



DRUŠTVO ZA  
PSIHOLOŠKU  
POMOĆ



URED ZA  
UPRAVLJANJE  
U HITNIM  
SITUACIJAMA



# PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ

u katastrofama i velikim nesrećama

Priradio Dean Ajduković  
Zagreb, 2014.

**Izdavač:**

Društvo za psihološku pomoć  
Kneza Mislava 11, Zagreb

**Za izdavača:**

mr.sc. Dragan Jusupović

**Urednik:**

prof. dr. sc. Dean Ajduković

**Grafičko oblikovanje:**

HYPE Zagreb

Prvo izdanje 2014.

**ISBN: 978-953-6353-24-8**

CIP – Katalogizacija u publikaciji  
Nacionalna i sveučilišna knjižnica – Zagreb

CIP zapis dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne  
knjižnice u Zagrebu pod brojem 888967.

Copyright ©2014. Društvo za psihološku pomoć. Sva su prava pridržana.

U materijalu su korišteni dijelovi Sveobuhvatnih smjernica za psihosocijalno postupanje u katastrofama i velikim nesrećama uz posebno odobrenje OPSIC<sup>1</sup> grupe, te se materijal ne smije reproducirati u bio kojem obliku

Tiskanje je omogućeno financijskom podrškom Grada Zagreba i u suradnji s Uredom za upravljanje u hitnim situacijama Grada Zagreba

---

<sup>1</sup> OPSIC je kratica projekta Operationalizing Psychosocial Support in Crisis kojeg financira Europska komisija, a u Hrvatskoj ga vodi Dean Ajduković

Ovaj dokument namijenjen je prvenstveno upoznavanju osoba koje sudjeluju u postupcima zaštite i spašavanja u uvjetima katastrofa i velikih nesreća s pojmom, načelima planiranja i postupcima psihološke prve pomoći.

Psihosocijalno zbrinjavanje pogođenih ljudi i zajednica sve više postaje sastavni dio plana zaštite i spašavanja što pretpostavlja pripremanje, uvježbavanje, pozivanje i uključivanje u psihosocijalno zbrinjavanje osoba koje je obučeno za provedbu odgovarajućih postupaka.

U zemljama Europske Unije psihosocijalna komponenta se ubrzano uvodi u planove zaštite i spašavanja nakon katastrofa i velikih nesreća. Iskustva i istraživanja su jasno pokazala da je nakon takvih događaja nužno osigurati psihosocijalno zbrinjavanje građanima pogođenima događajem jer se tako ublažavaju negativne posljedice, ubrzava oporavak, smanjuju troškovi oporavka i osigurava dobrobit građana. U tu su svrhu izrađene smjernice utemeljene na rezultatima istraživanja i analizi međunarodnih iskustava s aktivnostima psihološke pomoći<sup>2,3,4,5,6</sup>. Dio tih smjernica korišten je u pripremi ovog dokumenta.

## Što je psihološka prva pomoć u katastrofama i velikim nesrećama?

Psihološka prva pomoć (PPP) je preventivni postupak čija je svrha spriječiti pogoršanje i nastanak dugotrajnih štetnih posljedica za dobrobit i ponašanje ljudi pogođenih katastrofama i velikim nesrećama.

Ciljevi psihološke prve pomoći su: uspostavljanje emocionalne ravnoteže pogođenih osoba, razumijevanje vlastitih trenutnih teškoća, povratak osjećaja kontrole i ugradnja nade, te povećanje osjećaja efikasnosti i uključenosti u odnose s drugim ljudima u zajednici. Pruža se što neposrednije nakon kriznog događaja. Uključuje konkretne postupke kojima se povećava osjećaj sigurnosti pogođenih osoba, smanjuje njihovo uznemirenje, povećava povezanost s drugim ljudima, zadovoljavaju temeljne i

---

<sup>2</sup> North Atlantic Treaty Organisation (NATO) (2009) Annex 1 to EAPC(JMC)N(2008)0038 Psychosocial care for people affected by disasters and major incidents: a model for designing, delivering and managing psychosocial services for people involved in major incidents, conflict, disasters and terrorism. Brussels: NATO.

