



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zdravotně sociální fakulta

Ústav radiologie, toxikologie a ochrany obyvatelstva

diplomová práce

**Rozsah psychosociální pomoci poskytované  
Hasičským záchranným sborem Jihočeského kraje  
při řešení mimořádných událostí a při ochraně  
obyvatelstva**

Vypracoval: Bc. Václav Zíka

Vedoucí práce: Mgr. Štěpán Kavan, Ph.D.

České Budějovice 2016

## **Abstrakt**

Diplomová práce pojednává o psychosociální pomoci a o celém komplexu v ní obsažených činnostech, které se staly standardem při pomoci zasaženým u mimořádných událostí, krizových situací a při ochraně obyvatelstva. Standardem v každodenní práci příslušníků Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje, ale i dalších subjektů při spolupráci a společném zásahu složek integrovaného záchranného systému.

Mimořádné události s různou intenzitou, četností a rozsahem zasahují do života lidí. Stát vytváří různé nástroje a opatření a snaží se na škodlivé působení těchto jevů připravovat a při vzniku je účinně řešit a minimalizovat jejich dopady. Garantem v této oblasti je Hasičský záchranný sbor České republiky, který svou činnost opírá o zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů a jeho hlavním úkolem je, mimo jiné, chránit životy a zdraví obyvatel. K naplnění svého poslání poskytuje zasaženým při provádění záchranných a likvidačních prací i psychosociální pomoc. Reaguje tak na celkové potřeby lidí a svou péči dále rozvíjí. Tato nabídka občanům je ještě více rozšířena při společném zásahu složek integrovaného záchranného systému. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů nastavuje možnosti koordinace a širokou platformu součinnosti a spolupráce s řadou dalších významných státních i nestátních organizací a institucí.

Při mimořádné události je potřeba brát v potaz i možné psychosociální dopady na osoby zasažené danou událostí, ale i na záchranáře a na další zasahující osoby. Psychosociální pomoc se poskytuje jak při mimořádné události menšího rozsahu (individuální neštěstí), tak při velkých mimořádných událostech a při ochraně obyvatelstva. Psychosociální pomocí se rozumí naplňování potřeb zasažených osob v oblasti tělesné, duševní, duchovní a sociální, a to v souladu s jejich hodnotami v rámci humanitární pomoci a nouzového přežití. Jednotky hasičů u většiny svých zásahů provádějí především první psychickou pomoc, která je souborem jednoduchých technik a zásad s cílem zajištění základních potřeb zasaženého a jeho vnitřní stabilizace.

Prospěšnost a použitelnost této pomoci zasaženým mohu potvrdit i ze své dlouholeté praxe hasiče (22 let), velitele jednotky a velitele zásahů (18 let) a člena týmu posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje (6 let).

Stanoveným cílem mé diplomové práce bylo provést vyhodnocení celého komplexu činností psychosociální pomoci zasaženým při mimořádných událostech. Se znalostí teoretických východisek a zejména pak po vyhodnocení následného kvalitativního výzkumu navrhnout podněty a určitá doporučení ke změnám a ke zlepšení naší práce při poskytování psychosociální pomoci. Formuloval jsem si pět výzkumných otázek, které odrážely celou šíři zkoumané problematiky.

Práce je standardně členěna na teoretickou a praktickou část. Teoretickou část jsem naplnil studiem a analýzou odborné literatury a souvisejících právních norem zabývajících se zadáním Hasičského záchranného sboru České republiky a jeho psychologické služby, složek integrovaného záchranného systému a především samotné psychosociální pomoci. Praktická část je realizována osvědčeným kvalitativním výzkumným šetřením formou polostrukturovaného individuálního rozhovoru. Rozhovory byly podle zadání práce vedeny s veliteli v několika řídicích úrovních, operačními důstojníky a psychologem Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje. Výzkumný soubor tvořilo patnáct respondentů, tedy více jak deset procent z celkového počtu podobně zařazených příslušníků. Vzhledem k zadání diplomové práce je zde patrná snaha o co největší vypovídatelnost výsledků výzkumu při zachování všech zásad kvalitativního šetření. Rozsáhlá vytěžená data jsem vyhodnotil metodou obsahové analýzy kvalitativních dat a po následné komparaci a redukci jsem vytvořil souhrny konečných výsledků výzkumu.

V následné diskuzi jsem hlavní výsledky výzkumu shrnul a důsledně je zasadil do nastudovaných a zpracovaných teoretických východisek. Dále jsem je podrobil řadě komentářů, které vycházejí i z osobního zasazení a ze zkušeností z poskytované psychosociální pomoci u zásahů mé jednotky. Výzkum přinesl dostatek podkladů na zodpovězení stanovených výzkumných otázek a následné celkové vyhodnocení mé diplomové práce. Součástí diskuze je také konečný přehled návrhů a určitých doporučení na rozvoj ve zkoumané oblasti. Především zde vidím kvalitativní přínos mé

práce, který odhaluje nové názory a pohledy. Do všech kapitol jsem zahrnul podklady a cenné rady získané konzultacemi s odborníky zejména v oblasti psychosociální pomoci.

Psychosociální pomoc, potažmo první psychická pomoc v rámci zásahů Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje při řešení mimořádných událostí a při ochraně obyvatelstva, je pro zasažené velmi prospěšná a nezastupitelná pomoc.

**Klíčová slova:**

psychosociální pomoc, zasažená osoba, mimořádná událost, spolupráce, Hasičský záchranný sbor

## **Abstract**

The thesis deals with the psychosocial assistance and the entire complex of associated activities which have become a standard in helping people who have been affected by extraordinary events, critical situations and by the actions which are connected with the protection of people. The activities have become the standard in daily work of members of the Fire Rescue Service of South Bohemian Region, as well as of some other institutions, which are parties of the integrated rescue system, during their cooperation and joint intervention.

Extraordinary events of various intensity, frequency and extent affect lives of people. The state creates various tools and measures and strives to be ready for harmful effects of these phenomena, address them effectively and minimize their impact. The Fire Rescue Service of the Czech Republic is the guarantor in this field; its work is based on Act No. 320/2015 Coll., On Fire Rescue Service of the Czech Republic, as amended. The main task of the Fire Rescue Service of the Czech Republic is, among others, to protect lives and health of citizens of the Czech Republic. To fulfil its mission, the Fire Rescue Service of the Czech Republic also provides psychosocial assistance to affected people during performing their rescue and relief activities. In that way, the Fire Rescue Service of the Czech Republic develops its care and responds to overall needs of the citizens of the Czech Republic. Such an offer to citizens is expanded even further during joint interventions of more parties of the integrated rescue system. Act no. 239/2000 Coll., On the Integrated Rescue System, as amended, sets the possibilities of coordination and the broad platform of collaboration and cooperation with other important governmental and nongovernmental organizations and institutions.

During extraordinary events, it is necessary to take into account the possible psychosocial impacts not only on the people who have been affected by the events, but also on the rescuers and on other intervening parties. Psychosocial assistance is provided not only in extraordinary events of smaller scale (individual disasters) but also in major extraordinary events and also during the protection of citizens.

Psychosocial help means meeting the needs of people who have been affected in physical, mental, spiritual and social sphere – in line with their values in the context of humanitarian assistance and survival of extraordinary events. During most of their interventions, fire-fighting units carry out primarily psychological first aid assistance, which is a set of simple techniques and principles which are aimed at ensuring the basic needs and inner stabilization of affected people. On the bases of my own long-time experience, I can confirm the usefulness and applicability of that assistance to affected people; I have worked as a fire-fighter for 22 years (as a commander of a unit and an intervention unit for 18 years and as a member of post-traumatic care team of the Fire Rescue Service of South Bohemia Region for 6 years).

The aim of my thesis was to evaluate the entire complex of activities of psychosocial assistance to people affected by exceptional events. Having known the theoretical sources and especially after the subsequent evaluation of my qualitative research, I wanted to make some suggestions and recommendations for changes and improvements in providing psychosocial assistance. I have formulated five research questions which reflect the full scope of the examined issues.

The thesis is divided into two parts: a standard theoretical part and a practical part. The theoretical part includes the research and analysis of scientific literature and related laws which deal with the tasks of the Fire Rescue Service of the Czech Republic, psychological services, parties of the integrated rescue system and primarily with the psychosocial assistance. The practical part implements the tried and tested qualitative survey, which has been carried out through semi structured individual interviews. According to the assignment of the thesis, interviews were conducted with commanders at various levels of management, operation officers and psychologists of the Fire Rescue Service of South Bohemia Region. The research group consisted of fifteen respondents, which is more than ten percent of the total number of similarly assigned officers. In accordance with the assignment of the thesis, there is an obvious effort to maximize the objectivity of research results while maintaining all the principles of qualitative investigation. Using the method of content analysis of qualitative data,

I analyzed a number of ascertained data. After subsequent comparison and reduction, I created summaries of final results of my research.

In the discussion, I summarized the main findings of my research and consistently implemented them in the studied and processed theoretical starting possibilities. My findings are accompanied by a number of comments, which are a part of my personal contribution, which is based on my own experience in providing psychosocial assistance in the actions of my unit. The research provided enough materials for answering all research questions and sufficient basis for the subsequent overall evaluation of my thesis. The final list of proposals and recommendations on specific development within the studied field is also a part of the discussion. I can see the qualitative benefits of my thesis in the fact that the thesis reveals new views and perspectives. I also put documents and valuable advice, which I had obtained in consultations with experts in the area of psychosocial assistance, to all chapters of my thesis.

The psycho-social assistance and consequently the psychological first aid as parts of interventions of the Fire Rescue Service of South Bohemia Region in dealing with exceptional events and in providing the protection of citizens are very useful and irreplaceable services for affected people.

**Key Words:**

Psychosocial assistance, affected person, extraordinary event, cooperation, Fire Rescue Service

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 15. 8. 2016

.....

Bc. Václav Zíka



## **Poděkování**

Za cenné rady a podněty při vypracování diplomové práce děkuji plk. Mgr. Štěpánu Kavanovi, Ph.D. mému vedoucímu práce a mjr. Mgr. Tomáši Adámkovi psychologovi Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje. Za obětavou pomoc při zpracování podkladů této práce dále děkuji mé přítelkyni Lucii Balkové. Za ochotu při rozhovorech a důležité podklady pro výzkum v neposlední řadě děkuji kolegům hasičům z našeho sboru.

# Obsah

ÚVOD .....	13
<b>1 TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Hasičský záchranný sbor České republiky.....</b>	<b>14</b>
1.1.1 Historie a vývoj.....	14
1.1.2 Současnost.....	16
1.1.3 Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje .....	18
1.1.4 Integrovaný záchranný systém.....	18
1.1.5 Ochrana obyvatelstva.....	20
<b>1.2 Psychologická služba Hasičského záchranného sboru České republiky .....</b>	<b>22</b>
1.2.1 Potřeba psychologické služby .....	22
1.2.2 Činnost psychologické služby.....	23
1.2.3 Tým posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru České republiky .....	25
1.2.4 Tým posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje.....	26
1.2.5 Stres a trauma.....	28
<b>1.3 Psychosociální pomoc poskytovaná Hasičským záchranným sborem Jihočeského kraje.....</b>	<b>30</b>
1.3.1 Psychosociální pomoc – základní aspekty .....	30
1.3.2 Výňatek ze Standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce.....	34
1.3.3 Koordinace integrovaného záchranného systému při poskytování psychosociální pomoci.....	35
1.3.4 Specifika psychosociální pomoci v podání Hasičského záchranného sboru.....	37
1.3.5 Legislativní zabezpečení a odborná podpora psychosociální pomoci u Hasičského záchranného sboru.....	41
1.3.6 Spolupráce při poskytování psychosociální pomoci se základními složkami integrovaného záchranného systému.....	42
1.3.7 Spolupráce při poskytování psychosociální pomoci s nestátními neziskovými organizacemi .....	44

1.3.8	První psychická pomoc .....	48
1.3.9	Zásady poskytování první psychické pomoci .....	49
1.3.10	Odborná příprava První psychická pomoc .....	52
<b>2</b>	<b>VÝZKUMNÉ OTÁZKY A METODIKA VÝZKUMU .....</b>	<b>54</b>
<b>2.1</b>	<b>Výzkumné otázky.....</b>	<b>54</b>
<b>2.2</b>	<b>Cíle práce.....</b>	<b>54</b>
<b>2.3</b>	<b>Stanovená metodika.....</b>	<b>55</b>
<b>2.4</b>	<b>Metoda výzkumu .....</b>	<b>56</b>
2.4.1	Výzkumný soubor .....	57
2.4.2	Výzkumný postup .....	59
<b>3</b>	<b>VÝSLEDKY .....</b>	<b>60</b>
<b>3.1</b>	<b>Oblast psychosociální pomoci.....</b>	<b>60</b>
3.1.1	Sumarizace k psychosociální pomoci .....	76
<b>3.2</b>	<b>Oblast návrhů a doporučení na rozvoj .....</b>	<b>78</b>
3.2.1	Sumarizace k návrhům a doporučením na rozvoj .....	87
<b>4</b>	<b>DISKUZE .....</b>	<b>89</b>
<b>4.1</b>	<b>Odpovědi na výzkumné otázky.....</b>	<b>91</b>
<b>4.2</b>	<b>Návrhy a doporučení na zlepšení .....</b>	<b>93</b>
<b>5</b>	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>96</b>
<b>6</b>	<b>SEZNAM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ .....</b>	<b>98</b>
<b>7</b>	<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>105</b>

## Seznam použitých zkratek

BŘ JPO	Bojový řád jednotek požární ochrany
CISM	Critical Incident Stress Management
GŘ	generální ředitel, generální ředitelství
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
HZS JČK	Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje
IZS	integrovaný záchranný systém
KIP tým	komunitní intervenční tým
KŘ	krajský ředitel, krajské ředitelství
ML	metodický list
MU	mimořádná událost
MV	Ministerstvo vnitra
NNO	nestátní neziskové organizace
OPIS	operační a informační středisko
PPP	první psychická pomoc
SIAR	sbírka interních aktů řízení
STČ	soubor typových činností
TPP	tým posttraumatické péče
ÚO	územní odbor
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

## Úvod

Vývoj lidské společnosti je nezadržitelný, to přináší člověku mnoho pozitivního, ale i nežádoucího. Mimořádné události (dále jen MU) různého druhu, četnosti a intenzity vstupují do života lidí. Stát proto buduje a organizuje síť sil a prostředků pro řešení těchto nechtěných jevů. Garantem této oblasti v katastrálním území Jihočeského kraje je Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje (dále jen HZS JČK). Je to profesionální partner všech jeho občanů, státních, nestátních i soukromých organizací. Zabezpečuje pro ně řadu činností v celém rozsahu svého poslání a také psychosociální pomoc zasaženým při MU. Při této pomoci velmi často spolupracuje v rámci integrovaného záchranného systému (dále jen IZS). Psychosociální pomocí se rozumí naplňování potřeb zasažených lidí, které vznikají vlivem MU.

Téma diplomové práce jsem si vybral, protože jeho zaměření je stále aktuálnější a mě velmi blízké. Psychosociální pomoc potažmo první psychickou pomoc používám při mé zásahové činnosti velmi často. Již 22 let sloužím jako profesionální hasič a 18 let jako velitel jednotky a velitel zásahů. Mám praxi i jako člen týmu posttraumatické péče (dále jen TPP) a to posledních 6 let. První psychickou pomocí se rozumí krátkodobá pomoc s cílem stabilizovat člověka, zajistit jeho potřeby, navodit pocit bezpečí, podat nezbytné informace a později předat do další péče.

V kontextu s výše uvedeným jsem si pro diplomovou práci stanovil dva cíle. Nastudovat a předložit teoretická východiska a následně provést a vyhodnotit kvalitativní šetření. Formuloval jsem si pět výzkumných otázek, které odrážejí celou šíři zkoumané problematiky. Výzkumný soubor budou tvořit příslušníci HZS JČK zařazení na nižších velitelských funkcích, operační důstojníci a psycholog. Jedním z výstupů mého šetření bude i soubor návrhů a určitých připomínek pro rozvoj v oblasti psychosociální pomoci u HZS JČK.

Zpracováním mé diplomové práce i samotným výzkumem bych rád přispěl k pozitivní propagaci TPP v našem kraji a upozornil na funkčnost a prospěšnost psychosociální pomoci při MU - „nasloucháme a pomáháme slovem“.

# 1 TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části mé diplomové práce provedu analýzu odborné literatury a právních norem zabývající se posláním a činností HZS ČR, jeho psychologické služby a především psychosociální pomocí poskytovanou zasaženým při MU, ochraně obyvatel a při koordinaci a spolupráci v rámci IZS při společném zásahu. Tímto podám odborný pohled a teoretické východisko pro následný kvalitativní výzkum, diskuzi a závěry mé práce.

## 1.1 Hasičský záchranný sbor České republiky

V první kapitole teoretické části představím stěžejní záchranný sbor ČR jako profesionálního a hrdého partnera všech občanů, ale i všech soukromých, státních a nestátních organizací a institucí. Dále představím IZS a ochranu obyvatelstva. Dohromady základ, který se významně podílí na dobré připravenosti ČR na rozmanitá bezpečnostní rizika.

### 1.1.1 Historie a vývoj

Boj člověka proti požárům provází celé lidské dějiny. Oheň má ve vývoji společnosti velký význam, stal se jedním z civilizačních prvků, ale i dnes bezpochyby platí známé rčení: „*Oheň je dobrý sluha, ale zlý pán.*“

I když první placený hasičský sbor byl na českém území založen už v roce 1853 v Praze (v roce 1866 v Českých Budějovicích), jak v průběhu druhé poloviny 19. století, tak i po vzniku Československé republiky až do II. světové války ležela hlavní odpovědnost za hašení požárů na dobrovolných hasičských sborech měst a obcí. První

český dobrovolný sbor hasičů byl založen v roce 1864 ve Velvarech. Jednotky požární ochrany z povolání existovaly jen v některých větších městech. (56)

K zásadní reorganizaci požární ochrany dochází po II. Světové válce, zejména v souvislosti s přijetím zákona č. 35/1953 Sb., o státním požárním dozoru a požární ochraně. Na jeho základě se výkonnými jednotkami požární ochrany staly veřejné a závodní jednotky a požární ochrana byla budována na principech vojensky organizované složky. Přijetím nového zákona o požární ochraně v roce 1958 však dochází k postupné decentralizaci požární ochrany a následnému oslabení její úrovně. Šedesátá léta minulého století jsou proto charakterizována snahou o zavedení nové právní úpravy požární ochrany. Počátkem 70. let se začal měnit podíl zásahové činnosti jednotek požární ochrany ze zásahů u požárů ve prospěch technických zásahů. Profesionální jednotky požární ochrany svou akceschopností postupně nahrazovaly některé druhy technických služeb. Této skutečnosti bylo nutné přizpůsobit právní úpravu a organizaci. Již v roce 1985 došlo k vydání zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, který přes své novelizace zůstává dosud v platnosti. Tento zákon mj. stanovuje základní povinnosti fyzických osob a firem v oblasti požární ochrany a vymezuje kompetence hasičů při dozoru nad dodržováním těchto povinností. 1. července 1986 byl zřízen Sbor požární ochrany, v jehož rámci byly vytvořeny správy Sboru požární ochrany (hlavní na MV, krajské a okresní), které vykonávaly státní správu na úseku požární ochrany a řídily útvary Sboru požární ochrany. (36, 37)

Dnem 1. ledna 1995 vznikl HZS ČR v čele s vrchním požárním radou ČR. HZS ČR tvořily ředitelství HZS ČR, HZS hl. m. Prahy a HZS okresů a měst Brna, Ostravy a Plzně. Na přelomu tisíciletí byla působnost MV rozšířena o problematiku krizového řízení, civilního nouzového plánování, ochrany obyvatelstva a IZS. V souvislosti s tím byly Parlamentem ČR projednány a schváleny nové zákony. Nová a rozsáhlá právní úprava, která nabyla účinnosti 1. ledna 2001, znamenala zásadní změnu v postavení, působnosti a organizaci HZS ČR. Dosavadní okresní uspořádání bylo nahrazeno krajským uspořádáním (GŘ HZS ČR a HZS krajů). Zahájení další etapy novodobé

historie sboru představuje rok 2009, kdy byl do jeho organizační struktury začleněn Záchranný útvar HZS ČR, dislokovaný v Hlučíně a ve Zbirohu. (36)

### **1.1.2 Současnost**

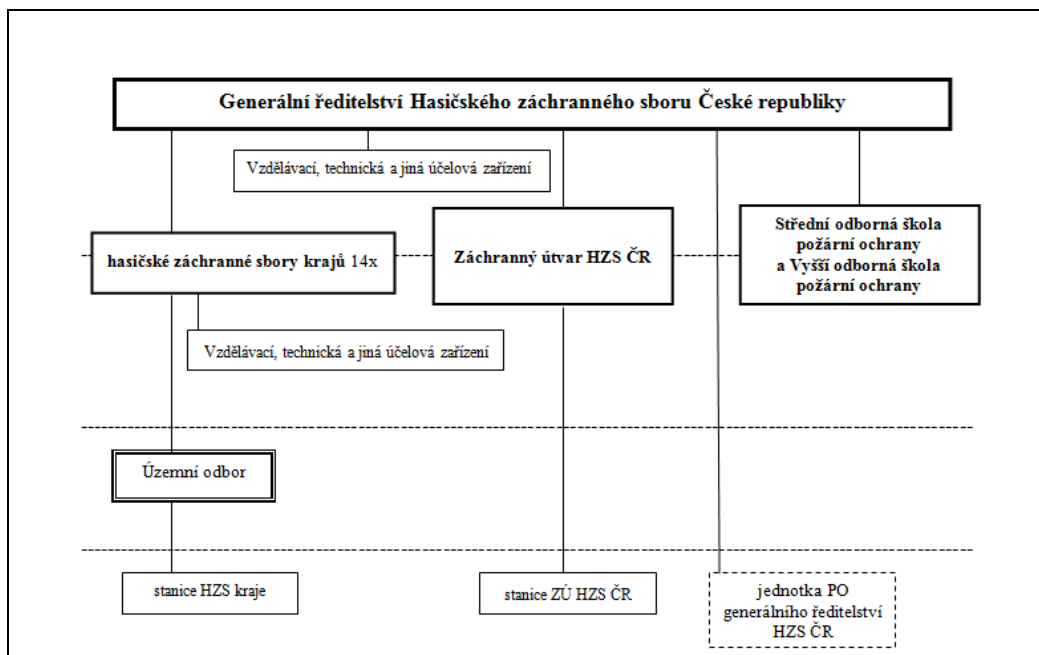
HZS ČR je jednotný bezpečnostní sbor, jehož základním úkolem je: „*chránit životy a zdraví obyvatel, životní prostředí, zvířata a majetek před požáry a jinými mimořádnými událostmi a krizovými situacemi.*“ HZS se podílí na zajišťování bezpečnosti ČR plněním a organizováním úkolů požární ochrany, ochrany obyvatelstva, civilního nouzového plánování, IZS, krizového řízení a dalších úkolů, v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů a jinými právními předpisy. (15)

HZS ČR je základní a páteří složkou IZS, který zabezpečuje koordinovaný postup při přípravě na MU a při provádění záchranných a likvidačních prací. HZS ČR při plnění svých úkolů spolupracuje se základními a ostatními složkami IZS i se správními úřady a jinými státními orgány, orgány samosprávy, právníckými a fyzickými osobami, neziskovými organizacemi a sdruženími občanů. (46)

HZS ČR tvoří GŘ HZS ČR, které je organizační součástí MV, 14 HZS krajů, Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany ve Frýdku-Místku a Záchranný útvar HZS ČR (dislokace Hlučín a Zbiroh). Součástí GŘ HZS ČR jsou také vzdělávací, technická a účelová zařízení: Školní a výcvikové zařízení HZS ČR, Institut ochrany obyvatelstva Lázně Bohdaneč, Technický ústav požární ochrany Praha a Skladovací a opravárenské zařízení HZS ČR (viz obr. č. 1). (46) GŘ HZS ČR řídí HZS krajů, které jsou organizačními složkami státu, účetními jednotkami a správními úřady a Záchranný útvar HZS ČR, který je organizační složkou státu a účetní jednotkou. Úkoly HZS ČR plní příslušníci ve služebním poměru a občanskí zaměstnanci v pracovním poměru. (36)



Obrázek č. 1: Organizační schéma Hasičského záchranného sboru ČR



Zdroj: (42)

HZS ČR plní úkoly v rozsahu a za podmínek stanovených zvláštními právními předpisy, kterými jsou zejména:

- zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon o požární ochraně),
- zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů (dále zákon o HZS ČR),
- zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon o IZS),
- zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon o krizovém řízení),
- zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon o služebním poměru)

### **1.1.3 Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje**

HZS JčK se řídí zákonem o HZS ČR. Územní působnost HZS JčK je vymezena katastrálním územím Jihočeského kraje. HZS JčK je podle zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů a ve spojení se zákonem o HZS ČR, organizační složkou státu a účetní jednotkou. Úkoly stanovené právními předpisy zabezpečuje sedm územních odborů HZS JčK: České Budějovice, Český Krumlov, Jindřichův Hradec, Písek, Prachatice, Strakonice, Tábor a Krajské ředitelství HZS JčK se sídlem v Českých Budějovicích. Dalšími nižšími organizačními složkami HZS JčK jsou stanice, které jsou situovány v obcích s rozšířenou působností: České Budějovice, Suché Vrbné, Trhové Sviny, Týn nad Vltavou, Český Krumlov, Frymburk, Kaplice, Křemže, Jindřichův Hradec, Dačice, Třeboň, Písek, Milevsko, Prachatice, Vimperk, Strakonice, Blatná, Vodňany, Tábor, Soběslav. (23)

### **1.1.4 Integrovaný záchranný systém**

IZS je efektivní systém vazeb, pravidel spolupráce a koordinace záchranných a bezpečnostních složek, orgánů státní správy a samosprávy, fyzických a právnických osob při společném provádění záchranných a likvidačních prací a přípravě na MU. Tak aby stručně řečeno *„nikdo nebyl opomenut, kdo pomoci může a vzájemně si nikdo z nich nepřekážel.“* (53)

IZS se použije v přípravě na vznik MU a při potřebě provádět současně záchranné a likvidační práce dvěma anebo více složkami IZS. Záchrannými pracemi se rozumí činnost k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých MU, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí, a vedoucí k přerušení jejich příčin. Likvidační práce jsou činnosti k odstranění následků způsobených MU. (13)

HZS ČR je hlavním koordinátorem a páteří IZS. V praxi to mj. znamená, že pokud zasahuje více složek IZS, na místě většinou velí příslušník HZS ČR, který řídí součinnost složek a koordinuje zásahovou činnost. OPIS IZS (je jím OPIS HZS kraje a OPIS GŘ HZS) povolává a nasazuje potřebné síly a prostředky jednotlivých složek IZS v konkrétních lokalitách. Na strategické úrovni je pak IZS systém koordinován krizovými orgány krajů a MV. Jedná se o taktickou, operační a strategickou úroveň řízení při společném zásahu. (38)

**Základními složkami IZS** jsou HZS ČR, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie ČR. Základní složky IZS zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku MU (tísňová telefonní čísla 150, 155, 158 a evropské číslo 112), její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě MU. Za tímto účelem rozmísťují své síly a prostředky po celém území ČR. (10)

**Ostatními složkami IZS** jsou vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory, ostatní záchranné sbory, orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby, zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím. Ostatní složky IZS poskytují při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání podle zákona o IZS. (10)

### **Mimořádná událost**

Událost nebo situace vzniká v určitém prostředí v důsledku živelní pohromy, havárie, nezákonnou činností, ohrožením kritické infrastruktury, nákazami, ohrožením vnitřní bezpečnosti a ekonomiky, která je řešena obvyklým způsobem orgány a složkami bezpečnostního systému podle zvláštních právních předpisů. Pod tímto pojmem je v současných právních předpisech ČR uváděna řada pojmů, jako jsou např. mimořádná situace, nouzová situace, pohroma, katastrofa, havárie. (48)

V zákoně o IZS je vymezen pojem mimořádná událost jako škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. (13)

Zákon o krizovém řízení definuje krizovou situaci jako MU podle zákona o IZS, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu. (8) Oba tyto zákony jsou propojeny značným množstvím odkazů a souvislostí. MU může, ale nemusí vést ke vzniku krizové situace. Ale každou krizovou situaci lze považovat za MU.

