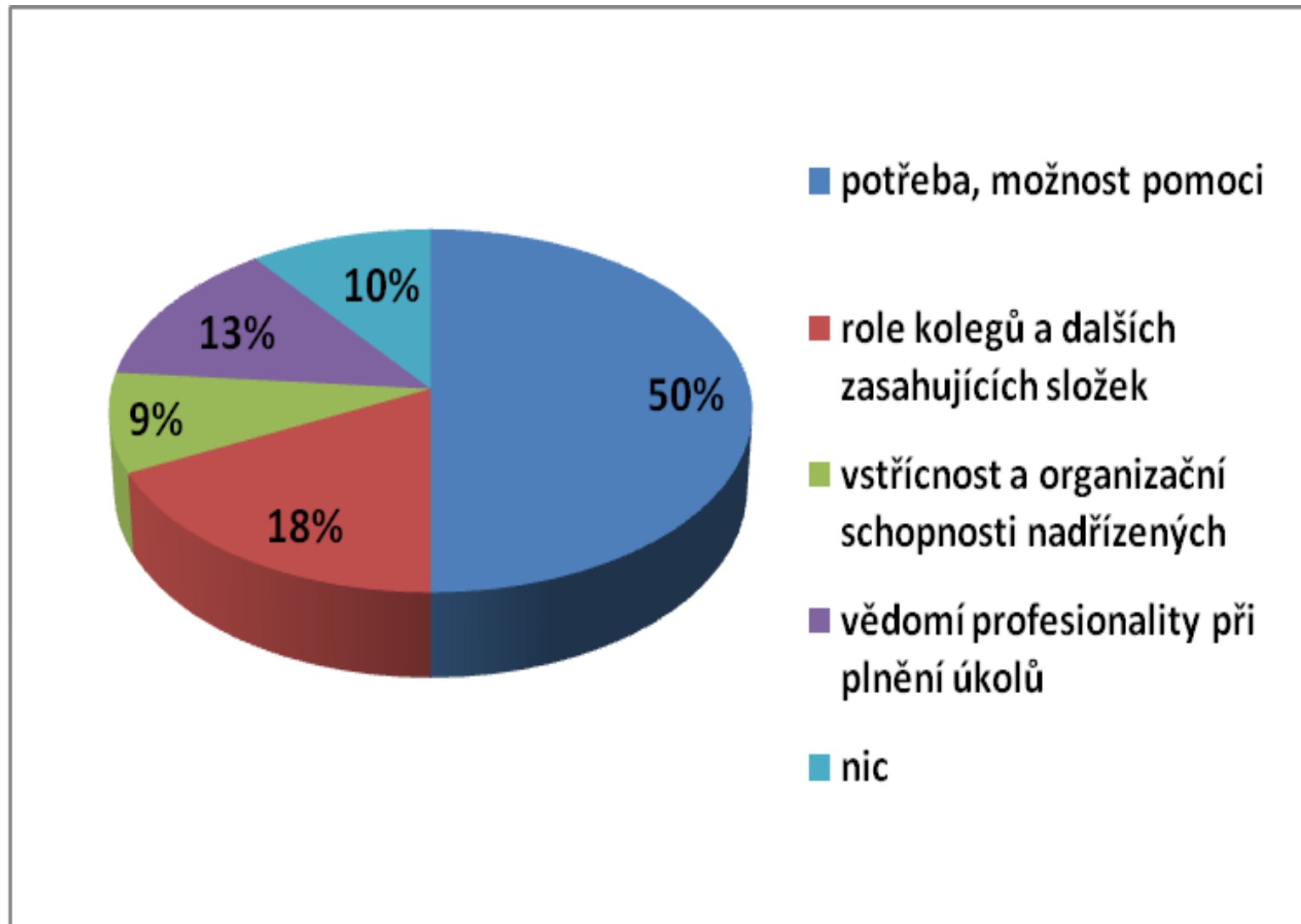


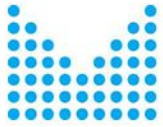
Podpůrné faktory při akci - kategorie

- a) Vnitřní faktory – zasahující** (vůle pomáhat, vědomí pomáhání, vědomí užitečnosti, hrdost na práci IZS, vědomí potřeb zasažených, pomoc potřebným, služební etika, morální odpovědnost)
- b) Vnější faktory- kolegové** (vysoké nasazení IZS, profesionalita a vstřícnost kolegů, rozhodné velení, kolegové)
- c) Týmové faktory** (dobrý tým, sounáležitost zasahujících)