<sup>3</sup> TENTS Project Partners (2009) The TENTS guidelines for psychosocial care following disasters and major incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>

<sup>4</sup> InterAgency Standing Committee (2008) IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Checklist for Field Use. Geneva: IASC.

<sup>5</sup> European Federation of Psychologists' Associations (2008) Psychological Aid for Victims of Terrorism. Report to the European Commission Directorate General Justice, Freedom and Security. EPFA: Brussels.

<sup>6</sup> Williams, R., Bisson, J., Ajdukovic, D., Kemp, V., Olf, O., Alexander, D., Hacker Hughes, J., Bevan, P. (2009). Guidance for responding to the psychosocial and mental health needs of people affected by disasters or major incidents. Brussels: NATO.

specifične potrebe i osnažuje osjećaj da će u budućnosti biti bolje nego u fazi krize, te se osigurava identificiranje i probir osoba kojima je potrebna stručna pomoć i omogućuje im se brza dostupnost do odgovarajućih mentalno-zdravstvenih usluga. Konkretni postupci uključuju npr. osiguravanje smještaja, prehrane i zdravstveno zbrinjavanje na suosjećajan način, povezivanje s članovima obitelji, umirivanje i socijalnu podršku, davanje provjerenih i korisnih informacija itd. Budući da su obitelj i prijatelji glavni izvor socijalne podrške, djelovanje bilo kojeg drugog sustava podrške treba to nadopuniti, a ne zamijeniti.

Ciljevi PPP se postižu pružanjem bilo kojeg oblika praktične pomoći na suosjećajan način, za što se pomagači u katastrofama mogu brzo osposobiti. Psihološku prvu pomoć mogu nakon kratke i usmjerene obuke pružati pomagači bez posebnog znanja u području mentalnog zdravlja, kao i pripadnici spasilačkih službi, civilne zaštite, volonteri i osobe iz same pogođene zajednice.

Psihološka prva pomoć sastavni je dio šireg pojma psihosocijalnog zbrinjavanja nakon kriznog događaja. Psihosocijalno zbrinjavanje uključuje postupke različite razine složenosti namijenjene osobama i grupama čiji je život promijenjen kriznim događajem a radi ublažavanja uznemirenosti, osjećaja neizvjesnosti i nefunkcionalnih ponašanja, što brže normalizacije života pojedinca, obitelji i zajednice i smanjivanja dugoročnih štetnih posljedica i troškova za zajednicu i društvo. Psihosocijalno zbrinjavanje provode različite skupine pomagača, ovisno o svojoj ulozi, složenosti postupaka i osposobljenosti. Psihosocijalno zbrinjavanje provodi se u tri razdoblja: pripremi, djelovanju neposredno nakon nastanka kriznog događaja i razdoblju uklanjanja posljedica kriznog događaja.

Krizni događaj u ovom kontekstu je katastrofa ili velika nesreća koja pogađa znatan broj ljudi, prekida redovite aktivnosti i zahtijeva aktiviranje značajnih resursa za spašavanje i psihosocijalno zbrinjavanje. Takvi događaji dovode do znatno smanjene razine funkcioniranja pojedinca, obitelji ili zajednice, a potrebe znatno premašuju mogućnosti, pa je potrebna pomoć drugih osoba, službi ili zajednica. Katastrofe redovito uništavaju infrastrukturu, praćene su ljudskim gubicima i obično su nepredvidivo vremena nastanka. Mogu biti prirodne i uzrokovane čovjekovim djelovanjem.