Z psychologického hlediska se jedná o takovou událost, která přesahuje běžnou lidskou zkušenost. Je náhlá, nepředvídatelná a neovladatelná. Jedná se o náročnou životní situaci, která obvykle postihuje větší množství osob, je nebezpečná, obtížně zvladatelná, ohrožuje život a zdraví, často leží za hranicí běžné lidské zkušenosti a mívá fatální důsledky. (59)

#### **1.1.5 Ochrana obyvatelstva**

Ochrana obyvatelstva (civilní ochrana) zaujímá důležité místo v úsilí mezinárodního humanitního práva, ve kterém se pozornost z počátku soustředila především na zmírnění ztrát, škod a utrpení civilního obyvatelstva v důsledku ozbrojených konfliktů. Největší význam mělo přijetí Ženevských úmluv z 12. srpna 1949, ke kterým přibyly dva Dodatkové protokoly z 8. června 1977. ČR se k těmto dokumentům připojila, až v roce 1991 sdělením č. 168/1991 Sb. Federálního ministerstva zahraničních věcí. (7)

Východiskem pro zásady ochrany obyvatelstva při ohrožení lidského života je v ČR Listina základních práv a svobod, článek 6, odstavec 1, kde se uvádí, že „*každý má právo na život, lidský život je hoden ochrany...*“ (12)

Zákon o IZS vymezuje ochranu obyvatelstva jako plnění úkolů civilní ochrany, zejména varování, evakuace, ukrytí a nouzové přežití obyvatelstva a další opatření k zabezpečení ochrany jeho života, zdraví a majetku. (13)

Ochrana osob při hrozbě vzniku a v průběhu působení živelních pohrom, antropogenních haváriích, epidemií i při válečných konfliktech byla a je jedním ze znaků společenského bytí člověka v průběhu celé jeho historie. Úroveň jednotlivých opatření je závislá jak na lidském poznání a pochopení těchto jevů, tak i na vyspělosti společenského zřízení, ve kterém tito lidé žijí. Významnou roli zde sehrávají geografické a klimatické podmínky, rozsah industrializace a ekonomická síla společnosti na příslušném území. (9)

Ochrana obyvatelstva je širokou „multiresortní“ disciplínou, kterou není možné vysvětlovat a řešit jen jako plnění úkolů civilní ochrany, zejména varování, evakuaci, ukrytí a nouzové přežití obyvatelstva (ve vazbě na Ženevské úmluvy z 12. srpna 1949), ale jako soubor činností a úkolů odpovědných orgánů veřejné správy, právnických a podnikajících fyzických osob a také občanů, které vedou k zabezpečení ochrany života, zdraví, majetku a životního prostředí, v souladu s platnými právními předpisy. Úkoly jednotlivých orgánů jsou nepřenositelné a jejich plnění vyplývá z konkrétních ustanovení právních předpisů. Jako příklad je možné uvést:

- varování, evakuaci, ukrytí a nouzové přežití obyvatelstva v gesci HZS ČR,
- zabezpečení veřejného pořádku v gesci Policie ČR,
- ochrana života a zdraví obyvatel v gesci Ministerstva zdravotnictví a krajů,
- zvládnutí povodňových rizik v gesci Ministerstva životního prostředí, Ministerstva zemědělství a jednotlivých povodňových orgánů,
- zabezpečení fungování státní správy a samosprávy při MU nebo krizové situaci v gesci jednotlivých orgánů veřejné správy a další.

Tento výčet je pouze příkladným a nepředstavuje taxativní výčet všech působností při přípravě na MU a krizové situace a jejich řešení. (40)

## **1.2 Psychologická služba Hasičského záchranného sboru České republiky**

Psychologická služba je dnes důležitou součástí HZS ČR. Druhá kapitola diplomové práce se věnuje této nezastupitelné službě a týmu posttraumatické péče.

### **1.2.1 Potřeba psychologické služby**

Den co den přinášejí všechny mediální kanály zprávy o událostech, které si vyžádaly nasazení jednotek HZS ČR, potažmo i dalších složek IZS. Mnoho lidí sleduje tyto zprávy se zájmem, záchranáři mají své velmi pozitivní renomé. Ne všichni si však uvědomují míru úsilí, fyzické námahy a psychického vypětí, jak u samotných záchranářů, tak u lidí, kteří jsou danou MU zasaženi. V každé situaci je vyžadován profesionální zásah seřazeného záchranářského týmu, který je složen z vycvičených, fyzicky a psychicky zdatných jedinců. Součástí moderních policejních a záchranářských sborů a služeb je i psychologická služba. (60)

V roce 2002 byla schválena koncepce psychologické služby HZS ČR a následně dal generální ředitel HZS ČR a náměstek MV pokyn krajským ředitelům HZS k tomu, aby zřídili jednotlivá psychologická pracoviště a obsadili je odbornými pracovníky, kteří budou seznámeni se specifikami činnosti a podmínkami služby u HZS ČR. Koncepce začala být realizována od ledna roku 2003. V Jihočeském kraji byla zahájena činnost psychologické služby v roce 2004, po jejím personálním obsazení. (29)

Pro uvedení do dané problematiky lze uvést několik zásadních důvodů vzniku psychologické služby u HZS ČR:

- řešitelský kolektiv Katedry vojenské hygieny Vojenské lékařské akademie J. E. Purkyně v Hradci Králové pod vedením doc. MUDr. J. Chaloupky, Csc., vypracoval závěry výzkumných úkolů "Rizikové faktory metabolických

onemocnění hromadného výskytu u příslušníků HZS okresu Hradec Králové" (1996) a "Hodnocení zdravotního stavu příslušníků HZS ČR" (1999), které vycházely z prokazatelné existence značného procenta nálezů rizikových faktorů tzv. civilizačních onemocnění u sledovaných skupin příslušníků HZS ČR. V nich, mimo jiné, doporučují věnovat zvýšenou pozornost stresogenním faktorům dané profese, (55)

- nezpochybnitelným faktem je stále se zvyšující náročnost profese hasiče, což lze vyvodit jak z kvantitativní, tak z kvalitativní analýzy každoročně zpracovávaných statistických přehledů. V neposlední řadě lze uvedené tvrzení dokladovat na tragické MU, kterou řešili příslušníci HZS JČK po havárii autobusu u Nažidel s účastníky lyžařského zájezdu dne 8. 3. 2003, která si vyžádala 19 mrtvých a 34 zraněných, (55)
- podle zákona o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů: *Bezpečnostní sbor je povinen vytvářet podmínky pro řádný a pokud možno bezpečný výkon služby, za tímto účelem zřizuje pro příslušníky psychologickou péči (§77, odst. 11).* Zákon dále stanovuje podmínku zjišťování osobnostní způsobilosti u uchazeče i příslušníka psychologem daného bezpečnostního sboru. (16)

### 1.2.2 Činnost psychologické služby

#### **Tři základní pilíře psychologické služby Hasičského záchranného sboru České republiky:**

- poskytovat posttraumatickou péči hasičům i jejich rodinám,
- zajišťovat podklady pro personální práci,
- pomáhat lidem zasaženým mimořádnou událostí. (44)

#### **Úkoly psychologické služby Hasičského záchranného sboru České republiky:**

- poskytují preventivní psychologické služby hasičům, kteří se zúčastnili zvlášť psychicky náročného zásahu, utrpěli zranění při zásahu, eventuálně při zásahu selhali, popř. způsobili dopravní nehodu,

- provádí odbornou přípravu příslušníků a členů jednotek PO k poskytování primární pomoci hasičům po traumatizujícím zážitku při zásahu a osobám zasaženým MU na místě zásahu, tzv. první psychická pomoc,
- podílejí se na odborné přípravě příslušníků a zaměstnanců,
- poskytují v adekvátním rozsahu poradenské služby příslušníkům a zaměstnancům, v případě potřeby i jejich rodinným příslušníkům, přitom mohou spolupracovat se speciálními pracovišti,
- provádějí psychologická vyšetření uchazečů o přijetí do služebního, případně pracovního poměru, spolupracují při vytváření regionálního systému náborové a výběrové činnosti,
- podle zadání služebního funkcionáře posuzují osobnostní způsobilost při zařazování zaměstnanců do řídicích funkcí,
- provádějí psychodiagnostická vyšetření hasičů z povolání,
- v součinnosti s lékaři posuzují změny pracovní způsobilosti,
- spolupracují při řešení MU, které vyžadují psychologickou intervenci,
- publikují v odborných časopisech, podle potřeby se zúčastňují odborných seminářů a konferencí,
- podílejí se na vytváření, koordinaci a školení členů TPP ve své územní působnosti,
- spolupracují s příslušníky úseku ochrany obyvatelstva a krizového řízení na součinnosti s NNO při přípravě a plnění úkolů v oblasti nouzového přežití obyvatelstva; při této spolupráci se zaměřují zejména na organizaci psychosociální pomoci v rámci IZS. (43)

### **Právní rámec psychologické služby**

- Pokyn GR HZS ČR č. 43/2014 ze dne 25. srpna 2014, o psychologické službě Hasičského záchranného sboru České republiky.
- zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon o služebním poměru).



mjr.Mgr. David Dohnal, psycholog HZS Olomouckého kraje napsal: „*Hlavním cílem psychologické služby u hasičů je, aby chlapi, kteří jdou do ohně, vyprošťují zraněné či mrtvé, zůstali stále stejně silní a odolní po celou dobu služby u sboru a aby lidé, kteří právě prožívají životní krizi či mimořádnou událost, tuto dokázali ustát a v budoucnu zvládnout.*“ (19)

### **1.2.3 Tým posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru České republiky**

Psychologové sboru vytvářejí, odborně vzdělávají a zaštiťují systém poskytování posttraumatické péče příslušníkům a občanským zaměstnancům, a také osobám zasaženým MU. V každém kraji je jmenován TPP, jehož koordinátorem je psycholog sboru daného kraje. Členy TPP jsou příslušníci nebo zaměstnanci HZS ČR, kteří mají nad rámec svých pracovních povinností zájem o pomoc lidem také touto formou. Každý člen TPP prochází výcvikem v CISM (Critical Incident Stress Management) a rovněž odbornou přípravou v poskytování první psychické pomoci, jejímž cílem je stabilizace psychického stavu zasažené osoby tak, aby se situace pro zasaženého již nezhoršovala, byl dodán pocit bezpečí, zajištěny základní potřeby a případně předání do další péče. V současné době je u HZS ČR jmenováno do TPP více než 200 členů. (18, 54)

První TPP začaly vznikat v roce 2004 na základě Pokynu GŘ HZS ČR a náměstka ministra vnitra č. 38/2003 z 8. 9. 2003, kterým se zřizoval systém poskytování posttraumatické intervenční péče příslušníkům HZS ČR, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních úkolů. Tento pokyn již pozbyl platnosti stejně jako původní název týmu „intervenční tým“. Tyto týmy měly podobnou filozofii jako týmy v dnešní době. Jejich poslání bylo vymezeno především na poskytování posttraumatické (kolegiální psychické pomoci) péče uvnitř jednotek hasičů. (60)

#### **1.2.4 Tým posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje**

V Jihočeském kraji má TPP 12 členů, jeho koordinátorem je psycholog mjr. Mgr. Tomáš Adámek a tvoří skupinu odborně připravených příslušníků. Členové týmu zastávají různé funkce na systemizovaných místech u HZS JčK. V týmu je 10 mužů a 2 ženy. Většina týmu vykonává službu v jednotlivých směnách, tedy ve 24 hodinovém turnusu. 2 členové týmu slouží v denní směně (muž a žena) a jedna členka týmu slouží na OPIS kraje (12 hodinový turnus). Rozmístěním v rámci HZS JčK jsou zastoupeny všechny územní odbory. Polovina členů je v TPP od jeho ustanovení v roce 2005. Aktuální obsazení týmu je dáno pokynem KŘ HZS JčK č. 27/2015 ze dne 16. února 2015, jmenování TPP HZS JčK. V současné době probíhá příprava 3 nových členů našeho týmu.

##### **Základní úkoly týmu posttraumatické péče**

- poskytuje kolegiální psychickou pomoc příslušníkům nebo zaměstnancům,
- informuje koordinátora o poskytnutí kolegiální psychické pomoci nebo o její žádosti, pokud nehrozí nebezpečí z prodlení, případně žádá koordinátora o zajištění pomoci dalších členů TPP,
- při MU na místě zásahu poskytuje na výzvu velitele zásahu nebo jiného přímého nadřízeného psychosociální pomoc osobám zasaženým MU formou první psychické pomoci. Členové TPP mohou být označeni vestou s nápisem „TÝM POSTTRAUMATICKÉ PÉČE“ podle vnitřního předpisu,
- účast členů TPP HZS JčK na odborné přípravě profesionálních i dobrovolných hasičů. Zde jsou využíváni jako lektori pro témata z dotčených oblastí, především první psychické pomoci v rámci zásahů jednotek u MU. (43)

##### **Kolegiální psychická pomoc**

Kolegiální psychická pomoc je soubor jednoduchých laických postupů vedoucích ke zmírnění následků traumatizující události příslušníka nebo zaměstnance. (43)

Kolegiální psychická pomoc je poskytována po traumatizujících zásazích a při osobních problémech a vychází ze zkušenosti, že psychologická pomoc je často lépe přijímána od kolegů, neboť k nim mají o pomoc žádající blíže a nemají zábrany a obavy svěřit se se svými problémy. Členové týmu jsou při poskytování kolegiální psychické pomoci vázáni mlčenlivostí o informacích, které se od kolegů dozvěděli. Nejčastěji se v této souvislosti využívá okamžitý rozhovor. Nejlépe, když proběhne do několika hodin či dnů po závažné události. Rozhovor se může vést i ve skupině, vede ho člen týmu, kterého si lze vybrat z letáku TPP HZS JčK (viz Příloha I.). Leták je vyvěšen na přístupném místě na každé požární stanici. Rozhovor má nejčastěji spontánní charakter s kolegy a kamarády, např. po zásahu.

Kolegiální psychická pomoc je součástí posttraumatické péče poskytované příslušníkům a zaměstnancům, která ještě dále může zahrnovat krizovou intervenci a následnou péči.

### **Odborná příprava týmu posttraumatické péče**

Uchazeči o členství v TPP absolvují před zařazením do TPP odbornou přípravu Posttraumatické péče v rozsahu 40 hodin (CISM) a odbornou přípravu První psychická pomoc v rozsahu minimálně 20 hodin dle osnov schválených MV GŘ HZS ČR. Členové TPP se dále účastní pravidelné odborné přípravy organizované koordinátorem HZS kraje v celkovém rozsahu minimálně 16 hodin v roce. Členové TPP průběžně zvyšují svoji odbornost, zejména samostudiem, účastí na odborných konferencích, seminářích nebo formou pracovních setkání. (43)

Bývalá psycholožka HZS JčK paní Marie Mezníková napsala: *„Říkám jim, jste hasiči a těmi zůstáváte, i když absolvujete naše školení, nechceme z vás dělat laické psychology, lidé vidí, že jste hasiči, pomůžete jim tím, že budete s nimi, postaráte se o jejich základní potřeby, poskytnete jim podporu, budete jim naslouchat, anebo s nimi mlčet, když to bude třeba.“* (33)

### 1.2.5 Stres a trauma

V poslední kapitole vztahující se k psychologické službě stručně rozeberu dva důležité pojmy, které se úzce vztahují k tématu diplomové práce

Dnes již víme, že všichni účastníci MU mohou vykazovat psychické a tělesné příznaky stresu, který se v podstatě nevyhýbá nikomu. Běžně se o stresu mluví jako o události, která způsobuje reakci v podobě distresu (špatného stresu), ale také v podobě eustresu (dobrého stresu). To hlavně v situaci, která vede k pocitu radostné nálady. Vinay říká, že termín „stres“ je mimořádně nejednoznačný. Většinou se používá ve významu působící události, neboli stresoru a někdy zase ve smyslu odpovědi na tuto událost neboli stresové reakce. Navíc bývá často chápán v negativním smyslu. (57)

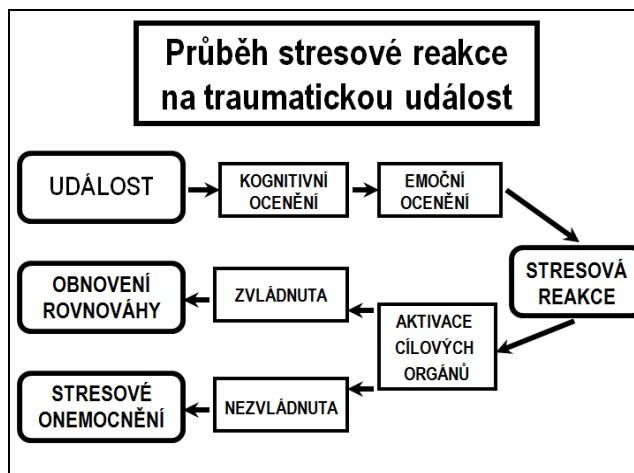
Jsou známé dvě základní skupiny reakcí na stres. Do první skupiny patří akutní reakce na stres a do druhé posttraumatická stresová reakce. Možný průběh stresové reakce na traumatickou událost a její výsledek je schématicky uveden na obrázku č. 2.

Akutní reakce na stres se projevuje rychle poté, co se traumatizující stresor objevil, nebo v následujících dvou až třech dnech a podstatou této reakce jsou obranné a ochranné reakce, které maximálně mobilizují rezervy postiženého jedince. Akutní reakce na stres mívá obvykle dvě možné podoby: Aktivní a pasivní. Aktivní podobou je reakce typu útěk, nebo útok a projevuje se zejména svalovým napětím, silným pocením, pocitu horka, zrychleným tepem a dechem, nesoustředěností, třetím a zhoršenou schopností komunikace. Tyto projevy se mohou objevit v různé podobě a intenzitě. Pasivní podoba je reakce typu mrtvý brouk a může se projevovat ztuhlostí, strnulostí, zpomalením fyziologických procesů, snížením vnímání těla, až neschopností cítit tělo. (31)

Posttraumatická stresová reakce se oproti akutní reakci na stres může projevovat měsíce i roky po události, která jí způsobila. Za příznaky je možné uvést např. opětovné prožívání traumatu, vzniká pocit izolace, nebo odcizení od ostatních, tendence vyhnout se myšlenkám či pocitům spojeným s traumatem, nebo přetrvávající projevy zvýšené

dráždivosti. Posttraumatická reakce se snáze rozvine tam, kde náhlá zdrcující událost prohloubí již předem přítomnou bezmoc. (34)

**Obrázek č. 2: Schéma průběhu stresové reakce a dva možné výsledky**



Zdroj: (6)

Stres = všeobecný syndrom přizpůsobení. Jedná se o nespécifickou reakci organismu na jakýkoli druh zátěže, která slouží k přizpůsobení organismu těmto zátěžím. Stres je individuální. Vlastní hodnocení rozhoduje o tom, co bude prožíváno stresově a co nikoli. (50)

Traumatem se rozumí zážitek, který ve velké míře porušuje duševní rovnováhu. Psychické (nebo též duševní) trauma je psychické zranění, duševní stav člověka, ke kterému dochází v důsledku traumatické (traumatizující) události.

Emocionální a psychické trauma je výsledkem mimořádně stresující události, která tříští pocit bezpečí, takže se člověk cítí bezmocný v nebezpečném světě. Traumatické zážitky často zahrnují ohrožení života, ale i všechny situace, které zanechávají pocit zahlcení, mohou být traumatické, i když nezahrnují fyzickou újmu. Není to objektivní skutečnost, která určuje, zda událost je traumatická, ale váš subjektivní emocionální zážitek. Čím více vyděšený a bezmocný se člověk cítí, tím větší je pravděpodobnost, že bude traumatizován. (52)

### **1.3 Psychosociální pomoc poskytovaná Hasičským záchranným sborem Jihočeského kraje**

Ve třetí kapitole teoretické části diplomové práce přiblížím psychosociální pomoc poskytovanou HZS JčK zasaženým osobám při řešení MU, ochraně obyvatel a při koordinaci a spolupráci v rámci IZS. V souvislosti se zadáním respektive cíli mé práce se jedná o stěžejní teoretické východisko pro naplnění a především vyhodnocení následného kvalitativního výzkumu.

#### **1.3.1 Psychosociální pomoc – základní aspekty**

Při řešení MU je třeba brát v potaz i možné psychosociální dopady na osoby zasažené danou událostí a na záchranáře a další zasahující osoby. Potřeba poskytnutí psychosociální pomoci není závislá pouze na závažnosti situace a počtu zasažených, ale vždy je třeba zvážit aktuální stav jednotlivce a jeho potřeby a reakce na danou událost. Psychosociální pomoc se poskytuje jak při MU menšího rozsahu (individuální neštěstí), tak při velkých MU. (39)

Psychosociální pomocí osobám zasaženým MU je definována jako „*naplňování potřeb zasažených osob v oblasti tělesné, duševní, duchovní a sociální, a to v souladu s jejich hodnotami v rámci humanitární pomoci a nouzového přežití. Součástí psychosociální pomoci může být první psychická pomoc a krizová intervence.*“ Z časového hlediska rozdělujeme psychosociální pomoc na krátkodobou (v době trvání MU a několik dní poté), střednědobou (přibližně 5 dní až 3 měsíce po MU) a dlouhodobou (od 3 měsíců po MU dále). (43)

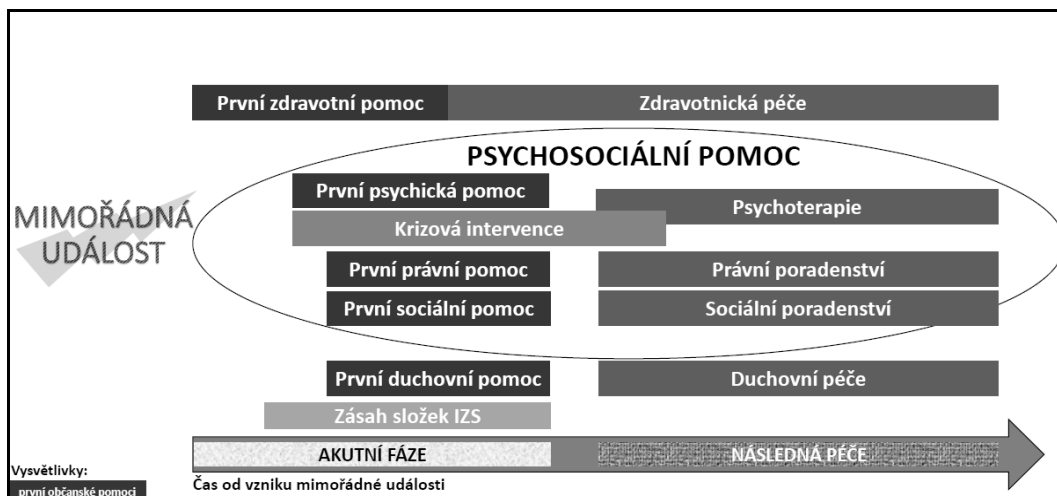
**Osobami zasaženými jsou:**

- přímí účastníci MU, mezi zvláště ohrožené skupiny patří zejména děti, staří lidé, lidé trpící materiální nouzí ohrožující jejich přežití, lidé se zdravotním či duševním postižením, lidé žijící v kolektivních zařízeních, lidé prožívající současně jiné trauma a lidé s psychotraumatem v osobní historii,
- osoby blízké zasaženým osobám (nemusí být přímo na místě MU),
- svědci MU,
- v některých případech i poskytovatelé pomoci. (35)

Z výše uvedené definice je zřejmé, že pojetí psychosociální pomoci je velice široké, protože MU dovede zasáhnout rozsáhlé spektrum aspektů lidského života. Pojem psychosociální pomoc je nadřazený termín pro různé formy psychické podpory člověka zasaženého MU. Jejím cílem je zmírnit dopad této události na budoucí kvalitu života zasaženého člověka. V akutní fázi jde zejména o prvotní stabilizaci člověka zasaženého MU a během následné péče o postupný návrat do každodenního fungování v běžném životě. (4). Přehled všech podob psychosociální pomoci je uveden v obrázku č. 3.

Bezprostředně po vzniku MU patří psychosociální pomoc do triády prvních občanských pomoci. Zbylé dva články triády tvoří první zdravotní pomoc a první duchovní pomoc. Poskytnutí všech forem „prvních pomoci“ je zákonem podpořenou povinností každého občana ČR. Na všechny typy prvních občanských pomoci navazují během následné péče odborné formy léčby, terapie nebo poradenství. (45)

**Obrázek č. 3: Podoby psychosociální pomoci**



Zdroj: (4)

Psychosociální pomoc by se také dala charakterizovat jako souhrn krizové péče při řešení (naplňování) duševních a sociálních potřeb vzniklých v důsledku MU. Autorem této definice je Robert Jiruš, který tím vlastně poukazuje na to, že součástí psychosociální pomoci obětem je celý rozsah „pomocí“ a to od první psychické pomoci přes krizovou intervenci až po navazující služby, spojené se sociálním zajištěním. (8)

Jak by měla dobrá psychosociální pomoc vypadat? Představme si ji jako myšlenkové a komunikační pojítka ostatních typů pomoci – humanitární a materiální, psychologické, sociální a duchovní. Ale také jako přímou pomoc zprostředkovanou převážně slovem – v rozpětí od první psychické pomoci přes krizovou pomoc včetně včasné intervence k navazující pomoci. (8)

Psychologie jako vědní obor poskytuje pro psychosociální pomoc myšlenkové zázemí. Namátkou lze jmenovat například koncept stresu, posttraumatické stresové poruchy, zvládání zátěže nebo psychické odolnosti. Z těchto teoretických zdrojů zakotvených v psychologii vyšly praktické postupy užívané při poskytování psychosociální pomoci. Tato pomoc není ale s výjimkou psychotherapie poskytována pouze psychology. Každá základní složka IZS disponuje vlastním posttraumatickým týmem, který je složený z řadových pracovníků (např. hasičů, policistů atd.). K zásahům



složek IZS jezdí také proškolení dobrovolníci z Komunitního intervenčního psychosociálního týmu (dále jen KIP týmu), který je tvořen členy z různých neziskových organizací.

Z perspektivy následné péče lze pod sdružující pojem psychosociální pomoc zahrnout i odborné činnosti typu psychoterapie, sociální i právní poradenství. Tím je naznačeno, že ukončením akutní fáze psychosociální pomoc zasaženému člověku nekončí, ale přechází do odborných struktur různých sociálních zařízení (např. poradny, krizová centra, neziskové organizace). Záleží na rozhodnutí zasažených lidí, zda využijí nabídky následné pomoci. Během akutní fáze získají od poskytovatelů první psychické pomoci pouze základní informace o jejích možnostech (např. vizitka, letáček, brožura). Přechodovým můstkem mezi akutní fází a následnou péčí bývají dobrovolníci z KIP týmu. Ti jsou specializovaní na poskytování psychosociální pomoci během všech fází. (4)

Terminologie a stručné pracovní definice jednotlivých forem psychosociální pomoci jsou uvedeny v tabulce č. 1. Autorem této tabulky je psycholog HZS JČK mjr. Mgr. Tomáš Adámek.

**Tabulka č. 1: Formy psychosociální pomoci z pohledu psychologa**

FORMA	CO JE CÍLEM	POSKYTOVATEL
<b>PRVNÍ PSYCHICKÁ POMOC</b>	Soubor jednoduchých postupů, jejichž cílem je <b>stabilizace psychického stavu zasažené osoby tak, aby se její situace již nezhoršovala</b> , zajištění základních lidských potřeb včetně podpory pocitu bezpečí a předání do další péče.	Každý občan ČR (odborník i laik)
<b>KRIZOVÁ INTERVENCE</b>	Odborná pomoc zasažené osobě v situaci, kterou prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující, většinou se objevující náhle, nečekaně. Spočívá v <b>rozpoznání zdrojů krize a poskytnutí adekvátní formy krizové pomoci</b> podle potřeb a zakázky klienta	Proškolený odborník v krizové intervenci
<b>PSYCHOTERAPIE</b>	Odborná metoda, která je vhodná v životním období klienta, v němž se <b>zvýšila jeho vnímavost k otázkám kvality vlastního života natolik, že se odhodlal hledat cestu vnitřní změny</b> . Přináší možnost reflektované změny v jeho životě prostřednictvím systematické práce dle východisek a technik z některého z užitých psychoterapeutických směrů.	Proškolený odborník v psychoterapii

Zdroj: (4)

### 1.3.2 Výňatek ze Standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce (pomoc lidem, rodinám, obcím, organizacím zasaženým mimořádnou událostí anebo krizovou situací) je nově vytvářenou mezioborovou disciplínou. Předpokládáme, že všechny počiny v součinnosti prací záchranných, likvidačních a pracích na obnově a připravenosti mají kromě technických parametrů svoje důrazy a postupy psychosociální.

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je souborem reakcí, činností (a služeb), které navozují v době trvání MU (anebo krizové situace a v době zvládnutí jejich

důsledků) v zasažených (lidech, rodinách, obcích a organizacích) přesvědčení „*nejsme na to (a v tom) sami*“, „*i my můžeme pomoci druhým*“, „*společně to zvládneme*“ a „*na příště se připravíme*“. Vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb a hodnot zasažených v oblastech sociální, psychické, duchovní a tělesné a aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládání zátěže a zacházení s vlastními silami a zdroji se zdůrazněním primárních (= neformálních) zdrojů sociální opory. (45)

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je svou povahou terénní a proaktivní, včasná a dlouhodobá, týmová, mezioborová (a meziresortní) a jejím výsledkem je lepší připravenost na příští událost. Zaměřuje se na podporu svépomoci, vzájemné pomoci, spolupráce a připravenosti ve společenství (v rodině, sousedství, obci, organizaci) a dle společenství se utváří. To znamená, že s komunitou (obcí atp.) spolupracuje, je cyklická: zdůrazňuje kruh „připravenost – zvládání (bezprostřední a krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé) – připravenost“. Východiskem jsou pro ni potřeby, hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládání jedinců a rodin, obcí a organizací. (45)

### **1.3.3 Koordinace integrovaného záchranného systému při poskytování psychosociální pomoci**

IZS není institucí, úřadem, sdružením ani právnickou osobou. Jde o systém práce s nástroji spolupráce a modelovými postupy součinnosti (velení, typové činnosti) a je součástí systému pro zajištění vnitřní bezpečnosti státu. Jde o systém smluvních ujednání podle předpisů stanovených pravidel. (20). Podle zákona o IZS při společném zásahu složek IZS koordinuje záchranné a likvidační práce a na místě zásahu velí příslušník HZS ČR. Pokud při řešení MU převažuje činnost jiné složky IZS, zpravidla velení přebírá vedoucí funkcionář této složky.