Podpůrné faktory PČR – při akci



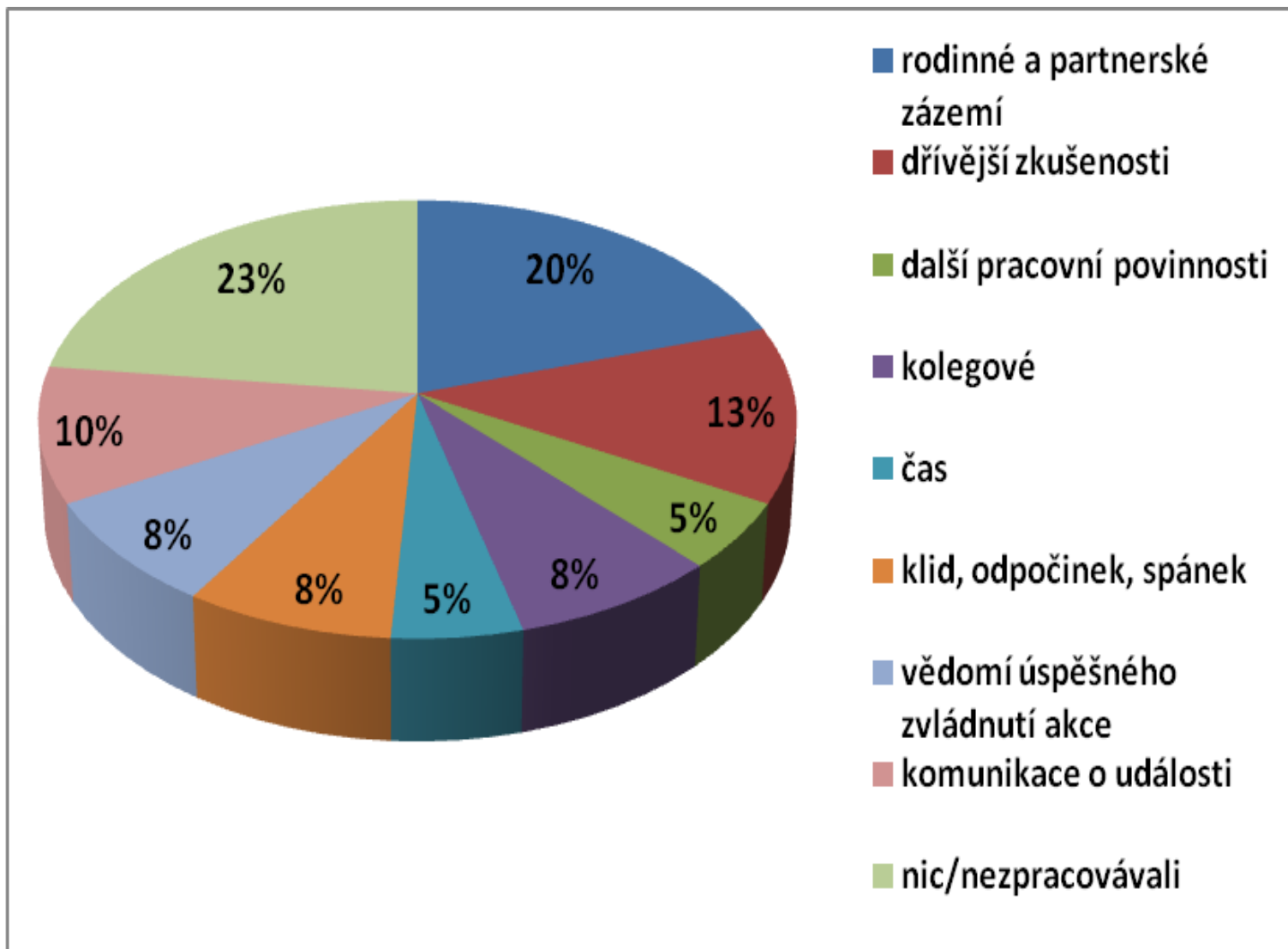


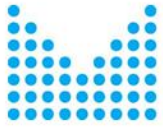
Podpůrné faktory po akci – kategorie

- a) Kolegové**
- b) Nadřízení (zakončení, poděkování)**
- c) Rodina a blízcí**
- d) Běžné aktivity**
- e) Informace o nehodě**
- f) Čas, odpočinek**
- g) Vnitřní zdroje**
- h) Uznání (veřejnosti)**