Katastrofe i velike nesreće, uključujući i terorističke napade, povećavaju vjerojatnost nastanka krize kao psihičkog stanja u kojem uobičajeni oblici suočavanja s problemima nisu učinkoviti. Ovakve krize karakterizira osjećaj ugroženosti zbog mogućeg ili stvarnog gubitka osoba, dobara ili vrijednosti važnih za pojedinca, osjećaj gubitka kontrole, izrazito snažan osjećaj ranjivosti i osjećaj ljudi da krizu ne mogu svladati bez tuđe pomoći. Ove krize su praćene jakim osjećajima straha, tuge, bespomoćnosti, tjeskobe, te misaone dezorganizacije što dovodi do izmijenjene percepcije, pogrešaka u zaključivanju, teškog donošenju odluka, slabe koncentracije, zaboravljanja i otežanog dosjećanja. Ovakve emocionalne i misaone reakcije često rezultiraju neučinkovitim ponašanjem, poput besmislenih radnji, naglih promjena odluka ili blokade ponašanja.

Nakon akutne faze psihičke krize, često se javljaju osjećaji srdžbe, ogorčenja, razočaranja i bespomoćnosti, što utječe na socijalne odnose, pa se nerijetko javlja povećanje agresivnosti, sukoba i potencijala za nasilje. Ovi osjećaji pogođenih osoba redovito su izvor velike frustracije pomagača jer ne razumiju porijeklo ovih osjećaja pogođenog stanovništva i doživljavaju takva ponašanja kao nezahvalnost osoba kojima pomažu.

Za razliku od psihološke prve pomoći (PPP), nadređeni pojam psihološka pomoć uključuje stručnu procjenu i niz specifičnih intervencija stručnjaka za mentalno zdravlje. Psihološku pomoć treba osigurati određenim pogođenim pojedincima u bilo kojoj fazi psihosocijalnog zbrinjavanja radi preveniranja nastanka mentalno-zdravstvenih teškoća i poremećaja ili njihovog ublažavanja.

Psihološku pomoć treba svakako osigurati osobama:

- a) koje su izrazito jako uznemirene, uplašene i nefunkcionalne i nakon kriznog događaja,
- b) kod kojih tijekom vremena ne dolazi do smanjivanja znakova stresa i posttraumatskih reakcija ili se one pojačavaju,
- c) kod kojih je snažno prisutan jedan ili više faktora rizika za mentalno zdravlje.

Psihološku pomoć pružaju stručnjaci iz područja mentalnog zdravlja koji su dodatno osposobljeni za ovu vrstu nestigmatizirajućih intervencija za oporavak od traumatskog stresa. Oblik pružanja psihološke pomoći prilagođava se potrebama pogođene populacije, a planira se u odnosu na četiri razdoblja nakon katastrofe ili velike nesreće: prvi tjedan, prvi mjesec nakon događaja, jedan do tri mjeseca, više od tri mjeseca nakon kriznog događaja.

Svim postupcima u okviru psihološke prve pomoći i psihološke pomoći nastoji se osnažiti psihološka otpornost ljudi pogođenih katastrofom i velikom nesrećom. Otpornost je kapacitet osobe da se i u takvim okolnostima dobro prilagodi psihički, emocionalno i fizički bez trajno loših posljedica za sebe, odnose s drugima i osobni razvoj. Daleko najveći broj ljudi ima dovoljnu otpornost da se usprkos teškim iskustvima oporavi nakon razdoblja od nekoliko dana, tjedana ili mjeseci. Upravo PPP može imati presudnu ulogu na brzinu oporavka pa ju je zbog toga važno učiniti dostupnom što prije nakon katastrofa i velikih nesreća.

