

# **Aspekty činností členů IZS zasahujících v urgentní fázi po vlakovém neštěstí ve Studénce v r. 2008 (sociálně psychologická analýza)**



© PČR

V Praze dne 28. července 2011

PhDr. Štěpán Vymětal  
oddělení psychologie OPe MV ČR  
tel.: 974832672, email: [stepan.vymetal@email.cz](mailto:stepan.vymetal@email.cz)

**Publikace je věnována všem, do jejichž života vstoupila zkušenost železničního neštěstí ve Studénce.**

**Poděkování patří všem policistům, hasičům, zdravotníkům a dalším pracovníkům, kteří sdělením svých osobních zkušeností přispěli k této studii.**



© PČR

#### ***Výzva ke korekci a doplnění údajů***

Jedná se o první ucelené vydání materiálu. Pokud v této studii naleznete nepřesnosti, nebo budete-li chtít další důležité aspekty doplnit, zašlete prosím své podněty a připomínky internetem autorovi na e-mail: [stepan.vymetal@email.cz](mailto:stepan.vymetal@email.cz)

Text neprošel jazykovou korekturou.

## Obsah

Úvod .....	6
<b>1 Analýza dopadů, psychosociálních potřeb a podpory.....</b>	<b>7</b>
1.1 Událost a následky.....	7
1.2 Záchrané a likvidační práce.....	10
1.3 Psychické a sociální dopady a potřeby.....	11
1.4 Psychosociální pomoc a podpora.....	12
<b>2 Dotazníkové šetření .....</b>	<b>16</b>
2.1 Metodologie .....	16
2.2 Vzorek.....	17
2.3 Cíle šetření.....	17
<b>3 Analýza dat dotazníkového šetření – policisté.....</b>	<b>18</b>
3.1 Policisté, kteří na místě zasahovali bezprostředně po události.....	19
3.1.1 Vzorek.....	19
3.1.2 Doba a délka plnění úkolů.....	19
3.1.3 Povaha práce a emocionální odezva.....	20
3.1.4 Hodnocení povahy týmové práce.....	21
3.1.5 Typy činností.....	22
3.1.6 Zátěžové faktory.....	23
3.1.7 Podpůrné faktory.....	24
3.1.8 Dobrá praxe.....	25
3.1.9 Přínosy zkušenosti.....	26
3.1.10 Doporučení ke zlepšení.....	27
3.1.11 Závěr – policisté v prvním sledu.....	28
3.2 Policisté se specifickými úkoly.....	30
3.2.1 Vzorek.....	30
3.2.2 Doba a délka plnění úkolů.....	30
3.2.3 Povaha práce a emocionální odezva.....	30
3.2.4 Hodnocení povahy týmové práce .....	31
3.2.5 Typy činností.....	32
3.2.6 Zátěžové faktory.....	33
3.2.7 Podpůrné faktory.....	34
3.2.8 Dobrá praxe.....	34
3.2.9 Přínosy zkušenosti.....	34
3.2.10 Doporučení ke zlepšení.....	35
3.2.11 Závěr – policisté se specifickými úkoly .....	35
3.3 Policisté působící na místě v druhém sledu.....	37
3.3.1 Vzorek.....	37
3.3.2 Doba a délka plnění úkolů.....	37
3.3.3 Povaha práce a emocionální odezva.....	37
3.3.4 Hodnocení povahy týmové práce.....	38
3.3.5 Typy činností.....	38
3.3.6 Zátěžové faktory.....	38
3.3.7 Podpůrné faktory.....	39
3.3.8 Dobrá praxe.....	39
3.3.9 Přínosy zkušenosti.....	40
3.3.10 Doporučení ke zlepšení.....	40
3.3.11 Závěr – policisté v druhém sledu.....	41

3.4	Společné vyhodnocení všech podskupin – Policie ČR.....	42
3.4.1	Vzorek.....	42
3.4.2	Doba a délka plnění úkolů.....	45
3.4.3	Povaha práce a emocionální odezva.....	45
3.4.4	Hodnocení povahy týmové práce.....	46
3.4.5	Typy činností.....	47
3.4.6	Zátěžové faktory.....	48
3.4.7	Podpůrné faktory.....	49
3.4.8	Dobrá praxe.....	52
3.4.9	Přínosy zkušenosti.....	52
3.4.10	Doporučení ke zlepšení.....	53
3.4.11	Celkový závěr – policisté.....	56
4	Analýza dat dotazníkového šetření – zdravotníci.....	59
4.1	Zdravotnická záchranná služba – rámec analýzy.....	59
4.1.1	Vzorek.....	60
4.1.2	Doba a délka plnění úkolů.....	62
4.1.3	Povaha práce a emocionální odezva.....	63
4.1.4	Hodnocení povahy týmové práce.....	65
4.1.5	Typy činností.....	66
4.1.6	Zátěžové faktory.....	69
4.1.7	Podpůrné faktory.....	71
4.1.8	Dobrá praxe.....	75
4.1.9	Přínosy zkušenosti.....	77
4.1.10	Doporučení ke zlepšení.....	79
4.1.11	Závěr – zdravotníci.....	82
5	Analýza dat dotazníkového šetření – hasiči.....	85
5.1	Hasičský záchranný sbor – rámec analýzy.....	85
5.1.1	Vzorek.....	86
5.1.2	Doba a délka plnění úkolů.....	86
5.1.3	Povaha práce a emocionální odezva.....	86
5.1.4	Hodnocení povahy týmové práce.....	86
5.1.5	Typy činností.....	86
5.1.6	Zátěžové faktory.....	87
5.1.7	Podpůrné faktory.....	87
5.1.8	Dobrá praxe.....	87
5.1.9	Přínosy zkušenosti.....	88
5.1.10	Doporučení ke zlepšení.....	88
5.1.11	Závěr – tým TPP HZS.....	88
6	Analýza dat dotazníkového šetření – Krizové centrum Ostrava.....	92
6.1	Krizové centrum Ostrava – rámec analýzy.....	92
6.1.1	Vzorek.....	92
6.1.2	Doba a délka plnění úkolů.....	92
6.1.3	Povaha práce a emocionální odezva.....	92
6.1.4	Hodnocení povahy týmové práce.....	92
6.1.5	Typy činností.....	92
6.1.6	Zátěžové faktory.....	93
6.1.7	Podpůrné faktory.....	93
6.1.8	Dobrá praxe.....	93
6.1.9	Přínosy zkušenosti.....	93
6.1.10	Doporučení ke zlepšení.....	93
6.1.11	Závěr – Krizové centrum Ostrava.....	94

<b>7</b>	<b>Analýza dat dotazníkového šetření – České dráhy</b> .....	<b>95</b>
	<b>7.1 České dráhy – rámec analýzy</b> .....	<b>95</b>
	7.1.1 Vzorek.....	95
	7.1.2 Doba a délka plnění úkolů.....	95
	7.1.3 Povaha práce a emocionální odezva.....	95
	7.1.4 Hodnocení povahy týmové práce.....	95
	7.1.5 Typy činností.....	96
	7.1.6 Zátěžové faktory.....	96
	7.1.7 Podpůrné faktory.....	96
	7.1.8 Dobrá praxe.....	96
	7.1.9 Přínosy zkušenosti.....	97
	7.1.10 Doporučení ke zlepšení.....	97
	7.1.11 Závěr – České dráhy.....	97
<b>8</b>	<b>Závěrečné shrnutí</b> .....	<b>100</b>
	<b>Použité zdroje informací</b> .....	<b>105</b>
	<b>Zkratky</b> .....	<b>106</b>
	<b>Přílohy</b> .....	<b>109</b>
	1) položky dotazníku	
	2) fotodokumentace	
	3) letáky psychosociální pomoci	

## Úvod

V pátek dne 8. srpna 2008 došlo v 10:30 hod. v obci Studénka na Novojičínsku k vážnému železničnímu neštěstí. Rychlík ČD EuroCity 108, který jel na trase Krakov-Praha, najel v rychlosti cca 90 km/hod. do silničního mostu, který se bezprostředně před jeho průjezdem zřítil na trať. Vlakem cestovalo celkem cca 420 osob, na následky zranění zemřelo 8 lidí, celkem bylo zraněno a v urgentní fázi po nehodě lékařsky ošetřeno okolo 70 osob, cca 37 osob bylo zraněno vážně a hospitalizováno. Nehoda měla mezinárodní rozměr - mezi cestujícími bylo i mnoho cizích státních příslušníků. Čas odvozu posledních zraněných do nemocnice byl do 2 hodin.

Náročnost zásahu a specifikum této nehody vyjadřuje poznámka řidiče – záchranáře s praxí 32 let, který v dotazníku uvedl: „*Za dobu mého působení u záchranné služby, bylo toto hromadné neštěstí nejhorším, které jsem zažil – hlavně svým rozsahem a charakterem. Utvrdilo mne to v přesvědčení, že žádný člověk nemůže být dostatečně psychicky připravený na takovéto neštěstí.*“

V urgentní fázi na místě neštěstí zasahovalo 395 profesionálů IZS. Okolo 150 dalších osob působilo při přímé pomoci i při likvidaci následků. Na místě v urgentní fázi neštěstí a v nemocnicích byli nasazeni také psychologové a vyškolení krizoví intervenenti Policie ČR a Hasičského záchranného sboru ČR. Po neštěstí následovala také střednědobá a dlouhodobější psychosociální pomoc zasaženým osobám, na které se podílela řada neziskových organizací, zástupců místní komunity a dalších subjektů.

Tato studie se zaměřuje na vyhodnocení činností členů základních a ostatních složek integrovaného záchranného systému ČR, kteří zasahovali v urgentní fázi neštěstí (prvních cca 48 hodin po události).

