

# PRVA PSIHOSOCIALNA POMOČ OB NARAVNIH NESREČAH ZA PREBIVALCE MESTNE OBČINE LJUBLJANA

## FIRST PSYCHOSOCIAL SUPPORT AFTER NATURAL DISASTERS FOR THE RESIDENTS OF THE MUNICIPALITY OF LJUBLJANA

**Mateja Kunc**

mag., Mestna občina Ljubljana, Zarnikova 3, Ljubljana, mateja.kunc@ljubljana.si

### Povzetek

V prispevku je kronološko predstavljen razvoj organiziranega nujenja prve psihosocialne pomoči prebivalcem Mestne občine Ljubljana na področju zaščite, reševanja in pomoči v obdobju med letoma 2013 in 2017. Gre za nudenje prve psihosocialne pomoči od nastanka nesreče do tedna po njej. Po tem času pa oskrbo zagotavljajo zdravstvene in socialne ustanove v okviru svoje redne dejavnosti. Pravočasno prepoznavanje potreb ogroženih ali prizadetih prebivalcev po tovrstni pomoči, aktiviranje in posredovanje skupine za psihosocialno pomoč po nesrečah je pomembno za ustrezno odločanje, učinkovito reševanje in čim hitrejšo vzpostavitev osnovnih pogojev za življenje. Lahko ima preventivni ali kurativni učinek. Stiske ogroženih in prizadetih prebivalcev se ne razvijejo do te mere, kot se lahko, če do posredovanja ne pride ali pa je prepozno. Na drugi strani pa stisko lažje in hitreje premagajo, saj imajo neposredno terensko podporo in oporo.

### Abstract

This article chronologically outlines the development of organised provision of first psychosocial support to the residents of the Municipality of Ljubljana in disaster response over the period 2013-2017. It examines the provision of first psychosocial support from the time of the occurrence of a natural disaster to one week after it. After this initial period, care is provided by medical and social institutions as part of their regular activities. A timely identification of the need of the affected residents and those at risk for such support, and the activation and response of teams for psychosocial support after disasters, is important for proper decision-making, efficient rescue, and the fastest possible establishment of basic living conditions. Such support can have preventive and curative effects. The distress of the residents at risk and those affected by a disaster does not evolve to the extent it could have done if there was no response or if the response came too late, and the distress that the residents do suffer is relieved more easily and quickly with direct assistance and support at the site.

## Uvod

Vedno pogosteje se pojavljajo naravni pojavi, ki prizadejejo ljudi, bivališča in infrastrukturo na našem območju. Kljub temu, da je telesno poškodovanih na srečo malo, ne smemo zanemariti notranjih stisk pogosto nemočnih prebivalcev. Stisko si lahko učinkovito lajšajo tudi sami, v krogu svojih družin, prijateljev in sosedov. Zaradi sodobnega načina življenja in odtujenosti, še posebej v mestnem okolju, to ni najlažje. Različne reševalne službe, ki so v času naravne ali druge nesreče prisotne na ogroženem ali prizadetem območju, s svojim delovanjem in dajanjem pravih informacij ogroženim in prizadetim prebivalcem dajejo upanje in spodbudo. Prav tako lajšajo stisko in negotovost ter do določene mere lahko nudijo

neorganizirano psihosocialno pomoč. Če gre za večjo ali dolgotrajnejšo nesrečo, pa so člani različnih enot že tako (pre)obremenjeni.

Star ljudski rek pravi: »Narava ima vedno prav.« Do določene mere se lahko posamezniki, družine, širše skupnosti pripravijo na naravne in druge nesreče. Bolje, kot se pripravijo, lažje jim je, ko se nesreča zgodi. Sodoben način razmišljanja in življenja povzroča, da se ljudje na nesrečo ne pripravijo po svojih zmožnostih. Pogostokrat mislijo, da jih nesreča ne more prizadeti, zato so stiske po nesrečah toliko večje.