# Načela psihološke prve pomoći

- Procijeniti potrebe i provesti ranu procjenu psihosocijalnog rizika za pogođene ljude
- Planirati i pripremati postupke psihološke prve pomoći
- Usredotočiti se na obitelji i njihovo spajanje, te rad sa zajednicom
- Pospješiti uspostavljanje psihološke otpornosti
- Čuvati ljudsko dostojanstvo u davanju i primanju pomoći, ljudska prava i kulturnu osjetljivost
- Osigurati pravedan pristup i potporu svim pogođenim skupinama
- Koristiti postupke koji neće naškoditi, utemeljene na znanstvenim spoznajama i iskustvu dobre prakse
- Identificirati i koristiti postojeće resurse i kapacitete u obiteljima i zajednici
- Povezati usluge PPP s ostalim uslugama za pogođene skupine
- U planiranje uključiti vođe lokalne zajednice
- U kulturne obrede i sprovode uključiti predstavnike pogođenih skupina
- Pružiti potporu na temelju pet ključnih elemenata psihosocijalne podrške (sigurnost, smirivanje, samoeфикаsnost i ефикаsnost, povezanost i održavanje nade)
- Koristiti jasnu komunikacijsku strategiju i odnose s medijima da bi se stradalnike informiralo koje vrste potpore mogu dobiti i gdje
- Što prije uspostaviti funkcioniranje lokalnih institucija i škole
- Omogućiti stradalnicima pristup stručnoj procjeni mentalnog zdravlja kad je to potrebno
- Ne provoditi formalnu sažetu psihološku integraciju traume
- Poticati pojedince i skupine ljudi da koriste psihološke, socijalne, kulturne i druge resurse da što prije počnu normalno funkcionirati
- Kod većine ljudi reakcije na katastrofe i velike nesreće su očekivane, normalne i prolazne, zato ih treba podučiti o reakcijama i suočavanju, te biti svjestan opasnosti od medikalizacije i ne siliti ljude da govore o svojem iskustvu
- Biti svjestan djelovanja sekundarnih stresora kao što su gubitak životnih resursa, nedostatak društvene podrške, narušena socijalna mreža, nepoznata sudbina članova obitelji i planirati postupke radi ublažavanja njihovog djelovanja
- Djelovati u okviru stupnjevitog pristupa psihosocijalnom zbrinjavanju, uključujući i upućivanje po stručnu mentalno-zdravstvenu pomoć
- Većina stradalnika neće trebati stručnu mentalno-zdravstvenu pomoć, ali mogu kroz dulje vrijeme trebati neki oblik psihosocijalne podrške
- Probir stradalnika za složenije oblike psihosocijalnog zbrinjavanja napraviti na temelju rizičnih faktora, poput slabe podrške i izoliranosti, gubitka članova obitelji, gubitka doma, izrazite razine uznemirenosti i nefunkcionalnog ponašanja

# Pet ključnih elemenata psihosocijalnog zbrinjavanja u katastrofama

- **Sigurnost:** Postupci koji pridonose većoj razini objektivne i subjektivne sigurnosti (npr. osiguravanjem sigurnih prostora, stabilnih odnosa s pomagačima, pružanje jasnih informacija, zaštita od daljnje opasnosti).
- **Smirivanje:** Postupci koji pomažu ljudima da se smire (npr. psihoedukacija o simptomima i lakšem nošenju s kriznim situacijama, vještine fiziološke samoregulacije, aktivnosti koje omogućuju psihološki odmak od aktualne situacije i pozitivne emocije poput dječjih igara, obreda za djecu i odrasle) i uspostavljanje dnevnih rutina.
- **Samoeфикаsnost i ефикаsnost zajednice:** Postupci koji povećavaju doživljaj samoeфикаsnosti i kolektivne ефикаsnosti ljudi (npr. uključivanje u proces donošenja odluka, poticanje aktivnih strategija suočavanja i promjena iz pozicije žrtve u aktivne sudionike oporavka). Preporučuje se djelovanje s ljudima, a ne rad za ljude, poticati aktivnosti koje sama zajednica osmišljava i provodi (npr. sastanci i skupovi radi planiranja obnove, zajednički obredi tugovanja, organiziranje radnih grupa i grupa za uzajamnu pomoć).
- **Povezanost:** Povećanje mreže socijalne podrške (npr. spajanje razdvojenih obitelji što je prije moguće, povezivanja stradalnika s njima bliskim osobama, uključivanje izoliranih pojedinaca u grupne aktivnosti, organiziranje susreta stradalnika i pomagača, ponovno uspostavljanje obiteljskih rituala i druženja). Privremeni smještaj i prihvatilišta trebaju imati elemente samoorganizacije.
- **Održavanje nade:** Postupci kojima se podržava uvjerenje o pozitivnim ishodima u budućnosti (npr. normaliziranje svakodnevnog življenja, zaposlenje, školovanje), aktivnosti koje uključuju pozitivne emocije, uključivanje stradalnika u planiranje i pripremanje za poslove koji će se pojaviti tijekom obnove nakon katastrofe.