Hlavním cílem studie je **získat vhled do aktivit zasahujících složek IZS** u dopravní nehody s velkým počtem osob. Další specifické cíle studie byly: 1) **vyhodnotit činnosti ze sociálně psychologického hlediska**; 2) **nastínit hlavní zátěžové a podpůrné faktory** související s činnostmi zasahujících složek IZS, které vyplývaly z práce s lidmi akutně zasaženými mimořádnou událostí a z technické práce na místě události a 3) **shrnout hlavní návrhy a doporučení ke zlepšení**, resp. k redukci zátěže při nasazení u hromadné dopravní nehody.

Dílní výsledky studie byly publikovány v letech 2008-2010 na odborných konferencích v ČR i v zahraničí a byly zařazeny do přípravy interventů týmů Posttraumatické intervenční péče Policie ČR. Prezentace formou posteru, která informovala o práci členů IZS po železničním neštěstí u Studénky a shrnovala výstupy výzkumu, vyhrála v r. 2009 hlavní cenu na 16. Světovém kongresu urgentní medicíny a medicíny katastrof v kanadské Victorii. Za tyto výsledky autor děkuje respondentům výzkumu i dalším kolegům z řad IZS, jenž poskytli další materiály a informace.

## Využití

Tato publikace je určena jako studijní materiál v rámci přípravy členů složek IZS na řešení následků mimořádných událostí. Studijně je využitelná v oborech, které se zabývají bezpečností, krizovým řízením, krizovou připraveností nebo psychologii mimořádných událostí.

## Autorská práva

*Další publikování textu je možné se souhlasem autora, publikování částí textu je možné v případě uvedení zdroje.*

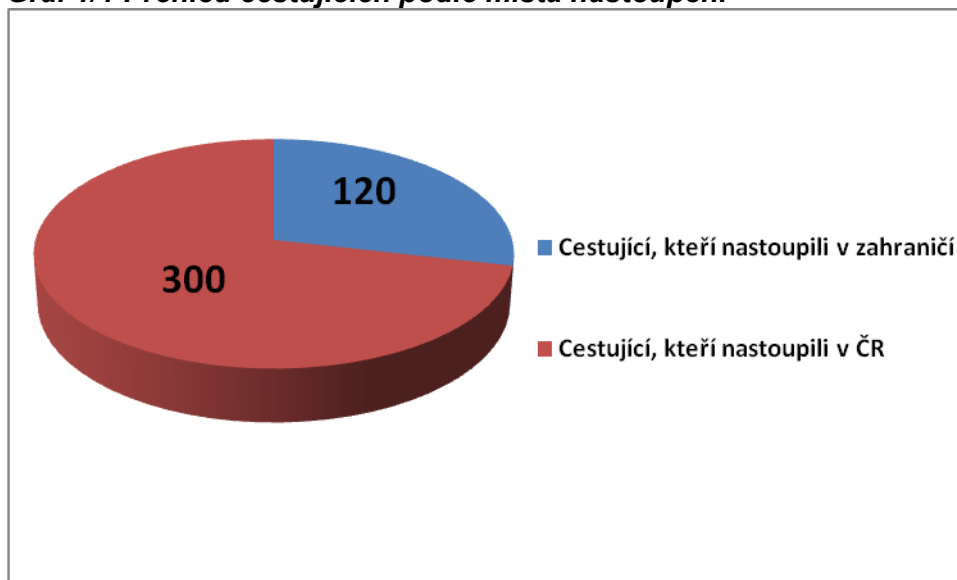
# 1 Analýza dopadů, psychosociálních potřeb a podpory

## 1.1 Událost a následky

V pátek 8.8.2008 v 10:30 hod. došlo v obci Studénka na Novojičínsku k vážnému železničnímu neštěstí. Mezinárodní rychlík ČD EuroCity 108 Comenius, jedoucí na trase Krakov-Praha, najel v rychlosti 90 km/hod<sup>1</sup> do rekonstruovaného silničního mostu, který těsně před něj spadl. Díky rychlé reakci strojvůdce, který použil rychlobrzdu bezprostředně po tom, co zaznamenal pohyb mostní konstrukce na trase před ním, byla snížena rychlost z původních 134km/hod. Tím byly výrazně sníženy následky nehody. I tak po nárazu způsobila lokomotiva stržení celého mostu a vykolejila spolu se čtyřmi vozy soupravy. Šest vozů zadní části soupravy zůstalo na kolejích. Celková hmotnost vlaku byla okolo 574 tun<sup>2</sup>.

**Celkem soupravou s deseti osobními vozy cestovalo cca 420 osob:** 120 cestujících projelo hranici, dalších 300 nastoupilo na území ČR (souprava byla posílena kvůli očekávaným návštěvníkům koncertu Iron Maiden v Praze)<sup>3</sup>. Vlakem cestovali: většinou občané ČR (cca 300 osob) a občané Polska (cca 90 osob)<sup>4</sup>, dále občané dalších zemí EU a jiných (např. Slovensko, Francie, Portugalsko, Hongkong, USA).<sup>5</sup> Převážnou většinu cestujících tvořili mladí lidé.

**Graf 1/1 Přehled cestujících podle místa nastoupení**



Na následky zranění **zemřelo na místě 6 lidí, 2 osoby zemřely v nemocnici** (z toho jedna osoba s delším časovým odstupem), **celkem cca 70 osob bylo zraněno** a lékařsky ošetřeno (z toho **37 osob bylo zraněno vážně** a hospitalizováno). Část osob pokračovala v cestě bez využití lékařského ošetření/bez kontaktu s lékaři.<sup>6</sup> Celková **doba pro vyproštění všech živých, jejich ošetření a transport na třídící stanoviště** do péče zdravotníků byla 1:06 hod. od

<sup>1</sup> údaj platný k 11.8.2008 (prvotní údaj byl 140, pozdější 120 km/hod.).

<sup>2</sup> informace od přeživšího strojvůdce prezentovaná v ČT 1 dne 11.8.2008

<sup>3</sup> údaje poskytl vedení ČD

<sup>4</sup> údaje z prezentace PČR Správy Severomoravského kraje

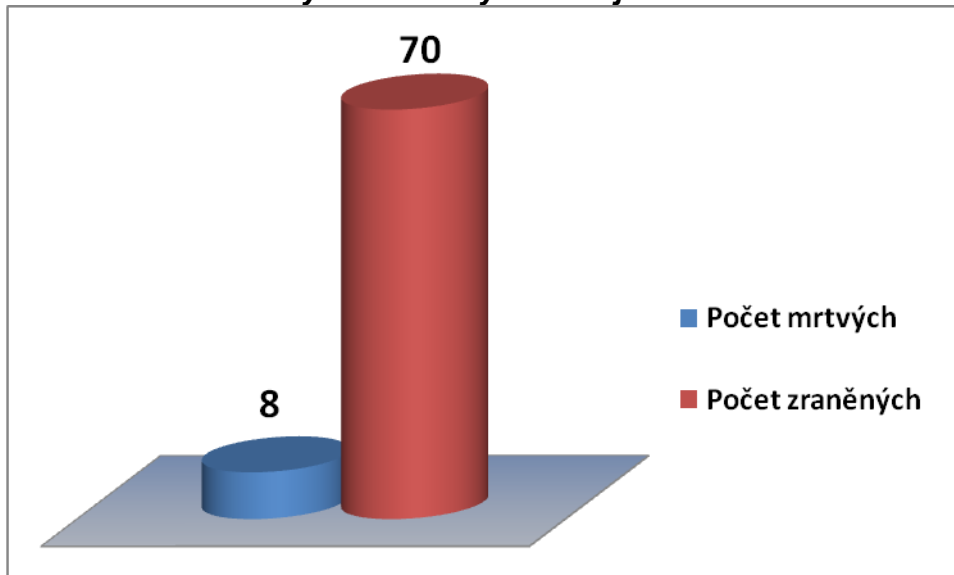
<sup>5</sup> údaje poskytl KC Ostrava

<sup>6</sup> lze mezi nimi předpokládat i další lehce zraněné, kteří vyhledali lékařskou péči individuálně mimo region

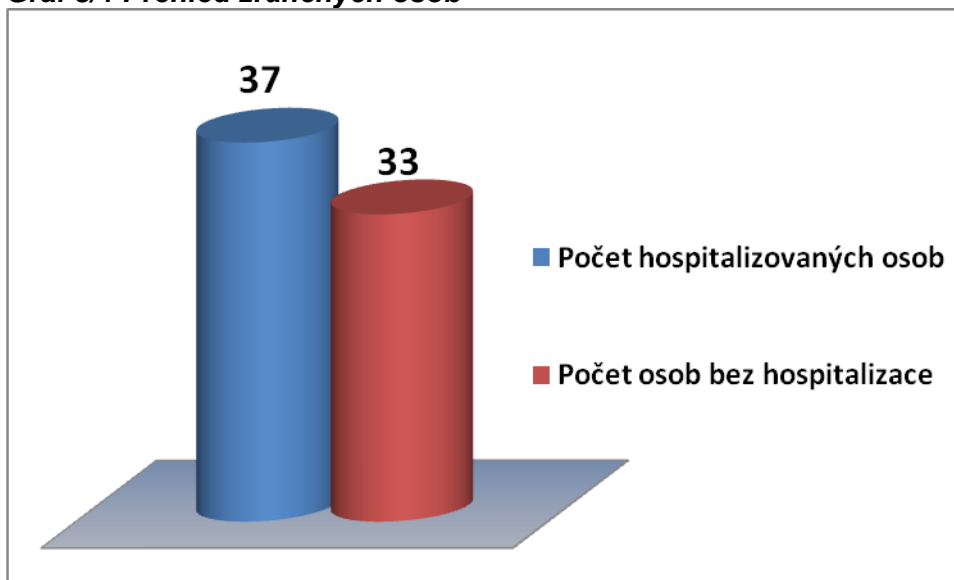


příjezdu prvních složek IZS, tedy **1:15 hod. od nárazu** vlaku. Poté byl počet jednotek požární ochrany na místě redukován.<sup>7</sup>

**Graf 2/1 Přehled mrtvých a zraněných cestujících**



**Graf 3/1 Přehled zraněných osob**



**Do dvou hodin** po události byli všichni zranění **rozvezeni do 9 nemocnic**. Nejvíce osob bylo hospitalizováno ve FN Ostrava (>20, včetně většiny cizinců z Polska); dalšími nemocnicemi byly: Fifejdy-Ostrava, Ostrava Vítkovice, Valašské Meziříčí, Frýdek-Místek, Nový Jičín, Bílovec, Hranice na Moravě, FN Olomouc.