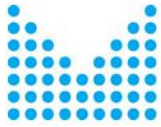
Podpůrné faktory PČR – po akci



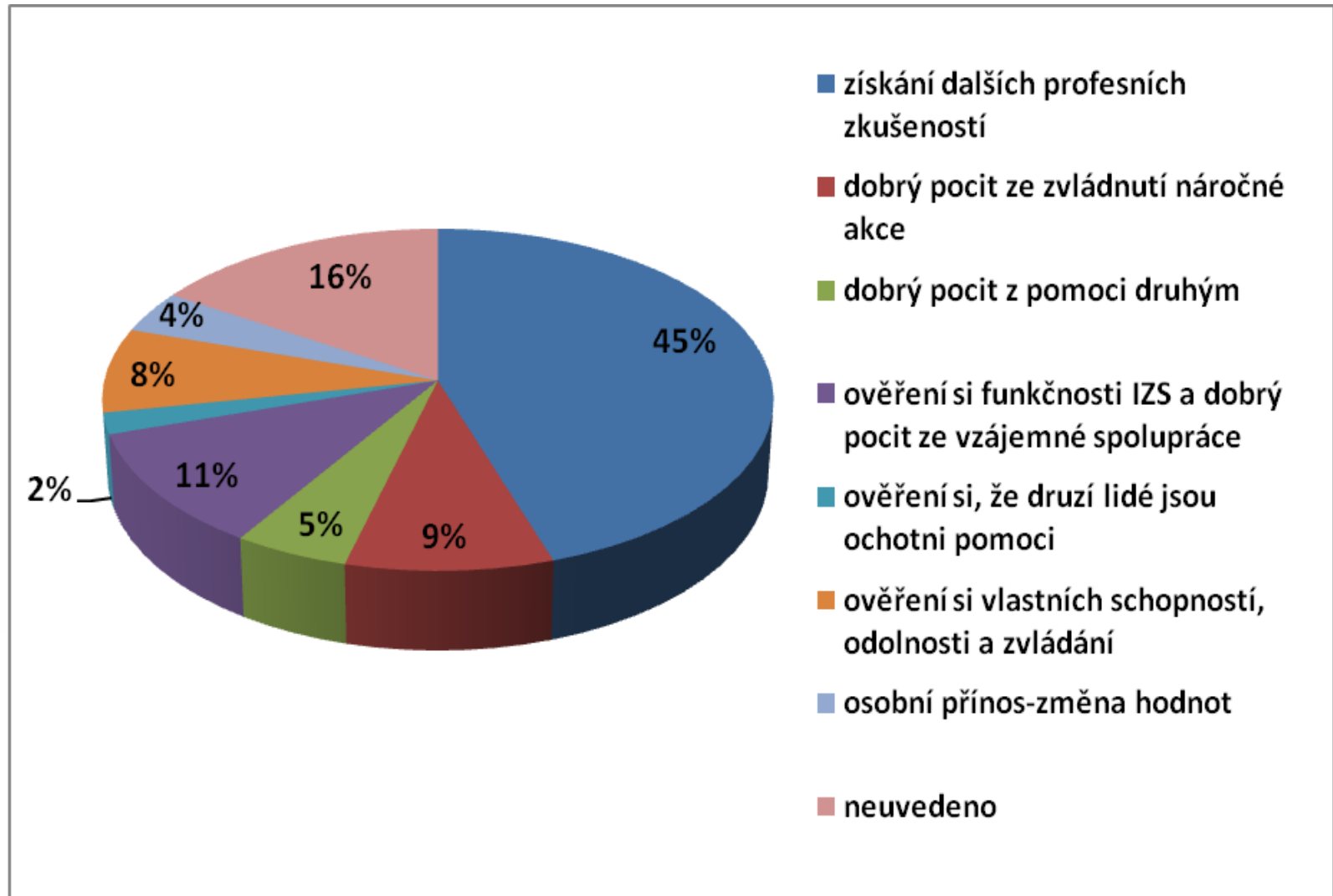


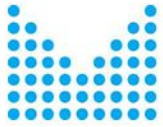
Přínosy

- a) **Profesní** (zkušenost u HN, náhled na HN, ověření vlastního zvládnání, ověření funkčnosti IZS, pocit užitečnosti práce...)
- b) **Osobní** (jiný pohled na život, životní zkušenost, změna hodnot, ověření vlastní odolnosti, zkouška ovládat emoce, zjištění vlastních mezí, zvýšení odolnosti, sblížení v rodině, důvěra v druhé)



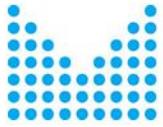
Přínos události - PČR





Nálezy – fáze 1-2

- Vysoké hodnocení součinnosti IZS
- Vysoké hodnocení práce kolegů
- Ocenění zkušeností ze cvičení/praxe
- Odlišné činnosti, potřeby a časování u jednotlivých složek i podskupin zasahujících
- Odlišné profily skupin zasahujících (připravenost, věk, vybavení, soc. klima v organizaci)
- Média jako zátěžový faktor
- Absence zajištění zákl. potřeb zasahujících v prvních hodinách
- Nízká potřeba KI (úloha uznání, zakončovacího setkání, kolegiální podpory)
- Definice přínosů zkušenosti (převažují před zátěžovými faktory!)
- Zvýšení soudržnosti
- Vyrovnávací strategie...



Nálezy fáze 3

- Každodenní zátěž policistů kumuluje více stresu než mimořádná událost
- Policisté jsou odolní a s odstupem času vnímají mnohé přínosy dané zkušenosti (posttraumatický růst)
- Policisté mohou reagovat akutní stresovou reakcí či následnými posttraumatickými potížemi (reakce jsou často odložené)
- Objevují se zdravé i nezdravé copingové strategie
- Většina policistů se zotaví sama, některým pomáhá včasná nabídka PIP (prevence!)
- Důležité je zakončovací setkání a poděkování!
- Různé skupiny policejních profesí mají odlišnou zátěž v čase a odlišnou intenzitu zátěže
- Různé skupiny policistů vyžadují specifickou organizovanou podporu po zásahu (PIP)
- Interventi a psychologové sami potřebují následnou podporu (dekontaminaci stresu)