Velitel zásahu na místě zásahu při jeho řízení uplatňuje dle svých možností psychosociální pomoc osobám zasaženým MU, zejména s využitím členů posttraumatických a intervenčních týmů, psychologů nebo spolupracujících složek IZS

nebo jiných subjektů v oblasti psychosociální pomoci nebo posttraumatické péče, a to dle STČ 12/IZS Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci. Tyto odborné pracovníky může využít jako pomocníky velitele zásahu nebo je začlenit do štábu velitele zásahu. (43)

Při MU se poskytuje i krátkodobá psychosociální pomoc, během které se navazuje spolupráce s obcemi, místními organizacemi a nestátními neziskovými organizacemi (dále jen „NNO“), má za úkol vyhledání a zajištění potřeb zasažených osob. Pokud potřeba psychosociální pomoci trvá, obce, místní organizace a NNO následně pokračují v nabízení střednědobé a dlouhodobé pomoci. (39)

Při velkých MU se psychosociální pomoc koordinuje pro více míst zásahů prostřednictvím koordinátora, koordinátor je také členem štábu bezpečnostního sboru, který řídí záchranné a likvidační práce, a krizového štábu kraje, případně krizového štábu obce s rozšířenou působností, kde předává i informace o zjištěných materiálních potřebách zasažených osob pro plnění úkolů ochrany obyvatelstva. Úkolem koordinátora je zejména řídit poskytování psychosociální pomoci během velké MU. (39)

Při MU s velkým počtem zraněných či mrtvých osob, u nichž je předpoklad, že se k místu události začnou sjíždět rodinní příslušníci (případně i cizí národnosti), kteří budou hledat své příbuzné či čekat na jejich identifikaci, je možné na podnět koordinátora psychosociální pomoci a ve spolupráci s úsekem ochrany obyvatelstva HZS kraje a dotčenými složkami IZS, zejména PČR, dočasně zřídit poblíž místa MU takzvané „asistenční centrum pomoci“. Jeho cílem je poskytnout rodinám zasažených osob a obětí bezpečný prostor a reagovat na jejich potřeby vyplývající ze situace spojené s MU. (39)

Operační a informační středisko IZS (dále jen OPIS IZS) vyhodnocuje potřebnost psychosociální pomoci zasaženým občanům na místě zásahu, nabízí veliteli zásahu

osoby určené pro poskytování psychosociální pomoci a zpravidla na žádost velitele zásahu tyto osoby k MU povolávají. Operační střediska základních složek IZS na žádost OPIS IZS povolají osobu určenou pro poskytování psychosociální pomoci s ohledem na druh MU a kompetenci ji řešit ve své působnosti (např. psychologa, příslušníka vycvičeného v poskytování posttraumatické péče, krizového intervenanta Policie ČR nebo ZZS, člena NNO). (39)

#### **1.3.4 Specifika psychosociální pomoci v podání Hasičského záchranného sboru**

Při MU a krizových situacích zajišťuje HZS ČR vedle záchranných a likvidačních prací rovněž psychosociální pomoc osobám zasaženým MU. Reaguje tak na celkové potřeby lidí a na rozvoj péče o zasažené obyvatelstvo. (29)

Při záchranných a likvidačních pracích hasiči dbají na zachování a podporu lidské důstojnosti, a proto přistupují s úctou i respektem k hodnotám, potřebám a projevům osob zasažených MU. Při průzkumu na místě zásahu se zjišťují poznatky také se zaměřením na potřeby osob zasažených MU v oblasti tělesné, duševní, duchovní a sociální a je na ně reagováno v souladu s jejich hodnotami. Zasaženým osobám hasiči poskytují první psychickou pomoc s cílem stabilizace zasaženého člověka, která spočívá především v naplnění základních lidských potřeb (tekutiny, teplo, fyzická pohoda, apod.), zajištění klidného a bezpečného místa (např. autobus, kontejner nouzového přežití) a uspokojení potřeby nezbytné informovanosti. Velitel zásahu a velitel jednotky PO je také oprávněn rozhodnout o předání pomůcek pro snížení akutního stresu u zasažených osob, zejména dětí (např. „dráček“ nebo jiná hračka). (39)

Podle charakteru mimořádné události a konkrétní situace na místě zásahu velitel zásahu pro poskytování psychosociální pomoci určí některého hasiče pro první psychickou pomoc zasaženým osobám. Určený hasič jedná se zasaženou osobou i s ohledem na případnou návaznost na další pomoc a spolupráci (tj. rodina, psycholog

nebo člen týmu posttraumatické péče, jiné subjekty poskytující psychosociální pomoc). Dle vývoje situace a vznikajících potřeb zasažených velitel zásahu dále zajistí:

- vhodné osoby na místě události, tj. např. sousedy (lze uplatnit osobní a věcnou pomoc), rodinu nebo jiné složky IZS (zdravotnická záchranná služba, policie),
- zapojení orgánů obce do psychosociální pomoci,
- členy týmu posttraumatické péče,
- psychologa HZS kraje nebo psychologa jiné složky IZS,
- ostatní členy jednotky nebo další příslušníky HZS kraje nezařazené v jednotce (např. příslušníky z odboru ochrany obyvatelstva),  
člena spolupracující NNO a nebo jiného subjektu činného v poskytování psychosociální pomoci. (39)

Pokud vyplývají z poskytnuté psychosociální pomoci osobám zasaženým MU požadavky na humanitární pomoc nebo na prostředky k nouzovému přežití, soustředí se na úseku ochrany obyvatelstva nebo na štábu HZS kraje, popř. krizového štábu obce nebo kraje u člena štábu koordinujícího humanitární pomoc a nouzové přežití obyvatelstva (koordinátor humanitární pomoci). (43)

K událostem vyžadujícím psychologickou péči povolává OPIS HZS na základě rozhodnutí řídicího důstojníka kraje nebo velitele zásahu, a to zejména v případech závažných MU, psychologa do výkonu služby v operačním řízení. Stejně tak může povolání psychologa veliteli zásahu nabídnout po vyhodnocení závažnosti události samotné OPIS. Psychologovi může být nařízen výkon služby v operačním řízení na celém území kraje nebo i mimo něj v rámci mezikrajské pomoci. (43)

Psycholog HZS kraje na místě zásahu:

- podporuje vlastní zdroje osob zasažených ke zvládnutí situace, tzn., poskytuje první psychickou pomoc, případně vykonává další odborné činnosti (např. krizovou intervenci),

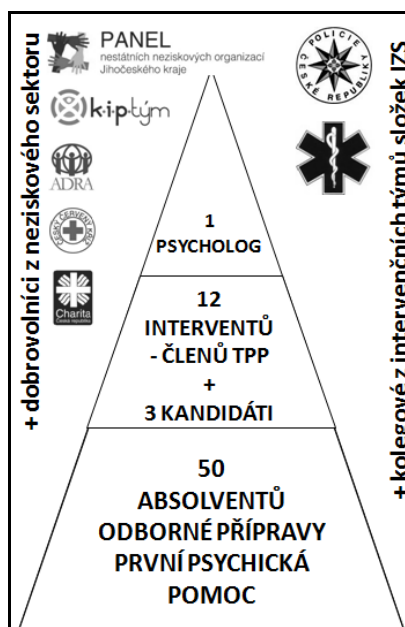
- po dohodě s velitelem zásahu spolupracuje s dalšími subjekty, případně zajišťuje koordinaci psychosociální pomoci,
- předává informace o zjištěných materiálních potřebách zasažených osob veliteli zásahu, popř. štábu HZS kraje, orgánům obcí, krizovému štábu kraje, pro plnění úkolů ochrany obyvatelstva.
- řeší návaznou psychosociální pomoc (po ukončení zásahu) ve spolupráci s organizacemi (případně jednotlivci) v oblasti psychosociální pomoci.

Psycholog vystupuje během zásahu v nelehké dvojroli přímého poskytovatele i koordinátora poskytování pomoci. Vzájemný podíl obou rolí se liší podle požadavků konkrétní situace. Nízký podíl koordinačních činností se vyskytuje při přímé práci psychologa se zasaženými lidmi po dopravní nehodě a naopak vysoký podíl těchto činností bývá u hromadných MU typu povodně a záplavy. Obě role se také mohou měnit v průběhu zásahu složek IZS. (4)

Zřídka se stává, že psychosociální pomoc poskytuje pouze sám psycholog HZS. Na místě MU většinou nebývá pouze jeden zasažený člověk, který tuto péči potřebuje. Z toho důvodu bývá zvykem, že na místo zásahu jede povolán psycholog v doprovodu jednoho nebo i více členů TPP HZS. Tento tým je převážně složen z „mokrých hasičů“, kteří jsou pravidelně proškolení v poskytování první psychické pomoci a v souvisejících tématech. Kromě podpory zasažených lidí na místě zásahu mohou členové TPP pomoci psychologovi v řadě dalších oblastí. Třeba ho mohou dovézt na místo zásahu, a tím mu dát příležitost zjistit si dopředu maximum informací o MU. (3) Pokud člen TPP nezasahuje u MU jako příslušník jednotky HZS, která byla k této události přímo povolána, rozhoduje o jeho nasazení velitel zásahu nebo psycholog a do výkonu služby v operačním řízení ho povolává OPIS se souhlasem řídícího důstojníka. Také je možné přizvat na místo zásahu psychologa Policie ČR, který disponuje obdobným týmem proškolených policistů pro poskytování krizové intervence na místě zásahu. Svůj intervenční tým má v Jihočeském kraji i ZZS, jako v jednom z prvních krajů v ČR. V neposlední řadě existuje KIP tým, který je složený z průběžně školených dobrovolníků z neziskového sektoru.

System poskytování psychosociální pomoci u HZS JčK je graficky vyjádřen na obrázku č. 4. Je zde zachycena pyramida, lépe řečeno vršek pyramidy, odborně připravených příslušníků HZS JčK pro poskytování psychosociální pomoci u zásahu jednotek hasičů, ale i spolupracující organizace v rámci koordinace složek IZS při společném zásahu. Pomyslnou, ale velmi širokou základnu této pyramidy tvoří vlastně všichni zasahující hasiči, kteří při své každodenní činnosti více či méně poskytují první psychickou pomoc.

**Obrázek č. 4: Organizační schéma psychosociální pomoci u HZS JčK**



Zdroj: (2)

Statistiku zásahů s poskytováním psychosociální pomoci u HZS JčK za rok 2015 zachycuje, ve své hrubé podstatě, tabulka č. 2. Tato tabulka je součástí každoročně vydávaného Přehledu činnosti psychologické služby HZS JčK. Opět zde není zaznamenána, nsnadno zaznamenanatelná, každodenní zásahová činnost hasičů, kteří psychosociální pomoc v základních formách vykonávají prakticky u každé řešené MU.



**Tabulka č. 2: Psychosociální pomoc v roce 2015 u HZS JČK**

	<b>Psycholog v operačním řízení</b>	<b>Člen TPP v operačním řízení</b>
<b>Počet klientů</b>	54	61
<b>Počet intervencí</b>	12	26
<b>Počet hodin (60 min)</b>	43,3	36,7

Zdroj: (47)

### **1.3.5 Legislativní zabezpečení a odborná podpora psychosociální pomoci u Hasičského záchranného sboru**

- Pokyn GŘ HZS ČR č. 43/2014 ze dne 25. srpna 2014, o psychologické službě Hasičského záchranného sboru České republiky.
- Katalogový soubor - Typová činnost složek IZS při společném zásahu při poskytování psychosociální pomoci č. 12/2015.
- Bojový řád jednotek požární ochrany – Metodický list č. 9 Ob, Posttraumatická péče hasičům a psychosociální pomoc osobám zasaženým mimořádnou událostí z roku 2011.
- Bojový řád jednotek požární ochrany – Metodický list č. 12 S, Zásady komunikace s osobami se zdravotním postižením na místě zásahu z roku 2007.
- Pomůcka velitele jednotky požární ochrany – Psychosociální pomoc, kontrolní list, postup velitele zásahu z roku 2012 (viz Příloha II.).
- Informace pro občany, do jejichž života zasáhla mimořádná událost – Psychologická služba HZS JČK (viz Příloha III.).

V rámci integrovaného záchranného systému organizační složky Hasičského záchranného sboru České republiky uzavírají dohody:

- o plánované pomoci na vyžádání podle §21 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů,
- o poskytnutí osobní nebo věcné pomoci podle §15 vyhlášky č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému,

- o součinnosti složek IZS,
- o spolupráci. (39)

### **1.3.6 Spolupráce při poskytování psychosociální pomoci se základními složkami integrovaného záchranného systému**

#### **Policie České republiky**

Úkolem policie ČR v případech MU je, mimo jiné, poskytnout zasaženým osobám první psychickou (laickou) pomoc a krizovou intervenci v etapě krátkodobé a bezprostřední pomoci. K zajištění psychologické pomoci policie uvolní potřebný počet policejních krizových interventů na základě Závazného pokynu policejního prezidenta, podle charakteru MU a konkrétní situace, a to po dobu nezbytně nutnou. Pro psychologickou pomoc v případech déletrvajících závažných MU policie může též vyčlenit členy týmů posttraumatické intervenční péče. (39)

Velitel policejního opatření na místě MU může, podle charakteru MU a konkrétní situace a se souhlasem velitele zásahu, vyčlenit některé z policistů (pokud možno zkušené osoby) pro poskytování laické první psychické pomoci zasaženým, jejich rodinným příslušníkům či jiným přítomným osobám. Cílem první psychické pomoci je stabilizace psychického stavu a zajištění základních lidských potřeb. Pokud velitel policejního opatření nemůže vyčlenit policisty k první psychické pomoci nebo taková pomoc zřejmě nedostačuje, vyžádá cestou operačního střediska policie zajištění policejního krizového interventa systému pomoci obětem (případně člena týmu posttraumatické intervenční péče - PIP) k zajištění psychologické pomoci zasaženým. (39)

Činnost policejního krizového interventa systému pomoci obětem (psycholog či jiný určený krizový intervent):

- ohlásí svoji přítomnost veliteli zásahu složek IZS a veliteli sil prostředků policie (pokud není současně velitelem zásahu),

- nabízí podporu zasahujícím policistům, případně dalším zasahujícím členům IZS,
- poskytuje příslušníkům policie součinnost při práci se zasaženými (první psychická pomoc), případně s pachateli trestné činnosti spojené s MU,
- asistuje u identifikace zemřelých osob, pokud se provádí na místě zásahu,
- nabízí psychologickou pomoc zasaženým - předává informace, poskytuje kontakty na instituce poskytující psychologickou, psychosociální a další pomoc, případně psychosociální pomoc a jiné formy pomoci zprostředkuje,
- předává v určeném rozsahu a intenzitě informace o své činnosti skupině krizové intervence oddělení vedoucího psychologa odboru personálního Policejního prezidia České republiky,
- asistence u identifikace zemřelých osob,
- účasti, v případě potřeby, při sdělování úmrtí příbuzným obětí,
- asistence, se souhlasem pacienta, při návštěvách zraněných osob ve zdravotnických zařízeních. (39)

### **Zdravotnická záchranná služba**

Zaměstnanci poskytovatele ZZS respektují psychické potřeby osob zasažených MU i jejich blízkých a v rámci své činnosti na místě zásahu postupují v souladu s lidskou důstojností a etickými pravidly. Úkolem členů výjezdových skupin ZZS je v rámci svých činností poskytnout, mimo jiné, na místě zásahu zasaženým osobám také první psychickou pomoc. Zdravotnické operační středisko na žádost vedoucího zdravotnické složky vyšle na místo zásahu a na dobu nezbytně nutnou potřebný počet vyškolených interventů pro poskytování první psychické pomoci. Tito intervenenti nejsou členy výjezdové skupiny, avšak podléhají vedoucímu zdravotnické složky. Vedoucí zdravotnické složky informuje velitele zásahu o poskytování první psychické pomoci zdravotnickou složkou ve své působnosti. Pokud v místě zásahu velitel zásahu organizuje poskytování první psychické pomoci z více složek IZS, jsou mu intervenenti pro poskytování první psychické pomoci ze zdravotnické i jiné složky IZS podřízeni, je pro ně zpravidla určen koordinátor psychosociální pomoci. (39)

Činnost intervenanta zdravotnické záchranné služby

- ohlásí svoji přítomnost na místě zásahu veliteli zásahu a vedoucímu zdravotnické složky,
- poskytuje první psychickou pomoc osobám zasaženým akutní stresovou reakcí,
- pokud to situace vyžaduje, vysvětluje odborné zdravotnické úkony prováděné na místě zásahu, popř. podává informace o předpokládané navazující zdravotní péči v lůžkových zařízeních poskytovatelů zdravotních služeb nebo informace z oblasti sociální a sociálně-právní (týkající se např. pohřbu, pohřebního, ukončení rodičovské či mateřské dovolené v případě úmrtí malého dítěte apod.).
- v případě vyžádání pomáhá při důstojném rozloučení se zemřelým (doprovod, komunikaci s pracovníkem pohřební služby),
- předává kontakty na instituce poskytující psychologickou, psychosociální a další pomoc,
- spolupracuje s dalšími subjekty poskytujícími psychosociální pomoc na místě zásahu,
- na vyžádání předává informace o své činnosti koordinátorovi psychosociální pomoci IZS a vedoucímu zdravotnické složky. (39)

### **1.3.7 Spolupráce při poskytování psychosociální pomoci s nestátními neziskovými organizacemi**

HZS po dobu svého působení se zaměřením na záchranu života, zdraví, majetku a životního prostředí má dlouholetou zkušenost při spolupráci s NNO. Některé z těchto subjektů se zapojují do záchranných či likvidačních prací, ale především se jedná o následnou pomoc a zmírnění následků vyvolaných MU. Zapojení NNO tak přináší zasaženému obyvatelstvu pomoc, které vzhledem k svému poslání profesionální záchranáři nemohou poskytnout. (27) Psychosociální a humanitární pomoc NNO je organizována a prováděna s ohledem na potřeby, projevy a hodnoty zasažených osob. Vztah pracovníků NNO k zasaženým je založen na úctě, respektu, partnerství a spolupráci. NNO jsou ochotny při událostech malého i většího rozsahu společně

koordinovat svojí činnost a jednotně vystupovat vůči místní samosprávě a IZS při poskytování pomoci.

### **Komunitní intervenční psychosociální tým**

V roce 2012 byla uzavřena dohoda o osobní nebo věcné pomoci mezi HZS JčK a KIP týmem JčK (viz příloha č. IV). Podpis dohody o poskytnutí osobní nebo věcné pomoci při MU byl vyústěním několikaleté spolupráce HZS JčK s NNO (Diecézní charitou ČB, Českým červeným křížem ČB a ADRA). Dohoda byla uzavřena podle zákona o IZS jako s ostatní složkou IZS (§ 4), dohoda o plánované pomoci na vyžádání (§ 21). Činnost KIP týmu spočívá především v poskytnutí sil a činností k zabezpečování akutní psychosociální pomoci osobám zasaženým MU na výzvu HZS JčK a případně i psychosociální pomoci následné. (22) Základní kořeny spolupráce v rámci humanitární pomoci lze vysledovat při obnově území JčK po povodních v roce 2002. Po roce 2004, v souvislosti se zahájením činnosti psychologické služby u HZS JčK, se začala rozvíjet užší spolupráce v oblasti psychosociální pomoci. V krátkém historickém ohlédnutí byl dalším důležitým krokem vznik regionálního Psychosociálního týmu v roce 2007, kdy byla vyškolená první skupina dobrovolníků v tomto specifickém směru pomoci. V roce 2009 při povodních se již jednalo o koordinovanou spolupráci HZS JčK a NNO. (28)

Cílem KIP týmu je na komunitní úrovni poskytovat psychosociální pomoc lidem zasaženým MU (nehody, povodně atd.). Jeho členy jsou dobrovolníci různých profesí a zaměření (lidé s empatií, sociální pracovníci, duchovní, psychologové atd.). KIP týmy vznikly na základě zkušeností z terénní práce po neštěstích, kdy se ukázala zvýšená poptávka po lidech – dobrovolnících schopných a ochotných reagovat na potřeby zasažených. Členové KIP týmů fungují v rámci akreditovaného programu Ministerstva vnitra „KIP týmy pro mimořádné události“. Navazují na práci složek IZS ČR a spolupracují se zástupci obcí, církvemi a jinými pomáhajícími organizacemi. Záměrem KIP týmů doprovázet přímo zasažené, rodinné příslušníky, očitě svědky, i pomáhající a nabízet jim podporu při zvládnání dopadů MU s důrazem na využití jejich

vlastních sil, zdrojů a prostředků. Při své práci se hlásí k Etickému kodexu sociálního pracovníka a Standardům psychosociální krizové pomoci MV – GŘ HZS ČR. (5)

### **Panel nestátních neziskových organizací**

Při potřebě řešení rozsáhlých MU a při případných následných krizových stavech zajišťuje HZS, resp. orgány krizového řízení, koordinaci záchranných a likvidačních prací a humanitární pomoci zasaženému obyvatelstvu ve svém správním území. Na této pomoci se obvykle dobrovolně podílí i mnoho jednotlivých občanů, ať už nekoordinovaně nebo jako dobrovolníci vysílání pod patronací NNO. Vedle toho pomáhají i členové zavedených občanských sdružení, která mají zastoupení v mnohých obcích kraje. Vzniká zde silná potřeba pro komunikační a koordinační platformu státních subjektů, příspěvkových organizací nebo NNO, která jednotně vystupuje ve vztahu k veřejné správě a může zastřešovat jejich činnost v případě MU a krizových situací. Pro tuto formu spolupráce a součinnosti se používá označení Panel NNO. Výraz „Panel“ lze obsahově vysvětlit jako prostor pro diskusi. (27)

Jihočeský kraj počátkem roku 2010 uzavřel Dohodu o spolupráci JČK a vybranými NNO, sdruženými v tzv. „Panelu NNO“. Zakládajícími účastníky Panelu NNO v JČK byly organizace Oblastní spolek Českého červeného kříže České Budějovice, občanského sdružení ADRA, církevní právnická osoba Diecézní charita České Budějovice a členové Sdružení hasičů Čech, Moravy a Slezska - Krajské sdružení hasičů kraj Jihočeský. V roce 2011 k dohodě přistoupily další dvě organizace - Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a Linka důvěry České Budějovice o.p.s. a Diakonie Českobratrské církve evangelické. (27) Schéma Panelu NNO v JČK je ukázáno v obrázku č. 5.

Obrázek č. 5: Schéma panelu NNO v JČK



Zdroj: (30)

Dohoda o spolupráci Jčk a účastníků Panelu NNO je zaměřena na spolupráci a koordinaci prostřednictvím koordinátora Panelu NNO a zabezpečování pomoci zasaženému obyvatelstvu na stanoveném území. Jedná se o pomoc při evakuaci obyvatelstva, poskytování první pomoci, pečovatelské služby, pomoc při poskytování nouzového ubytování, stravování a ostatních opatřeních nouzového přežití, humanitární pomoci, pomoci psychologické, psychosociální, sociální nebo duchovní. (26).

Pojetí Panelu NNO je v souladu s Konceptí ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030, kde je zdůrazňována myšlenka precizace zapojení NNO a dobrovolníků do systému řešení MU nebo krizových situací. V tomto pojetí se jedná zejména o vytvoření optimálního systému komunikace a výměny informací mezi složkami IZS, krizovými štáby a NNO a dobrovolníky. Zapojení NNO do řešení krizových stavů je pozitivní rovněž z důvodu výchovy a vzdělávání členů a dobrovolníků NNO k prevenci, sebeochraně a uvědomění si podílu spoluodpovědnosti na systému bezpečnosti. (40)

### 1.3.8 První psychická pomoc

V poslední části kapitoly věnující se psychosociální pomoci rozeberu a podrobně přiblížím její nejdůležitější součást, a to první psychickou pomoc. Je stěžejní jak pro zasahující hasiče, tak pro další spolupracující složky a organizace. Toto tvrzení jednoznačně vyplývá z předchozích kapitol mé práce, kde jsem se první psychické pomoci a jejím specifickým při pomoci zasaženým u MU už často věnoval.

Zajištění a poskytnutí první psychické pomoci, jako prostředek psychosociální pomoci, se ukazuje jako důležitá součást činností prováděných v rámci likvidace mimořádné či kritické události. Toto opatření přispívá nejen k zajištění pořádku během záchranných prací, ale také k zachování psychického zdraví občanů. Zasaženým pomáhá vyrovnat se s utrpenými ztrátami, které mnohdy změnilly celý jejich další život. První psychická pomoc také podporuje nalezení původní psychické rovnováhy jedinců i celého společenství. Zasaženými jsou nejen přímí účastníci neštěstí, ale také jejich příbuzní, blízcí a sekundárně také pracovníci složek, kteří se podílejí na záchranných a likvidačních pracích. (25)

Baštecká v knize Terénní krizová práce uvádí popis, podle kterého je možné si pod první psychickou pomocí představit „*chování matky, která tiší rozrušené dítě. Chová ho v náručí, myslí na jeho potřeby a konejší ho slovy, která vyjadřují porozumění jeho stavu, a tónem, který znamená soucítění. Větší dítě obejmě a vysvětluje mu co se děje. Stará se, aby bylo v teple a nebylo samo. Chová se, jako by si byla jista, že to společně zvládnou a že i dítě na to má, aby situaci zvládlo.*“ (8) Ať už první psychickou pomoc poskytuje lékař, matka, hasič, či kdokoli jiný, hlavním cílem první psychické pomoci je dosáhnout u zasaženého člověka vnitřní stabilizace a zklidnění tím, že dojde k uvolnění jeho emočního napětí. (32)

Jeden ze závěrů mé bakalářské práce na téma Činnost TPP v systému psychologické služby HZS JčK hovoří, že z organizačních a časových důvodů, téměř



u každého zásahu jednotky hasičů, je nejčastěji využívanou metodou psychosociální pomoci osobám zasaženým MU první psychická pomoc. Jedná se o krátkodobou pomoc s cílem stabilizovat zasaženého člověka, zajistit jeho potřeby, navodit pocit bezpečí, podat nezbytné informace a později předat do další péče. Členové týmu, ale i další vyškolení hasiči, a mohl bych říci, že hasiči všeobecně, poskytují tuto pomoc v podstatě u každého zásahu, kdy jsou v kontaktu se zasaženými. Samozřejmě zde velmi záleží na druhu a rozsahu dané MU a neméně na psychické odolnosti a míře zasažení jednotlivých aktérů MU. (60)

Základním východiskem pro poskytování první psychické pomoci je respekt, úcta a pochopení zasaženého člověka včetně jeho reakcí na traumatickou událost. Východiskem je vnitřní nastavení pomáhajícího před, během a po intervenci, které je zčásti dané jeho osobnostními vlastnostmi a zčásti je osvojené z odborných kurzů a přednášek. Během MU jsou u zasaženého považovány za pochopitelné takové reakce, které v každodenním životě nepovažujeme za běžné. Tyto reakce představují normální reakci na nenormální životní situaci spojenou s nadlimitním stresem, kterou způsobila MU. Světoznámý psychoterapeut Viktor Emil Frankl, který prošel útrapami v několika nacistických koncentračních táborech, k tomu na základě těchto zkušeností poznamenal: *„V abnormální situaci je abnormální reakce právě normálním chováním..., čím je člověk normálnější, tím abnormálněji bude reagovat na to, že se dostal do abnormální situace“*. (4)

### **1.3.9 Zásady poskytování první psychické pomoci**

Soňa Pančochová, psycholožka HZS ve Zlínském kraji, vytvořila pro hasiče sadu šesti jednoduchých zásad „6P“ pro poskytování první psychické pomoci, které uvádím v tabulce č. 3.

**Tabulka č. 3 – Zásady pro poskytování první psychické pomoci „6P“**

ZÁSADA	CO DĚLAT
<b>1. PŘIBLIŽ SE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Najdi odvahu oslovit zasaženého (na projevení lidskosti nemusíš být odborník)</li> <li>✓ Představ se</li> </ul>
<b>2. PODEPŘI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zajisti bezpečí</li> <li>✓ Odveď zasaženého z exponovaného místa</li> <li>✓ Posad' ho, opři ho o zeď, podepři ho svým tělem nebo stabilizační polohou</li> </ul>
<b>3. PŘIPOMÍNEJ REALITU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Oslovuj (jménem, příjmením, titulem)</li> <li>✓ Ptej se, zda ví, co se stalo a kde se nachází</li> <li>✓ Poskytuj potřebné informace</li> <li>✓ Pomáhej zorientovat se v situaci</li> <li>✓ Zaměřte se na dýchání, a to i slovně: „klidný nádech – výdech“</li> </ul>
<b>4. PODPOŘ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Podpoř projevení emocí</li> <li>✓ Uklidni zasaženého, že jeho prožívání a projevy jsou v takových náročných situacích normální</li> <li>✓ Projev důvěru v jeho schopnosti zvládnout situaci</li> </ul>
<b>5. PEČUJ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zjišťuj potřeby</li> <li>✓ Nabízej vodu, příkrývku, kapesník, umožnění vykonat intimní potřebu</li> <li>✓ Naslouchej (neboj se i mlčet)</li> <li>✓ Citlivě poskytuj tělesný kontakt</li> </ul>
<b>6. PŘEDEJ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nemusíš zvládat vše sám</li> <li>✓ Předej zdravotníkům, příbuzným, kamarádům, sousedům</li> <li>✓ Pokuste se společně se zasaženým najít kontakt (např. v mobilu)</li> </ul>

Zdroj: (51)

David Dohnal, psycholog Olomouckého kraje propaguje metodu „RAPID“, kterou převzal od C. L. Parkera a G. S. Everlyho, americké autory této metody pro hasiče. Přehledně jí uvádím v tabulce č. 4.