Uprava RS za zaščito in reševanje je v zadnjih desetih letih pri nas naredila prve, učinkovite in praktične korake

v zvezi z zagotavljanjem psihosocialne pomoči v sistemu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami. Sodelovali so v različnih projektih, rezultat sodelovanja so bile tudi *Smernice za psihološko pomoč reševalcem*, sledile so *Smernice za psihosocialno pomoč prebivalcem po naravnih in drugih nesrečah*, ki so namenjene občinam pri organiziranju psihosocialne pomoči prebivalcem. Pripravili in izvedli so programe usposabljanj, najprej za poklicne reševalne službe na področju zaščite reševanja in pomoči, kasneje za prostovoljce. Ustanovili so Službo za psihološko pomoč s štirimi pogodbenimi poklicnimi psihologi.

## Prva psihosocialna pomoč

Prva psihosocialna pomoč po naravnih in drugih nesrečah se zagotavlja med trajanjem nesreče do vzpostavitve osnovnih pogojev za življenje (v *Smernicah za psihosocialno pomoč po naravnih in drugih nesrečah* je to opredeljeno kot zagotavljanje psihosocialne oskrbe v začetni fazi, praviloma v prvem tednu). Po tem obdobju pa bi psihosocialno oskrbo zagotavljale zdravstvene in socialne ustanove v okviru svoje redne dejavnosti.

Prvi posredovalci psihosocialne pomoči so navadno delavci socialnega skrbstva ali prostovoljci. Običajno nimajo formalne izobrazbe za svetovanje, imajo pa opravljeno osnovno usposabljanje o načinih psihološke prve pomoči in skrbi za praktične potrebe posameznikov po nesreči v obliki sočustvovanja in podpore. Prvi posredovalci ponudijo neposredno družbo, poslušajo in zagotavljajo praktično podporo in informacije. Prizadete seznanjajo s podatki o nesreči, osnovnih pogojih za življenje,

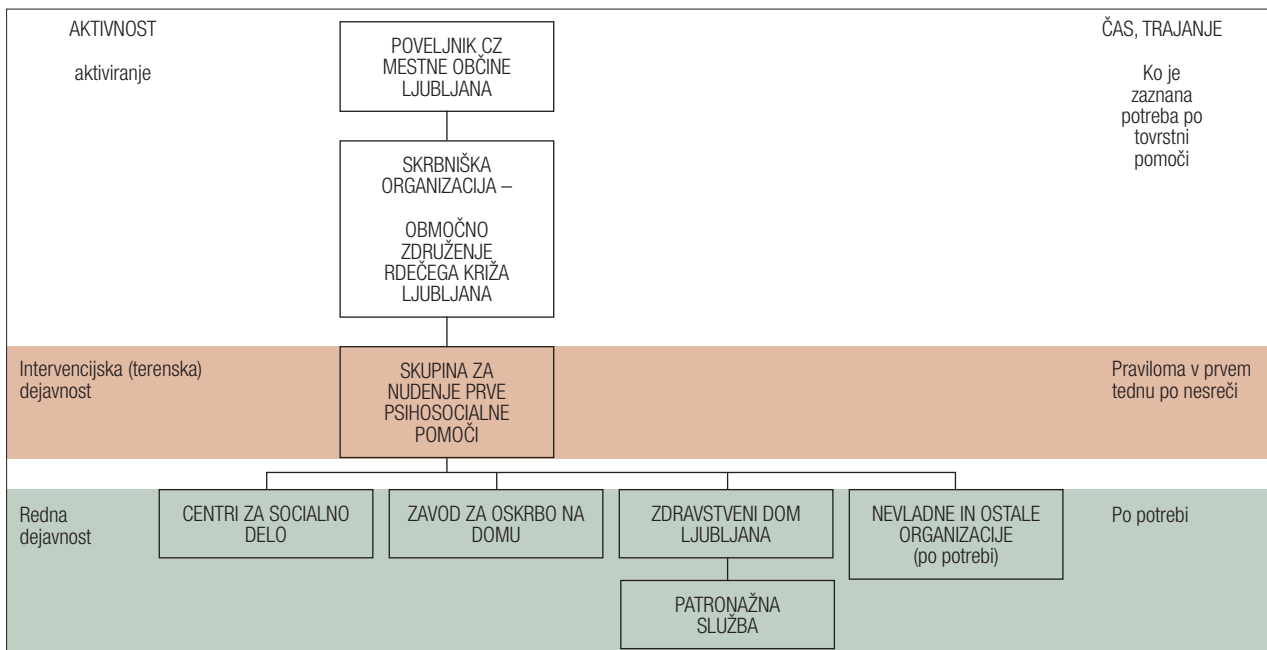
možnostih pridobitve potrebne pomoči in jim ponudijo podporo na splošno. Posebno pozornost namenjajo ranljivim skupinam – otrokom, starejšim, invalidom, svojcem žrtev nesreče.