U vážných zranění šlo většinou o následující typy: **krvácivá zranění, zlomeniny, vnitřní zranění, poranění mozku, jeden cestující podstoupil amputaci obou dolních končetin**. Mezi vážně zraněnými byli: občané ČR (22), Polska (13), Slovenska (2).

<sup>7</sup> údaje o postupu záchranných prací vycházejí ze zprávy „Informace o zásahu složek IZS při železniční nehodě ve Studénce dne 8. srpna 2008“, kterou předložil dne 15.8.2008 ředitel HZS MSK ministři vnitra (materiál byl následně předán pro informaci členům vlády).

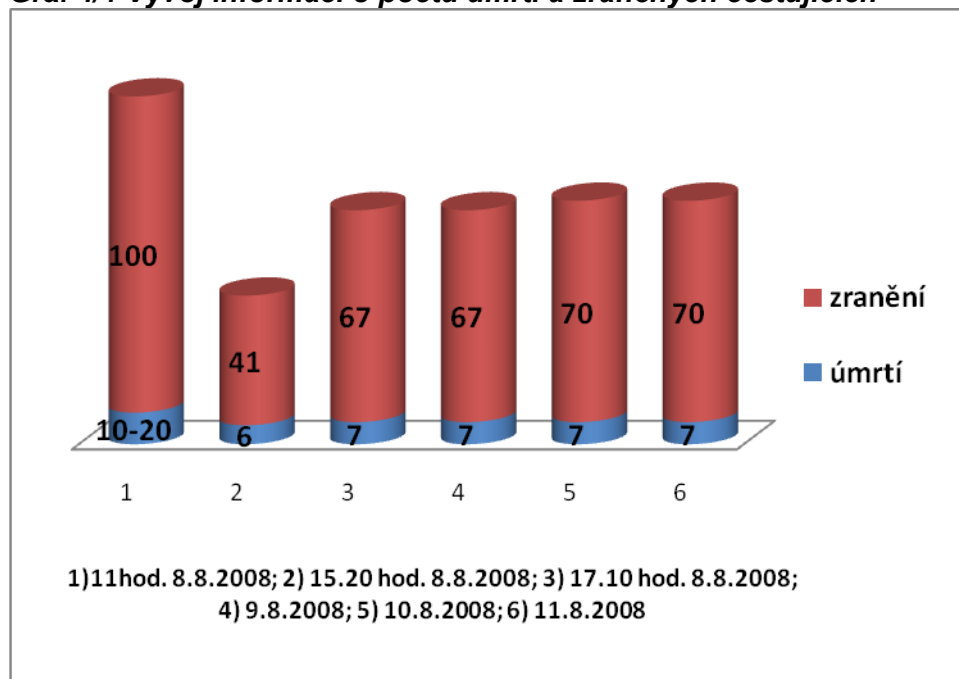


V 13:40 hod. bylo započato s vyprošťováním těl první mrtvé oběti, poslední tělo bylo vyproštěno v 18:34 hod. **V 18:45 hod. byly záchranné práce ukončeny.**

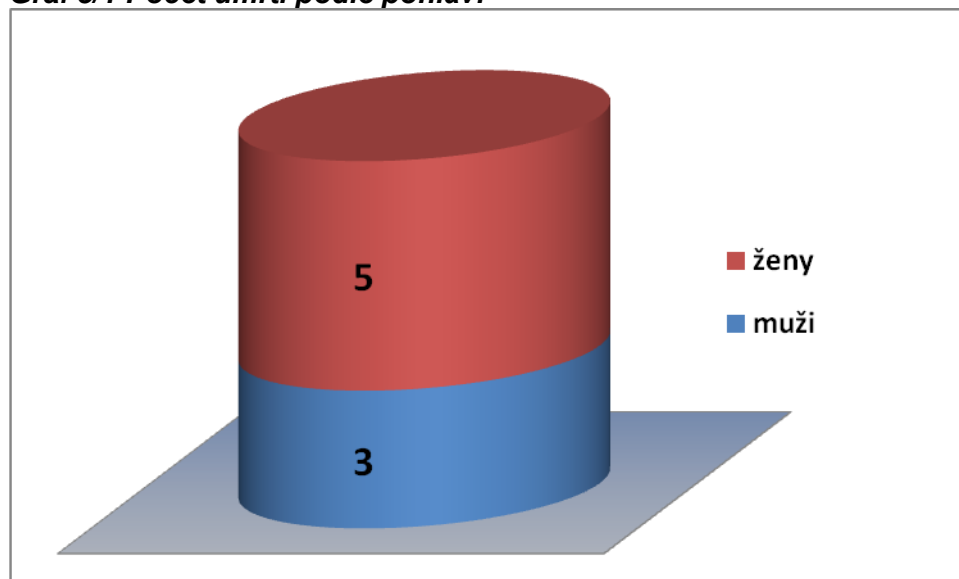
**Úmrtí při nehodě a následně:** 3 ženy (ČR), 2 muži (ČR), 2 ženy (Pol), 1 muž (Ukr). **Věkový průměr obětí** na životech byl většinou **20-30 let**, dvěma nejstarším obětím bylo 34 a 43 let.

Vývoj zveřejňovaných informací o počtech zraněných a úmrtích v nejbližších dnech po neštěstí přibližuje následující graf.

**Graf 4/1 Vývoj informací o počtu úmrtí a zraněných cestujících**



**Graf 5/1 Počet úmrtí podle pohlaví**



Předběžně **odhadovaná přímá materiální škoda ČD byla 136 mil. Kč** (na vlakové soupravě EC Comenius: 120 mil. Kč, na vykolejeném nákladním vlaku: 6 mil. Kč, na trati/koleje, troleje: 10 mil. Kč.<sup>8</sup>

## 1.2 Záchranné a likvidační práce

Do doby příjezdu prvních sil IZS, povolanych na místo události, poskytovali **první pomoc občané, kteří se nacházeli v okolí**, včetně zdravotnického personálu nedalekého zdravotnického střediska ve Studénce a některých nezraněných nebo lehce zraněných cestujících. Událost vyvolala velkou pozornost, brzy se objevili **zástupci médií a další přihlížející** (ve vzdušném prostoru se v blízkosti nehody v průběhu času objevily komerční vrtulníky, letadla a dokonce dálkově ovládané letecké modely, což jednak představovalo bezpečnostní riziko, jednak komplikovalo komunikaci složek IZS na místě zásahu).

Jako první z povolanych sil se na místo dostavila v 10:39 hod. osádka ZZS Studénka, následována v 10:41 první jednotkou PO Sboru dobrovolných hasičů (SDH) Studénka a další osádkou ZZS Frenštát v 10:43. V 10:47 dorazila jednotka HZS MSK (Bílovec) a v 10:49 jednotka HZS MSK (Nový Jičín), jejíž velitel převzal velení zásahu složek IZS a v 10:54 hod. vyhlásil III. stupeň poplachu IZS. V 10:55 hod. se na místo dostavil velitel služby Pořádkové a železniční policie OŘ PČR Nový Jičín, který organizoval prvotní opatření k regulaci dopravy a zamezení přístupu neoprávněných osob. Vzhledem k rozsahu neštěstí byly k události postupně vyžádány další jednotky HZS a SDH (celkově 22 jednotek se 45 vozidly a 151 hasiči). Dále na místě události pracovalo cca 110 zdravotnických záchranářů, včetně 18 lékařů. Odvoz zraněných zajišťovalo 45 sanitních vozidel a 2 vrtulníky letecké záchranné služby. V 11:15 hod. byl ustanoven štáb velitele zásahu. PČR plnila úkol evidence nezraněných osob, zprůjezdnění přístupových dopravních cest pro vozidla IZS (zejména pro odvoz zraněných ZZS), uzavření místa zásahu a shromažďování osobních věcí z místa zásahu, vyprošťování a transport těl obětí, střežení míst nálezů těl mrtvých obětí, zajištění stop, výslechy svědků (na těchto činnostech se podílelo 85 policistů pořádkové, dopravní a cizinecké policie s 23 vozidly včetně autobusu a dále 20 kriminalistů).

V místě bylo určeno **místo nasazení jednotek**, zřízeno **místo týlového prostoru** pro jednotky, **shromaždiště zraněných** a organizace jejich transportu, **místo pro přistávání vrtulníků**, **prostor pro poskytování informací** rodinám cestujících a médiím a **prostor pro jednání bezpečnostní rady kraje**.