**Tabulka č. 4 – Pět základních zásad první psychické pomoci „RAPID“**

ZÁSADA	CO DĚLAT
<b>REFLECTIVE LISTENING - REFLEKTUJÍCÍ NASLOUCHÁNÍ</b>	„Poslouchám Vás,“, „Jsem tady s Vámi“, „Vnímám že...“
<b>ASSESSMENT OF NEEDS - ANALÝZA POTŘEB</b>	Ptej se na zdravotní stav a fyzické potřeby (pět T: teplo, ticho, tekutiny, transport, tišící prostředky), zajisti bezpečí.
<b>PRIORITIZE ATTENDING - PRVOTNÍ ZAOPATŘENÍ</b>	Zajisti vyhledané potřeby. Sleduj reakce. Sleduj varovné signály.

INTERVENTION – INTERVENENCE - INFORMACE	Podávej vyžádané nebo nezbytné informace. Připomínej realitu. Mysli na dýchání. Změň nelogické nebo katastrofické myšlení. Nalezni něco pozitivního – najdi „osobní kotvu“. Jaké budou jeho následující kroky – co teď bude dělat?
DISCHARGE OF REFER FOR CONTINUED – DALŠÍ PÉČE – PROPUŠTĚNÍ NEBO PŘEDÁNÍ	Rodina, přátelé, kolegové z práce, odborníci, příp. jiné zdroje.

Zdroj: (45)

Při porovnání těchto metod, které je možné použít jako pomůcku k úspěšnějšímu poskytování první psychické pomoci je patrné, že mají mnoho společného. Všechny pak mají stejný cíl a to, stabilizovat a zklidnit zasaženého člověka. Je tudíž možné tyto metody kombinovat, avšak, nemělo by se zapomínat na to, co je hlavním úkolem a účelem těchto metod.

Při poskytování první psychické pomoci je vhodné dodržovat zásady nedirektivního empatického rozhovoru, který spočívá v aktivním naslouchání a snaze porozumět zasaženému, jeho vnitřnímu světu a situaci ve které se nachází. Ten, kdo poskytuje první psychickou pomoc, se neustále pohybuje mezi dvěma rovinami. Zasaženému se subjektivně přibližuje, je s ním, a zároveň si drží určitý odstup potřebný k tomu, aby měl nadhled nad danou situací. Vzájemný vztah mezi zasaženým a pomáhajícím „je tedy tak blízký, jak je možné, a tak vzdálený, jak je nutné.“ (58)

### **„Když hasiči pomáhají slovem“**

mjr. Mgr. Tomáš Adámek, psycholog HZS JČK pro Českobudějovický deník napsal: „*Jak to probíhá? Přijde za vámi hasič, představí se a bude se vás ptát, jestli by pro vás mohl něco udělat. Odvede vás do bezpečné vzdálenosti od místa neštěstí, abyste neviděli něco, co by vám mohlo ještě více ublížit na duši. Řekne vám, co právě teď dělají hasiči, policisté i zdravotníci. Také se od něj dozvíte, co se bude dít v nejbližších hodinách. Sežene vám vodu, když budete mít žízeň. Dá vám deku, aby vám nebyla zima. Ochrání vás od zvědavých přihlížejících. Pomůže vám najít mobil, abyste*

*mohli zavolat někomu z vaší rodiny nebo přátel. Když se na to nebudete cítit, zavolá sám a řekne jim, co se stalo. Zajistí vám, aby za vámi někdo přijel, s kým tuto těžkou chvíli zvládnete, až všichni záchranáři odjedou pryč. První psychická pomoc vám vaše trápení nevyřeší, ale pomůže vám se s ním lépe smířit. Dříve se zapojíte do každodenního života. Nebudou vás tolik pronásledovat noční můry, které by vám tuto smutnou chvíli dokola připomínaly.“ (1)*

### **1.3.10 Odborná příprava První psychická pomoc**

Úkolem HZS je vyškolení specialistů, kteří budou vhodně nabízet a poskytovat vedle záchranných prací přímou péči zasaženým MU, přípravu a vzdělávání dalších příslušníků, členů jednotek sboru dobrovolných hasičů a případně i zaměstnance a dobrovolníky NNO. HZS JČK organizuje kurzy Posttraumatické péče od roku 2004 a kurzy První psychické pomoci od roku 2009. Vytváří se tak skupina vyškolených hasičů, kteří jsou speciálně připraveni k poskytování první psychické pomoci. (29)

V reakci na tyto potřeby a požadavky vytvořila psychologická služba HZS ČR odbornou přípravu v poskytování první psychické pomoci. Je organizována psychologickými pracovišti jednotlivých HZS krajů. Odborné přípravy se může zúčastnit jakýkoliv příslušník nebo zaměstnanec HZS ČR, který má o tuto problematiku zájem, je vhodná především pro ty, kteří přicházejí do kontaktu s lidmi při řešení MU, zejména pro zasahující hasiče, speciálně velitele zásahu a členy TPP. Pro členy TPP je tato příprava povinná. Příprava má převážně výcvikový charakter (tzn., nejedná se pouze o teoretický výklad) a je založena na práci s dynamikou skupiny. Skupina obvykle nepřesahuje 14 účastníků. Odborná příprava probíhá v minimálním rozsahu 20 hodin a účastník na konci získává osvědčení o absolvování. Také obdrží celou řadu užitečných materiálů (např. kapesní kartu, pracovní listy, příručky apod.). (41)

Cílem je získání základních poznatků o chování lidí v zátěžových situacích a jednoduchých postupech, jak s nimi jednat. Absolvent si osvojí specifické znalosti z oblasti psychosociální krizové pomoci v HZS ČR:

- zná zásady poskytování první psychické pomoci,
- získá zkušenost s poskytováním první psychické pomoci formou modelových situací,
- má možnost poznat své chování v zátěžových situacích, své možnosti a omezení,
- získá základy práce s vlastním stresem.

Po úspěšném zavedení základní odborné přípravy vznikla navazující příprava První psychická pomoc II, jejímž cílem je zopakování a prohloubení již získaných informací. Dále se zaměřuje na rozšíření tématu o jednání se specifickými skupinami obyvatelstva a na praktické provádění rozboru vlastních kasuistik z poskytování první psychické pomoci. (41)

Mezi ceněné metodické pomůcky pro příslušníky HZS ČR patří mimo jiné výukové DVD První psychická pomoc I. a První psychická pomoc II., která vznikla pod vedením psychologičky HZS Zlínského kraje kpt. Mgr. Soni Pančochové ve spolupráci s psychologickým pracovištěm GŘ HZS ČR a videostudiem Institutu ochrany obyvatelstva Lázně Bohdaneč. DVD představují metodiku komunikace s osobami při různých druzích neštěstí a dále komunikace s osobami se zdravotním postižením (zrakovým, sluchovým, tělesným a mentálním). (18)

## **2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY A METODIKA VÝZKUMU**

### **2.1 Výzkumné otázky**

V rámci zadání mé diplomové práce jsem si formuloval výzkumné otázky jako nedílnou součást plánovaného kvalitativního výzkumu. Rozsah otázek zahrnuje stěžejní části zkoumané problematiky a je v souladu s cíly a záměry diplomové práce.

1. Jaké formy psychosociální pomoci nyní využívá HZS JčK při pomoci zasaženým osobám MU?
2. Jak jsou příslušníci HZS JčK připravováni k poskytování psychosociální pomoci?
3. Se kterými organizacemi při poskytování psychosociální pomoci HZS JčK spolupracuje, na jakém základě a jak často?
4. Jsou rozdíly v pohledu na využití psychosociální pomoci při zásazích hasičů v jednotlivých stupních řízení sboru, a čím jsou podmíněny?
5. Má potenciál psychosociální pomoci v našem pojetí své možnosti zvyšování a vývoje a které to jsou?

### **2.2 Cíle práce**

Pro zachování kontinuity uvádím i velmi důležité cíle diplomové práce. Cíle jsou také součástí zadání a dokreslují celý obraz předkládané práce.

1. Provést vyhodnocení celého komplexu činností psychosociální pomoci poskytované občanům zasaženým MU, jak z pohledu zásahů HZS JčK, tak z pohledu koordinace IZS a při ochraně obyvatelstva v rámci JčK.

2. Na základě současného stavu a po vyhodnocení výsledků provedeného kvalitativního výzkumu s důrazem na odhalení nových skutečností a myšlenek, reflektovat možnosti vývoje ve všech specifických činnostech spadajících do psychosociální pomoci a pro každou úroveň řízení u HZS JČK.

### **2.3 Stanovená metodika**

I tato kapitola je úzce spjata se zadáním diplomové práce, která je standardně dělena na teoretickou a praktickou část. Teoretickou část diplomové práce jsem naplnil studiem, analýzou a výkladem odborné literatury, souvisejících právních norem a interních nařízení zabývajících se zadáním HZS ČR, obsahem zkoumané psychosociální pomoci a spolupráce v rámci IZS při řešení MU. Vytvořil jsem si tak potřebné teoretické ukotvení a východiska pro naplnění a především vyhodnocení následného výzkumu.

Pro zpracování praktické části (výzkumné) jsem si zvolil kvalitativní výzkum. Zvolená výzkumná metoda odráží nejen osobní zaujetí a dřívější zkušenost, ale především vhodnost pro zvolené téma a celkové nastavení práce a další skutečnosti. Kvalitativní výzkumné šetření bylo vedeno formou polostrukturovaných individuálních rozhovorů. Podle zadání probíhalo se skupinou respondentů, přesně charakterizovaným výzkumným souborem, který tvořili příslušníci HZS JČK ustanovení na nižších a středních velitelských funkcích. Získaná data jsou vyhodnocena metodou analýzy kvalitativních dat. Její součástí je i komparace a sumarizace těchto dat.

Všechny kapitoly diplomové práce jsou vhodně doplněny vlastním postojem (osobní zkušeností a pozorováním) k řešené problematice, ale také cennými radami a podklady získanými konzultacemi s odborníky v dané oblasti.

## 2.4 Metoda výzkumu

Denzin a Lincoln ve své knize definují kvalitativní výzkum jako: „*Víceúčelovou metodu zahrnující interpretační a přirozený přístup k předmětu svého zkoumání. To znamená, že výzkumníci používající kvalitativní metody studují věci v jejich přirozeném prostředí a pokoušejí se porozumět nebo interpretovat fenomén ve smyslu, jakým ho lidé předkládají. Kvalitativní výzkum zahrnuje využití studií a různorodou sérii empirických materiálů, případových studií, osobních zkušeností, introspektivu, životní historii, rozhovory, pozorovací, historické, interakční a vizuální texty, které popisují rutinní a problematické momenty a významy v životě jedince.*“ (17) Výhodou kvalitativního výzkumu je získání hloubkového popisu případů. Nezůstáváme na jejich povrchu, ale provádíme podrobnou komparaci, sledujeme jejich vývoj a zkoumáme příslušné procesy. Kvalitativní výzkum poskytuje podrobné informace o sledovaném fenoménu. To, co kritizují kvantitativní výzkumníci u kvalitativního výzkumu, je vlastně v mnoha případech jeho předností, jak ve své knize uvádí Jan Hendl. (24)

Výzkum v mé diplomové práci je veden jako kvalitativní výzkumné šetření formou polustrukturovaného interview. Tento typ výzkumu jsem si zvolil především s ohledem na cíl a zaměření práce, protože kvalitativní výzkum využíváme tam, kde chceme popisovat procesy, vztahy, okolnosti, situace a zejména lidi. Umožňuje zkoumat fenomén v jeho prostředí, získat podrobný popis a nahléd při zkoumání jedince a skupiny. Kvalitativní výzkum reaguje na situace, vyvíjí se v čase, ale vyvíjí se i výzkumník a naopak. Umožňuje vytvářet hypotézy, navrhnout teorie a odhalit potřebnou kvalitu v podobě nových skutečností a myšlenek. Myslím si, že tento nezpochybnitelný přínos kvalitativního šetření předčí nižší možnost zobecnění výsledků na širší vzorek populace, protože se zde velmi často pracuje s menší skupinou nebo jen s jednotlivci.



Jako formu sběru dat jsem si zvolil polostrukturovaný rozhovor. Tento se mi jeví dostatečně pružný a zároveň i pevný s danou kostrou. Volnost je možná především v pořadí otázek a v jejich formulaci, ale žádné téma není opomíjeno.

M. Miovský říká: „*Interview patří mezi nejobtížnější a současně nejvýhodnější metody pro získávání kvalitativních dat. Z terminologického hlediska je takto označován rozhovor, který je moderovaný a prováděný s určitým cílem a účelem výzkumné studie. U polostrukturované formy není schéma pro tazatele závazné, stanovuje si specifické okruhy otázek. Tazatel může rozhovor dále rozvíjet doplňujícími otázkami v zájmu maxima získaných kvalitativních dat.*“ (49)

Rozhovor pro mé výzkumné šetření jsem si rozdělil do tří stěžejních okruhů. První okruh přinesl nezbytný úvod a přiblížení (charakterizování) dané osobnosti, respondenta výzkumného šetření. Druhý blok otázek už se týkal samotné psychosociální pomoci v podání HZS JČK při řešení MU a při spolupráci se složkami IZS. Je sestaven s maximální snahou přinést odpovědi na formulované výzkumné otázky a vytěžit výzkumný potenciál pro následnou diskuzi. Neméně důležitý je i třetí otázkový okruh, který jsem zaměřil na jeden z cílů práce. Účastníci výzkumu zde měli možnost vyjádřit svůj názor na fungování psychosociální pomoci v našem podání a předat své podněty, návrhy a doporučení ke změnám, ke zlepšení. Především v této části vidím možný kvalitativní přínos výzkumu v mé diplomové práci. Kompletní sestava otázek pro rozhovory je uvedena v Příloze V.

#### **2.4.1 Výzkumný soubor**

V první řadě bylo nutné se věnovat důslednému výběru respondentů, účastníků výzkumu. V souladu s jasně danými cíli a metodikou diplomové práce, kterou podrobně popisují v předešlých kapitolách, jsem si stanovil, že výzkumné šetření provedu s 15 příslušníky HZS JČK. Tito jsou zařazeni na funkcích velitel družstva, velitel čety, velitel stanice, operační důstojník a psycholog. Základním kritériem bylo, že všichni

respondenti jsou určeni k přímému výkonu služby – zasahují při MU, kde provádějí záchranné a likvidační práce, a to z pozice velitele zásahu, nebo mají k MU jinou řídicí a organizační pravomoc – operační důstojníci a psycholog. Dalším významným kritériem byla náhodnost výběru. Zastoupeny jsou všechny územní odbory HZS JČK, ze žádného se výzkumu neúčastní více jak dva velitelé. Do výzkumu jsou zapojeni dva operační důstojníci a rozhovor byl ve stejném rozsahu proveden i s psychologem HZS JČK, jakožto garantem a koordinátorem psychosociální pomoci v kraji.

U HZS JČK je ustanoveno na funkci velitel družstva a velitel čtyř 105 příslušníků a máme zde 20 požárních stanic, tedy 20 velitelů stanic. Dále je na OPIS HZS JČK ve službě 16 operačních důstojníků (muži i ženy). Včetně již zmiňovaného psychologa se dohromady jedná o 142 příslušníků, kteří jsou při své službě přímo odpovědní za rozhodnutí o poskytování psychosociální pomoci zasaženým. Ale nejen to, většina z těchto funkcionářů také přímo vykonává a je zodpovědná za odbornou přípravu svých podřízených – hasičů.

Výzkumný soubor v mém výzkumném šetření tvoří 15 příslušníků a jedná se tak o více než 10 % z výše uvedeného celku stejně funkčně zařazených příslušníků u HZS v našem kraji, i v jednotlivých zmiňovaných funkcích. Kvalitativní výzkum se ve většině případů neprovádí se statisticky významným procentem a ani to není jeho cílem. V mém případě se pouze jedná o snahu o co největší vypovídatelnost závěrů výzkumu ve vztahu k zadání, cílům a stanoveným otázkám v diplomové práci.

Při bližším pohledu na zkoumaný soubor mohu konstatovat, že se jedná jen o muže – hasiče s průměrnou délkou služby u HZS 19 let (v rozmezí 11 až 29 let, kromě psychologa, který je u sboru 2 roky) a na nyní vykonávaném funkčním zařazení jsou v průměru 6 let (v rozmezí 1 až 12 let). Funkci velitele družstva vykonává 5 příslušníků, funkci velitele čtyř 5 příslušníků, funkci velitele stanice 2 příslušníci, funkci operačního důstojníka 2 příslušníci a psycholog našeho sboru. Z pohledu charakteristiky výzkumného souboru je důležité uvést i to, že 2 příslušníci jsou zároveň členy TPP HZS JČK a další 3 příslušníci prošli odbornou přípravou První psychická pomoc.

### 2.4.2 Výzkumný postup

Jak už bylo v předešlých kapitolách podrobně uvedeno, pro přímé získání kvalitativních dat, byla využita forma polostrukturovaného rozhovoru. Obsah otázek seskupených do tří stěžejních okruhů byl předem připraven a předem připraven a naplánován byl i seznam respondentů výzkumu.

Jednotlivé rozhovory jsem vedl s každým příslušníkem samostatně, převážně v místě jeho pracoviště. Tyto rozhovory byly nahrávány na záznamové zařízení se souhlasem dané osobnosti. Při vedení rozhovoru byla snaha o empatický přístup a pozitivní stimulaci, ale zároveň jsem se snažil, z pozice výzkumníka, probíhající rozhovor ovlivňovat co nejméně. Zkoumané osobě byl poskytnut maximální prostor pro plynulou a vyčerpávající odpověď. Jistá míra subjektivity nejde vyloučit, ale vždy jsem chtěl být maximálně nezájatý.

Získaný audio materiál byl převeden do textové podoby. Odpovědi jsem přepsal s mírnou stylistickou úpravou, ale pro maximální autentičnost ponechal hovorovou podobu jazyka. Nejen při záznamech, ale i při prepisování jednotlivých rozhovorů, byla zaručena anonymita a dodržovány principy etického chování (etika výzkumu).

Všechny odpovědi od daného respondenta k jednomu okruhu otázek jsou sestaveny do uceleného bloku. Je tak zachována návaznost a hloubka myšlenek pro jejich maximální přínos. Využití ucelených bloků podtrhuje i fakt, že většina dotazovaných odpovídala velmi plynule a často bez vyřčení dalších otázek. Pro přehlednost s důrazem na zachování anonymity jsou jednotlivé rozhovory označeny „Příslušník 1 – 15“. Kompletní přepisy všech rozhovorů z důvodu vytěžení velmi velkého množství textu nebudou v diplomové práci uvedeny.

Jako nejvhodnější metodu analýzy získaných kvalitativních dat, vyhodnocení přepisů z provedených rozhovorů, jsem si zvolil obsahovou analýzu dat. Tato metoda je dostatečně přehledná a využitelná pro potřeby mého výzkumu. Výše uvedení autoři popisují ve svých pracích řadu dalších vyhodnocovacích metod pro kvalitativní výzkum, ale já jsem se řídil velmi osvědčeným rčením „*někdy méně je více*“. I v této poslední fázi mého výzkumu mi šlo především o jeho přínosnost pro diplomovou práci.

### 3 VÝSLEDKY

Praktická část mé diplomové práce je naplněna kvalitativním výzkumným šetřením podrobně popsáním v předešlé kapitole. V kapitole Výsledky prezentuji přepisy polostrukturovaných individuálních rozhovorů, které jsem provedl s 15 příslušníky HZS JČK. Již při zmíněném přepisu rozhovorů byla plně využívána obsahová analýza kvalitativních dat a obsah byl redukován. Odpovědi jednotlivých respondentů výzkumu, které se v daném okruhu otázek často prolínaly, jsou uvedeny v samostatných myšlenkových blocích. Při dalším postupu obsahová analýza pokračovala s užitím komparací až k výsledným sumarizacím, rekapitulacím výsledků výzkumu. K prezentaci výsledků výzkumu jsem nepoužil tabulky apod., protože již zmíněné sumarizace jsou pro kvalitativní šetření vhodnější. Podle odborné literatury, ale i podle mého názoru, lépe zachycují hloubku a podstatu problému a odhalují nové skutečnosti.

Výsledky jsou uvedeny ve dvou podkapitolách, přičemž každá zahrnuje jeden ze stěžejních otázkových okruhů provedených rozhovorů. V úvodu každé z nich je uveden okruh otázek, které tvoří kostru rozhovoru. Každá podkapitola je zakončena sumarizací odpovědí a názorů (výsledků) k dané zkoumané oblasti. Zvolená metodika výzkumu a jeho vyhodnocení je plně v souladu s plánovanou metodikou v zadání mé diplomové práce.

#### 3.1 Oblast psychosociální pomoci

**Okruh otázek - psychosociální pomoc poskytovaná Hasičským záchranným sborem Jihočeského kraje při řešení mimořádných událostí a při ochraně obyvatelstva**

- Hasiči dnes všem zasaženým osobám při provádění záchranných a likvidačních prací nabízejí psychosociální pomoc. Jaké znáš její formy a co o nich víš?
- Nabídnul jsi tento druh pomoci při své zásahové činnosti a velitelské praxi při vedení zásahu, jak často a jaký je Tvůj osobní názor na tuto pomoc?

- Můžeš uvést jeden konkrétní případ poskytnuté první psychické pomoci nebo i širší ze své praxe a zda-li jsi využil pravomoc velitele zásahu a požádal o pomoc člena TPP, psychologa HZS atd.?  
(Prosím, mohu se zeptat, jak tato událost dolehla na Tebe?)
- V rámci koordinace IZS při společném zásahu a při ochraně obyvatelstva HZS JČK spolupracuje při zabezpečení psychosociální pomoci s jinými složkami a organizacemi. Které to jsou nejčastěji a co o nich víš?

**Příslušník „1“** - „Nevím, co přesně myslíš formou psychosociální pomoci, ale podle mého názoru by u zásahu měl člověk, co psychosociální pomoc poskytuje hlavně uklidnit toho zasaženého člověka, odvézt ho z té vypjaté situace, zeptat se ho co se stal, hlavně pokud měl nějakou extrémní psychickou zážitek. Já osobně jsem to využil minimálně. V nedávné době se tu u nás utopil malý chlapeček, byla u toho jeho maminka a asi nějaká sestřenice, byla to dost vypjatá situace. I k nám na stanici následně přijel psycholog a rozebírali jsme to tu. Ten psycholog byl samozřejmě i u té události společně se členy týmu, potom byl i na pohřbu toho chlapečka, no bylo tam dost emocí, ale to je jasné. Když se ještě vrátím k té otázce, samozřejmě že vím, že je třeba tuto pomoc lidem nabízet a používat k ní kluky ze směny, který umí s lidmi promluvit. V každé směně máme nějakého koordinátora, u nás je to zároveň člen týmu, takže když potřebuju, tak ho určitě využiju. Když není po ruce, tak využiju jiného hasiče, o kterém vím, že umí komunikovat s lidma nebo že jen dokáže s tím člověkem sedět a mlčet s ním a tím mu taky hodně pomůže, ale musím na to mít čas a lidi. Já jako velitel zásahu musím hlavně chránit život, potom můžu poskytnout i psychickou pomoc a pokud nemám dost lidí, tak zavolat třeba psychologa, když je třeba nebo někoho z rodiny nebo někoho z obecního úřadu nebo neziskovky a tak a toho člověka někomu předat. Já jako velitel jsem nikdy nespolečně pracoval s jinými složkami IZS při zabezpečení psychosociální pomoci, snad kromě vyjednávače od policajtů při jednání se sebevrahem, ale vím, že existují – např. Adra, Červený kříž, ty nabízejí potom tu další, spíš sociální pomoc třeba při povodních, kde je potřeba větší rozsah té pomoci a s více lidmi (koordinace evakuace, nouzové ubytování atd.)“

**Příslušník „2“** – „Před rokem jsem byl na cvičení IZS ve škole ve Vodňanech, kde jsem byl u modelové situace jako velitel zásahu, kde se účastnil i psycholog a členové týmu a poskytovali první psychickou pomoc. My jako hasiči, máme spíš za úkol se zasaženým promluvit tak nějak lidsky. Velitele zásahu dělám krátce a zatím jsem se neseťkal s takovou mimořádkou, kde by bylo potřeba první psychickou nebo psychosociální péči nabízet. V rámci koordinace IZS spolupracujeme s psychologickou službou u policajtů a záchranky. Záchranáři jsou schopni poskytnout první psychickou pomoc společně s tou zdravotní, nejenom tu popovídací, ale hned vidí, když je tomu člověku třeba špatně. U zásahu mu poskytují pomoc jako první a můžou s ním mluvit i třeba v sanitě, když ho odváží. Záchranáři mají nový tým psychosociální péče a můžou být tak jako my volaní i po skončení daného zásahu.... Policajti mají zase různý vyjednavače, o těch jsme se učili i ve škole, vyjednávají třeba se sebevrahem. Policajti mají spíše forenzní psychologii, aby dokázali zklidnit ty lumpy a dostat z nich co potřebují. Dále vím o neziskovkách, které s sebou přivezou i věci pro zasažené, například Adra, Český červený kříž. To jsou organizace, které mohou mnohem víc pomoci třeba při povodních s evakuacemi, zajištěním ubytování atd. Mají na to mnohem víc času než my, my pak odjedeme a oni zůstávají pomáhat dál.“

**Příslušník „3“** - „Pro mě psychosociální pomoc znamená, že lidi zasažený u mimořádných událostí potřebují zklidnit, dostat je do klidu, potřebuju se s nima domluvit a myslím si, že základy první psychické pomoci by měli být nedílnou součástí přípravy každého hasiče. První psychickou pomoc jsem u zásahu nabídnul několikrát. V úvodu musíš ty lidi skoro vždycky přesvědčit, že ani my, ani náš psycholog, který může přijet, je nebude považovat za blázny. Potom na to ty lidi reagujou celkem vstřícně, myslím si, že to přínos určitě má 100%. Teď si vzpomínám na událost, kdy se 18ti letež kluk koupal na řece pod jezem a utopil se. Tam došlo k tomu, že rodina seděla na břehu úplně bezprizorně, i když kolem byl kopec policajtů, hasiči měli spoustu práce s hledáním utonulého. V řece byl asi osmi násobnej průtok, než je obvyklé, takže zásah i manipulace s čímkoliv byla velice těžká. Těžkej zásah pro potápěče, těžkej i pro hasiče. Každopádně když jsem viděl, že se k rodině nikdo nemá, tak jsem se k nim nechal

*převézt přes řeku. Sedl jsem si k nim, vysvětlil jsem jim situaci. Mezitím jsme ho našli, začala záchranka pracovat, bohužel už bylo pozdě. Trvalo to asi 45 minut, takže bylo jasné, jak to dopadne. S rodinou tam seděla i přítelkyně utopeného, která mi řekla, že jí v poledne ten den u oběda požádal o ruku, z předchozích vztahů měla 4 děti, které tam byly s ní. Já jsem tam s nima seděl, nabídl jim vodu a povídali jsme, mezitím tam přišel doktor, aby jim oznámil tu smutnou zprávu, tak jsem poodešel. Pak tam byl povolanej náš psycholog, policejní intervent – ty jsem volal hned v prvopočátku. Přijeli najednou a chvílku si ujasňovali kompetence. Tomáš nabídl přítelkyni, jestli se chce rozloučit se zemřelým přímo na místě, zázemí tam na to bylo, šel s ní i nejstarší syn. Se spoluprací s policejním interventem nemám moc zkušeností, ale na rozdíl od Tomáše, který při pomáhání nehledí na hodinky a je mu jedno jak dlouho tam bude, oni tak vztrácní nejsou. Při psychické pomoci nesmíš koukat na hodinky, jinak nemůžeš zasaženým dost pomoci. Je to i o té následné pomoci, kdy potřebuje doprovodit domů nebo někomu zavolat. My, co máme alespoň základní kurzy první psychické pomoci, jsme schopni ji poskytnout tak, jak ty lidi okamžitě potřebují. Za 28 let, co jsem u hasičů, je ten vývoj u nehod velkej. Dřív jsme jenom přijeli a stříhali a vyprošťovali, ale nemluvili, vůbec. Dneska já mám u nehody čas, kluci stříhají, takže já se můžu věnovat zasaženým, zeptat se kam jedou, co tam budou dělat... Jedna paní mi řekla, že jela nákupy a než mi přeříkala seznam, tak byla z auta venku a celkem v klidu. Poskytnutí té první psychické pomoci napomáhá k tomu, že ten zásah prostě proběhne více v klidu. Z dalších složek IZS znám samozřejmě záchranku a doktoři jsou někdy k lidem při zásahu hrubí. Jako další organizace nám může OPIS k zásahu povolat Český červený kříž, Adru... U zásahu když tam s těma lidma sedíš, tak můžeš zjistit, že nemají kam jít, co na sebe, co jíst ... To všechno jim díky neziskovkám můžeme zařídit, nejen tu první psychickou, ale i tu následnou pomoc, kdy je předáme dalším organizacím. Hlavně u velkých zásahů se např. evakuace a psychosociální pomoc prolínají – zavolám na OPIS, že mám u MU 50 lidí, kteří potřebují pomoc a na operačním už ví, koho poslat – neziskovky, někoho z magistrátu, psychologa, členy týmu a další.“*