Cilji prve psihosocialne pomoči so (A. Lavrič, M. Štirn, 2016):

- ublažiti posledice kriznega dogodka in zmanjšati posameznikovo stisko,
- vzpostaviti občutek varnosti,
- stabilizirati posameznika (če je treba),
- opolnomočiti posameznika,
- ohraniti občutek lastne varnosti,
- ohraniti sposobnost za navezovanje socialnih stikov (pozitivnih, podpornih),
- ohraniti sposobnost za izvajanje pričakovanih aktivnosti (skrb zase, bližnje, delo, učenje).

## Prva psihosocialna pomoč za prebivalce na področju zaščite, reševanja in pomoči v Mestni občini Ljubljana

V Mestni občini Ljubljana smo v preteklosti psihosocialno pomoč (oporo, pogovor ...) prizadetim ljudem po nesreči velikokrat nudili tisti, ki smo bili na kraju nesreče: posredovalci javne gasilske službe, reševalci in tudi zaposleni na Oddelku za zaščito, reševanje in civilno obrambo, ki izvajamo stalno pripravljenost in smo hkrati člani štaba CZ Mestne občine Ljubljana. Če gre za krat-



Slika 1: Shema aktiviranja in delovanja skupine za nudenje prve psihosocialne pomoči ob naravnih nesrečah za prebivalce Mestne občine Ljubljana

Figure 1: Chart showing the activation and operation of teams for first psychosocial support after natural disasters for the residents of the Municipality of Ljubljana.



Slika 2:

Vaja sil za zaščito, reševanje in pomoč leta 2016 v Medvodah, na kateri je sodelovala tudi skupina za prvo psihosocialno pomoč Območnega združenja Rdečega križa Ljubljana. (foto: arhiv OZRK Ljubljana)

Figure 2:

Exercise response units in Medvode in 2016, with the participation of the first psychosocial support team of the Ljubljana Regional Red Cross Association (Photo: Regional Red Cross Association Ljubljana archive)

kot trajen, ne preveč obsežen dogodek, npr. požar, to delamo tudi danes. Ponovno se je neposredno pokazala velika potreba po organizirani prvi psihosocialni pomoči ob obsežnih poplavih leta 2010, ko je bilo poplavljenih več kot 1000 objektov, od tega jih je bilo okoli 20 % več kot teden dni.

Ker takrat nismo imeli tako organizirane psihosocialne pomoči, smo t. i. info točko organizirali v enem izmed lokalov na najdlje poplavljenem območju. Tu smo vzpostavili oglasno desko z aktualnimi informacijami, dežurno telefonsko številko, vsak dan ob isti uri pa smo imeli na tej lokaciji tudi informativne sestanke. Ogroženi in prizadeti so izražali svoje dileme, potrebe ipd., predstavljen jim je bil tudi potek nesreče, načrt črpanja vode in možnost druge pomoči (odvoz odpadkov, črpanje greznic, zagotavljanje pitne vode, dezinfekcija poplavljenih prostorov, popis škode itn.).