## Postupci prije početka pružanja psihološke prve pomoći

- Uspostaviti koordinaciju pružanja PPP s drugim sektorima angažiranih nakon katastrofe i s relevantnim dionicima zaštite i spašavanja
- Provesti brzu procjenu potreba, stanja mentalnog zdravlja i kapaciteta prema pripremljenoj metodologiji
- Odrediti prioritete zadovoljavanja potreba i identificirati ciljne skupine prema stupnju njihove vulnerabilnosti
- Napraviti plan pružanja PPP: Aktivnosti koje trebaju provesti članovi zajednice / vođe zajednice / volonteri / educirano osoblje za PPP / stručnjaci za mentalno zdravlje / članovi timova za psihološke krizne intervencije

---

<sup>7</sup> Hobfoll, S. E. i sur. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4), 283–315. Dostupno na <http://mhpps.net/wp-content/uploads/group-documents/140/1330584195-Masstraumaintervention.pdf>

- Odabrati najprikladniji oblik pružanja PPP (npr. uspostavljanje centra za podršku u zajednici, rad u prihvatnom centru ili rad po kućama) u skladu s vrstom i mjestom krizne situacije, očuvanosti infrastruktura i drugih resursa, prostorne rasprišenosti stradalnika itd.
- Pripremiti komunikacijsku strategiju u odnosu na stradalnike, druge angažirane službe, medije i drugu javnost, te podijeliti zadatke
- Identificirati i regrutirati osobe koji će pružati PPP i koje razumiju lokalnu kulturu
- Provesti izobrazbu i orijentaciju nositelja i provoditelja PPP i informirati ih o rezultatima brze procjene potreba i kapaciteta
- Podijeliti zadatke provoditeljima PPP u skladu s njihovim kompetencijama, potrebama stradalnika i planom psihosocijalnog zbrinjavanja
- Osigurati kontinuirano procjenjivanje situacije da bi se prilagodilo promjenama potreba stradalnika i novih situacija što je vrlo često u ranim fazama nakon katastrofe

## Opći postupci psihološke prve pomoći

- Pružati praktičnu pomoć na empatičan način
- Prikupiti informacije o situaciji i odgovore na pitanja stradalnika te ih dati na jasan i pošten način
- Osigurati stradalnicima informacije o stanju s njihovom imovinom i njihovim zakonskim pravima
- Uspostaviti telefonsku liniju za pomoć i na njoj angažirati osoblje koje će pružati emocionalnu podršku u okviru PPP
- Podijeliti tiskane letke s informacijama o reakcijama na traumatske situacije, o preporučenim strategijama suočavanja i gdje potražiti pomoć
- Nastojati što prije normalizirati psihološke reakcije
- Niti ohrabrivati niti sputavati pojedince da detaljno opisuju svoje iskustvo, psihičko i emocionalno stanje nakon katastrofe već pratiti želje u tom smislu
- Osigurati podršku za djecu do 14 godina sukladno njihovom uzrastu i za njihove skrbnike
- Osigurati brzi dostup do stručnjaka mentalnog zdravlja ljudima s psihičkim poremećajima
- Razmotriti uspostavu centra za podršku koji će pružati sve potrebne psihosocijalne usluge (eng. one stop shop)
- Pripremiti nastavnike da pruže podršku učenicima koji prolaze kroz psihosocijalne teškoće
- Obratiti posebnu pozornost na osobe koje su pod tolikom količinom stresa da ne mogu brinuti o sebi i svojoj djeci, osobe koje bi mogle same sebe ozlijediti ili bi mogle ozlijediti druge