**Příslušník „4“** – „Podle mě je nejdůležitější při zásahu poskytnout těm zasaženým nějaké zázemí, aby cítili, že se mohou opřít o toho člověka (hasiče), když je to malé dítě, tak se mu předá ten dráček, to taky hodně pomáhá. Ukážeme mu hasičské auto, posadíme ho dovnitř... Aby zasažený cítil alespoň malý pocit bezpečí, v tom nebezpečí, do kterého se dostali. Je to ta první pomoc, kterou mu poskytneme, než ho předáme třeba do rukou psychologa, když je to nutné. U prvotního zásahu mám možnosti omezené, protože nejsou lidi, nejdřív musím zabezpečit záchranné práce. Když uvedu příklad: obyčejná nehoda v zimě, nabídneme zasaženému, aby si sedl u nás do tepla do auta, dáme mu deku, popovídáme si s ním, ten kontakt aby tam byl. Nejedná se jen o lidi, kteří jsou přímí účastníci nehody nebo zranění. Můžou třeba jen přihlížet a ta událost je zasáhne a potřebují si o tom s někým promluvit. Já jako velitel u zásahu zodpovídám skoro za všechno, takže když třeba přijede rodina zasaženého (zraněného, usmrceného), tak musím zajistit, aby všechno proběhlo v klidu. Dneska se mluví o tom, že jako první zdravotní pomoc patří do občanských povinností, tak by i ta první psychická do nich měla patřit také. Nejen umět nepřímou masáž srdce a ošetřit krvácející ránu, ale umět i s člověkem vlídně promluvit. První psychická pomoc byla součástí pomoci u MU i dříve, ale ne v takovém rozsahu jako dneska a moc se o ní nemluvilo. Dneska už máme pěkné materiály i pro školení, různé poučky, videa... Ty kluci potom mají šanci si to chování osvojit a použít u zásahu, někdy i nevědomky. Tohle chování si nesou lidi i z výchovy z rodiny, když jsou zvyklí o problémech mluvit a nestydět se, tak nemají problém ani s tím, aby pomohli u zásahu s tou první psychickou pomocí. Pomoc psychologa jsem si vyžádal u zásahu, kdy jsme měli utonulého pod jezem, zraněné hasiče atd. byli u toho i jejich příbuzní a známí. Nepříjemná událost, jsem rád, že ji mám za sebou. Při velkých událostech povolává OPIS psychologa nebo členy týmu samo. Když potřebuji, tak mám při běžných zásazích po ruce šikovného hasiče, který umí s lidmi promluvit. David má kurz první psychické pomoci, takže je na to i školený. V rámci koordinace IZS spolupracujeme se zdravotníky a interventy od policie, lidi spíše ocení zdravotníka než policistu při první psychické pomoci. S policejním vyjednávačem jsem se naštěstí ještě nesešel, neřešil jsem tak vážnou událost. Přes OPIS můžu ještě řešit pomoc od obecních úřadů, když někdo třeba



*ztratí domov při požáru nebo povodních... Ten starosta může zajistit tu sociální část pomoci. Dále pak spolupracujeme s neziskovými jako je Český červený kříž, Adra...“*

**Příslušník „5“** – *„Do psychosociální pomoci patří naše první psychická pomoc, kterou poskytujeme při zásahu a pak další pomoc například od neziskovek jako je Adra, Český červený kříž a další. Patří do ní i pomoc našeho psychologa, ta psychosociální pomoc je fakt široká. Já jako velitel u zásahu mohu o další pomoc požádat přes OPIS, pokud teda nestačí pomoc, kterou jsme schopni zabezpečit vlastními lidmi (já jako intervent, hasič, kterého určím...). Když u zasažených uvidím nějaké známky stresu, újmy, špatné psychiky, tak to hned řeším. V typovce i v bojovém řádu mám napsáno, že jako první pošlu za zasaženým nějakýho hasiče na to povídání, protože než přijede člen týmu nebo psycholog, tak už tam ani nemusíme bejt. Třeba u nehody, když odvezou zraněného a zůstane tam na mezi sedět člověk, kterej zraněnej není, tak mu nabídnu třeba deku, aby si sednul k nám do auta, promluvíme s ním a tak. Pojem psychosociální péče zahrnuje fakt všechno, od té první naší pomoci, až po tu sociální u velkých událostí, kterou nabízí neziskovky. Ty už potom zjišťují takové ty potřeby sociální, materiální. Pro nás, pro velitele to znamená hlavně tu první psychickou pomoc skoro u každého zásahu, kterou děláme automaticky i nevědomě. Problém je, že já ty volný hasiče u zásahu nemám, musí hlavně obsluhovat stroje a pomoci např. vyprostit, uhasit, zabezpečit... Když je to základní hotovo, tak můžeme pomáhat i jinak, psychicky... pak už mám lidí i času dost. První psychickou pomoc jsem nabídl už mnohokrát, vem si, že je to potřeba skoro každé zásah. Poskytuju jí nejčastěji já sám, jako velitel zásahu mám relativně nejméně času, takže když je třeba, tak poradím, kam má člověk zavolat, co právě děláme, proč to děláme. Tedy řeším přímo konkrétní situaci. Jako velitel zásahu mám o dění také největší povědomí, musím za účastníky např. té nehody osobně jít a zjišťovat informace a přitom také vidím, co potřebují. Proč bych tam měl posílat strojníka a všechno mu vysvětlovat, když já musím nejlíp vědět, co se bude dít. Strávím tam s nima o 10 minut dýl a probereme všechno, co potřebujou, např. odtahovku, dát jim napít, posadit do auta. Před 14 dny jsme v neděli, v pravé poledne řešili dopravní nehodu, čelní střet, ale naštěstí bez zranění. Ženská, která*

*tu dopravní nehodu zavinila, se rozpovídala, když jsem se šel ptát na potřebné informace. Ptala se, na koho se má obrátit, kde je nejbližší škodovka ... byla lítostivá, tak jsem s ní všechno probral, uklidnil jí, dal jí napít i psovi, kterého měla v autě. To je ta první psychická pomoc. Tak jako bys měl umět poskytnout první zdravotní pomoc, tak by to mělo být i s tou první psychickou pomocí, to by bylo fajn. Ani ta zdravotní pomoc u nás hasičů nebyla dřív na tak vysoké úrovni. Dneska už i my jsme vybavení tak, že dokážeme před příjezdem záchranky těm lidem dost pomoc, stejně tak se vyvíjí i ta první psychická pomoc, dneska už mají zasažený mnohem větší servis, co se týče psychologické pomoci. V rámci IZS spolupracujeme s policií a záchrankou, dále pak s Adrou, Českým červeným křížem, obcemi. Jednou jsem spolupracoval s policejním interventem, při zásahu utonulého chlapečka na řece. S týmem u záchranky jsem ještě nezasahoval, je to poměrně nová věc.“*

**Příslušník „6“** – *„Souhlasím s nabízením první psychické pomoci u zásahů, jednoznačně je to přínosem, když je člověk skolenej tou událostí. Velitel použije vyškoleného hasiče, kterého má po ruce nebo i neškoleného, stačí, když má nějaký komunikační talent a umí naslouchat. Jako operační důstojník jsem psychosociální pomoc zprostředkovával mockrát, poslední dobou si myslím, že se s těmi požadavky naučili i velitelé zásahu pracovat, neříkám, že je to denně x-krát, ale je to častěji než dřív. I náš nový psycholog do věci vnesl jiný drajv a je to znát. Pamatuju si tu poslední velkou událost v Písku, kdy utonul malý chlapeček na ostrově a kam jsme povolávali psychologa a členy týmu. Jeli jsme s kolegyní domů z práce, stalo se to asi dvě hodiny před koncem pracovní doby a Iva jako člen týmu byla k té události povolána. U takovéhle nešťastné události nemůžeme nechat pozůstalou rodinu bez psychické podpory a pomoci. Mám i jiné události, ale na tuhle si člověk bude dlouho pamatovat. Zatím jsem neměl zásah, kdy bych sám rozhodoval o vyslání člena týmu nebo psychologa, můžeme dát avízo, třeba Adámkovi, že je tu ta možnost, že pojede, nebo se kouknu, kdo je na výjezdu, jestli je tam člen týmu a tak. Většinou ale počkám až na rozhodnutí velitele zásahu, který po příjezdu vyhodnotí nutnost účasti člena týmu nebo psychologa. Dneska jsou dojezdový časy max. do 20 minut, ale většinou jsou tam kluci třeba za 5 nebo 10 minut a za tu dobu máš dost práce*

*se zajištěním hmotných potřeb a psychosociální pomoc je ve druhé vlně. Hned jak velitel řekne, že potřebuje psychologickou pomoc, tak mám manuály se všemi čísly a jsem schopen okamžitě ty lidi povolat, musím kontaktovat řídicího důstojníka, i když není velitelem zásahu, protože musí členovi týmu i psychologovi podepsat práci přesčas, když nejsou zrovna ve službě. V rámci koordinace IZS můžeme zasahovat s KIP týmem, který tvoří psychologové z neziskovek a pracují na základě dohody na vyžádání pomoci, dohoda je z roku 2012 – tuhle spolupráci má na starosti Tomáš, ale já osobně jsem tuto spolupráci ještě nezprostředkoval. Tato forma pomoci se používá při velkých mimořádných událostech, např. povodně. Dále spolupracujeme se záchrankou a policisty.“*

**Příslušník „7“** - *„Pod pojmem psychosociální pomoc si představím jakoukoliv pomoc, kterou poskytujeme u zásahu, je to širokej pojem. První psychická pomoc je ta úplně základní, kterou nabízíme skoro u každého zásahu, tím, že člověka odvedeme od místa události, uklidníme ho, dáme mu deku, posadíme do auta, je dozorovanéj, dáváme pozor, jestli se mu nemění nálada, jestli pláče ... o tu následnou pomoc už se úplně nestaráme, ale máme na to lidi, který můžeme povolat. Když se jedná třeba o povodně, tak to už je z jinýho ranku, tam je třeba zabezpečit ubytování a další věci. U velkých neštěstí jako je třeba nehoda autobusu s velkým počtem zraněných, tak tam už naše síly nebudou stačit a budu muset žádat o pomoc třeba psychologa nebo člena týmu. Já sám první psychickou pomoc u zásahů používám, i když laicky. Teď si vzpomínám na zásah loni u Protivína, řidič kamionu byl u nehody velice špatnej, zemřeli tam dva lidi, ale nebyla to jeho vina, začal se tam hroutit, tak jsem ho odvedl mimo, popovídal s ním a zdůraznil jsem mu, že to nebyla jeho vina, což bylo prokazatelný. Před dny jsem řešil podobný případ, taky nehoda v Lidmovicích kamionu s osobákem, jedna mrtvá, ale řidič za to nemohl. Tam už jsem poslal kluka, kterej má školení v první psychický pomoci a je komunikativní. U nás na stanici máme 4 lidi, kteří jsou vyškolení, a to je na tak malou stanici docela dobrý. Akorát co mám postřehy od tady těch zásahů, jak mám poznat, že na tuhle pomoc stačí člověk vyškolenej nebo už budu potřebovat psychologa nebo člena týmu. Já měl bohužel to štěstí, že když*

*jsem požádal operační o psychologa, tak mi nebylo vyhověno, poslední případ jsem řešil i osobně s Tomášem, to bylo před těmi dvěma týdny, nehoda u Lidmovic, on zrovna zasahoval u nehody autobusu v Písku, ale nejhorší bylo, že se o mém požadavku ani nedozvěděl. Sám říkal, že by přejel, kdyby to věděl, protože v Písku těch interventů bylo víc i od policie. Já měl u zásahu dva, kteří by psychologa uvítali, ale museli jsme si poradit sami. Já si události vůbec nepřipouštím, vyřešíme a pryč. Já jsem spolupracoval s psychologem od policajtů. Na základě různých dohod pak spolupracujeme s Adrou, Červeným křížem a Charitou, který mají na starosti tu následnou péči.“*

**Příslušník „8“** – *„Pod pojmem psychosociální pomoc si představím všechno, jak tu psychickou pomoc, tak tu materiální. Pro nás, jako hasiče to znamená hlavně první psychická pomoc, kterou nabízíme u zásahů, pro psychologa to pak znamená i tu následnou pomoc, třeba několik dní nebo i měsíců, nemusí to dělat ani sám, na to si může povolat psychology z KIP týmu nebo nějaké neziskovky na tu sociální pomoc. V rámci IZS máme dohody, na základě kterých spolupracujeme právě s neziskovkami, které mohou nabídnout lidem i tu další pomoc. Je super, že je pryč ta doba, kdy hasiči byly jen superhrdinové, kteří jen přijeli, vystříhali lidi z auta a tím to pro ně skončilo a nastoupili do liazky a byli pryč. Myslím si, že lidi dokážou dost ocenit, když s nima hezky popovídám a tak nějak vycejtim, co zrovna potřebují, v tu chvíli když třeba kouká na tu zničenou motorku na silnici a je z toho celej vykulenej, tak mu řeknu, že mám taky motorku a taky jezdím a na něm je hned vidět, že se mu krásně uleví. Měl sem i zásah, kdy jsem toho sám měl plný řidička, ale když jde o lehčí události, tak není nic lehčího než s tím člověkem promluvit a pomoci mu odreagovat se. Psychosociální pomoc poskytujeme při každém zásahu, kdy jsou tam lidé a nemusí to být nic závažného. Každý zásah je jiný a je na tobě vycítit, jak se zachovat, jestli si jen sednout a mlčet nebo s člověkem promluvit a sleduješ jak mu je. Lidi jsou i zmatený a můžou nevědomky vlézt do silnice nebo překážet ostatním hasičům při jejich práci. Ona ta psychosociální pomoc zní moc složitě, ale přitom je to úplně jednoduchý. Měl jsem zásah, kdy havarovala maminka s pětiletou holčičkou, maminku odvezla sanitka a holčička měla*

*počkat na babičku s dědou, kteří měli přijet asi za 45 minut, dal jsem jí dráčka, ale každou chvíli jsem musel z auta ven, abych nezačal brečet s ní, bylo to dost emotivní, hlavně na tak malou holčičku dost dlouhý, sám jsem táta skoro stejně staré holčičky a proto mě to asi tak vzalo. Pak přijeli prarodiče a já jim holčičku předal. V rámci IZS spolupracujeme s policií a záchrankou a pak ještě existují ty dohody, o kterých jsme se už bavili s téma neziskovkama, který jsou schopný zajistit tu další pomoc. Strakonickou záhranku bych na kurz první psychický pomoci poslal alespoň třikrát, jsou hrozný, to je má osobní zkušenost.*

**Příslušník „9“** – *„Takže je to první psychická pomoc, kterou my jsme schopni zasaženým poskytovat u každého zásahu, kdy přijdeme do kontaktu se zasaženými. Myslím si, že to umí všichni, ale nechtějí. Třeba rodina dřív fungovala úplně jinak než dneska, lidi byli víc pohromadě. Rodina dnes jako taková už tolik nefunguje, lidi nejsou zvyklí už s nikým mluvit, bojí se, určitě by to zvládli. U poskytování první psychické pomoci je to hlavně o tom, zvládnout ten první strach a pak znát nějaké zásady. Spoustu kluků, kteří přišli na školení nám říkalo, že jsou tam hlavně proto, aby se naučili jak mluvit, jak začít... Když vezmu tu druhou půlku té pomoci, takže sociální, tu já jako hasič nemůžu přímo vykonat, ale můžu lidi nasměrovat, dát jim kontakt na lidi, který jim dál pomůžou. Můj postoj k psychosociální pomoci je kladnej, já to jen vítám a doporučuju. Já sám jsem jí nabídl častokrát, snad u každého zásahu, kam přijedu. Naposledy jsem ji poskytoval pozůstalé rodině po pánovi, který vypadl z okna, byla tam jeho manželka a dvě dcery, jedna dvouměsíční a jedna dvouletá, pak tam byl otec s manželkou, matka ...prostě široká rodina, nakonec tam bylo asi 11 lidí. Stalo se to ve 4 hodiny v noci, byl tam povolanej psycholog a já jako člen týmu. Rodina měla mezi sebou rozepře, takže zasažený ani nemohli být pohromadě, bylo potřeba, aby nás tam bylo víc, abychom to zvládli. Naše hasičská jednotka u toho případu asi neměla výraznou činnost, my jsme přijeli a oni odjížděli. Nejdříve jsme s rodinou pracovali pohromadě, ale začali přicházet další členové a situace se vyhrotila, tak jsme se s naším psychologem domluvili o rozdělení... Celkově jsme tam byli 5 hodin, hodně dlouhej a hodně náročnej zásah, zakončili jsme to tak, že ty největší emoce odezněli,*

*když už byli rodiče schopni reagovat a ustálili se, tak jsme je doprovodili domů a předali zbytku rodiny, tím pro nás zásah končil. Na mě to dolehlo tím, že to bylo hodně vysilující, náročný, musel jsem hodně přemýšlet, co můžu, nemůžu, rodina nás přijala a nakonec nám moc děkovali, jak jsme to zvládli. V rámci IZS spolupracujeme s policejními psychology a po novu s týmem od záchranky potom ještě s dobrovolnickými organizacemi, se kterými máme smlouvy. Jednou ve Vodňanech při srážce dvou vlaků jsem zaregistroval příjezd policejního psychologa, ale nespolečně jsme spolu, já jsem zrovna mluvil se strojvedoucím toho vlaku.“*

**Příslušník „10“** – *„Formy psychosociální pomoci, jo? Tak pod tu bych zahrnul asi veškerou psychickou a ještě i nějakou další pomoc, kterou jsme jako hasiči schopni nabídnout. Ale já tady na operačním tu pomoc nijak přímo neposkytuju, maximálně naše operátorky na 112 vlastně už při rozhovoru s člověkem tísní by mohli něco z toho použít. Myslím si, že i některá z nich ten kurz první psychický pomoci má. Taky moje kolegyně Iva je vlastně členka toho vašeho týmu. Při mé směně už jsme několikrát na žádost velitele zásahu vyslali psychologa i členy týmu k vážnej události. A myslím si, že určitě na místě odvedou dobrou práci. V rámci IZS spolupracujeme samozřejmě s policií a záchrankou a ty taky mají svoje týmy a psychology, ale u té záchranky si nejsem jistej, jak to funguje. Jednou jsem žádal OPIS policie o vyjednavače k sebevrahovi, kde už zasahovali naši chlapi z Tábora. Další spolupráce je možná s tím KIP týmem a dalšíma organizace co rádi pomáhají lidem a s KIP týmem máme uzavřenou smlouvu, která je tady na operačním středisku.“*

**Příslušník „11“** – *„Tuším, že v roce 2011 byly ty povodně u Putimy, kdy jsem viděl Pepu a psycholožku nabízet tu psychosociální pomoc, to byla taková větší událost, na dlouhou dobu. Ty lidi byli moc rádi, že tam jsou, vyplakali se, oni jim pomohli zajišťovat ubytování a poskytovali jim další důležité rady, které v té chvíli potřebovali. Nastavili jim rameno, aby se mohli vyplakat a přitom vlastně zjišťovali, co dál potřebujou. Pepa nám pak říkal o zachraňování nějaké skříně a podobně, ale také o komunikaci se starostou a dalšími organizacemi. Pamatuju si na zásah, kde byl taky*

*Pepa, kde se utopili dva v žumpě a tomu třetímu právě jako člen posttraumatického týmu nabízel svou pomoc. Před 14 dny jsme měli v hustém dešti nehodu autobusu, kde jsem jako velitel stanice taky zasahoval. Děti, které byly v havarovaném autobusu, odmítly nastoupit do náhradního autobusu, aby je mohl převézt. Povolal jsem člena týmu a dále tam byl Tomáš a Jana, kteří tam byli jen chvíli a pak odjeli do tábora řešit podrobnosti s rodiči a vedoucími, nikdo tam nebyl vážně zraněný, asi 7 dětí bylo ošetřeno. Děti jsme odvezli hasičskými transporterama, protože ani přes uklidňování nechtěli nastoupit do autobusu, rozdali jsme jim asi 40 dráčků, to fungovalo. O té první psychické pomoci si myslím, že vážně pomůže i těm zasahujícím klukům, že nemají s těma zasaženými lidma tolik práce. Ten kdo tu pomoc nabízí, si toho člověka odvede někam do ústraní, uklidní ho, aby se tam nepletl. Při zásahu mám problém, že není dostatek lidí, abych mohl vyčlenit někoho z jednotky, nejdřív musí proběhnout takové ty záchranné práce. Ve směně mám kluky, kteří dokážou s lidmi promluvit. Mě osobně zatím žádný zásah nějak extra nepoznamenal, tam kde jde o děti, tak je to samozřejmě hodně emotivní, ale zatím to zvládám. V rámci koordinace IZS spolupracujeme s policejním psychologem, záchrankou a pak taky s neziskovkami, ale s těmi jsem se u zásahu ještě nikdy nesetkal, ale vím, že existují. Je to Adra, Červený kříž a Charita, které fungují na základě dohod a pomáhají při velkých událostech, jako jsou třeba povodně a tak.“*

**Příslušník „12“** - *„Jednou z forem je první psychická pomoc. Na místě zásahu může použít nějaký stimulační prvek u někoho, kdo je rozrušený, můžeš použít různé další techniky, jak člověka uvést do klidu. První psychická pomoc je podle mě to, že třeba s tím člověkem promluvíš, popíšeš mu situaci, co se bude dít. Pokud jsou na místě zásahu nějakí další účastníci, pozůstali... je důležité, aby měli informace, o to co se děje, jak to bude pokračovat...Dále je navazující psychosociální pomoc, můžeš jim nabídnout pomoc našeho psychologa ale i dalších složek, které jsou schopny zabezpečit širší škálu pomoci než hasiči. Rozdělil bych to asi takhle, my jsme schopni nabídnout pomoc řádově hodin, náš psycholog řádově dní a třeba neziskovky řádově delší doby, třeba i měsíců. Tak je to asi správně. Na místě zásahu, po záchranných*

*pracích mám čas se věnovat té psychosociální pomoci, většinou to funguje tak, že se oddělím od skupiny ostatních hasičů a věnuju se zasaženým. Můj názor na tuto pomoc je pozitivní, protože vím, že můžeme člověku u zásahu pomoc to zvládnout, popíšu mu tu pravdu, co se děje a pomůžu mu to zvládnout. Byli jsme u zásahu v sousedním kraji na pomoc se záchranou topícího se, potom to bylo překlasifikovaný na hledání utonulého, na místě zásahu byli kolegové z práce, rodinu ten utonulý neměl. Zásah trval asi šest, sedm hodin, byli tam přizvaný potápěči z Krumlova a Budějovic, dále pak policejní potápěč z Plzně, záchranky... Kolegům toho utopeného se nikdo moc nevěnoval, tak jsem se jich ujal, nabízel jsem kolegům z Plzeňska pomoc psychologa, ale nepřijali ho. Prováděl jsem s nimi různé rozhovory a vysvětloval jsem jim, co se stalo. Nedávno jsme měli případ sebevraždy kolegy od městské policie, jeli jsme otevřít byt, kde byl mrtvý a přijela tam i jeho přítelkyně a kolegové od policie. S tím kolegou jsem mluvil hodně já a té přítelkyni se věnoval psycholog od policie, takže jsem měl i takovou součinnost při zásahu. Že by na mě vyloženě dolehla nějaká situace, to asi ano, ale dokážeme s kolegama to nějak ze sebe dostat. Když vidím, že někdo s kolegů má problém, tak si o tom popovídáme. V rámci koordinace IZS spolupracujeme s policií, se záchrannou službou s Červeným křížem, Adrou, Charitou, obecním úřadem...“*

**Příslušník „13“** – *„Pod pojmem psychosociální pomoc si představím, alespoň u nás hasičů, takovou tu první pomoc, kterou poskytujeme při každém zásahu. Myslím, že ji spíš říkáme první psychická pomoc. Pro některé lidi tahle pomoc znamená víc, než to, že je vystřiháme z auta, ale někdo s tím má i problém. Je to těžké, ale jsem rád, že i takhle už jsme schopný pomáhat lidem. Tuhle pomoc já osobně nenabízím, ale mám ve směně kluky, kteří jsou povídaví a nebojí se. Nedávno jsme zrovna u jedný bouračky měli paní, která jen přihlížela a nakonec jsme ji museli uklidňovat a dávat napít, odvést od místa nehody a čekat, až si pro ní manžel přijde. Já osobně se snažím si ty pocity domů moc netahat, ale nejde to vždycky. Zatím jsem nějaký velký osobní problém neměl, ale posedět s klukama po zásahu a probrat to, to mi docela pomáhá a myslím, že i jim. V rámci koordinace IZS při společném zásahu spolupracujeme s policií a záchrankou*



*a na základě nějakých dohod i s neziskovkami, ale nejsem si jistý třeba dohodama, to nechávám na operačním. Ještě jsem s nima u události nezasahoval.“*

**Příslušník „14“** – *„Tak já ten pojem znám už z dětství a leckoho může odradit. Ale taky vím, že dneska se za tím slovem skреjvá něco úplně jiného, teda alespoň tady u nás u hasičů. O celé psychosociální pomoci bych já teda mluvil v případě většího a delšího zásahu, třeba u povodní. Víš, když tam zasahujeme třeba i několik dnů, je zřízená i štáb velitele zásahu a hlavně spolupracujeme se všema dalšíma různýma složkami a organizacema. Zdaleka se nejedná jen o psychologii, ale tady u těch zásahů jde o daleko širší nabídku různých dalších pomoci, třeba právní, duchovní a hlavně ta sociální, kterou ale nenabízíme my, ale máme na to spoustu neziskovek. Ale nejenom ty, ale taky obecní úřady musí přispět třeba náhradním bydlením, když má někdo vytopený barák. V podstatě ale při každém výjezdu děláme první psychickou pomoc alespoň něco z ní a to je taky psychosociální pomoc. Jsem přesvědčený, že tahle naše pomoc lidem prospívá, že se můžou uklidnit a tu situaci líp přijmout. Taky jim tím překleneme tu dobu, než si je převezme někdo z rodiny. Jako veliteli mi určitě pomůže, že mi ustaraný člověk neběhá po silnici při vyprošťování nebo mi nevběhne zpátky do hořícího baráku. Ale je jasný, že na to musím mít jednoho chlapa navíc a hned, ale to vždycky nejde. Nedávno jsme otevírali byt a v něm byla rozklepaná babička, která jen ztratila klíče. Byli jsme tam dva a popovídali jsme si s ní a počkali asi půl hodinky, než přijela její dcera. Tahle událost na mě nedolehla, nebylo to nic složitýho, ale pro tu ženskou, to bylo určitě důležitý. Jasně, spolupracujeme s policií a záchrankou. V téhle trojce skoro u každé bouračky, ale žádnýho jejich psychologa jsem ještě neviděl. Nedávno mi na školení týmu nám Tomáš představil tým záchranky, který je podobně velký jako ten náš a pracuje pár měsíců. Neziskovky jsem tě zmínil už u těch povodní, ale našli by se i jiný možnosti, kdy budou pokračovat v další pomoci po té naší.“*