Po tej nesreči smo se povezali z Upravo RS za zaščito in reševanje in Območnim združenjem Rdečega križa Ljubljana ter leta 2013 odšli na Dunaj (na podlagi medmestnega sporazuma Ljubljana – Dunaj), kjer so nam predstavili njihov sistem organiziranja in izvajanja psihosocialne pomoči prebivalcem in reševalcem ob nesrečah in drugih travmatičnih dogodkih (samomorih, ubojih). Posebej so nam predstavili organizacijo in delovanje ekip za prvo psihosocialno pomoč in primere dobre prakse v Gradcu in avstrijski Zvezni deželi Štajerski.

Na začetku leta 2015 smo skupaj z Območnim združenjem Rdečega križa Ljubljana pripravili razpis za sodelovanje v skupini za nudenje prve psihosocialne pomoči. Javilo se je več kot dvajset oseb, prostovoljcev. Na razpis so se prijavi tudi nekateri, ki se poklicno ukvarjajo s tem področjem, ter drugi, ki so naklonjeni temu področju in jih zanima.

Opravili smo osebne razgovore in izbrali pet kandidatov za inštruktorje. Pri izboru sta nam bili v drago ceneno pomoč psihologinji Policije z dolgoletnimi praktičnimi izkušnjami. Izbranim je bilo tudi podrobneje predstavljeno, kaj se od njih pričakuje. Spomladi leta 2015 so se udeležili prvega usposabljanja za nudenje psihosoci-

alne pomoči za inštruktorje, ki ga je organiziral Izobraževalni center RS za zaščito in reševanje, sodelovala pa sta tudi avstrijska strokovnjaka za psihosocialno pomoč po nesrečah iz avstrijske Zvezne dežele Štajerske. Z namenom čim boljšega širjenja teh znanj je bilo usposabljanje zasnovano po konceptu učiti učitelje (angl. *Train the trainer*), kar pomeni, da naj bi vsak udeleženec naprej usposobil druge prostovoljce. Po opravljenem usposabljanju so pod okriljem Območnega združenja Rdečega križa Ljubljana inštruktorji in psihologinji Policije sestavili program usposabljanja za skupino za nudenje prve psihosocialne pomoči prebivalcem po nesrečah v Ljubljani. Kasneje so ga izvedli tudi za preostale izbrane kandidate na razpisu. Celotno opravljeno delo inštruktorjev in psihologinj je bilo prostovoljsko.

Po usposabljanju smo z Območnim združenjem Rdečega križa Ljubljana sklenili pogodbo za izvajanje prve psihosocialne pomoči po naravnih in drugih nesrečah. Organizirali so stalno pripravljenost, dežurno številko za pozivanje, pripravili navodila za delovanje enote in navodila (pomembne informacije) za prebivalce. Zakonska podlaga za organiziranje enote je v 76. členu Zakona o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami, na podlagi katerega se lahko v skladu z načrti zaščite in reševanja ter ocenami ogroženosti za opravljanje določenih nalog zaščite, reševanja in pomoči organizirajo strokovne skupine za opravljanje različnih strokovnih nalog. Na sliki 1 je shematski prikaz aktiviranja in časovni okvir posredovanja skupine za prvo psihosocialno pomoč ob naravnih nesrečah.

Danes zagotavljajo petnajst usposobljenih in opremljenih prostovoljcev. Opremljeni so z ustrezno osebno zaščitno opremo (označen in z odsevniki opremljen brezrokavnik, pelerina, žepni komplet prve pomoči, žepna svetilka, nepremočljiva obutev, rokavice ...) in opremo za nudenje pomoči in osnovno oskrbo (pisalo, podlaga in obrazci za pisanje, navodila o možnosti za pridobitev pomoči za vzpostavitev osnovnih življenjskih pogojev po nesreči, nahrbtnik z osnovnimi higienskimi in življenjskimi potrebščinami – plenice, vložki, vlažilni robčki, voda, igrača ...). Organizirali so tudi notranji sistem izobraževanja in mentorstva. Bolj izkušeni znanje prenašajo na začetnike.