V místě nasazení bylo **prioritně prováděno vyprošťování živých** cestujících a jejich transport na shromaždiště zraněných. Souběžně probíhal nepřetržitý **průzkum trosek vlaku a zřícené mostní konstrukce** za účelem nalezení živých a lokalizace zemřelých osob.

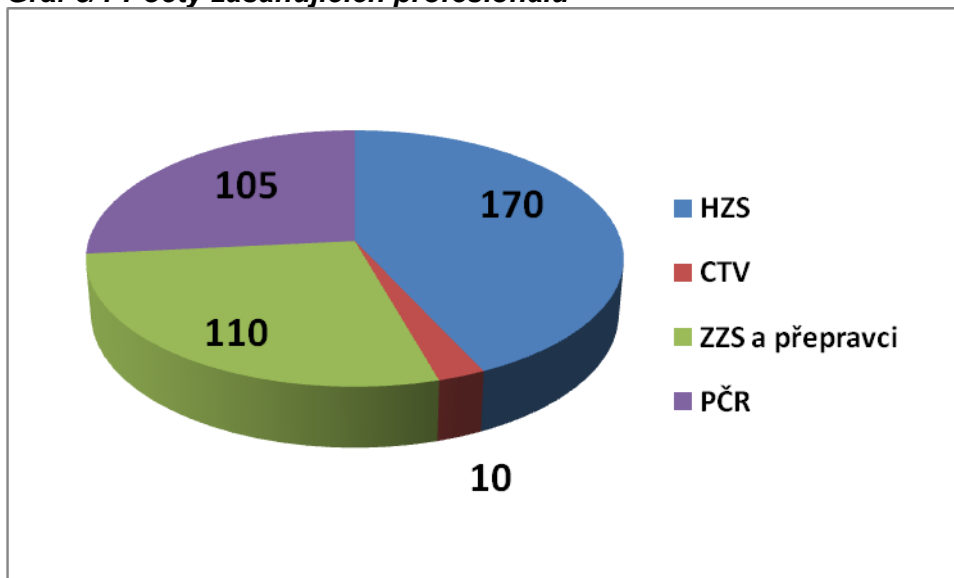
**Počty zasahujících profesionálů** v urgentní fázi nehody: **395<sup>9</sup>** (170 HZS, 10 CTV, 110 ZZS+přepravci, 105 PČR)<sup>10</sup>. Odhad minimálního počtu **dalších pracovníků** na místě a při odklizení následků (ČD, firmy, AČR, pomáhající občané): **>150** osob.

<sup>8</sup> údaje z prezentace PČR Správy Severomoravského kraje

<sup>9</sup> údaje jsou kombinací hrubého prvotního odhadu CTV Ostrava a dalších zpřesňujících informací získaných od jednotlivých složek. V počtech HZS je zahrnuto i 12 členů Sboru dobrovolných hasičů Tísek a Slatina /5+7 osob/, údaj, který se týká ZZS byl zpřesněn 13.8.2008 jejich odhadem (místo 60 tedy 110 osob).

<sup>10</sup> použité zkratky: AČR – Armáda České republiky, CTV – Centrum tísňového volání, ČD – České dráhy, FN – fakultní nemocnice, HZS – Hasičský záchranný sbor České republiky, IZS - Integrovaný záchranný systém, NNO – nestátní neziskové organizace, PČR – Policie České republiky, PIP –

**Graf 6/1 Počty zasahujících profesionálů**



### 1.3 Psychické a sociální dopady a potřeby

**Psychický a sociální dopad události se odhaduje na velkou skupinu osob**, kdy na jednoho cestujícího počítáme s cca 10 sekundárně zasaženými, u kterých vlivem události vznikají nové psychosociální potřeby. Vzhledem k **vyšší odolnosti členů IZS** ve srovnání s běžným občanem, počítáme sekundární dopad události na jejich okolí nižší (koeficient 1,5).

**Do okruhu zasažených osob**, resp. osob, u kterých v souvislosti s nehodou vznikají specifické psychické a sociální potřeby náleží např.: **zranění a nezranění cestující, strojvůdce a vlakový personál, rodiny cestujících, pozůstalí, přihlížející a novináři, zasahující členové IZS, občané dotčené obce, pracovníci ČD, pracovníci stavebních firem.**

Odhad celkového počtu osob, u kterých v souvislosti s nehodou vznikly **speciální psychosociální potřeby = cca 6090 osob (!)** Odhadovaná potřeba psychosociální podpory v dlouhodobém horizontu je u **1250-2500 osob.**

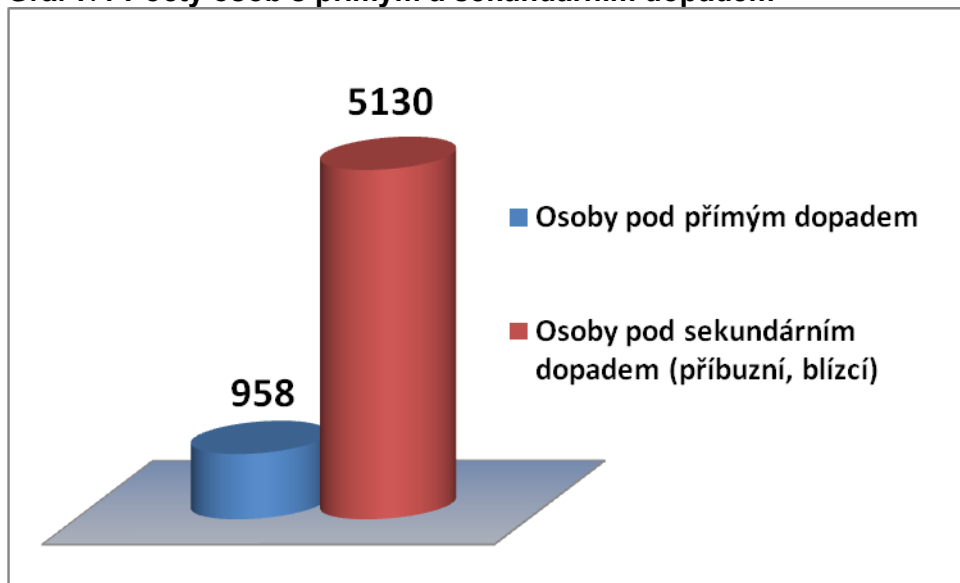
---

Posttraumatická intervenční péče PČR, PIT – Psychosociální intervenční tým ČR, SDH – sbor dobrovolných hasičů, TPP – Tým posttraumatické péče HZS, ZZS – Zdravotnická záchranná služba

### Odhad počtu zasažených osob:

	Přímý dopad	Sekundární dopad (rodiny, blízcí)
Úmrtí (8)	x	135
Lehká a středně těžká zranění	54	540
Těžká zranění	13	200
Nezranění cestující <sup>11</sup>	346	3460
Pracovníci: IZS (HZS+SDH, ZZS, PČR)	395	590
Krizový štáb, ČD, pracovníci firem, AČR, pomáhající občané...	150	225
<b>Celkem:</b>	<b>958</b>	<b>5130</b>

Graf 7/1 Počty osob s přímým a sekundárním dopadem



Mezi **urgentní a následné činnosti, vycházející z potřeb zasažených** patřily:

- ošetření
- zajištění bezpečí
- podpora zraněných a jejich rodin (sociální i materiální)
- sdělování úmrtí, doprovázení, podpora truchlení a pietních aktů
- získávání, ověřování a poskytování informací
- podpora komunity
- podpora členů zasahujících složek (v průběhu nasazení i po jeho skončení)
- zakončení akce pro členy zasahujících složek
- aj.

<sup>11</sup> zde možno uvažovat i některé lehce zraněné, kteří se na místě nesetkali se ZZS

## 1.4 Psychosociální pomoc a podpora

**Koordinací terénní psychosociální krizové pomoci** v urgentní fázi byla pověřena psychologka HZS kraje, která pracovala **v součinnosti s koordinátorem týmu posttraumatické intervenční péče PČR**. Ke koordinaci této pomoci významně přispívalo **Centrum tísňového volání Ostrava**. Podporu terénního koordinátora zajišťovalo **Psychologické pracoviště MV a Psychologické pracoviště GŘ HZS**.

Vzhledem k rozsahu neštěstí bylo nezbytné zapojit do psychosociální pomoci zasaženým lidem nejen psychologickou službu PČR a HZS, ale i další mimorezortní subjekty. Mezi složky terénní psychosociální pomoci v urgentní fázi dále patřili: **Psychologická služba ZZS, Krizové centrum Ostrava o.s., Psychologická služba Českých drah, Český červený kříž – záchranný tým**.

Mezi **hlavní úkoly centrální koordinace terénní psychosociální krizové pomoci** v urgentní fázi patřilo:

- 1) Ustanovení krizových linek na CTV Ostrava
- 2) Součinnost s psychologickými pracovišti MV a GŘ HZS při aktivaci interventů PČR a HZS
- 3) Aktivace Krizového centra Ostrava
- 4) Monitoring potřeb na místě události
- 5) Koordinace interventů do jednotlivých nemocnic (součinnost s interventy PČR a ČČK)

Psycholožka HZS vykonávala zároveň kromě koordinace také přímý výkon psychosociální pomoci (sdělování úmrtí, průběžné informování GŘ HZS a MV, informování a nabídka podpory jednotkám SDH po akci). Interventy posttraumatické péče bylo zajištěno 7 z 9 nemocnic v období 8.-9.8.2008 (většinou 2 interventy v každé nemocnici, nepokryty zůstaly nemocnice Hranice na Moravě a Olomouc).