# Postupci za djecu i adolescente

- Zadržati obitelji na okupu ili okupiti obitelji što je brže moguće
- Osigurati prijateljsko okruženje za dijete: omogućiti igru, podršku, osjećaj sigurnosti
- Stvaranje sigurnog okruženja i uspostavljanje rada škole čim je prije moguće
- Obratiti pažnju na djecu i adolescente s posebnim potrebama
- Pripremiti i potaknuti nastavnike da pružaju psihosocijalnu podršku učenicima
- Zaštititi djecu od promatrača i medija koji izvještavaju o događaju
- Na ljubazan ali odlučan način udaljiti djecu od razaranja, od teško ozlijeđenih preživjelih te od daljnje opasnosti
- Prepoznati djecu u stanju akutnog stresa i ostati uz njih dok se ne smire. Akutni stres uključuje stanje panike (očituje se drhtanjem, uznemirenošću, nepovezanim govorom, zanijemjelošću ili nepredvidivim ponašanjem) te stanje intenzivne žalosti (glasno plakanje, srdžba ili nepomičnost)
- Pokazati suosjećajnost verbalnim i neverbalnim znakovima (primjerice, zagrljaj ako je primjereno) u ophođenju s djetetom kako bi se dijete osjećalo sigurnim. Ma koliko kratka ili privremena bila takva komunikacija, ti su iskazi podrške djeci važni. Objasniti nasilni ili katastrofični događaj najbolje što možete
- Ohrabriti (ali ne inzistirati!) dijete da izrazi svoje osjećaje i slušati ga bez osuđivanja. Pomoći mlađoj djeci da nauče riječi kojima mogu izraziti svoje osjećaje. Neka djeca i adolescenti znaju da je normalno biti uznemiren nakon nečeg lošeg što se dogodilo
- Dati mlađima dovoljno vremena da izraze svoje osjećaje
- Ako je dijete prestrašeno, umiriti ga govoreći da ćete se pobrinuti za njega
- Uvjeriti djecu i adolescente da katastrofa nije njihova krivnja
- Ne kritizirati regresivno ponašanje i ne ponižavati dijete riječima poput „bebast“
- Dopustiti djeci da plaču ili budu tužna. Ne očekivati da budu hrabra i otporna
- Potaknuti kod djece i adolescenata osjećaj da imaju kontrolu nad situacijom, tako da sami donose neke odluke o obrocima, onome što će odjenuti, itd.
- Potaknuti članove obitelji da se brinu za sebe kako bi se mogli brinuti za djecu
- Održavati sastanke s roditeljima na kojima se razgovara o kriznom događaju, reagiranju njihove djece te kako oni i drugi mogu pomoći. Kad je to potrebno, uključiti stručnjake za mentalno zdravlje
- Većina djece i adolescenata će se, ako im je pružena potpora poput gore opisane, u samo nekoliko tjedana gotovo potpuno oporaviti od straha i tjeskobe uzrokovane katastrofom. No neki od njih će trebati veću pomoć, moguće i kroz duži vremenski period, kako bi se oporavili. Katkad su potrebni mjeseci da bi se nadvladala tuga zbog gubitka voljene osobe, učitelja, prijatelja ili kućnog ljubimca, a tu tugu može ponovno potaknuti neki podsjetnik, poput medijskih izvještaja ili obljetnica smrti
- Neposredno nakon događaja i tijekom tjedana koji slijede važno je prepoznati mlade kojima je potrebna intenzivnija potpora i liječenje zbog duboke tuge ili nekog drugog vrlo snažnog osjećaja
- Organizirati razgovore o „normalnim reakcijama na nenormalne događaje“ u školama s cijelim razredima, s manjim grupama učenika ili s pojedinim učenicima. Ti razgovori mogu biti vrlo korisni jer učenicima pružaju saznanje da su njihovi strahovi i brige

normalna reakcija. Ove razgovore mogu voditi članovi timova za psihološke krizne intervencije