Razpise za sodelovanje v enoti izvajajo enkrat letno.

Člani skupine so sodelovali na več vajah (slika 2). Leta 2017 je namestnik poveljnika CZ Mestne občine Ljubljana aktiviral skupino za prvo psihosocialno pomoč ob visokih vodah na območju Ljubljanskega barja. Za to območje je značilno, da voda počasi narašča in prav tako upada. Ta pojav je v zadnjih desetih letih pogostejši kot v preteklosti.

Tisti prebivalci s poplavnega območja, ki so problem pojavnosti visokih voda ozavestili in imeli možnost za izboljšanje poplavne varnosti svojih domov, so ukrepali. Izvedli so preventivne ukrepe, ki prispevajo k varnosti. Nekateri pa nimajo finančnih in izvedbenih možnosti, da bi karkoli storili za izboljšanje poplavne varnosti svojih domov. Država in občina si prizadevata celostno urediti protipoplavno varnost Ljubljane z okolico, a postopki so dolgotrajni, učinki na kratek rok pa niso vidni. Izkušnje kažejo, da prebivalci, zlasti priseljeni, živijo v negotovosti.

Jeseni 2017 je po obilnejšem deževju in visokem vodostaju voda naraščala. Agencija RS za okolje je napovedala naraščanje vodotokov in vodostaja na Ljubljanskem barju ter izdala oranžen hidrološki alarm. Štab CZ Mestne občine Ljubljana je sprejel potrebne ukrepe in izdal opozorila prebivalcem, dal samozaščitna navodila ter razdelili protipoplavne vreče, napolnjene s peskom. V skladu z napovedjo je bila aktivirana skupina za psihosocialno pomoč. Člana štaba CZ Mestne občine Ljubljana sta pred odhodom na ogroženo območje članom skupine predstavila problematiko, morebitne težave, varnostna navodila, vremensko in hidrološko napoved ter kaj se od skupine pričakuje. Skupaj s članoma štaba so se odločili, da obiščejo prebivalce ogroženih hiš. Posredovanje se je izkazalo kot primerno in potrebno (kljub dejstvu, da se je šele kasneje izkazalo, da ne bo prišlo do poplavljanja hiš). Osem članov skupine za prvo psihosocialno pomoč je obiskalo prebivalce šestnajstih ogroženih hiš, ki so imele vodo do praga (slika 3). Ogroženim so nudili informacije in neposredno oporo. Zbrali so podatke o potrebah, povezanih z zagotavljanjem osnovnih življenjskih pogojev (črpanje greznic, odvoz odpadkov, pitna voda, prevoz otrok v šolo ipd.). Vsak član skupine za prvo psihosocialno pomoč je pri vsakem obisku izpolnil vnaprej pripravljen obrazec, na katerem so enotno beležili: začetek in zaključek posredovanja, naslov in podatke o obravnavani osebi, potrebe, druga opažanja in ugotovitve za izboljšanje stanja obravnavane osebe ali družine. Po končanem posredovanju so opravili skupno analizo in poročilo za štab CZ. Voda je naraščala počasi, zato splošne večje zaskrbljenosti ni bilo, dolgoročna vremenska napoved je bila ugodna. Prebivalci so že zelo dobro pripravljeni za take razmere in so se z njimi sposobni spopadati.

Podatki in ugotovitve so poveljniku in štabu CZ Mestne občine Ljubljana koristili za ustrezno odločanje in učinkovito ukrepanje pri vzpostavitvi osnovnih pogojev za življenje. Tako smo prvič ob dejanskem dogodku preizkusili koncept prve psihološke pomoči za prebivalce



Slika 3: Obisk ene izmed ogroženih hiš na Ljubljanskem barju (foto: arhiv OZRK Ljubljana)

Figure 3: Visit to one of the flooded houses at risk in the Ljubljana Marsh (Photo: Regional Red Cross Association Ljubljana archive)

Mestne občine Ljubljana in model podpore odločanju z uporabo na dejanskem dogodku.