**Úkoly interventů v nemocnicích** byly následující: zjišťování praktických potřeb zraněných a jejich zajišťování, přenos informací, předávání tištěných materiálů s informacemi a kontaktů na návaznou pomoc.

**Nasazení psychologů a interventů HZS a PČR** při psychosociální pomoci občanům bylo ukončeno 9.8.2008 večer, dále 10.8.2008 a později pokračovaly práce těchto pracovníků s příslušníky svých sborů, kteří se na zásahu podíleli (zakončení, prevence).

Hlavní činnosti jednotlivých složek poskytujících psychosociální pomoc byly v urgentní fázi neštěstí následující:

**Tým posttraumatické intervenční péče Policie ČR** – Správy severomoravského kraje: spolupráce se sdělovacími prostředky, sdělování úmrtí, asistence při identifikaci, podpora pozůstalých a zasažených občanů, podpora zasažených občanů v nemocnicích (v koordinaci psychologky HZS), služby na krizových linkách pro občany (CTV), podpora zasahujících policistů.

**Tým posttraumatické péče HZS** – Moravskoslezského kraje: podpora zasahujících hasičů včetně SDH, podpora zasažených občanů, spolupráce s interventy PČR při sdělování úmrtí, koordinace a výkon psychosociální pomoci v nemocnicích (do 10.8.2008)

**Krizové centrum Ostrava o.s.:** zajištění provozu krizových linek na CTV (informačního centra) – tvorba seznamů zasažených osob, služby telefonické linky (krizová intervence, poradenství, informace), služby krizové asistence v nemocnici (od 10.8.2008), podpora pozůstalých

a zasažených občanů. Od 10.8.2008 převzetí koordinace psychosociální pomoci od IZS – pro střednědobou a dlouhodobou fázi psychosociální pomoci občanům<sup>12</sup>.

**Český červený kříž – záchranný tým:** v koordinaci psychologické služby HZS – poskytování psychosociální pomoci v nemocnicích.

**Psychologická služba ZZS:** spolupráce se sdělovacími prostředky, podpora zasahujících zdravotníků.

**Psychologická služba Českých drah:** zřízení 2 krizových center (nádražní Ostrava a Praha-Holešovice) pro informace a pomoc cestujícím. Centra fungovala od 8. do 9.8.2008.

**Dobrá souhra složek psychosociální pomoci** při tomto neštěstí byla dána jednak společnými **zkušenostmi ze cvičení IZS**, jednak **zkušenostmi z řešení následků tramvajové nehody** v Ostravě – Vřesině, ke které došlo 11.4.2008.

Pro podporu duševního zdraví (včetně pocitů životní spokojenosti) je u lidí zasažených hromadnými neštěstími nezbytná **nejen krátkodobá psychosociální podpora, ale i déleodobé navazující psychosociální podpůrné aktivity**, které by měly pokračovat a následovat potřeby zasažených i v dalších měsících a letech po události (svépomoc, komunitní podpora, připomenutí výročí události, u některých i léčba traumatu nebo jiná odborná péče apod.). Koordinaci psychosociální pomoci občanům pro **střednědobou a dlouhodobou fázi po neštěstí** převzalo **Krizové centrum Ostrava**, které na této oblasti spolupracovalo a spolupracuje s PČR, HZS, ČD, obcí Studénka, Českým sdružením obětí dopravních nehod, Psychosociálním intervenčním týmem ČR a dalšími pomáhajícími organizacemi a subjekty. Příkladem aktivit, které navazovaly ve střednědobé a dlouhodobé fázi po události a kterých se účastnili i zasahující členové IZS byly např. **ekumenická bohoslužba** ve Studénce za oběti dopravních nehod, nebo vzpomínkový řetězec „**Spojení osudem – ani v neštěstí nejsme sami**“.<sup>13</sup>

**Psychologické pracoviště MV plnilo následující úkoly:** analýza potřeb a psychosociální pomoci, mediální analýza případu, příprava podkladů pro odbor tisku a PR MV, spolupráce se sdělovacími prostředky, supervize pro členy systému psychologické pomoci v rámci PČR a HZS, vyhodnocení, výzkum.

---

<sup>12</sup> Úkoly střednědobé a dlouhodobé fáze psychosociální pomoci byly: podpora práv a zájmů zasažených, předávání know-how psychosociální pomoci obci Studénka (zapojování dotčené obce a dodávání informací a facilitace procesů), zjišťování nových potřeb ve vztahu k nehodě, facilitace spolupráce organizací, podpora truchlení a rituálů, informování veřejnosti, spolupráce s médii, výroční připomenutí, budování památníku apod.

<sup>13</sup> Leták k akci – viz příloha.



© PČR



## 2 Dotazníkové šetření

Protože je tato studie zaměřena na potřeby členů IZS, zabývá se zejména psychosociálními aspekty práce zasahujících složek v urgentní fázi neštěstí (prvních 24-48 hodin po neštěstí).

Osobám ze základních a dalších složek IZS, které se podílely na práci s lidmi přímo zasaženými neštěstím, byl následně distribuován dotazník, který se zaměřil na aspekty jejich činnosti v rámci záchranných a likvidačních prací. Tj. mimo jiné na to, **jaké měli předchozí zkušenosti při řešení následků mimořádných událostí, kde konkrétně působili, jaké úkoly vykonávali, co jim pomáhalo při této činnosti, co jim pomohlo se následně s tímto zážitkem vyrovnat, jaké je jejich hodnocení týmové práce, rušivých vlivů, pozitiv v činnostech, jaké přínosy vidí v této zkušenosti a co doporučují pro zlepšení do budoucnosti.**

### 2.1 Metodologie

Byl vytvořen dotazník (viz příloha), který obsahoval celkem 26 otevřených i uzavřených otázek a zaškrtačích položek pro výběr z variant odpovědí. 7 otázek se vztahovalo k obecným informacím o respondentovi, 19 otázek bylo specifických – se vztahem ke konkrétním činnostem u vlakového neštěstí. Dotazník se zaměřoval na činnosti vykonávané v urgentní fázi po neštěstí (během prvních 0-48 hod.). Odhad doby vyplnění dotazníku byl cca 20 minut.

Data byla anonymizována. Respondenti mohli v případě zájmu o zaslání výsledků šetření a/nebo při ochotě účastnit se případného následného výzkumu uvést kontakt na sebe.

Dotazníky byly vybraným respondentům distribuovány dne 14. srpna 2008 - jednak v elektronické podobě, dále byli někteří příslušníci systému posttraumatické intervence PČR a HZS pověřeni zajištěním distribuce ve svých sborech. PČR volila cestu distribuce tištěné podoby dotazníků k policistům a zpět, tato metoda byla z hlediska návratnosti neefektivnější. Distribuce záměrně neprobíhala cestou nadřízených, ale byla zajišťována na kolegiální rovině.

Prezentace a interpretace jednotlivých dat, která je obsahem následujících oddílů studie, respektuje členění podle jednotlivých složek IZS. Je to z důvodu, že tyto **složky mají v činnostech vlastní specifika a podílely se na činnostech, které byly v různé míře odlišné, a které sledovaly jinou časovou osu.**

**Těžištěm dotazníku při vyhodnocení byly otázky, které se vztahovaly k psychologickým a behaviorálním aspektům situace** (prožívání, zvládací strategie, přínosy, doporučení ke zlepšení).

Vzhledem k tomu, že ne všichni respondenti zodpověděli každou jednotlivou položku dotazníků, bylo upuštěno od detailní kvantitativní statistické analýzy a **vyhodnocení má charakter ponejvíce analýzy kvalitativní.** Odpovědi jsou prezentovány zejména v posloupnosti příkládané důležitosti a většinového zastoupení.

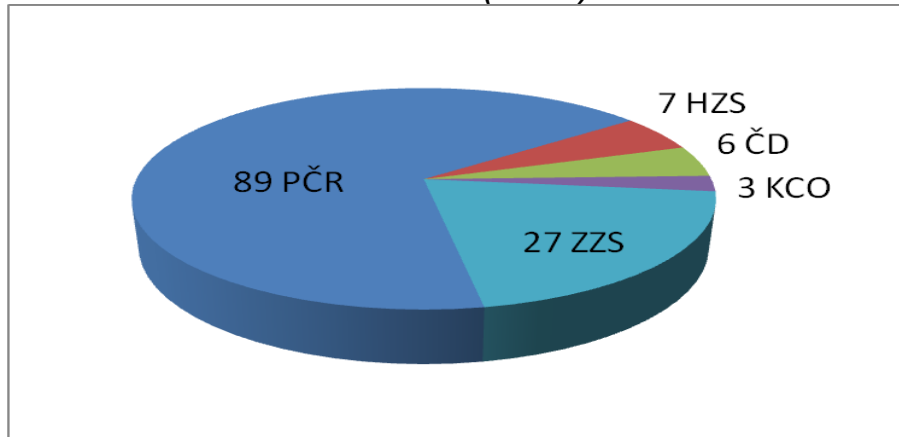
**Kvalitativní analýza** dílčích položek vedla k **tvorbě kategorií** a k **identifikaci obsahově významných odpovědí.**

## 2.2 Vzorek

Soubor tvořilo celkem 132 respondentů, kteří odevzdali vyplněné dotazníky. Ti se z hlediska svého pracovního zařazení dělí do několika skupin:

- a) příslušníci Policie ČR: 89 dotazníků
- b) zdravotničtí záchranáři: 27 dotazníků
- c) příslušníci Hasičského záchranného sboru ČR: 7 dotazníků
- d) pracovníci Českých drah: 6 dotazníků
- e) pracovníci Krizového centra Ostrava: 3 dotazníky

Graf 1/2 Celková struktura vzorku (N=132)



Statisticky nejhodnotnější byla část šetření, kterou reprezentovaly odpovědi policistů, vzhledem k velkému množství odevzdaných dotazníků. Zpětná vazba tak byla získána téměř od všech policistů, zasahujících v urgentní fázi po neštěstí. Významnou úlohu zde sehráli policisté z týmu posttraumatické intervenční péče Správy P ČR Severomoravského kraje, kteří distribuci a sběr dotazníků zajistili. Vzorek policistů byl dále rozčleněn do tří podskupin: s ohledem na typ a časování vykonávaných činností.