Odpovědi na otázky

1. Existují výrazné rozdíly v činnostech i zátěži u složek IZS (délka expozice, povaha práce, připravenost, zkušenost)

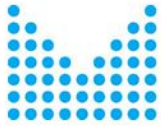
2. Podpůrné faktory:

při akci

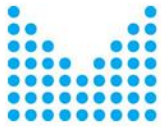
- vnitřní (vůle, smysl, účinnost, předchozí zkušenost)
- u kolegů (kompetence, soudržnost, velení, kolegiálnita)
- týmová práce
- krizová připravenost
- vnější podmínky

po akci

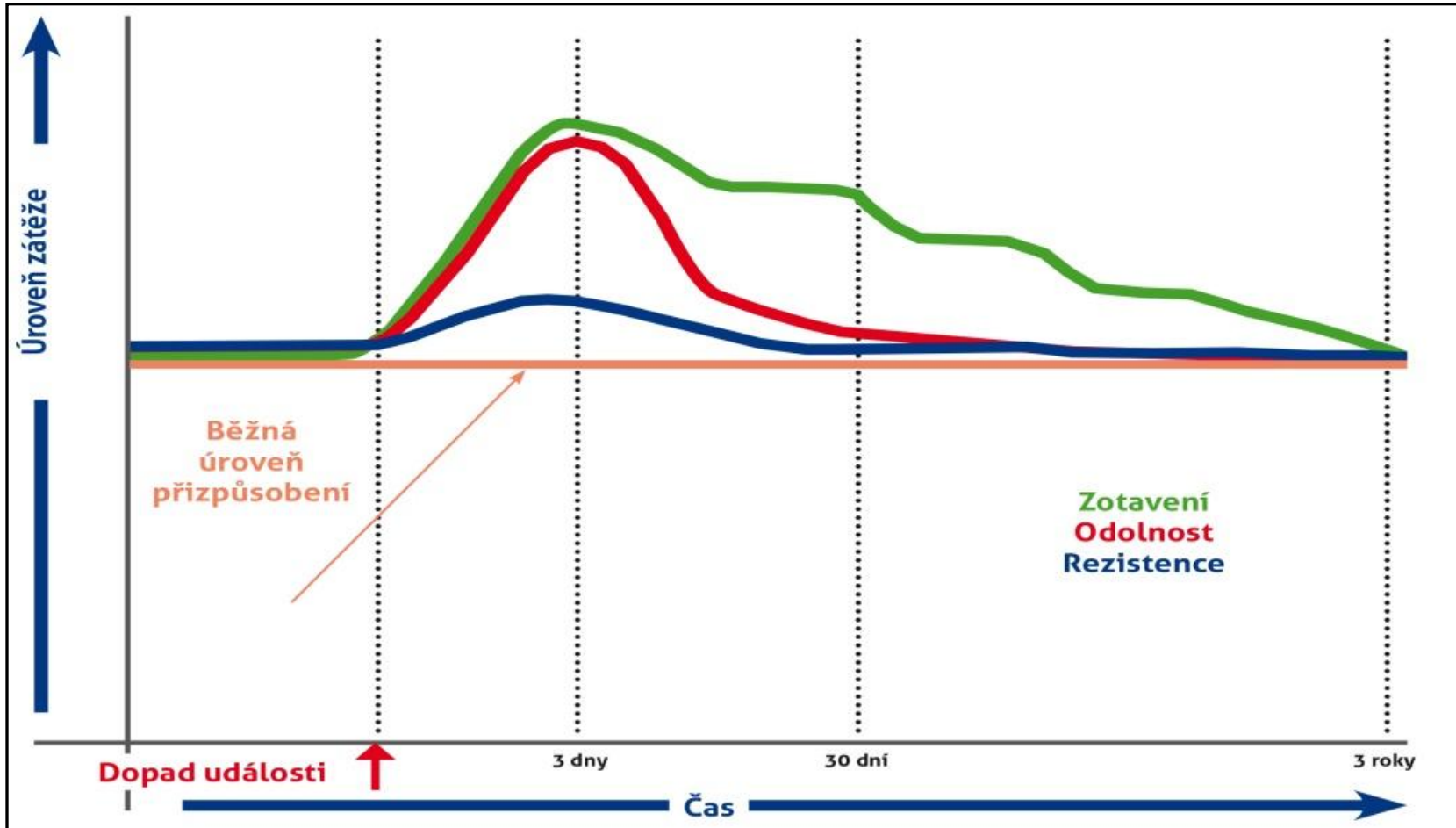
- kolegiální podpora, komunikace s kolegy, kognitivní zpracování... rodina... poděkování/uznání