- Poštovati volju djece koja ne žele sudjelovati u razrednim razgovorima o događaju
- Omogućiti terapiju kroz igru i likovno izražavanje za mlađu djecu u školi

## **Postupci za starije osobe**

- Osigurati pristup zdravstvenim uslugama i invalidskim pomagalicama koja su im potrebna
- Osigurati pristup mjestima za distribuciju hrane i uvjeriti se da mogu nositi obroke na veće udaljenosti
- Osigurati pristup starijih osoba i odgovarajućoj hrani
- Pružiti pomoć starijim osobama u dolasku do skloništa ako su bez potpore obitelji
- Pitati savjet starijih osoba u vezi s običajima koje bi mogli koristiti obiteljima i zajednici
- Pobrinuti se da stariji ljudi sudjeluju u aktivnostima primjereno svojim mogućnostima
- Prilagoditi način komunikacije potrebama i mogućnostima starijih osoba
- Osigurati identifikaciju nepokretnih, ugroženih starijih osoba, kao i pomoć pri dobivanju novih ili pristup postojećim relevantnim dokumentima
- Osigurati zaštitu starijih osoba koje su ostale bez pružatelja skrbi

## **Centar za podršku**

- Organizirati centar za podršku (CP) gdje svi zainteresirani mogu na jednom mjestu dobiti sve informacije o oblicima podrške koji im stoje na raspolaganju
- Koristiti sredstva javnog komuniciranja kako bi svatko kome bi centar za podršku mogao pomoći znao o njegovom postojanju i lokaciji
- Osigurati da CP nudi usluge sukladno promjenjivim potrebama pogođenog stanovništva (npr. besplatna pravna pomoć)
- Kada se CP zatvori, osobne informacije o stradalnicima treba proslijediti novoj instituciji za podršku na lokalnoj, regionalnoj ili nacionalnoj razini
- Ovisno o težini događaja može se očekivati da će CP biti u funkciji od nekoliko tjedana pa sve do nekoliko mjeseci, možda i više godina

## **Angažiranje volontera**

- Osigurati informiranje volontera o situaciji, potrebama i mogućnosti njihovog sudjelovanja u pružanju PPP prije njihovog dolaska na lokaciju
- Osigurati prikladno osposobljavanje volontera za pružanje PPP
- Osigurati prihvat volontera na terenu i prikladnu infrastrukturu za obavljanje

- njihovih dužnosti (npr. smještaj, prehrana, prijevoz, higijena, uredski prostor)
- Nadoknaditi troškove koje volonteri imaju tijekom izvršavanja zadatka do prihvatljive granice koju treba prethodno dogovoriti s volonterom
- Omogućiti sigurnost, zaštitu i zdravlje na radu, u skladu s prirodom volonterskih aktivnosti
- Osigurati vidljive akreditacije, a kada završe s volontiranjem, izdati im potvrdu u kojoj se opisuje njihov doprinos
- Ugovoriti policu osiguranja za volontere koja pokriva rizike od nesreće ili bolesti koji su neposredno povezani s aktivnošću volontera
- Preuzeti odgovornost treće strane za štetu ili ozljede koje volonteri mogu prouzročiti bilo kojom radnjom ili izostankom radnje tijekom obavljanja volonterskog zadatka, pod uvjetom da je volonter izvršio zadatak temeljito i marljivo i u dobroj vjeri

## **Rodna osjetljivost u pružanju psihološke prve pomoći**

- Kod svake procjene potreba, treba obratiti pažnju na specifična rodna pitanja
- Planirati usluge koje će na jednak način zadovoljavati potrebe žena i muškaraca, dječaka i djevojaka
- Osigurati jednak pristup uslugama za žene i muškarce, djevojčice i dječake
- Osigurati sudjelovanje i zastupljenost žena, muškaraca, djevojčica i dječaka u planiranju, provedbi i procjeni intervencija
- Rješavati probleme rodno uvjetovanog nasilja