Vzhledem k návratnosti dotazníků byly celkem reprezentativní také **výpovědi zdravotnických záchranářů**, které bylo rovněž možno, vzhledem k počtu, částečně kvantifikovat. Distribuci u této skupiny zajistil tiskový mluvčí/psycholog ZZS.

V případě dalších organizací jsou výsledky spíše ilustrativní a vyhodnocovací metoda se zužuje na **kvalitativní rozbor** s nižší možností zobecnění. Z kvalitativního hlediska však rovněž přinášejí cenné údaje. V případě HZS se opět vrátilo 7 dotazníků, což mohlo být dáno nízkou motivovaností zasahujících příslušníků HZS se šetření zúčastnit, případně také nedostatkem při distribuci dotazníků (pokud chybělo osobní předání dotazníků a vysvětlení smyslu šetření). Odpovědi reprezentují specifickou skupinu hasičů – členů Týmu posttraumatické péče. V případě ČD na šetření elektronicky zareagovalo zasláním dotazníků 6 pracovníků a v případě KC Ostrava 3 pracovníci.

## 2.3 Cíle šetření

1) **Primárním cílem** dotazníkového šetření byl **vhled do osobní zkušenosti zasahujících** v urgentní fázi hromadného dopravního neštěstí a **identifikace dobré praxe, nových poznatků a oblastí pro zlepšení**. Zvláštní důraz byl položen na **zátěžové a podpůrné faktory**.

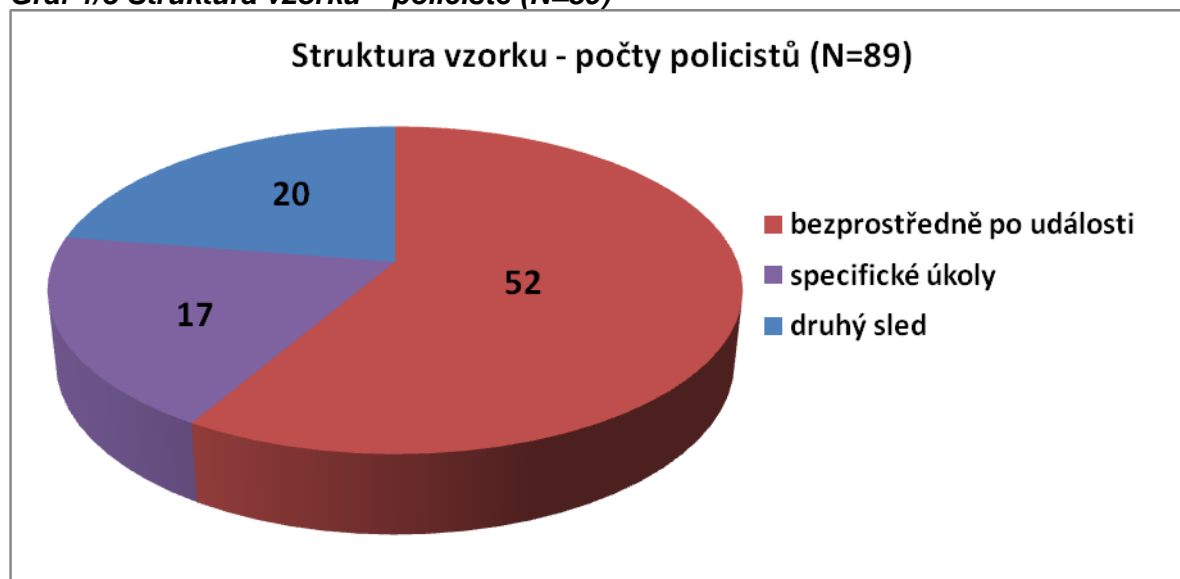
2) **Sekundárním cílem** byla **možnost přispět k dalšímu kognitivnímu zpracování zkušenosti** na straně jednotlivých respondentů – šetření tedy mohlo mít i psychohygienický efekt.

### 3 Analýza dat dotazníkového šetření - policisté

Dotazníkového šetření se celkem zúčastnilo 89 respondentů z řad Policie ČR, kteří se účastnili záchranných a likvidačních prací a dalších specifických úkonů v souvislosti s nehodou. V uvedeném počtu je zahrnuto 83 policistů, 4 policistky a 2 zapisovatelky v zaměstnaneckém poměru. Výpovědi policistek a občanských pracovníků PČR jsou ve studii zařazeny do kategorie „policisté“. Celý vzorek byl s ohledem na odlišné typy zátěže, (resp. podle typu vykonávaných činností a období působení policistů v akci) rozdělen do 3 podskupin, v rámci kterých byly odpovědi vyhodnocovány samostatně. Dále proběhlo také kvantitativní a kvalitativní vyhodnocení odpovědí celého vzorku. Kvalitativní vyhodnocení je v textu doplněno ilustrujícími citacemi z dotazníků, některé kvantitativní údaje jsou pro názornost převedeny do grafické podoby.

- a) **Policisté, kteří na místě zasahovali bezprostředně po události (52 osob)** – tato podskupina byla tvořena většinou policisty hlídkové služby. Její členové vnímali následky události na lidských životech, zdraví a majetku bezprostředně, většinou neměli předchozí zkušenost s řešením následků mimořádných událostí s větším počtem osob a byli pod větším tlakem sdělovacích prostředků než další podskupiny vzorku. Většina z nich pracovala s přímo zasaženými lidmi. Průměrná doba nasazení této podskupiny byla 13,3 hod., 65% z těchto policistů však vykonávalo tuto vysoce zátěžovou práci v první fázi záchranných a likvidačních prací v průměru 16,6 hodin. 30% respondentů této podskupiny mělo průměrnou dobu nasazení dokonce 23,9 hodin! Mezi hlavní typy jejich činností patřilo: střežení a zajištění místa nehody, vykazování přihlížejících, prevence rabování, spolupráce při vyprošťování mrtvých, ohledání a identifikace, hlídání těl a věcí, transport mrtvých, zajišťování a transport osobních věcí cestujících, předávání informací, ztotožňování zraněných, ohledání místa činu, dokumentace, zajištění svědků a stop, řízení dopravy, asistence-sdělování informací zraněným, jejich rodinám a pozůstalým. U policistů této skupiny se předpokládají nejvyšší nároky na vyrovnání se jedinců s danou zkušeností.
- b) **Policisté se specifickými úkoly (17 osob)** - ti byli nasazeni jak bezprostředně po události, tak následně a u řady z nich úkoly spojené s vyšetřováním nehody přetrvávaly déle. Šlo tedy např. o vyšetřovatele, kriminalisty, zapisovatelky, policisty z operačního střediska. Tito respondenti byli konfrontováni s přímými následky a přímým neštěstím zasažených osob po delší dobu. Mezi hlavní typy jejich činností patřilo: provedení ohledání místa nehody, zajištění důkazů a stop, ohledání zemřelých a identifikace, výslechy a zapisování výslechů zraněných svědků a podezřelých, administrativa, koordinace.
- c) **Policisté působící na místě v druhém sledu (20 osob)** – účastnili se fáze likvidace trosek, nebyli v kontaktu s cestujícími a přímými zdravotními a lidskými dopady (nastupovali do služby večer po nehodě, příp. působili na místě druhý a třetí den po nehodě. Zde se předpokládá nejnižší psychosociální dopad na zasahující policisty. Průměrná doba jejich nasazení: 14,8 hod. Činnosti: ostraha, střežení místa nehody, zajištění uzávěry, bránění přístupu nepovolaných osob, koordinace hlídek, policejní dohled.

**Graf 1/3 Struktura vzorku – policisté (N=89)**



### **3.1 Policisté, kteří na místě zasahovali bezprostředně po události**

#### **3.1.1 Vzorek**

Celkový počet osob v této podskupině: **N=52 osob**. Všichni byli příslušníky PČR (50 mužů a 2 ženy), převážně zařazení jako **policisté hlídkové služby**.