3. **Přínosy zkušenosti** (profesní, osobní)
4. **Rozdíly mezi policejními profesemi** (hlídková služba, kriminalisté, Tisk a PR, DP...)
5. **Zvládací strategie policistů** (kognitivní, kolegiální soc. opora, mimopracovní aktivity, humor).
Represivní a pragmatické zvládací strategie.
Maladaptivní – alkohol.
6. **Hodnocení zátěže v čase** (3 trajektorie - křivka odolnosti, rezistence, zotavování), jednoznačný profesní přínos!



Zátěž v čase



Na tvar křivky mají vliv: 1) věk, 2) profesní zkušenost, 3) typ služby



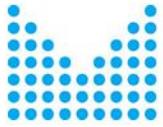
Dobrá praxe

- **Integrovaný záchranný systém!**
(zasahující byli hrdí na fungování IZS, vnímali a hodnotili kooperaci mezi HZS, PCR a ZZS jako výbornou).
- **Společné velení zásahu IZS!**
- **Využití psychologů IZS se specializací na katastrofy a trauma!** (urgentní fáze HN)
- **Centrum tísňového volání – spolupráce s NNO a interventy PČR**
- **Psychologická asistence na telefonických linkách a během procesu identifikace obětí**
- **Centrální koordinace psychosociální pomoci** (urgentní fáze)
- **Cestující nebyli v panice, pomáhali si navzájem, pomáhali ZZS!**
- **Psychosociální podpora zasahujících jako prevence**
- **Oficiální vyjádření uznání, poděkování a uzavření pomáhá zasahujícím!**



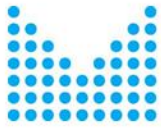
Doporučení – 1 a 2 fáze

- **Organizovat integrovaná cvičení** zahrnující PČR, HZS, ZZS, NNO, místní samosprávu aj. subjekty.
- **Zajistit základní potřeby všech zasahujících na místě** (voda, jídlo, toaleta...)
- **Adekvátní osobní vybavení pro ZZS a PČR** pro práci v místě neštěstí (baterky, přilby, pláštěnky, repelenty,)
- **Uzavření letového prostoru nad místem události** (vrtulníky a bezpilotní prostředky médií)
- **Zlepšit materiální vybavení PČR a ZZS** pro zásah při HN (komunikační prostředky, prostředky k zakrytí ostatků a ochraně věcí cestujících před deštěm, stany pro odpočinek ...)
- Využívat více **potenciál přeživších a přihlížejících.**
- Psychosociální intervence **více zaměřovat interkulturně** (jazyky!)
- Je třeba **podpora (postupy pro dekontaminaci stresu) pro všechny typy zasahujících**
- Je potřeba **supervize a podpora pro psychosociální pracovníky, stejně jako oficiální zakončení akce**
- Je třeba **dobře organizovaná dlouhodobá psychosociální podpora s jedním centrálním koordinátorem**
- **Více zahrnovat komunitu** ve středně a dlouhodobých psychosociálních aktivitách
- **Budovat partnerské vztahy s médii** (poskytovat informace proaktivně...)



Doporučení - shrnutí

- Příprava + cvičení!
- Diferenciace v podpoře
- Téma adaptivních zvládacích strategií
- Posilovat: vnímanou osobní účinnost, zkušenost se zvládnutím akce a kolegiální sociální oporu



Děkuji za pozornost
stepan.vymetal@mvcz.cz
www.mvcz.cz/psychologie