**Příslušník „15“** – **mjr. Mgr. Tomáš Adámek, psycholog HZS JČK (autorizovaný rozhovor)** - *„Psychosociální pomoc je velice široký pojem, ta první psychická pomoc je jednou z jejích součástí. Je pravda, že je nejčastěji využívána,*

ale pod pojem psychosociální pomoc patří třeba i první právní pomoc, taky už jsem se párkrát k tomu u zásahu dostal, že přišla potřeba od zasaženého člověka na nějaký právní aspekt. Když se zasažený zeptá, tak buď znám odpověď anebo musím vědět, kde ji zjistit. Nesmím mu lhát nebo neříkat nepravdivé informace. Za těch asi 22 zásahů, které mám za sebou, se mi už stalo, že jsem volal kamarádům právníkům a žádal je o informace. Dále bych pak zmínil první sociální pomoc, to je ta podpora v prvních krocích, například jak se uspořádává pohřeb, jak to bude dál třeba se sociálními dávkami, kde zjistím další informace? Jakákoliv psychosociální pomoc je o naplňování potřeb těch zasažených lidí, které vznikají vlivem mimořádných událostí. Ten rozsah potřeb může být vážně široký, můžu uvést konkrétní případ specifické potřeby při havárii autobusu, kde se nikomu nic nestalo. Byl tam novinář, který chtěl o nehodě napsat, ale nikdo se mu nevěnoval, došlo tam k drobnému konfliktu mezi novinářem a vedením tábora. V tu chvíli jsem vyhodnotil, že jako první psychickou pomoc vezmu to, že tomu novináři dám rozhovor, abych uklidnil situaci a odlehčil vedení. S naší tiskovou mluvčí jsem si dopředu ujasnil, o čem smím mluvit a poté jsem rozhovor poskytl. Můj osobní názor na tuto pomoc je, že nic to nestojí, je to lidské slovo, které může opravdu pomáhat, je to vyjádření vnitřního postoje, že s tím člověkem soucím. Třeba když u zásahu jen nabídnete člověku hasičské auto jako formu přístřeší, tepla atd., tak už je to psychosociální pomoc, protože tím naplníte jednu z potřeb toho zasaženého. Zdraví člověka se skládá z tělesných, duševních, duchovních a sociálních oblastí a potřeby lidí vycházejí přesně z těchto čtyř oblastí. Já jako věřící člověk s duchovními věcmi nikdy nezačínám, abych nepadl v podezření, že se snažím využívat neštěstí druhých pro nějakou misijní činnost. Ale pokud někdo chce, tak i v této oblasti jsem schopný pomoci. Pokud jde o tu sociální oblast, musíme zabezpečit, aby postiženým dále někdo pomohl, až odjedeme od zásahu, protože trauma je vlastně zranění a o zraněného člověka se musí někdo postarat, aby se mohl vyléčit, nejlepší je, když se zasaženého ujme jeho nejbližší rodina, ale každá ze složek té psychosociální pomoci má své místo – stát (např. hasiči, policie), zdravotní péče, rodina. Tyto tři složky jsou velice provázané a každá má svou roli v psychosociální pomoci. Já jako psycholog jsem u zásahu jako ten pojící element mezi uvedenými složkami. V rámci spolupráce

složek IZS jsem v kontaktu hlavně s kolegy od policie, u zásahu se téměř vždy s někým z nich setkávám. Poslední dobou se setkávám u zásahu i s policejními interventy, kteří poskytují první psychickou pomoc. Zatím jsem se ještě nepotkal s interventy od záchranky, ale je to dáno tím, že u nich je to nová věc. V minulém roce jsem dvakrát využil nabídky pomoci KIP týmu pro následnou péči. Jednou se jednalo o případ syndromu náhlého úmrtí kojence, kde jsem s rodinou v rámci následné péče spolupracoval. Kolega z KIP týmu jim nabídl zajištění jejich materiálních potřeb (pomoc při stěhování...). Druhou zkušenost jsem měl také s KIP týmem, kdy došlo v Budějovicích v prosinci k výbuchu plynu v činžovním domě. Starší paní potřebovala pomoc se stěhováním do nouzového ubytování, které jim starosta zařídil. Jsem moc rád, že tady tyhle bezplatné struktury pro lidi v nouzi fungují, protože já sám tu pomoc v tak širokém rozsahu nabídnout nemůžu a ani bych ji nabízet neměl. Psycholog by si měl dávat pozor, aby v případě nebyl tak emočně zatažen a ani na tu další pomoc nemám čas, musím se věnovat dalším zásahům a i mimo zásahové činnosti v mé práci. To abych přesně věděl, kdy už ta moje psychosociální nebo první psychická pomoc končí a má nastoupit ta další, to tady zjišťuji celé dva roky, co tu dělám. Já si z lidí, kterým pomáhám u zásahu, nemůžu udělat svoje klienty, svůj kontakt se zasaženými končím u zásahu tím, že jim dám leták, kontakt s mobilem, aby se mohli ozvat. Nechám na nich, aby sami vyhodnotili, jestli mou další pomoc potřebují. Mám jednu událost, která na mě dolehla a dokonce jsem o tom napsal i článek do Českobudějovického deníku. Chtěl jsem tím ukázat, že i psycholog je jen člověk a že i na profesionála může událost dolehnout, ale musí si to včas přiznat a projít si sebereflexí. Jednalo se o ten případ syndromu náhlého úmrtí miminka a i možná proto, že jsem sám otec dvou malých dětí, tak mě to zasáhlo velmi silně, postupem času jsem se s tím vyrovnal. Rodiče toho mrtvého dítěte si mě vyžádali a několik dní jsem se věnoval jen jim. Po několika dnech jsem si uvědomil, že jsem tou událostí zasažen. Jen díky reflexi kolegů z KIP týmu jsem měl možnost si to uvědomit a musel jsem se trochu stáhnout. Ty rodiče byli zasaženi nejen emocionálně, ale i sociálně a já si uvědomil, že se musí naučit stát jen s malou podpěrrou, abych v nich ještě nepřizívoval takzvanou naučenou bezmocnost (jsem naučený na to, že se mi musí

*pomáhat). Koordinátor z KIP týmu pak převzal roli „koordinačního uzlu“ mezi jednotlivými druhy pomoci, které ta zasažená rodina měla.“*

### **3.1.1 Sumarizace k psychosociální pomoci**

Výše uvedené odpovědi příslušníků HZS JČK - respondentů mého výzkumu, vzniklé při polostrukturovaných rozhovorech, už při přepisování prošly první fází analýzy a redukce obsahu. Nyní obsahová analýza a redukce pokračuje a jako dílčí výsledek mého výzkumu je vytvořena tato rekapitulace konečných výsledků – odpovědí. V první přepisované části výzkumu si kladu za cíl získat maximum dat k hlavnímu zaměření mé diplomové práce a tím je samotné poskytování psychosociální pomoci příslušníky HZS JČK ve všech zkoumaných souvislostech. Získat pohled respondentů výzkumu na tuto problematiku a přinést tak dostatek podkladů „z praxe“ pro následnou diskuzi a vyhodnocení výzkumných otázek.

Při svých odpovědích měli kolegové velitelé s pojmem psychosociální pomoc trochu problém, ale jen do té doby, než dostali od tazatele upřesňující otázku. První psychickou pomoc zná každý z dotázaných příslušníků a nejen to, většinou má k ní i kladný vztah. Respektive má kladný vztah k jejímu přínosu u zásahů jednotek hasičů, ale i pro zasažené. *„Je super, že je pryč ta doba, kdy hasiči byli jen superhrdinové, kteří přijeli, vystříhali lidi z auta a nastoupili do liazky a byli pryč.“* (příslušník č. 8) Vysvětlit pojem psychosociální pomoc v širších souvislostech dokázala asi polovina dotázaných. Velmi výstižné je tvrzení, že *„jakákoliv psychosociální pomoc je o naplňování potřeb těch zasažených lidí, které vznikají vlivem mimořádné události.“* (příslušník č. 15)

Odpovědi na druhou otázku přinášejí jednoznačně vlastní zkušenosti z výjezdové činnosti a tyto odpovědi se dále prolínají i s dalšími otázkami. Každý z dotazovaných uvedl svůj příběh, nebo příběhy, z praxe a velmi podnětné komentáře. Často byl vysloven názor, že tuto pomoc nabízí velitel a jeho jednotka prakticky u každého zásahu kde jsou zasažení lidé. *„Nedávno jsme nouzově otevřeli byt a v něm byla rozklepaná*

*babička, která jenom ztratila klíče. Byli jsme tam dva a popovídali jsme si s ní o všem možném a počkali asi půl hodiny, než přijela její dcera. Pro nás to byla maličkost, ale pro tu ženskou ...“(příslušník č. 14) Při poskytování první psychické pomoci „je to hlavně o tom, zvládnout ten první strach a pak znát nějaký zásady.“ (příslušník č. 9) Každý může tuto pomoc samozřejmě odmítnout, ale každý hasič by jí měl umět a nabídnout automaticky. Část velitelů se domnívá, že první psychická pomoc nastupuje až někdy později, až „když je na ní čas“ a že „na ní stejně nemám člověka“. Zhruba polovina je ale ve shodě s názorem „je to jako první pomoc zdravotní, tu jsme dřív také tak moc neuměli a dnes máme vycvičené specialisty.“ (příslušník č. 5) Všichni dotazovaní se každopádně shodli, že věnovat se více zasaženým může být přínosné i pro úspěšné zvládnutí zásahu. „Jako veliteli mi určitě pomůže, že mi ustaranej člověk neběhá po silnici plný aut, nebo zase jindy mě nevběhne zpátky do hořícího baráku.“ (příslušník č. 14)*

Většina respondentů hovořila s dobrou znalostí věci o nutnosti zapojit do psychosociální pomoci vycvičené hasiče v první psychické pomoci nebo člena TPP. U zásahů, kde je například zemřelý si velitelé zásahů automaticky povolávají přes OPIS psychologa HZS JČK a případně další pomoc „a všechno to mám vlastně v bojovém řádu a v typovce, celý ten postup.“ (příslušník č. 5)

Poslední otázka byla zaměřena na spolupráci, v našem případě na spolupráci při koordinaci složek IZS. I při společném zásahu by si velitelé a operační důstojníci v našem kraji „věděli rady“, na otázky plynulé odpovídali. „S policií a záchrankou spolupracujeme u každého zásahu, ale první psychickou pomoc tam nejčastěji děláme my, s policejním interventem jsem se ještě nesetkal.“ (příslušník č. 12) Velmi častá odpověď, kterou jsem zaznamenal, byla, že např. „další spolupráce je možná s tím KIP týmem, s neziskovkama co rádi pomáhají lidem, máme s nima uzavřenou smlouvu.“ (příslušník č. 10) K tomuto rozsahu spolupráce dotazovaní ve shodě odpovídali, že činnost těchto organizací přichází až s větší nebo závažnější událostí (povodeň, vážná dopravní nehoda autobusu atd.), kde je předpoklad většího počtu zasažených a z toho vyplývajících potřeb a požadavků.

Z provedených rozhovorů, respektive z odpovědí příslušníků vyplývá, že oblast psychosociální pomoci není sice „to první“ u zásahů jednotek hasičů v našem kraji, ale skoro vždy už je to „to druhé“.

### **3.2 Oblast návrhů a doporučení na rozvoj**

#### **Okruh otázek – návrhy a doporučení na rozvoj v oblasti psychosociální pomoci**

- Potřeba, respektive povinnost, nabídnout zasaženým při řešení MU psychosociální pomoc je u příslušníků HZS již hodně zakořeněná, ale jistě je i zde stále prostor pro zlepšení a vývoj. Máš nějaké návrhy na změny, na zlepšení...? Nebo se zeptám jinak, zkus si u zásahu, který řídíš, představit ideální průběh, resp. ideální síly – hasiče a prostředky pro psychosociální pomoc. V čem dle Tvého názoru spočívá rozdíl mezi tímto ideálem a praxí?
- Systém odborné přípravy u HZS zahrnuje jednotlivá témata z této oblasti. Zdá se Ti příprava dostačující, popř. co by si změnil nebo doplnil?
- Máme k dispozici legislativní a odbornou podporu v oblasti psychologické služby potažmo psychosociální pomoci – SIAŘ, STČ, BŘ JPO, ale i publikační činnost např. v časopise 112 a na webu HZS. Měl by si i k tomuto nějaký návrh na doplnění?
- U HZS JčK pracuje už více jak 10 let speciálně připravovaný TPP a naše psychologická služba organizuje na dobrovolné bázi kurzy první psychické pomoci. I na tuto problematiku mě velmi zajímá Tvůj názor, případně Tvé návrhy ke změnám a na zlepšení.

**Příslušník „1“** – *„Třeba školení na tu první psychickou nebo psychosociální pomoc by mohlo v rámci směny být častější a pro více lidí. Nemyslím si, že každé ve směně by musel být nějaký odborník, ale určitě to povědomí a ty základní návyky musí mít každý hasič, aby dokázal při zásahu těm zasaženým pomoci s tím stresujícím zážitkem. Ve směně musí být alespoň jeden vyškolený hasič v tomhle směru. Já mám štěstí,*

*že u mě ve směně je jeden vystudovanej záchranář a další má kurz první pomoci, ta zdravotní pomoc je hodně spjatá i s tou psychologickou. My u nás ve směně třeba hodně probíráme věci, co se stali u zásahu, když bylo třeba povolat člena týmu nebo psychologa a tím taky ty kluky školíme o tom, jak se chovat, co říkat a tak.“*

**Příslušník „2“** – *„Návrh na zlepšení ohledně psychosociální pomoci nemám. Myslím, že to stačí tak, jak to je, funguje to dobře. Naši vyškolení specialisté nemají problém kdykoliv zasáhnout, proto to taky dělají. Hasiči, kteří se zabývají psychosociální pomoci, to dělají dobrovolně, a proto jsou to vždy chlapi, který se nebojí s člověkem promluvit. Co se týče odborné přípravy, myslím si, že je dostatečná, funguje to dobře. Já ale ještě nemám moc zkušeností, abych to mohl hodnotit. Jsem velitelem jen krátce a až pár takových zásahů, kde budu potřebovat psychickou pomoc nabízet, prodělám, tak určitě budu vědět víc. Při tom cvičení, u kterého jsem velel, to všechno fungovalo dobře tak si myslím, že i v reálu to musí fungovat. Cvičili jsme požár ve škole a byl jsem rád, že tam byl psycholog i lidi z týmu, protože zaměstnali děti, o které jsem se nemusel bát, že mi budou courat po škole zpátky. Nemusel jsem se o ně vůbec starat, to bylo dobrý. Myslím si, že to veliteli hodně ulehčí práci, když tam je někdo, kdo s těma lidma komunikuje. Z té situace vím, že můžu použít klidně i někoho z hasičů, aby se zasaženým věnoval. Legislativní a odborná podpora je podle mě taky dostačující. U nás na stanici se psychosociální pomoci více zabývají celkem 4 lidi, což je na tak malou stanici docela dostačující. Do kurzů první psychické pomoci jezdí jen lidi, které to zajímá, protože to zabere dost času, a když k tomu člověk není a nebaví ho to, tak to nemá žádný smysl.“*

**Příslušník „3“** – *„Podle mě je pořád povědomí o psychosociální pomoci dost chaboučké, i když se to furt školí. Kluci už znají teoretické postupy, ale půlka se stydí mluvit a druhá půlka se nestydí ale mele občas kraviny. Bylo by dobré, do nich ještě víc dostat takové ty zásady, co říkat a co ne. Velitelé si myslím, že ví, někteří víc někteří míň. Pokud jde o odbornou přípravu, tak bych jí každopádně dělal častěji a víc do hloubky, třeba alespoň 1x za 3 měsíce (dneska je 1x za 6 měsíců). Mají školení s Tomášem, ale oni toho psychologa spíš berou proti sobě, ne pro sebe. Bude ještě trvat,*

*než chlapi ve směně pochopí, že psycholog je tu pro jejich psychické pohodlí ne proti nim. S pomocí u zásahu nikdo problém nemá, je jim jasné, že je prospěšná. Pokud jde o legislativní a odbornou podporu, myslím si, že je dostačující. I nácvik situací, např. nedávnou havárii autobusu, kdy u nehody bylo dost zraněných, ale i dva agresivní zasažení. V tu chvíli je dobré mít k ruce něco, co Tě udrží na uzdě a půjdeš krok za krokem... Tým nám funguje parádně, co já znám kluky z týmu, tak super, jsou za nima výsledky. K velkým zásahům jezdí společně: Lukáš, Tomáš, Standa. Mohlo by jich být určitě víc, vždyť na celej kraj je jich jen 12. Do kurzu první psychické pomoci se kluci hlásí dobrovolně, a tak by to mělo bejt. Někdo šel do kurzu psychosociální pomoci I. za trest, ale našel se v tom a na II. už se hlásí dobrovolně... S dětma je to jednoduchý, dej každému dráčka a máš první psychickou pomoc u zásahu vyřešenou 😊“*

**Příslušník „4“** – *„Podle mě by součástí školení každého hasiče měla být samozřejmě první zdravotní pomoc a následně i ta první psychická pomoc, aby byl schopen při zásahu zasaženého nejen ošetřit a vyprostit..., ale i s ním promluvit, uklidnit, vysvětlit postupy práce atd. Součástí školení s psychologem jsou právě ty správné postupy, jak člověka oslovit, co říkat a co ne... v kurzu se to můžeš naučit, a když ne, tak se o tom alespoň dozvíš. Kurzy jsou na bázi dobrovolnosti, a proto tam jedou jen ti, kteří mají k psychologii vztah, což je dobře. U nás na stanici je naštěstí o tento druh pomoci velký zájem, a proto i na druhý, pokračovací, kurz první psychické pomoci se přihlásilo hodně lidí. Pokud jde o odbornou podporu a školení psychologem, tak pokud si dobře pamatuju, tak tu byl na školení jen jednou. Myslím si, že by nebylo od věci, kdyby přijel častěji. Podle mého názoru by vyškolených lidí mělo být víc, alespoň 1 na stanici. Dneska je stanic 20 a lidí v týmu je jen 12. Dneska i tím, že píšeš práci zaměřenou na tohle téma nás vlastně školíš, ukazuješ nám svoje nadšení pro věc a říkáš nám i nové skutečnosti a nutíš nás, abychom se nad danou problematikou zamýšleli.“*



**Příslušník „5“** – „Myslím si, že je potřeba rozšířit tým interventů, vem si, že i když povolám psychologa k zásahu, tak většinou nepřijede sám, ale přizve si někoho z týmu, takže je určitě potřeba naše řady rozšířit. Ale vzhledem k tomu, že je to na dobrovolné bázi, tak to rozšiřování není tak jednoduché, bez dobrovolnosti to dělat nejde. Dneska jsou stanice, kde není žádný člen týmu a někde nejsou ani ty vyškolení hasiči v první psychické pomoci. Systém odborné přípravy je podle mě dostačující, máme dost příruček, videa a další materiály pro školení, takže mám podklady pro měsíční školení a další přípravu hasičů. U zásahu by bylo dobré, kdybychom měli nějaký pěkný barevný a přehledný leták s čísly a lidmi na které se obrátit, například i na neziskovky, když je třeba.“

**Příslušník „6“** – „Podle mého názoru ta pomoc funguje dobře, když někoho zavolám, hlavně Tomáše, tak se mi nikdy nestalo, že by nevzal telefon. Vždycky se domluvíme a on už si rozhodne, jestli potřebuje někoho k sobě nebo ne. Tahle oblast je u hasičů podle mě podchycená dobře. Členů týmu by asi mohlo být víc, bylo by to snadnější. Školení vás v týmu moc nestojí a uděláte spoustu dobrého při zásahu. Já osobně nemám zájem o další školení a přípravy ohledně psychosociální pomoci. Psycholog sem občas zajde, popovídáme si a takhle to pro mě stačí. Odborná podpora je podle mého názoru dostačující, bojový řád, typovka i SIAR.“

**Příslušník „7“** – „Nejlepší by byla prevence, aby těch událostí bylo co nejmíň, lidi se ani v autoškole nenaučí pořádně řídit, lidi vůbec neumí jezdit. Druhá věc je ta, že u nás ta společnost ani nefunguje, lidi jsou věčně naštvaní, protože se honí pro nic, slušná výplata je kolem 1000 Euro a málo kdo to má, a to jsme ve středu Evropy. Nikde jsem neslyšel, aby někdo řekl, pojďme, tu společnost stabilizujme a všechno pak bude snazší, lidi budou spokojenější a lépe zvládat i stresové situace. Co se týče naší přípravy, tak ta je dostačující, vypadá to, že i další dobrovolníci se najdou, takže já jsem spokojený.“

**Příslušník „8“** – „U nás je největší problém nedostatek lidí, nežijeme v Moravskoslezském kraji, nejsme z Ostravy, nás tady vyjíždí jen tak 5 nebo 6 lidí k zásahu, takže na to nemáme čas. Z pohledu velitele nemám v první chvíli dost lidí, abych mohl nabízet první psychickou pomoc hned od začátku, ale je to u každého zásahu jinak. U bouraček a požárů musíme nejdřív hasit a vyprošťovat a až následně poskytujeme tu neméně potřebnou psychickou pomoc. Třeba požár z nedávné doby ve Volenicích, bydlel tam takovej podivín, u kterého začalo hořet, my měli spoustu práce s ohněm s nedostatkem vody a se zabezpečením místa kolem a za chvíli přišli místní, že ten chlap se ztratil, tak jsme museli hledat ještě jeho, aby se třeba neoběsil nebo tak něco. Kdyby tam byl člověk, kterej by se mu od začátku věnoval, tak se to nestalo, já jako velitel zodpovídám za všechno. Problém je, že o školení není moc zájem, teď už sem to omezil skoro jen na to, že jim pustim DVD s první psychickou pomocí, hasiči ocení, že nemusí sedět na nepohodlných židlích, ale mohou si sednout do křesel k televizi, takhle to funguje. Bylo by dobré mít u zásahu k ruce nějakou stručnější, barevnou brožurku nebo leták s důležitými informacemi a čísly, to určitě pomůže, dráčky pro každé dítě. Já bych řekl, že u nás je to číslo školenejch lidí dostačující je nás asi 5 a máme i nějaké výsledky, za nás dobrý.“

**Příslušník „9“** – „Myslím si, že máme velký rezervy v tom, že je nás málo, kdo něco takovýho poskytoval, všichni hasiči můžou tu pomoc poskytnout, ale nechtějí. Naše prvořadá pomoc je hlavně ta záchranná práce, při provádění likvidačních prací už máme čas i na tu první psychickou pomoc, byla by dobrá větší angažovanost těch řadových hasičů, to dneska úplně není. Odborná příprava a školení podle mě moc nefunguje, hasiči o to nemají moc zájem, často probíhá jen formálně, podpisy na papíře, jde hlavně o snahu školitele, aby zaujal. Dále bych uvítal častější návštěvy psychologa ve směně, aby s náma jezdil na výjezdy, ale to není moc možné, máme jen jednoho psychologa a to by se musel roztrhnout. Myslím si, že všelijakých letáků a brožur je až dost, v tom to není. Pokud zmíním časopis 112, tak vítám to, že jsou tam nějaké články, fyzicky mi chybí třeba u nás na baráku. Hasiči k němu vlastně nemají ani přístup, ke mně se dostane tak dvakrát do roka, kdyby ležel vždycky aktuální u nás

*na učebně, tak si ho hasiči můžou prolistovat, přečíst a tím už se vlastně taky vzdělávají, to mi chybí. Všechny ty materiály bychom měli mít víc na stole a víc na očích, v té 112 si toho já osobně víc všimnu, než na letáku. Pěkně jsou natočený ty DVD, který použijeme při pravidelných školení, vždycky se někdo najde, kdo u toho nespí. Co se týče týmu, na jednu stranu si myslím, že tu hlavní myšlenku, práce s hasičema uvnitř, tu moc neděláme, ale když to vezmu na práci týmu ven, tak jsem pro, ať je vás víc, protože té práce je dost. Klidně by mohl být i na každé směně jeden, aby nemuseli být povolávání.“*

**Příslušník „10“** – *„Asi by vás v týmu mohlo bejt podstatně víc, protože někdy se stane, že se nemůžu dovolat tomu jednomu, co mají na územku a pak složitě telefonujeme dalším, aby tam Tomáš nemusel jet sám. Ale je jasný, že když jsou chlapi doma a nemají nějaký oficiální pohotovosti, tak to nemůžou čekat a nemůžou bejt hned po ruce. Tak kdyby těch vyškolených bylo víc, bylo by to jednodušší. Ale vždycky je musíme povolat my, aby tam vůbec mohli jet. Jo školeního a materiálů tu máme dost a dost, na tom bych určitě nic neměnil. K té první psychické pomoci si myslím, že by byla vhodná především tady pro naše operátorky, protože ty jejich hovory na tísňovej lince jsou často sakra těžký.“*

**Příslušník „11“** – *„Myslí si, že ta pomoc je pořád ve vývinu, ale pořád to jde nahoru, funguje to dobře. Víc vyškolených lidí by bylo potřeba, třeba jen v první psychické pomoci, ale je to všechno na dobrovolnosti, musí k tomu člověk bejt. U nás na stanici mám jednoho člena týmu a na každé směně jednoho kluka, kterej má školení v první psychické pomoci. Ohledně odborné přípravy se spoléhám na Pepu, který nás všechny školí, protože k tomu má nejbližší a nejvíc informací z těch vašich školení týmu, takže to funguje dobře. Máša nás tu taky několikrát školila i po zásahu tady byla to s klukama rozebrat. Myslím si, že časem se to bude zlepšovat, ale směrem ven, k zásahu si myslím, že to všichni oceňují už teď. Co se týče počtu lidí v týmu, myslím si, že časem k tomu taky dozraje víc lidí.“*

**Příslušník „12“** – „Já bych určitě očekával větší možnost školení v rámci jednotky, širší okruhy školení. Ve své směně školím kluky já, a když se mi povede sloužit i v jiné směně, tak se snažím na to navázat i tam, ale to není moc často. Naše možnosti a povinnosti u zásahu narůstají i co se týče téhle pomoci. Dřív jsme přijeli, vyprostili, uklidili a odjeli a ty zasažené jsme nechali napospas, ale dneska už to tak není, proto si myslím, že i odborně se připravovat na tenhle typ pomoci je důležité. Školení by mělo být určitě víc, lidem v týmu bych dal větší možnosti školení u svých jednotek. Co se týče materiálů, tak těch taky moc není, mám DVD, se kterými je tady školím. Kdyby všichni prošli kurzem první psychické pomoci, tak by to bylo nejlepší, vždyť to všichni potřebují u zásahu a hasiče to nic nestojí. Školení v Borovanech stojí jen tu cestu a čas lidí a podle mě je velice přínosné. Mělo by to být povinné, aby hasiči u běžného zásahu dokázali se zasaženým u nehody promluvit, nebáli se, mělo by to být zařazeno při základním kurzu u hasičů, kolega ze směny má kurz první psychické pomoci a já sám jsem člen týmu, takže u nás na stanici to ve dvou směnách funguje. Je to běh na dlouhou trať a my zatím i po třinácti letech, co ta psychologická služba u hasičů funguje, tu trať klestíme a připravujeme pro ten běh. Taková pro nás obyčejná věc jako je dráček soptík je pro děti plyšový kamarád, který jim pomáhá tu těžkou situaci u zásahu zvládnout. Děti nepotřebují žádné složité intervence, ten plyšák většinou funguje hned. To se ti kluci ve směně taky museli naučit.“

**Příslušník „13“** – „Když si představím nějakou ideální zásahu, tak od toho se vzdaluju hlavně počtem lidí. Na první psychickou pomoc bohužel nemám od začátku nikoho, kdo by nemusel provádět ty první záchranné práce, takže na tu psychickou podporu se dostává až potom, ale stejně si myslím, že oproti minulosti už jsme udělali pořádnou kus cesty, ale ještě se máme co učit. Dostat do každého hasiče alespoň ty základy první psychické pomoci, to by bylo super. Ne každému je dost upovídané a empatické, ale alespoň člověka slušně pozdravit a dát mu základní informace a přitom vědět, jak mu ještě víc nepřitížit, to by měl umět každý. Systém odborné přípravy a podpory je v rámci možností dostačující, tady teď zrovna nevím, co bych

změnil. Co se týče týmu, tak by nebylo na škodu, aby na každé stanici byl jeden člen a další alespoň tři chlapi měli kurz první psychické pomoci, tak to by byl ideál 😊.“

**Příslušník „14“** – „No, snad máš pravdu, že je zakořeněná. Já o ní teda vím a snažím se ji dělat u každého našeho zásahu, skoro vždy se najde jeden i více zasažených, kteří ji potřebují. Ale nevím, jak to mají v ostatních směnách, ne všude je stejný názor jako ten můj a není to jenom o vycvičených hasičích, ale je to o přístupu. Vždy je lepší, když nás vyjede víc, respektive všichni, a můžeme zachraňovat a pomáhat třeba současně a když chlapy nepotřebuju, tak je odešlu na základnu zpátky. Bohužel se teď hodně stává, že je to právě naopak, že operační vyšle jen jedno auto se dvěma na monitoring a ti pak volají ten zbytek. A než přijedeme, tak jsou tam jen ti dva a musí alespoň zachraňovat a ve dvou... Odborná příprava – dobrý, protože si ji dělám sám, ale mohly by tyhle témata být častěji v plánu. Materiálů mám dost, nedávno jsem si stáhnul z netu aktualizovanou typovku číslo 12 a stejně nejčastěji využívám DVD o první psychické pomoci. Víš, když už tam ty chlapy sedí, určitě si něco zapamatují, protože to vidí v tej praktické ukázce, kterou tam hrajou hasiči. V týmu je nás jenom 12 a myslím si, že by měl být alespoň jeden na každou stanici v kraji. Ty starší to většinou dělat nechtějí, ale mladý kluci o to docela zájem mají, a tak záleží asi jenom na našem vedení, jak to bude dál. Každopádně náš tým pracuje myslím dobře, koneckonců to děláme dobrovolně a i náš nově vedoucí se nám docela povedl 😊. Kurz první psychické pomoci by v dnešní době už měl být asi automatický a pro všechny jako součást například zdravotní pomoci. Myslím si, že nejen u větších zásahů by poskytnutá psychosociální pomoc měla být uvedena ve zprávě. Velitelům tam schází kolonka ve výčtu těch typických činností, líp by se to z těch zpráv dostávalo statisticky.“

**Příslušník „15“** – **mjr. Mgr. Tomáš Adámek, psycholog HZS JČK (autorizovaný rozhovor)** - „Já tak váhám, co je jako návrh z říše snů a co ještě reálný požadavek. Bylo by krásný, kdybychom měli třeba svoje intervenční auto, že bychom mohli mít všechny věci rovnou v autě a vyjíždět i z domova přímo k zásahům, jako to mají vyšetřovatelé požárů. Měli bychom tam zásahovej batoh se vším potřebným,

vesty, deky, karton s vodou, plyšáky a další věci, které ke svojí práci potřebujeme. Tak to je asi z říše snů. Líbilo by se mi, kdyby ta práce nebyla tolik založená na dobrovolnosti, kdyby byla více systémově zakořeněná a víc brána jako součást hasičského řemesla než je tomu dneska. Dneska, když je minimální stav ve směně a já bych potřeboval interventu, který zrovna slouží, tak mi ho prostě nedají. Dneska ten tým už funguje 10 let a už by si to zasloužilo, aby byla jeho práce víc systémově zapracovaná do práce Hasičského záchranného sboru. Možná bychom se mohli nechat inspirovat nově vzniklým intervenčním týmem zdravotníků, kde ten intervent vždy drží týdenní pohotovost, ale my na rozdíl od záchranky máme možnost výběru interventu podle místa jeho bydliště. Tím se výrazně zkracuje jeho dojezd na místo zásahu. Jsme parta nadšenců a dobrovolníků, kteří chtějí lidem pomáhat. V tom je naše síla. Možná i finanční motivace by měla nějaký vliv. Dneska to funguje tak, že kdyby semnou nikdo nechtěl jet jako intervent, tak bych ho mohl nechat povolát příkazem, ale asi by to nemělo na lidi v týmu dobrý vliv. To, co bude prospěšné nejvíc, je praxe. Čím víc budeme u zásahů potřeba, tím větší místo budeme u sboru mít a budeme to dělat čím dál tím lépe. Odborná příprava, kterou máme je dostačující, neviduji nic, co by v současné době bylo z té odborné přípravy potřeba změnit. Bylo by hlavně třeba, aby školení probíhala tak jak mají, aby to lidi nezanedbávali, protože to povědomí o psychosociální pomoci je důležité. Jak už jsme říkali, tak psychosociální pomoc hraje při zásahu druhé housle. Poskytování psychosociální pomoci nebo první psychické pomoci může i v očích veřejnosti dobře vypadat, myslím při hodnocení práce Hasičského záchranného sboru, protože lidi si řeknou, že nejenom mi pomohli fyzicky, ale i ve správnou chvíli mi řekli to správné slovo, které jsem potřeboval slyšet. Zrovna dneska jsem se dozvěděl, že mám schválenou odbornou přípravu pro další tři lidi do týmu posttraumatické péče, což je dobré. Mám vizi mít na každém územním odboru alespoň dva vyškolené lidi, každý na jiné směně. Dále bych pak chtěl každé rok alespoň jeden nebo dva kurzy první psychické pomoci alespoň pro 15 hasičů z výjezdu, kteří jsou denně u těch zásahů a u kterých je třeba, aby s lidmi uměli promluvit, ale také aby se nebáli sami o pomoc požádat.“

### 3.2.1 Sumarizace k návrhům a doporučením na rozvoj

Druhá podkapitola výsledků má za cíl výtěžit co nejvíce myšlenek, podkladů, návrhů a určitých doporučení pro doplnění a zlepšení činností, které spadají do psychosociální pomoci v nabídce HZS JČK. Účastníci mého výzkumu zde měli možnost bez obav vyjádřit svůj názor na zajištění této pomoci uvnitř struktury a fungování sboru a předat svoje podněty k případným změnám, svoje návrhy na „posun vpřed“. I v této podkapitole pokračuje obsahová analýza výtěžných kvalitativních dat s cílem získat tento souhrn, který se stane základem pro celkový přehled návrhů a doporučení. Tento konečný výčet je uveden v kapitole Diskuze jako jeden z hlavních cílů diplomové práce. Jedná se o důležitý myšlenkový přínos provedeného kvalitativního šetření.