Model podpore odločanja organov vodenja zaščite, reševanja in pomoči sestavlja: tip zbiralca podatkov (v tem primeru so to bili člani skupine za prvo psihosocialno pomoč), vrsta zbranih podatkov, oblika zbiranja (pogovor, opazovanje, presoja, zapis na obrazec), način analize podatkov in oblikovanja informacij na podlagi analiziranih podatkov, način uporabe informacij pri odločanju poveljnika CZ.

## Sklepne misli

Prva psihosocialna pomoč prebivalcem po naravnih in drugih nesrečah je pomembna. Zgodnja psihološka podpora ima lahko preventivni učinek in prepreči marsikatero stisko, po drugi strani prispeva k lažjemu sprejemanju odločitev pri reševanju in vzpostavitvi osnovnih življenjskih pogojev. Pri tem je zelo pomembno zgodnje prepoznavanje potreb ogroženih po tovrstni pomoči ter pravočasno aktiviranje in posredovanje skupine za prvo psihosocialno pomoč. Pomembno je, da so posredovalci usposobljeni in imajo ustrezne,



pravočasne ter verodostojne informacije o nesreči, kar ni vedno lahko. Načeloma se razvoj dogodkov lažje predvidi, če gre za napovedane nesreče, ki trajajo dalj časa (poplava, žled, plaz ...), kot za krajše nenapovedane (požar, katerakoli množična nesreča ...). Če je skupina za prvo psihosocialno pomoč aktivirana ob pravem času, ima lahko njeno posredovanje preventivni učinek, saj se stiske in stres, povezani z nesrečo, ne razvijejo do te mere, kot bi se, če te pomoči ne bi bilo.

V *Smernicah za psihosocialno pomoč po naravnih in drugih nesrečah* je predvideno, da skupina za nudenje psihosocialne pomoči lahko deluje na območju ene občine ali po dogovoru z župani na območju več občin.

V Ljubljani se je kot zelo uspešno izkazalo sodelovanje z Območnim združenjem Rdečega križa. Za manjše občine lahko prestavlja zagotavljanje tovrstne pomoči problem in prevelik zalogaj, ki pa se ga da z dialogom ter sodelovanjem praktično in racionalno rešiti. Več občin lahko skupaj organizira skupino za prvo psihosocialno pomoč. Smiselno je, da sodelujejo člani vseh sodelujočih občin, zato ker poznajo območje, lokalne značilnosti in posebnosti.

Kjer že obstaja organizacija, ki ima usposobljene člane, lahko občina ali več občin z njo sklene pogodbo o izvajanju prve psihosocialne pomoči po naravnih in drugih nesrečah.

## Viri in literatura

1. Lavrič, A., 2009. Psihosocialna oskrba po nesrečah. *Ujma*, 23, 217–222.
2. Lavrič, A., 2012. Smernice za psihološko pomoč reševalcem – sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami. Ljubljana, Uprava RS za zaščito in reševanje.
3. Lavrič, A., 2014. Usposabljanje za psihološko pomoč v sistemu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami. Andragoška spoznanja.
4. Lavrič, A., Štirn, M., 2016. Psihosocialna pomoč po nesrečah in drugih kriznih dogodkih. Priručnik za vsakdanjo rabo, Ministrstvo za obrambo RS, Uprava RS za zaščito in reševanje.
5. Navodila za delovanje skupine za prvo psihosocialno pomoč po naravnih in drugih nesrečah v Mestni občini Ljubljana, 2015.
6. Smernice za psihosocialno pomoč prebivalcem po naravnih in drugih nesrečah, 2014. Ministrstvo za obrambo RS, Uprava RS za zaščito in reševanje.
7. Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (Uradni list RS, št. 51/2006).