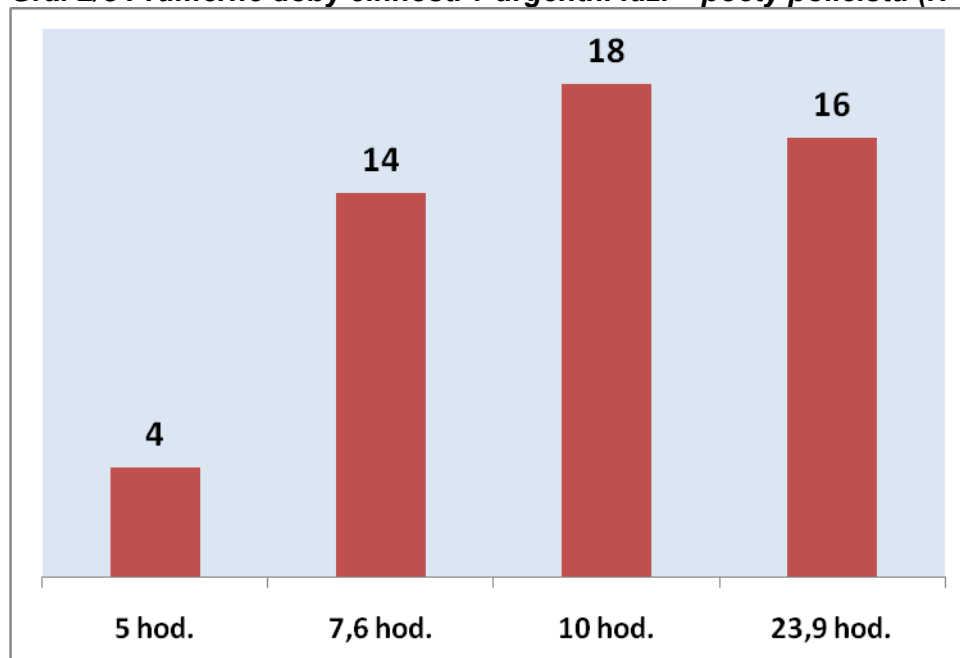
#### **3.1.2 Doba a délka plnění úkolů**

**Celkově bylo policisty, kteří na místě zasahovali bezprostředně po události, odpracováno 690 hodin, průměrná doba nasazení činila 13,3 hod. na osobu.**

**Více než 8 hodin** bylo z této podskupiny ve službě v urgentní fázi neštěstí **34 policistů** (z toho 1 policistka) a odvedli 564 hodin, **průměrně 16,6 hodin/osobu**. Z tohoto počtu **18 policistů** bylo ve službě **průměrně 10,0 hodin** (odvedli 181 hod.) a **16 policistů** bylo ve službě **v průměru 23,9 hodin** (odvedli 383 hod.)

**Do 8 hodin služby** (včetně): bylo nasazeno v urgentní fázi **18 policistů** (včetně 1 policistky), odpracovali celkem 126 hodin; **průměrná doba nasazení** zde byla: **7 hodin** (14 policistů bylo ve službě průměrně 7,6 hod. a 4 policisté v průměru 5 hod.).

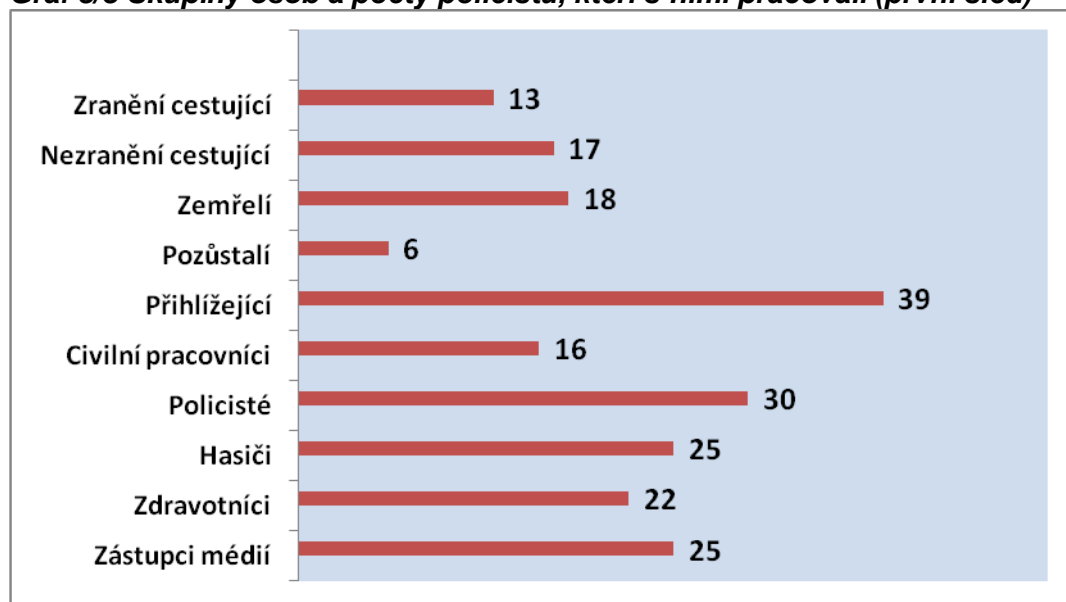
**Graf 2/3 Průměrné doby činnosti v urgentní fázi – počty policistů (N=52)**



### 3.1.3 Povaha práce a emocionální odezva

Práci „tváří v tvář“ se **zasaženými osobami** uvedlo: **38 policistů** této podskupiny (ostatní pracovali se zasaženými zprostředkovaně, pracovali s přihlížejícími a/nebo dalšími složkami IZS). Většina policistů této podskupiny pracovala **přímo v místě neštěstí a jeho blízkém okolí** a to s více skupinami osob. Jednotlivé skupiny osob a počty policistů, kteří uvedli, že s danou skupinou osob pracovali, přibližuje následující graf:

**Graf 3/3 Skupiny osob a počty policistů, kteří s nimi pracovali (první sled)**



Vyjádřeno v procentech: **75%** policistů v této podskupině uvádělo práci s **přihlížejícími**, cca **60%** práci s **dalšími policisty**, přes **40%** uvádělo práci s **hasiči, zástupci médií a/nebo zdravotníky**. **35%** uvádělo práci se **zemřelými**, **33%** s **nezraněnými cestujícími**,

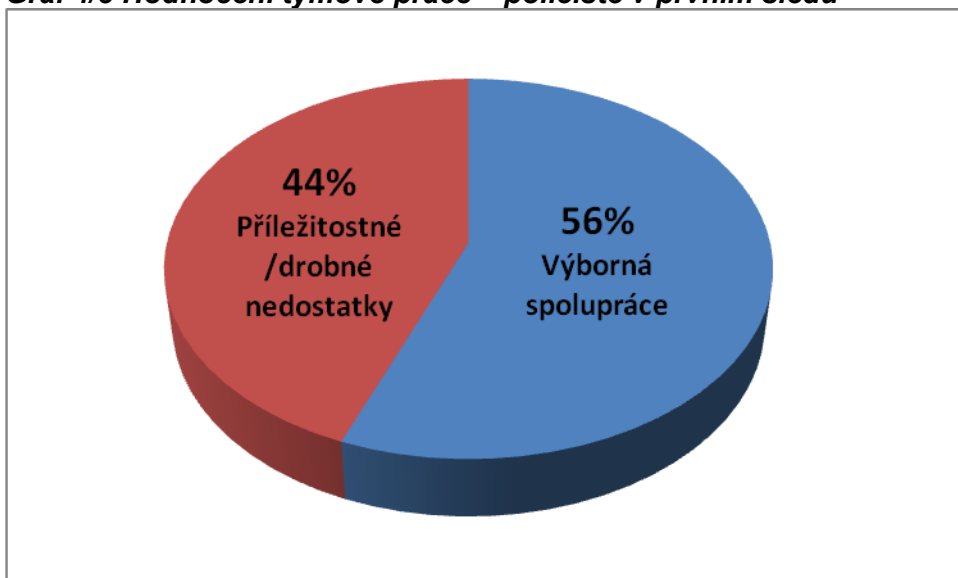
**31%** s **civilními pracovníky**, **25%** se **zraněnými** cestujícími. Práci s **pozůstalými** uvedlo **11%** respondentů.

Práce ve vyhocené situaci a sociální kontext vyvolávají u zasahujících **různé emocionální stavy**, které musí při své práci sami usměřňovat. Mezi nejčastější emoce v takových situacích obvykle patří: **ohromení (úžas z viděného), soucit, empatie, pocit sounáležitosti, smutek, pocit bezmocnosti, zlost, vztek**. Tyto emoce více nebo méně ovlivňují chování zasahujících a promítají se do fyziologických procesů jejich organismu.

### 3.1.4 Hodnocení povahy týmové práce

Povahu týmové práce hodnotilo **56% respondentů** této podskupiny jako „**výbornou týmovou spolupráci**“ a **44%** jako „**s příležitostnými nedostatky**“. Hodnocení „**časté nedostatky**“ nebo „**vážné nedostatky**“ nevolil nikdo z respondentů.

**Graf 4/3** Hodnocení týmové práce – policisté v prvním sledu



### 3.1.5 Typy činností

Policisté uváděli činnosti, které vykonávali na hranici nebo uvnitř uzávěry. Nejvíce policistů mělo za úkol **zajištění a střežení místa nehody**, resp. ostrahu vnitřní uzávěry, další se podíleli na **řízení dopravy, koordinaci sil a prostředků**, asistenci **při vyprošťování, ohledání, transportu, hlídání a identifikaci mrtvých, hlídání a transportu osobních věcí cestujících**. Většina policistů vykonávala více typů činností. Níže jsou uvedené činnosti rozděleny do sedmi hlavních okruhů:

**a) zajištění a střežení místa nehody:**

- bránění vniku nepovolaným osobám
- vykazování přihlížejících z místa nehody
- hlídání místa nehody přes noc

**b) spolupráce při ztotožňování osob:**

- asistence při vynášení zraněných z vlaku
- vyprošťování zemřelých (ve spolupráci s HZS)
- transport ostatků zemřelých na nosítkách
- hlídání těl zemřelých
- ohledání a identifikaci mrtvých
- ztotožňování zraněných v nemocnici

**c) zajištění zavazadel a osobních věcí cestujících:**

- hledání věcí cestujících
- vynášení věcí cestujících z vlaku a jejich shromažďování
- transport věcí
- hlídání a vynášení věcí zemřelých
- hlídání místa události proti rabování

**d) informační činnosti:**

- poskytování informací zasaženým – kam se obrátit
- asistování a poskytování informací zasaženým a jejich rodinám
- výpomoc tiskovému mluvčímu