Zdaleka ne každý z respondentů výzkumu ve svých odpovědích vyjadřoval velké požadavky a návrhy ke změnám. Někteří příslušníci jsou se současným stavem spokojeni. Rozhovory ale přinesly i řadu důležitých podnětů k dalšímu zpracování. Vesměs všichni velitelé se shodli na názoru „*u nás je největší problém nedostatek lidí, z pohledu velitele nemám dost lidí v první chvíli u zásahu.*“ (příslušník č. 8) Ale každý zásah je jiný a zasažení také nemají stejné potřeby. Často záleží právě na veliteli zásahu, kdy a zda vůbec k první psychické pomoci přistoupí. Bohužel častý je například názor „*podle mě je povědomí o psychosociální pomoci pořád dost chabé, a to především mezi řadovými hasiči.*“ (příslušník č. 3)

Další otázky se týkaly odborné přípravy a jejího zabezpečení výukovým a legislativním materiálem. „*Pokud jde o odbornou přípravu, tak bych ji dělal častěji a víc do hloubky.*“ (příslušník č. 3) Velitele k zajištění odborné přípravy ve svých jednotkách často využívají členy TPP „*ohledně školení spoléhám na Pepu, který k tomu má nejbliž a má nejvíc informací.*“ (příslušník č. 11) Velitelé stanic si sami zvou na odbornou přípravu i psychologa. Panuje všeobecný názor, že především tyto lidé by měli vést odbornou přípravu na stanicích ke zmiňovaným tématům. Někteří z velitelů si stěžují na nezájem hasičů. Velmi je vyzdvihován přínos DVD s první psychickou

pomocí, tento výukový materiál dokáže hasiče zaujmout. Ale až na jednoho se všichni velitelé shodli, že praktický nácvik neprovádějí. Ostatních odborných podkladů je na stanicích dost. Někde schází volný přístup k časopisu „112“, který by měl být pro všechny.

Velmi častý je požadavek na informační materiál pro zasažené. *U zásahu by bylo dobré, kdybychom měli nějaký pěkný barevný a přehledný leták s čísly a lidmi na které se obrátit, například i na neziskovky, když je třeba.*“ (příslušník č. 5) Další z požadavků směřuje k pomoci dětem při MU a zde se jedná o velmi oblíbenou plyšovou hračku, která by měla být ve všech výjezdových vozidlech a minimálně ve dvou barevných provedeních. *„Děti nepotřebují žádné složité intervence, ten plyšák většinou funguje hned.“* (příslušník č. 12) Za zmínku stojí i požadavek vztahující se ke zpracování zpráv od zásahu a následné statistice. *„Myslím si, že nejen u větších zásahů by poskytnutá psychosociální pomoc měla být uvedena ve zprávě. Velitelům tam schází kolonka ve výčtu těch typických činností, líp by se to z těch zpráv dostávalo statisticky.“* (příslušník č. 14)

Odborně připravených hasičů v první psychické pomoci by mělo být jednoznačně více a TPP by mohl mít svého „zástupce“ na každé stanici, zaznělo prakticky v každém z provedených rozhovorů. *„Ve směně musí být alespoň jeden hasič školený v tomhle směru.“* (příslušník č. 1) *„Členů týmu by asi mohlo být víc, bylo by to snadnější. Školení vás v týmu moc nestojí a uděláte spoustu dobrého při zásahu.“* (příslušník č. 6) Shoda ovšem nepanuje na dobrovolnosti v účasti na výše uvedené speciální odborné přípravě, která se dříve propagovala. Řada velitelů si myslí, že by tímto kurzem, nebo jako součást nástupního odborného výcviku, dnes už měli projít v podstatě všichni hasiči. *„Dostat do každého hasiče alespoň ty základy první psychický pomoci, to by bylo super. Ne každé je dost upovídanej a empatickej, ale alespoň člověka slušně pozdravit a dát mu základní informace a přitom vědět, jak mu ještě víc nepřitížit, to by měl umět každý.“* (příslušník č. 13) Výše definovaný názor jednoho z velitelů v podstatě plně vyjadřuje požadovanou úroveň znalostí a přístupů při práci se zasaženými, které veřejnost od hasičů v dnešní době očekává.



## 4 DISKUZE

Diskuzi k mé diplomové práci si nejprve rozdělím do tří stěžejních částí. V té první vyhodnotím získané výsledky z praktické části a provedu jejich zasazení a porovnání s teoretickými východisky k dané problematice. Dále v souladu se zadáním práce odpovím na formulované výzkumné otázky. V poslední části se budu věnovat určitému kvalitativnímu přínosu práce, reflektovat možnosti vývoje ve zkoumané problematice. Tuto budu prezentovat na přehledu (souboru) návrhů a určitých doporučení na rozvoj. I tento výstup mé práce byl jedním z plánovaných cílů.

Teoretickou část jsem naplnil studiem a analýzou literatury, odborných článků, souvisejících zákonů, interních nařízení a určitých návodů a zásahových postupů, abych vytvořil ucelené teoretické východisko, teoretický základ – oporu následného výzkumu. Při sestavování jednotlivých částí (podkapitol) jsem se řídil především zadáním a cíly mé práce. Formulované výzkumné otázky už i zde hrály významnou roli, jakousi páteř. Výrazně do této části promlouvá moje dlouholetá služba u HZS, moje funkční zařazení a především moje vnitřní nastavení, přesvědčení a zájem o zkoumanou problematiku psychosociální pomoci. Šest let také dobrovolně a rád pracuji v TPP a v této souvislosti jsem prošel řadou odborného vzdělávání. Především chci nyní upozornit na to, že součástí teoretického základu, přípravy na výzkum, je výzkumník sám. Další velmi důležité podněty jsem čerpal z rozhovorů a z poskytnutých materiálů od řady odborníků v dané oblasti, rád bych jmenoval především plk. Mgr. Štěpána Kavana, Ph.D a mjr. Mgr Tomáše Adámka příslušníky HZS JČK.

Praktickou část práce jsem zcela naplnil kvalitativním výzkumným šetřením prostřednictvím polostrukturovaných individuálních rozhovorů s vybranou skupinou příslušníků HZS JČK a následnou analýzou získaného materiálu. Celý výzkumný postup je podrobně popsán v předešlých kapitolách. Faktem je, že jsem se při něm samozřejmě snažil dodržet zadání práce, ale že jsem také úzce navazoval na teoretický základ. Při sestavování otázek pro rozhovory jsem vycházel z tohoto základu a především z formulovaných výzkumných otázek, abych je mohl v následující části diskuze

vyhodnotit – odpovědět na ně. Výzkumný rozhovor měl tři otázkové okruhy a ten první mi poskytl podklady pro zpracování charakteristiky výzkumného souboru. Další dva stěžejní okruhy otázek a především odpovědi respondentů výzkumu tvoří náplň kapitoly Výsledky. Metodou analýzy kvalitativních dat jsem dospěl ke konečným souhrnům – rekapitulacím výsledků výzkumu. Tyto souhrny a vlastně znovu celé rozhovory a šetření samo mi dalo dostatek podnětů a myšlenek nejen k této diskuzi a vyhodnocení práce, ale i do mé praxe a života.

Provedený kvalitativní výzkum, respektive jeho výsledky naplnily moje očekávání, potřeby této práce a jsou v souladu s jejími cíli. Všichni dotazovaní velitelé a operační důstojníci prokázali dostatečný přehled a znalosti o psychosociální pomoci zasaženým při MU. Vzhledem k faktu, že jsem výzkumné šetření provedl s 15 náhodně vybranými dotazovanými, a tito tvoří více jak 10 % ze všech na podobných pozicích ustanovených příslušníků HZS JČK, mohu své závěry, tedy kvalitu nabídky psychosociální pomoci zobecnit na celek, jen s malou mírou nepřesnosti. Jedná se o hasiče – velitele družstev, čet a stanic a operační důstojníky, kteří jsou organizačně odpovědní za činnost na místě zásahu jednotek hasičů u MU v našem kraji.

Velitelé a operační důstojníci s malými zaváháními prokázali svůj přehled o zaměření a obsahu stěžejních dokumentů, které přímo určují základní rámec psychosociální pomoci u HZS a také spolupráci při této pomoci v rámci IZS, jak s Policií ČR a ZZS, tak i s NNO. Tyto dokumenty tvoří základ teoretické části mé práce a jsou to hlavně: zákon č. 320/2015 Sb., o HZS ČR, zákon č. 239/2000 Sb., o IZS, Pokyn GŘ HZS ČR č. 43/2014 ze dne 25. srpna 2014, o psychologické službě HZS ČR, katalogový soubor - Typová činnost složek IZS při společném zásahu při poskytování psychosociální pomoci č. 12/2015, Bojový řád jednotek požární ochrany – metodický list č. 9 Ob, Posttraumatická péče hasičům a psychosociální pomoc osobám zasaženým mimořádnou událostí z roku 2011.

Myslím si, že psychosociální pomoc především v podobě první psychické pomoci je při řešení MU, kde je nutno reagovat na potřeby zasažených tímto způsobem, na odpovídající úrovni a má i svůj potenciál k dalšímu vývoji a zlepšení. Velitelé HZS JČK, kteří z pozice velitele zásahu rozhodují při MU, berou psychosociální pomoc jako

součástí záchranných a likvidačních prací. Tento druh pomoci vnímají jako velmi prospěšný zasaženým, ale i tak, že jim přispívá ke snadnějšímu zvládnutí zásahu.

Myslím si, že mohou konstatovat, že výsledky mého výzkumu jsou v souladu s teorií.

#### **4.1 Odpovědi na výzkumné otázky**

Formuloval jsem si 5 výzkumných otázek. Tyto otázky tvoří páteř mé diplomové práce od jejího zadání až k jejímu vyhodnocení. Odpovědi na tyto otázky jsou tedy velmi obsáhlé. Stěžejní byly především pro strukturu rozhovorů s respondenty výzkumu. V dalším textu na výzkumné otázky přináším pouze stručné odpovědi, které odrážejí výsledky mého šetření.

##### **1. Jaké formy psychosociální pomoci nyní využívá HZS JČK při pomoci zasaženým osobám u MU?**

Pojem psychosociální pomoc v celé své šíři je vyčerpávajícím způsobem definován a popsán v teoretické části práce. Hasiči při řešení MU kde jsou zasažení, uplatňují především první psychickou pomoc. Jedná se o krátkodobou pomoc s cílem stabilizovat člověka, zajistit jeho potřeby, navodit pocit bezpečí, podat nezbytné informace a později předat do další péče.

##### **2. Jak jsou příslušníci HZS JČK připravováni k poskytování psychosociální pomoci?**

Příslušníci HZS v průběhu své služby procházejí systémem vzdělávání – odborné přípravy. Od nástupního odborného výcviku přes specializační kurzy až ke každodenní plánované odborné přípravě. Určitá témata k psychosociální pomoci jsou součástí každého uvedeného bloku. Dále psychologická služba organizuje kurzy První psychická pomoc I. a II. pro příslušníky a také odborné

vzdělávání v CISM pro uchazeče o členství v TPP. Psycholog HZS kraje provádí v jednotkách kraje odbornou přípravu i mimo plánovaná témata.

**3. Se kterými organizacemi při poskytování psychosociální pomoci HZS JČK spolupracuje, na jakém základě a jak často?**

HZS při poskytování psychosociální pomoci spolupracuje s řadou státních i nestátních organizací. Tato spolupráce je právně zabezpečena a řídí se zákonem o IZS a z něho vyplývajících smluvních ujednání. Podstatným dokumentem je také STČ složek IZS č. 12/2015. Mezi nejbližší partnery patří základní složky IZS tedy Policie ČR a ZZS a jejich struktury pro poskytování psychosociální pomoci. Významná je také spolupráce s obcemi. V rámci JČK spolupracujeme s KIP týmem a to především u závažných nebo rozsáhlých MU.

**4. Jsou rozdíly v pohledu na využití psychosociální pomoci při zásazích hasičů v jednotlivých stupních řízení sboru, a čím jsou podmíněny?**

Moje kvalitativní šetření zahrnovalo v podstatě jen nižší úroveň řízení jednotek hasičů, OPIS kraje a psychologa, ale ty podstatné funkcionáře pro přímé rozhodování u zásahů jednotek HZS. Když pominu účast samotného psychologa v mém výzkumu, tak rozdíly v pohledu na využití psychosociální pomoci nejsou příliš velké. Všichni velitelé ze směn i velitelé stanic a potažmo operační důstojníci se vyjadřovali k přímé zásahové činnosti a tam všichni plní v podstatě stejné zadání. Rozdíl je pouze v tom, že OPIS má jiné povinnosti – povolat člena TPP a psychologa, informovat řídicího důstojníka atd. Z hlediska organizačního ve smyslu např. řízení odborné přípravy atd. ty rozdíly už samozřejmě jsou a vyplývají z daných povinností jednotlivých funkcionářů.

**5. Má potenciál psychosociální pomoci v našem pojetí své možnosti zvyšování a vývoje a které to jsou?**

Ano má. K podrobné odpovědi a naplnění této otázky je určena celá druhá část mého kvalitativního šetření – rozhovorů, která je prezentována v kapitole Výsledky

a ukončena Sumarizací k návrhům a doporučením na rozvoj. Cílem této části výzkumu bylo výtěžit co nejvíce myšlenek, podkladů, návrhů a určitých doporučení pro doplnění a zlepšení činností, které spadají do psychosociální pomoci v nabídce HZS JčK. Jako jeden z hlavních cílů mé diplomové práce a na základě výsledků kvalitativního šetření by sestaven Soubor návrhů a doporučení na zlepšení činností v oblasti psychosociální pomoci u HZS JčK, který je uveden v následující podkapitole. Tyto nové pohledy vnímám jako kvalitativní přínos mé práce.

## **4.2 Návrhy a doporučení na zlepšení**

### **Soubor návrhů a doporučení na zlepšení činností v oblasti psychosociální pomoci u HZS JčK**

- Je potřeba, aby hasiči přijali poskytování psychosociální pomoci jako součást své profese a v podobě první psychické pomoci ji poskytovali u každé MU, kde budou zasaženi a bude to možné. Je nutné posílit sebevědomí hasičů, odstranit úzkost a obavy, a to dobrým příkladem, kvalitním výcvikem a upevněním dovedností. Oceňovat všechny dobré příklady z praxe a případně je uveřejňovat. Neméně důležité je poskytovat hasičům pravidelně supervizi (možnost komunikovat o svých pocitech, pochybnostech a vyrovnání se s nezdary).
- Zaměřit se na efektivní provádění pravidelné odborné přípravy v jednotkách, která závisí především na kvalitní přípravě lektora (velitele). Zahrnout do této přípravy hasičů i další a atraktivní témata. Po organizační stránce zabezpečit, aby tento typ přípravy mohli častěji provádět členové TPP, popř. psycholog HZS JčK. V maximální míře využívat DVD a další modernější záznamová média k praktickým ukázkám, např. První psychická pomoc I. a II. a podnítit tak větší míru sebezkušenostního tréninku (rolové hry) při odborné přípravě.

- Velké zkvalitnění úrovně nabízené pomoci zasaženým znamená další odborné vzdělávání příslušníků, a to v poskytování první psychické pomoci. Tato odborná příprava je nyní postavena na dobrovolné účasti daného hasiče. Bylo by dobré zvážit, zdali by příprava nemohla být koncepčně více ukotvena a v budoucnu povinná pro všechny nově přijímané, např. v rámci nástupního odborného výcviku nebo jako součást kurzu první zdravotní pomoci (jako součást „hasičského řemesla“).
- Po více jak 10 letech fungování a rozvoje se potvrdila potřeba TPP v systému psychologické služby u HZS JČK. Členové TPP jsou v rámci kraje povolávání k závažným MU, a to vždy ve skupině min. dvou členů nebo s psychologem. Vzhledem k potřebě rychlé dosažitelnosti v celém obvodu JČK, je jejich nynější početní stav nedostačující. Bylo by potřeba tento počet přiměřeně navýšit s pokrytím až všech 20 stanic, příp. vhodným organizačním způsobem zajistit jejich dosažitelnost.
- Často žádané jsou nové informační materiály pro zasažené u MU apod. V této souvislosti je dobré zmínit i informační materiály dovnitř jednotek hasičů – pro zasažené zasahující. Jako vhodné se jeví i propagační materiály, které by prezentovaly psychosociální pomoc a její důležitost. Velkým pomocníkem při práci s dětmi u našich zásahů je plyšová hračka - „dráček“, který by měl být na všech výjezdových vozidlech a minimálně ve dvou barevných provedeních.
- Příslušníci – velitelé zásahů, kteří zpracovávají zprávy od zásahů, by každou poskytnutou psychosociální pomoc potažmo první psychickou pomoc, měli do ní zaznamenat a nejen ty s účastí TPP nebo psychologa. V příslušném počítačovém programu schází určení této typické činnosti, její zavedení by mělo pozitivní dopad na statistické zpracování těchto činností.

- Nemohu opomenout ani zajímavý návrh psychologa našeho kraje: *„Bylo by krásný, kdybychom měli třeba svoje intervenční auto, že bychom mohli mít všechny věci rovnou v autě a vyjždět i z domova přímo k zásahům, jako to mají vyšetřovatelé požárů. Měli bychom tam zásahovej batoh se vším potřebným, vesty, deky, karton s vodou, plyšáky a další věci, které ke svojí práci potřebujeme. Tak to je asi z říše snů.“* Toto by nejen zásadně urychlilo příjezd psychologa a TPP na místo závažné MU, ale především zkvalitnilo první psychickou pomoc zasaženým a také významně pomohlo zasahujícím jednotkám hasičů.

## 5 ZÁVĚR

Diplomová práce je zaměřena na psychosociální pomoc při zásazích jednotek HZS JčK u MU, na naplňování potřeb zasažených osob v oblasti tělesné, duševní, duchovní a sociální. Tato činnost je plně v souladu s posláním HZS, které je, mimo jiné, chránit životy a zdraví obyvatel. Reaguje tak na potřeby člověka a svou péčí dále rozvíjí. Neustále se zvyšuje nabídka i kvalita činností ve všech možných směrech a současně s tím rostou požadavky na jeho vnitřní strukturu a na samotné hasiče. Hasiči ale na řadu úkolů nejsou sami. Často zasahujeme – spolupracujeme s ostatními organizacemi státními i nestátními v kompaktním systému, který je založený na připravenosti, koordinaci a týmové spolupráci. Občanovi se tak dostává komplexní pomoc a péče i v oblasti psychosociální pomoci.

Diplomovou práci jsem vypracoval v logických návaznostech od jejího zadání až do psaní tohoto závěru. Vybral jsem si důležité a mě blízké téma a vytvořil zadání práce. Stanovil jsem si stěžejní cíle, formuloval výzkumné otázky a v souvislosti s nimi i metodiku zpracování a výzkumu. Nastudoval a předložil jsem teoretická východiska a následně provedl kvalitativní výzkum. Šetření bylo provedeno formou polostrukturovaného individuálního rozhovoru. Tato činnost mě velice zaměstnala, ale i pohltila. Rozhovory jsem prováděl s plánovaným souborem respondentů – kolegů velitelů a operačních důstojníků v našem kraji (15 rozhovorů – více jak 10% z celkového počtu velitelů a operačních důstojníků u HZS JčK). Při těchto rozhovorech jsem se snažil o maximální nestrannost a důraz byl kladen i na anonymitu dotazovaných. Rozsáhlá získaná data jsem vyhodnotil metodou analýzy kvalitativních dat.

Jeden z rozhovorů byl proveden i s psychologem HZS JčK mjr. Mgr. Tomášem Adámekem a ten ho pro tuto práci autorizoval. Tento výjimečný a objemný materiál nebyl při vyhodnocení výzkumu mé práce naplno využit. Zadání práce a výzkumné otázky nebyly pro tento rozhovor nastaveny a cíleny. Materiál je možné, při dodržení všech zásad, využít k dalšímu výzkumu a zpracování.



Výzkum v mé diplomové práci přinesl mnoho podkladů pro diskuzi i zodpovězení výzkumných otázek. Velitelé a operační důstojníci prokázali dostatečný přehled a znalosti v oblasti psychosociální pomoci potažmo první psychické pomoci. Tato pomoc zasaženým při řešení MU je dnes standardem v práci příslušníků HZS JčK.

Dalším výstupem výzkumu v mé diplomové práci je Soubor návrhů a doporučení na zlepšení činností v oblasti psychosociální pomoci u HZS JčK, jako kvalitativní přínos práce. Pevně věřím, že tyto návrhy a doporučení budou mít svoje zacílení a využití a že opravdu přispějí k dalšímu zkvalitnění našich činností.

Diplomová práce bude poskytnuta HZS JčK a jeho psychologické službě jako součást odborné přípravy příslušníků zařazených do výjezdových jednotek, velitelů ve všech úrovních řízení a OPIS. Rovněž je určena pro odbornou přípravu členů TPP. Dále může být využita jako možný zdroj pro podobný typ kvalifikačních prací a jako studijní materiál k výuce studentů dotčených oborů na ZSF JU.

## 6 SEZNAM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

- 1 ADÁMEK, Tomáš. *Když hasiči pomáhají slovem*. Českobudějovický deník, 19. 8. 2014. České Budějovice, 2014.
- 2 ADÁMEK, Tomáš. *Návrh koncepce poskytování první psychické pomoci v Jihočeském kraji příslušníky HZS JčK*. Prezentace na poradě ředitelů územních odborů HZS JčK. České Budějovice, 2016.
- 3 ADÁMEK, Tomáš. *Podoby psychosociální pomoci, když s vodou přijde neštěstí*. Psychologické pracoviště HZS JčK. České Budějovice, 2014.
- 4 ADÁMEK, Tomáš. *Psychologická pomoc při záchraně osob*. Psychologické pracoviště HZS JčK. České Budějovice, 2015.
- 5 ADRA – Adventist development and relief agency. *KIP tým*. [online] 2014. [cit. 2016–06–15]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/pomoc-v-cr/kip-tym>
- 6 BALCAR, Karel. *Člověk a trauma: Pojmy, poznatky, metody*. Praha, 2010. Výukový materiál. Pražská vysoká škola psychosociálních studií. Pražská psychoterapeutická fakulta.
- 7 BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4195-6.
- 8 BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce: Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80–247–0708–X.
- 9 BLÁHA, Klement. *Ochrana obyvatelstva II*. České Budějovice, 2007. Doplnkové texty pro posluchače kombinované formy studia studijního programu Ochrana obyvatelstva. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Fakulta zdravotně sociální.

- 10 BUREŠ, Lubomír. Sviták, Martin. *Integrovaný záchranný systém I*. České Budějovice, 2007. Doplnkové texty pro posluchače kombinované formy studia studijního programu Ochrana obyvatelstva. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Fakulta zdravotně sociální.
- 11 ČAHD – Česká asociace hasičských důstojníků. *Pomůcka velitele jednotky požární ochrany: Psychosociální pomoc*. [online] 2016. [cit. 2016–05–30]. Dostupné z: <http://metodika.cahd.cz/KJPO/KJPO121201%20%20Psychosocialni%20pomoc.pdf>
- 12 Česká republika. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod. *Sbírka zákonů*. Praha: Česká republika, 1992.
- 13 Česká republika. Zákon 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů*. Praha: Česká republika, 2000.
- 14 Česká republika. Zákon 240/2000, o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů*. Praha: Česká republika. 2000.
- 15 Česká republika. Zákon 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů. *Sbírka zákonů*. Praha: Česká republika, 2015.
- 16 Česká republika. Zákon 361/2003, o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů*. Praha: Česká republika. 2003.
- 17 DENZIN, Norman. Lincoln, Yvonna. *The Sage Handbook of Qualitative Research*. 4 th ed. London:SAGE Publications, 2011. ISBN 978-1-4129-7417-2.

- 18 DITTRICHOVÁ, Zuzana. *10 let psychologické služby HZS ČR*. Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva. 112. Ročník XIII. 1/2014. Praha: HZS ČR, 2014.
- 19 DOHNAL, David. *Psycholog pomáhá nejen hasičům, ale i postiženým mimořádnou událostí*. [online] 2016. [cit. 2016-06-10]. Dostupné z: <http://doipo.cz/psycholog-pomaha-nejen-hasicum-ale-i-postizenym-mimoradnou-udalosti>.
- 20 DOSTÁL, Jakub, Soukopová, Jana. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při řešení následků povodní v ČR*. Sborník z workshopu a semináře protipovodňového vzdělávacího a výzkumného centra. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-6713-4.
- 21 DRAŠAR, Pavel, B. *Survival: některé psychologické a teoretické aspekty přežití*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 1997. ISBN 80-902001-8-0.
- 22 Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje. *Dohoda o osobní nebo věcné pomoci, Ev. č.: 71- 30/12 – IZS*. České Budějovice: HZS JčK, 2012.
- 23 Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje. *Roční zpráva o stavu požární ochrany v Jihočeském kraji za rok 2015*. České Budějovice: HZS JčK, 2015.
- 24 HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- 25 HUMPL, Lukáš. *Psychosociální péče o osoby zasažené mimořádnou událostí*. Zdravotnictví a medicína. Mladá fronta. [online] 2016. [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <http://zdravi.euro.cz/clanek/priloha-lekarske-listy/psychosocialni-pece-o-osoby-zasazene-mimoradnou-udalosti-429723>
- 26 Jihočeský kraj. *Dohoda o spolupráci mezi členy Panelu a Jihočeským krajem*. České Budějovice: JčK, 2010.

- 27 KAVAN, Š., Dostál, J. a kol. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při mimořádných událostech v podmínkách Jihočeského kraje*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012. 69 s. ISBN 978-80-87472-41-5.
- 28 KAVAN, Štěpán, Mezníková, Marie. *Zájem a ochota pomáhat druhým*. Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva. 112. Ročník XI. 8/2012. Praha: HZS ČR, 2012.
- 29 KAVAN, Štěpán. *Poskytování první psychické pomoci u HZS JČK jako jeden z aspektů udržitelného rozvoje*. *Auspicia* 1/2011, ročník VIII, recenzovaný časopis pro oblast společenských a humanitních věd. Vysoká škola evropských a regionálních studií, Filosofický ústav Akademie věd ČR. České Budějovice, 2011. ISSN 1214-4967.
- 30 KAVAN, Štěpán. *Systém spolupráce nestátních neziskových organizací při řešení mimořádných událostí v České republice*. SPEKTRUM. Recenzovaný časopis Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství a Fakulty bezpečnostního inženýrství, ročník 14, č.2/2014. Ostrava: SPBI, 2014. ISSN 1804-1639.
- 31 LUCKÁ, Yvonna, Koblí, Luboš. *Krizová intervence: Srážka s překážkou*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.
- 32 MALÍK, Lukáš. *Hasič a poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí*. České Budějovice 2009. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, Katedra psychologie a sociologie.
- 33 MEZNÍKOVÁ, Marie. *Místo psychologa HZS ČR v systému pomoci při mimořádných událostech*. [online] 2016. [cit. 2016-05-10]. Dostupné z: <http://www.lipam.cz/index.php?stranka=clanky/misto-psychologa-hzs-cr-v-systemu-pomoci-pri-mimoradnych-udalostech>.

- 34 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Akutní a posttraumatické stresové reakce po mimořádných událostech při výkonu služby: Informace pro nadřízené, postižené, kolegy, životní partnery*. Praha: Psychologická služba MV – GŘ HZS ČR, 2004. ISBN 80–86640–25–6.
- 35 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Bojový řád jednotek požární ochrany ML09/Ob – taktické postupy zásahu: Poskytování posttraumatické péče hasičům a psychosociální pomoc osobám zasaženým mimořádnou událostí*. Praha: GŘ HZS ČR, 2011.
- 36 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Hasičský záchranný sbor České republiky*. Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva. 112. Ročník XII. 5/2013. Praha: MV-GŘ HZS ČR, 2014.
- 37 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Historie*. [online] 2016. [cit. 2016–05–07]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/historicka-expozice-ve-zbirohu-historie-profesionalni-pozarni-ochrany-v-ceskych-zemich.aspx>
- 38 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Integrovaný záchranný systém*. [online] 2016. [cit. 2016–05–18]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranny-system.aspx>
- 39 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Katalogový soubor typové činnosti STČ-12/IZS. Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci*. Praha: MV-GŘ HZS ČR, 2015.
- 40 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030*. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2015.
- 41 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Odborná příprava První psychická pomoc*. [online] 2016. [cit. 2016–05–25]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/odborna-priprava-prvni-psychicka-pomoc.aspx>

- 42 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Organizační struktura*. [online] 2016. [cit. 2016–05–10]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasicsky-zachranny-sbor-cr-organizacni-stuktura.aspx>
- 43 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Pokyn GŘ HZS ČR č. 43/2014, o psychologické službě Hasičského záchranného sboru*. Praha: GŘ HZS ČR, 2014.
- 44 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Psychologická služba*. [online] 2016. [cit. 2016–05–15]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/psychologicka-sluzba-o-nas.aspx>
- 45 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Praha: MV-GŘ HZS ČR, 2010.
- 46 Ministerstvo vnitra – GŘ HZS ČR. *Základní úkoly a slib*. [online] 2016. [cit. 2016–05–10]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasicsky-zachranny-sbor-cr-zakladni-poslani.aspx>
- 47 Ministerstvo vnitra – HZS ČR – Jihočeský kraj. *Psychologická služba HZS JčK*. [online] 2016. [cit. 2016–05–30]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/psychologicka-sluzba-hzs-jck.aspx>
- 48 Ministerstvo vnitra ČR. *Terminologický slovník pojmů z oblasti krizového řízení, ochrany obyvatelstva, environmentální bezpečnosti a plánování obrany státu*. Praha: MV ČR, 2016.
- 49 MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80–247–1362–4.
- 50 MITCHEL, Jeffrey, T. *Advanced Group Crisis Intervention: Strategies and Tactics for Complex Situations*. 3<sup>rd</sup> Edition. University of Maryland, 2006. ISBN 0–9765815–6–6.

- 51 PANČOCHOVÁ, Soňa. *Zásady pro poskytování první psychické pomoci*. Interní kurz HZS ČR: První psychická pomoc. Hatě u Hlučína, 2014.
- 52 ROBINSON, L., Smith, M., Segal J. *Emotional and psychological trauma*. [online] 2016. [cit. 2016-06-15]. Available from: <http://www.helpguide.org/articles/ptsd-trauma/emotional-and-psychological-trauma.htm>
- 53 SKALSKÁ, K., Hanuška, Z., Dubský M. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana. Modul I*. Praha: MV-HZS ČR. ISBN 978-80-86640-59-4.
- 54 SOŠ PO a VOŠ PO Frýdek Místek. *Psychologická služba*. [online] 2016. [cit. 2016-04-18]. Dostupné z: <https://www.hasicivzdelavani.cz/content/psychologicka-sluzba>.
- 55 SOTOLÁŘOVÁ, Marie. *Psychologická služba Hasičský záchranný sbor České republiky*. Odborný časopis požární ochrany – 150 Hoří. Praha: MV-GŘ HZS ČR, 2003, červenec, s. 12.
- 56 SZASZO, Zoltán. *Stručná historie požární ochrany v českých zemích*. Praha: MV-GŘ HZS ČR, 2010. ISBN – 978-80-86640-60-0.
- 57 VINAY, Joshi. *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-211-9.
- 58 VYMĚTAL, Jan. *Lékařská psychologie*. 3. vydání. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-740-X.
- 59 VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
- 60 ZÍKA, Václav. *Činnost týmu posttraumatické péče v systému psychologické služby Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje*. České Budějovice, 2013. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, Katedra radiologie, toxikologie a ochrany obyvatelstva.



## 7 PŘÍLOHY

### Seznam příloh

Příloha I.	Informační leták – TPP HZS JčK
Příloha II.	Psychosociální pomoc - Kontrolní list – postup velitele zásahu
Příloha III.	Informace pro občany, do jejichž života zasáhla mimořádná událost – HZS JčK, Psychologická služba
Příloha IV.	Dohoda o osobní nebo věcné pomoci mezi HZS JčK a KIP týmem
Příloha V.	Zaměření stěžejních okruhů a znění otázek pro polostrukturované individuální rozhovory s vybranými příslušníky HZS JčK

## Příloha I.

# TÝM POSTTRAUMATICKÉ PÉČE

## HZS JIHOČESKÉHO KRAJE

Nabízí hasičům potřebnou podporu, pomoc i následnou péči, ať už se jedná o situace osobní nebo pracovní, zejména po náročném zásahu.

Členové týmu jsou vyškolení hasiči. Každého, kdo projeví zájem, vyslechnou, pomohou mu hledat východiska z jeho situace, případně odkáží na další pomoc.

Hasiči si mohou vybrat, koho budou osobně či telefonicky kontaktovat.

koordinátor týmu		
Adámek Tomáš, Mgr.	Č. Budějovice	950 230 315
členové týmu + telefonní číslo na stanici		
Brom Michal	J. Hradec	950 241 111
Hubková Iva, Bc.	České Budějovice	950 230 111
Hynek Josef, DiS	Písek	950 245 111
Kubeš Tomáš, Bc.	Český Krumlov	950 235 111
Malík Lukáš, Mgr.	Č. Budějovice	950 230 111
Novák Jaroslav	Soběslav	950 222 111
Schaffelhofer Stanislav	České Budějovice	950 230 111
Sojka Hynek, Mgr.	Prachatice	950 211 111
Synek Antonín, Bc.	Blatná	950 216 111
Váchová Jana, Bc.	České Budějovice	950 230 316
Vojta Jiří, Mgr.	Prachatice	950 211 142
Zíka Václav, Bc	Strakonice	950 215 111

Tým pracuje nezávisle, bezplatně, zachovává anonymitu hasičů a dodržuje pravidla vzájemné důvěry.



Mít stres je normální, ale když dlouho trvá, tak s ním něco dělej!

## Příloha II.



POMŮCKA VELITELE JEDNOTKY POŽÁRNÍ OCHRANY

# PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC

## KONTROLNÍ LIST

### Postup velitele zásahu

Potřeba poskytnutí psychosociální pomoci není závislá pouze na závažnosti situace a počtu zasažených, ale vždy je třeba zvážit aktuální stav jednotlivce a jeho potřeby a reakce na danou událost.

V rámci záchranných a likvidačních prací se poskytuje krátkodobá psychosociální pomoc s první psychickou pomocí. Organizuje je na místě zásahu velitel zásahu, který pro tuto činnost může využít odborného pracovníka pro uvedenou oblast, jehož může začlenit také do štábu velitele zásahu.

Při velkých mimořádných událostech se psychosociální pomoc koordinuje pro více míst zásahů prostřednictvím koordinátora. Koordinátor je také členem štábu bezpečnostního sboru, který řídí záchranné a likvidační práce, a krizového štábu kraje, případně krizového štábu obce s rozšířenou působností, kde předává i informace o zjištěných materiálních potřebách zasažených osob pro plnění úkolů ochrany obyvatelstva.

Úkolem koordinátora je zejména řídit poskytování psychosociální pomoci během velké mimořádné události. Za tímto účelem iniciuje setkání všech dostupných poskytovatelů psychosociální pomoci. Cílem setkání je dohodnout se na:

- řízení poskytování psychosociální pomoci,
- rozdělení činností,
- místě působení jednotlivých poskytovatelů psychosociální pomoci,
- způsobu předávání informací (od jednotlivých poskytovatelů ke koordinátorovi i opačně),
- spolupráci s krizovým štábem (ohledně předávání informací a plánování činnosti),
- způsobu vyhodnocení poskytnuté psychosociální pomoci (průběžně a závěrečně).

Doporučený postup	zahájeno	společně
<b>Vyhodnotit rozsah mimořádné události a potřebu zasažených osob</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Využití záchranářů, vycvičených pro první psychosociální pomoc</b> <i>V případě potřeby psychosociální pomoci využívat zasažující záchranáře vycvičené pro první psychickou pomoc.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Předání pomůcek pro snížení akutního stresu</b> <i>Rozhodnutí o předání pomůcek pro snížení akutního stresu u zasažených osob, zejména dětí (např. „dráček“ nebo jiné hračky).</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Posílání pomoci – posil pro poskytování psychosociální pomoci</b> <i>V případě, že zdroje pro první psychickou či psychosociální pomoc na místě zásahu jsou nedostatečné, velitel zásahu prostřednictvím OPIS povolá dalšího člena týmu psychosociální pomoci nebo psychologa HZS kraje.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ustanovení koordinátora</b> <i>V případě, že je nutno koordinovat psychosociální pomoc s neziskovými nevládními organizacemi nebo s psychology a krizovými interventy jiných složek IZS, ustanovit pro místo zásahu koordinátora.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Vyhodnotit potřebu posttraumatické péče pro zasažující</b> <i>Velitel zásahu nebo velitel jednotky PO vyhodnotí potřebu posttraumatické péče pro zasažující při tom spolupracují s psychologem HZS kraje.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Zjistit údaje o potřebě psychosociální a humanitární pomoci</b> <i>Při dlouhodobém zásahu využívá velitel zásahu koordinátora a členy neziskových nevládních organizací ke zjištění údajů o potřebě psychosociální a humanitární pomoci.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Provést záznam - dokumentaci</b> <i>Provedení záznamu o poskytnutí psychosociální pomoci do „Zprávy o zásahu“.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zdroj:  
Poskytování psychosociální pomoci  
STČ 12/IZS, ČJ.: MV-604/PO-IZS-2011

Aktualizováno:  
12 / 2012

1/2

Tvorbu a aktualizaci provádí Česká asociace basičtých dělostrojčů © www.cabd.cz  
Tato pomůcka vznikla za využití grantu Ministerstva vnitra České republiky.

**PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC****KONTROLNÍ LIST****Postup koordinátora psychosociální pomoci**

<b>Zabezpečit spojení s velitelem zásahu</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Spolupráce s</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>vhodnými osobami na místě události <small>Výhodnými osobami na místě události, sousedy ( lze uplatnit osobní a věcnou pomoc), s rodinou nebo se zástupci jiných složek IZS (zdravotnickou záchrannou službou, policií).</small></li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>orgány obce na jejich zapojení do psychosociální pomoci</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>členy týmu posttraumatické péče</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>krizovými interventy</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>psychologem HZS kraje</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>psychologem jiné složky IZS</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>ostatními členy jednotky PO <small>Ostatními členy jednotky nebo dalšími příslušníky HZS kraje nezařazenými v jednotce PO (např. příslušníky z oddělení ochrany obyvatelstva).</small></li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>členy spolupracující neziskové nevládní organizace</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>členy jiného subjektu činného v poskytování psychosociální pomoci</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Zřídít stanoviště pro poskytování psychosociální pomoci</b> <small>Zejména u událostí většího rozsahu pořádá velitel zásahu a zřízení stanoviště pro poskytování psychosociální pomoci (např. kontejner nouzového přežití, autobus, místní objekt).</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Předávat údaje o zjištěné potřebě psychosociální a humanitární pomoci</b> <small>Předává údaje o zjištěné potřebě psychosociální a humanitární pomoci veliteli zásahu, příp. krizovému štábu HZS kraje.</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Příloha III.



### Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje PSYCHOLOGICKÁ SLUŽBA

---

## INFORMACE PRO OBČANY, DO JEJICHŽ ŽIVOTA ZASÁHLA MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST

Vážení spoluobčané,

nabízíme Vám základní informace o **možných reakcích člověka na extrémní zátěž nebo trauma**. Nejčastěji tyto reakce zažívají lidé po těžké dopravní nehodě, úrazu nebo po náhlém úmrtí blízkého člověka.

Pro Vaši lepší orientaci zde uvádíme **konkrétní doporučení**, co můžete v prvních chvílích po prožitém neštěstí udělat pro sebe nebo pro své blízké.

Bez ohledu na to, jestli jste zažili náhlé neštěstí přímo nebo jako pozorovatel, je pravděpodobné, že na něj budete **reagovat různými psychickými a tělesnými změnami**. Ty mohou přijít bezprostředně po smutné události nebo se mohou objevit i po delší době.

Pokud jste zažili extrémní situace, **neměli byste být ponecháni jenom sami sobě**.

### ZÁKLADNÍ MYŠLENKA

**”DUŠEVNÍ OTŘES” JE PO TRAGICKÝCH UDÁLOSTECH  
NORMÁLNÍ REAKCÍ NA NENORMÁLNÍ SITUACI.“**

## REAKCE NA PROŽITÉ NEŠTĚSTÍ

Člověk, který prožil nějakou tragickou událost, se nachází ve **výjimečné životní situaci**. Proto je přirozené, že se na určitou dobu stává více citlivým.

**Důležitou oporou mu jsou v tomto období jeho nejbližší.** Rodinní příslušníci, přátelé nebo sousedé mu mohou nejlépe pomoci, aby se postupně vyrovnal s důsledky svého traumatu.

Účastníci tragických událostí **se často setkávají s různými tělesnými a psychickými příznaky**. Ty přicházejí buď hned, nebo i po delším časovém odstupu. Akutní reakce na silný stres se může projevit během prvních čtyř týdnů po traumatu. V průběhu tohoto období může ale i odeznít. Nepříjemné prožitky a obtíže však mohou přetrvávat.

KAŽDÝ ČLOVĚK REAGUJE NA TRAUMA JINÝM ZPŮSOBEM.  
ODEZNÍVÁNÍ OBTÍŽÍ TAKÉ TRVÁ RŮZNĚ DLOUHOU DOBU.

### CO SE MŮŽE OBJEVIT:

- pocity bezmocnosti, lhostejnosti, nejistoty a viny
- opětovné prožívání tragické události, která se neustále vrací v myšlenkách a ve snech
- nepříjemné tělesné reakce při setkání s věcmi, které událost nějak připomínají
- neschopnost rozpomenout se na důležité podrobnosti prožitého neštěstí
- vyhýbání se věcem či situacím, které připomínají tíživý prožitek
- snížená schopnost prožívat pozitivní emoce
- podrážděnost, útočnost, pocit izolace, nepochopení a odcizení od ostatních
- úzkostné reakce, lekavost, strach
- problémy se spánkem
- nechut' k důležitým životním aktivitám, rezignace
- problémy s koncentrací (špatně se soustředíme)

## CO PRO SEBE A PRO SVÉ BLÍZKÉ MŮŽETE UDĚLAT?

Nezůstávejte se starostmi a dotírajícími otázkami sami. Je dobré **o svých prožitcích mluvit** s někým, ke komu máme důvěru a kdo je ochoten naslouchat našemu trápení. Je dobré mít někoho, před kým smíme projevit své skutečné pocity a kdo unese i náš pláč.

Snažte se také pro druhého, kterému se stalo neštěstí, vytvořit **vstřícnou a ochrannou atmosféru**. Být mu nevtíravě k dispozici. Naslouchat mu, chce-li hovořit, nenaléhat, nevyptávat se, prožít s ním chvíle ticha a mlčení. Dát mu prostor projevit své pocity, tolerovat mu jeho neobvyklé chování nebo výkyvy nálad.

**Dopřejte sobě i druhým čas** minimálně šesti týdnů až tří měsíců pro truchlení a další hojivá opatření. Je prospěšné snížit nároky na výkon v zaměstnání i na plnění rodinných povinností, dopřát si čas na odpočinek, vyhovět únavě a nespěchat na radost.

**Poskytněte mu péči**. Postarejte se o jídlo, tekutiny nebo třeba úklid bytu.

**Nabídněte zasaženému svou pomoc** při řešení běžných povinností a při zařizování různých záležitostí. Můžete ho podpořit v péči o děti, domácí zvířata, nakupování, nebo třeba při jednání na úřadech.

**Požádejte o pomoc**, pokud neštěstí postihlo Vás.

Pomůže Vám také **přiměřená tělesná aktivita** a pravidelná nenáročná činnost.

ZVÝŠENOU POZORNOST VĚNUJTE DĚTEM, SENIORŮM, OSAMĚLÝM, NEMOCNÝM NEBO JINAK OSLABENÝM LIDEM.

NEZAPOMÍNEJTE PROSÍM ANI NA TY, KTERÍ JIŽ PŘED TRAGICKOU UDÁLOSTÍ PROŽILI JINOU TÍŽIVOU SITUACI.

# NEZŮSTÁVEJTE SE SVÝMI PROBLÉMY SAMI!

Pro snížení stresové reakce a omezení možných duševních problémů v budoucnu pomáhá rozhovor s odborníky. Můžete se obrátit na psychologa, sociálního pracovníka, lékaře, duchovního nebo na vyškoleného humanitárního pracovníka.

## KONTAKTY, KTERÉ MŮŽETE VYUŽÍT

### 1) Psychologická služba Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje:

**Mgr. Tomáš Adámek**, hasičský psycholog, ☎ 387 005 315

koordinátor psychosociální pomoci v Jihočeském kraji 📞 723 697 694

**Bc. Jana Váchová**, asistentka hasičského psychologa ☎ 387 005 316



### 2) Oddělení psychologických služeb Krajského ředitelství Policie Jihočeského kraje:

**Mgr. Miroslav Macho**, policejní psycholog ☎ 974 224 200



### 3) Neziskové organizace:

**Komunitní intervenční psychosociální tým** (tzv. KIP tým)

tým vyškolených dobrovolníků z neziskových organizací



**Václav Vonášek**, ADRA, koordinátor KIP týmu 📞 602 384 232



**Mgr. Jitka Pešková**, ČČK České Budějovice 📞 608 973 778



**Roman Tlapák**, Charita České Budějovice ☎ 386 353 120

📞 732 474 234



### 4) Linky důvěry:

České Budějovice ☎ 387 313 030 (nepřetržitě)

Prachatice ☎ 388 310 147 (8.00 – 17.00)

Písek ☎ 382 222 300 (8.00 – 22.00)

RIAPS Praha ☎ 222 580 697 (nepřetržitě)



Zdroj: (47)



## **Příloha IV.**

**Česká republika -  
Hasičský záchranný sbor  
Jihočeského kraje**

Výtisk číslo:  
Počet listů: 4



---

Ev.č.: 71- 30/12 - IZS

# **D O H O D A**

o osobní nebo věcné pomoci

mezi

**Českou republikou – Hasičským záchranným sborem  
Jihočeského kraje**

a

**Diecézní charitou České Budějovice**

**Oblastním spolkem Českého červeného kříže  
České Budějovice**

**Občanským sdružením ADRA**

červen 2012

**I.**  
**Strany dohody**

**Česká republika – Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje,**

se sídlem v Českých Budějovicích, Pražská 52b, PSČ 370 04, IČ 70882835,

jednající ředitelem plk. Ing. Lubomírem Burešem

(dále také „HZS Jihočeského kraje“, nebo „HZS JčK“) na straně jedné

**a**

**níže uvedené nestátní neziskové organizace spolupracující v rámci Komunitního intervenčního psychosociálního týmu nestátních neziskových organizací Jihočeského kraje (KIP tým)**

**1. Diecézní charita České Budějovice**

se sídlem Kanovnická 16, 370 01 České Budějovice

IČ 45018316

jednající Mgr. Michaelou Čermákovou, ředitelkou

**2. Oblastní spolek Českého červeného kříže České Budějovice**

se sídlem Husova 20, 370 23 České Budějovice

IČ 425851

jednající Hanou Vacovskou, ředitelkou Úřadu Oblastního spolku

Českého červeného kříže

**3. Občanské sdružení ADRA**

se sídlem Klikatá 1238/90c, 258 00 Praha 5 – Jinonice

IČ 61388122

jednající Janem Bártou, výkonným ředitelem

(dále také „Poskytovatel“ nebo „KIP tým“) na straně druhé

přičemž všichni účastníci Poskytovatele dle článku 1 prohlašují, že jsou oprávněni tuto dohodu s HZS JčK podepsat a uzavřít.

uzavírají v souladu se zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o IZS“), a § 15 písm. b) vyhlášky č.

328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění vyhlášky č. 429/2003 Sb., tuto

## **DOHODU O OSOBNÍ NEBO VĚCNÉ POMOCI**

### **II.**

#### **Oprávnění**

HZS JČK je v souladu s § 1 odst. 4 zákona č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, oprávněn uzavírat s jinými subjekty jménem České republiky dohody upravující bližší podmínky a způsob jejich vzájemné spolupráce.

### **III.**

#### **Povinnost Poskytovatele**

Poskytovatel se zavazuje podle svých aktuálních možností v souvislosti s prováděním záchranných a likvidačních prací při mimořádných událostech a s přípravou na tyto události poskytnout na výzvu HZS Jčk osobní a věcnou pomoc.

### **IV.**

#### **Závazek**

1. Smluvní strany se dohodly na tom, že Poskytovatel v rámci osobní a věcné pomoci dle bodu III. na výzvu Operačního a informačního střediska HZS Jihočeského kraje podle svých aktuálních možností zabezpečí akutní psychosociální pomoc osobám zasaženým mimořádnou událostí a případně i psychosociální pomoc následnou.

- 1) Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s HZS JČK při mimořádné události za podmínek uvedených v této dohodě.
- 2) Hlavním záměrem je spolupráce a koordinace činnosti a poskytování sil a činností mezi Poskytovatelem a HZS JČK.
- 3) Činnost Poskytovatele spočívá především v poskytnutí sil a činností k zabezpečování akutní psychosociální pomoci osobám zasaženým mimořádnou událostí na výzvu HZS JČK a případně i psychosociální pomoci následné.
2. Místem plnění závazku je území Jihočeského kraje.

## **V.**

### **Lhůta**

Poskytovatel se zavazuje začít s realizací svého závazku dle bodu IV. této dohody bez zbytečného odkladu podle svých aktuálních možností bezprostředně po doručení výzvy HZS JČK.

## **VI.**

### **Náhrady za poskytnutí pomoci**

Peněžní náhrady výdajů a škod vzniklých v souvislosti s poskytnutím pomoci ze strany poskytovatele budou řešeny v souladu s ust. § 29 a § 30 zákona o IZS. Účastníci předpokládají, že náhrady dle předchozí věty budou poskytnuty z prostředků Krajského úřadu Jihočeského kraje.

## **VII.**

### **Závěrečná ujednání**

1. HZS JČK se zavazuje k součinnosti s poskytovatelem v souvislosti s realizací závazku dle bodu IV této dohody.
2. Tato dohoda se uzavírá na dobu neurčitou. Lze ji písemně vypovědět. Výpovědní lhůta činí tři měsíce, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, a začne běžet prvním kalendářním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď všem ostatním účastníkům této Dohody .
3. Přílohou č. 1 této dohody je Adresář kontaktních míst HZS Jihočeského kraje.
4. Přílohou č. 2 této dohody je Plán vyrozumění KIP týmu.
5. Případné změny a doplňky této dohody lze činit pouze písemnými dodatky, které se stanou nedílnou součástí této dohody.
6. Přílohy č. 1 a č. 2 jsou nedílnou součástí této dohody a za účelem operativního zajištění aktuálních informací budou při změně údajů nejpozději do 5 dnů aktualizovány a doplňovány jako aktualizovaná příloha. V případě změny v příloze Poskytovatel zašle HZS JČK nový seznam kontaktních osob nebo přehled sil a prostředků.
7. Tato dohoda nabývá účinnosti dnem podpisu této dohody smluvními stranami.
8. Tato dohoda je vyhotovena ve čtyřech originálech, každá ze stran obdrží jeden.
9. Smluvní strany se s touto dohodou řádně seznámily, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují vlastnoručními podpisy.

V Českých Budějovicích dne .....

**Česká republika – Hasičský  
záchranný sbor Jihočeského kraje**

.....  
plk. Ing. Lubomír Bureš  
ředitel

V Českých Budějovicích dne .....

**Diecézní charita České Budějovice**

.....  
Mgr. Michaela Čermáková  
ředitelka

V Českých Budějovicích dne .....

**Oblastní spolek Českého červeného  
kříže České Budějovice**

.....  
Hana Vacovská  
ředitelka

V Českých Budějovicích dne .....

**Občanské sdružení ADRA**

.....  
Jan Bárta  
výkonný ředitel

Zdroj: (47)

## **Příloha V.**

### **Zaměření stěžejních okruhů a znění otázek pro polostrukturované individuální rozhovory s vybranými příslušníky HZS JČK**

#### **1. Okruh – základní přiblížení (charakterizování) jednotlivých osobností ve výzkumném souboru**

- Jak dlouho pracuješ u HZS a jakým funkčním zařazením jsi během své kariéry prošel?
- Jakou funkci vykonáváš nyní a jaké máš povinnosti ve vztahu k výjezdové činnosti a ve vztahu k řešení mimořádných událostí?
- Jaký je Tvůj postoj k psychologii jako k možnosti pozitivně ovlivnit myšlení a chování lidí, nemáš v tomto nebo podobném oboru vzdělání?
- Absolvoval jsi u HZS speciální odbornou přípravu v psychosociální pomoci, např. první psychickou pomoc?

#### **2. Okruh – psychosociální pomoc poskytovaná HZS JČK při řešení mimořádných událostí a při ochraně obyvatelstva**

- Hasiči dnes všem zasaženým osobám při provádění záchranných a likvidačních prací nabízejí psychosociální pomoc. Jaké znáš její formy a co o nich víš?
- Nabídnul jsi tento druh pomoci při své zásahové činnosti a velitelské praxi při vedení zásahu, jak často a jaký je Tvůj osobní názor na tuto pomoc?
- Můžeš uvést jeden konkrétní případ poskytnuté první psychické pomoci nebo i širší ze své praxe a zda-li jsi využil pravomoc velitele zásahu a požádal o pomoc člena TPP, psychologa HZS atd.?  
(Prosím, mohu se zeptat, jak tato událost dolehla na Tebe?)
- V rámci koordinace IZS při společném zásahu a při ochraně obyvatelstva HZS JČK spolupracuje při zabezpečení psychosociální pomoci s jinými složkami a organizacemi. Které to jsou nejčastěji a co o nich víš?

### **3. Okruh – doplňující otázky, návrhy na rozvoj v oblasti psychosociální pomoci**

- Potřeba, respektive povinnost, nabídnout zasaženým při řešení MU psychosociální pomoc je u příslušníků HZS již hodně zakořeněná, ale jistě je i zde stále prostor pro zlepšení a vývoj. Máš nějaké návrhy na změny, na zlepšení...? Nebo se zeptám jinak, zkus si u zásahu, který řídíš, představit ideální průběh, resp. ideální síly – hasiče a prostředky pro psychosociální pomoc. V čem dle Tvého názoru spočívá rozdíl mezi tímto ideálem a praxí?
- Systém odborné přípravy u HZS zahrnuje jednotlivá témata z této oblasti. Zdá se Ti příprava dostačující, popř. co by si změnil nebo doplnil?
- Máme k dispozici legislativní a odbornou podporu v oblasti psychologické služby potažmo psychosociální pomoci – SIAŘ, STČ, BŘ JPO, ale i publikační činnost např. v časopise 112 a na webu HZS. Měl by si i k tomuto nějaký návrh na doplnění?
- U HZS JčK pracuje už více jak 10 let speciálně připravovaný TPP a naše psychologická služba organizuje na dobrovolné bázi kurzy první psychické pomoci. I na tuto problematiku mě velmi zajímá Tvůj názor, případně Tvé návrhy ke změnám a na zlepšení.
- ***Možné další – doplňující otázky vyplývající z charakteru a vývoje rozhovoru s danou osobností.***

Zdroj: (vlastní zpracování)