**e) řízení dopravy a lidí:**

- zajišťování průjezdu záchranářům
- řízení křižovatky, směrování vozidel k místu neštěstí

**f) koordinace osob:**

- koordinace policistů (sil a prostředků)
- koordinace zástupců médií
- koordinace občanů
- zajištění kontaktů a spojení

**g) vyšetřování a dokumentace místa neštěstí:**

- zajištění svědků, sběr a předávání informací
- ohledání místa neštěstí
- ohledání vlaku
- fotodokumentace, videozáznam
- administrativa, zajišťování součinnosti

*Policista, který byl na místě za PČR jako první byl povolán v 10:35 hod. Na místě působil 12 hod. a následně odvedl 24 hod. pro krajský výjezd. Své činnosti popsal následovně: podání zprávy operačnímu důstojníkovi o rozsahu neštěstí, zraněných a mrtvých, přivolání posil, shromáždění nezraněných cestujících, odhánění zvědavců, následně úkony okolo zajišťování pracovníků stavebních společností pro úkony trestního řízení a stavební dokumentace mostu.*

*Policista (21 let) s praxí kratší než rok zajišťoval uzavírku místa neštěstí, hlídal místo nehody přes noc, pracoval s přihlížejícími, vykazoval nepovolané osoby z místa události. Celková délka jeho nasazení na místě události byla 23 hodin.*



### 3.1.6 Zátěžové faktory

Policisté nasazení v urgentní fázi neštěstí uváděli řadu zátěžových faktorů, které je při práci rušily nebo obtěžovaly. Tyto faktory spadají do oblasti **interakce s druhými lidmi** (zejména novináři a přihlížejíci), do problematiky **materiálně technického vybavení policistů**, do **oblasti organizační** a do **oblasti vnějších podmínek**. Drtivá většina respondentů byla zatížena vystupováním zástupců sdělovacích prostředků a zatěžována nedostatky v zajištění svých základních fyziologických potřeb (jídlo, pití, ukrytí před deštěm). Typická odpověď na otázku co je obtěžovalo nebo rušilo při práci, zněla: „**děšť, hlad, přihlížejíci**“. Jednotlivé zátěžové faktory a 4 kategorie, které utvářejí, jsou uvedeny níže:

#### a) interakce s druhými lidmi:

- chování novinářů
- přihlížejíci, kteří si nehodu fotografovali jako senzaci
- jízlivé poznámky přihlížejících
- přihlížejíci a zástupci médií, kteří kvůli získání atraktivních záběrů porušovali dohodnutá a určená pravidla
- přítomnost politiků

#### b) materiálně technické vybavení policistů:

- nedostatečné vybavení
- promočené věci a boty
- nefunkční vybavení (spojovací prostředky)
- chybějící jídlo a pití včas („dostali až po 8 hod. - od HZS“)
- chyběly pláštěnky a přístřešek k ukrytí věcí a lidí před deštěm (někteří policisté si vyrobili improvizované pláštěnky z igelitových pytlů na věci, do kterých vystříhali otvory!)
- chybělo mobilní sociální zařízení (WC)

#### c) oblasti organizační:

- nedostatky v komunikaci (ne všichni policisté měli radiostanice)
- zpočátku drobné nedostatky v organizaci
- málo informací pro policisty
- nedostatečné přestávky
- nedostatek jídla včas
- nefunkční rádiové spojení (nesdělen určený kanál)

#### d) oblasti vnějších podmínek:

- děšť
- hmyz

*Jeden z policistů se čtyřletou praxí, který se podílel na záchranných a likvidačních pracích v první fázi po neštěstí a po 11 hodin pomáhal při ostražce místa, vyprošťování a transportu zemřelých, v položce „Co vás při práci rušilo, obtěžovalo?“ uvedl: „Špatná vybavenost - např. suché věci postižených nalezené ve vlaku byly později vinou špatného materiálového vybavení na straně PČR během přeháněk totálně promáčeny. Jednalo se m.j o rozličnou elektroniku (mobilní telefony, MP3 přehrávače apod.). O tom, že byla přeháňkou značně postižena těla zemřelých ani nemluvě.“*

*Jiný policista v dotazníku uvedl: „Naprosto bez materiálního zabezpečení, kdyby tam HZS nedovezl balenou vodu, tak nevím, jak by policisté a záchranka fungovali, bez agregátu HZS by nešly dobíjet zdroje vysílaček. Bez možnosti se schovat před deštěm (v 17:00 byla průtrž), o jídle ani nemluvě. Strava mohla být zabezpečena. Někteří policisté v civilu nebyli dostatečně označeni pro situaci činnosti u hromadného neštěstí (pásky, vesty s nápisem policie), rovněž některá vozidla nebyla označena (hejtman)...“*

*Co vás při práci rušilo, obtěžovalo? „Velké množství osob, které se snažily dostat do nejbližšího prostoru neštěstí, aby viděly co nejvíce a z co nejmenší vzdálenosti. Množství osob od firem, kterých se neštěstí dotýkalo, ale v první chvíli na místě ještě být nemuseli. Velká snaha sdělovacích prostředků, které chtěly získat exkluzivní záběry s využitím různých lstí a lhaní.“ (policista, velitel jednotky, praxe 24 let)*

Další zátěžové faktory z oblasti sociální interakce jsou ilustrovány níže uvedenými odpověďmi na tutéž otázku:

*„Hyenismus některých přihlížejících, kteří vše natáčeli na mobily a kamery před příjezdem policistů a vytyčením uzávěry.“ (policista s praxí 10 let, který prováděl ohledání a dokumentaci místa nehody)*

*„Bezohledná vtíravost některých novinářů, televizních štábů a přihlížejících nezúčastněných osob.“ (policejní inspektor)*

*„Osoby, které se na nehodu chodily dívat a fotily si ji jako senzaci a jízlivé poznámky přihlížejících osob.“ (policista, 11 let praxe)*

*„Při práci mne rušil a obtěžoval hyenismus některých přihlížejících, agresivní média a fotografové.“ (policista s délkou praxe 1 rok)*

### 3.1.7 Podpůrné faktory

#### V průběhu plnění úkolů

Tyto faktory vycházejí z položky dotazníku: „**Co vám pomáhalo zvládat situaci v průběhu akce?**“ Níže jsou rozčleněny do tří kategorií.

#### **a) vnitřní faktory na straně zasahujících:**

- vlastní vůle pomáhat
- vědomí pomáhání
- vědomí vlastní užitečnosti
- hrdost ze společné práce odváděné složkami IZS
- vědomí potřeb zasažených, vědomí že potřebují pomoc
- pomoc potřebným
- služební etika a morální zodpovědnost

#### **b) vnější faktory na straně ostatních zasahujících:**

- vysoké nasazení složek IZS
- profesionalita a vstřícnost kolegů z IZS
- rozhodnost a odpovědnost velení
- policejní velení
- kolegové

#### **c) týmové faktory:**

- dobrý tým na místě
- sounáležitost zasahujících

*„Velmi odpovědný přístup většiny příslušníků složek IZS při činnostech na místě. Rozhodnost a odpovědnost velícího důstojníka za PČR na místě zásahu.“ (policista, velitel jednotky, praxe 24 let)*

*„Přístup a pochopení většiny lidí, kterých se týkala omezení vyplývající z uzávěry prostor.“ (policista, který hlídal 2-3 den po události, služba 24 hod.)*

*„Občanská povinnost a vědomí, že je nutné při takové události udělat vše potřebné co je v mých silách a co se ode mne žádá.“*

*„Nadřizení se při akci chovali jako kolegové ze stejné vrstvy.“ (policista, který zajišťoval střežení prostoru, 2,5 roku praxe, 24 let)*

## Podpůrné faktory po akci

Tyto faktory vycházejí z položky dotazníku: „**Co vám pomáhalo po akci zkušenost zpracovat?**“ Policisté nejčastěji odpovídali, že jim pomohla komunikace s kolegy nebo jejich blízkými. Někteří policisté volili i více odpovědí. Níže jsou uvedeny kategorie a faktory, které se vztahují k vyrovnávání se zkušeností.

### a) kolegové:

- kolegové
- kolektiv
- hovořit o události s kolegy

### b) nadřízení:

- povzbuzení přímým nadřízeným

### c) blízcí:

- rodina
- přítelkyně
- přátelé

### d) běžné aktivity:

- běžný život
- další práce

### e) informace k nehodě:

- zjišťování informací na internetu
- fotografie

### f) čas:

- čas, který uplynul od události

### g) vnitřní zdroje:

- pocit užitečnosti
- neotáčet se do minulosti

### h) uznání na straně veřejnosti:

- uznání za dobře odvedenou práci

## 3.1.8 Dobrá praxe

Policisté uváděli, co podle nich při akci fungovalo dobře. Velká většina respondentů oceňovala **spolupráci mezi složkami IZS**. Dále jsou uvedeny všechny možnosti odpovědí:

### Dobře fungovalo:

- spolupráce složek IZS
- spolupráce mezi policisty, hasiči a zdravotníky
- sounáležitost IZS
- odhodlání zasahujících pomoci
- komunikace mezi složkami IZS při zřízení krizového štábu
- velení zásahu, štáb
- spolupráce uvnitř policie
- tisková mluvčí PČR
- zajištění tekutin pro zasahující (pouze 1x)

*„Při akci dobře fungovala součinnost policie s hasiči a zdravotníky a perfektní spolupráce s kolegy policisty, výborně se osvědčily také sbory dobrovolných hasičů.“ (policista, 1 rok praxe)*

*„Odhodlání všech příslušníků IZS v co největší míře pomoci obětem neštěstí. Velmi dobrá komunikace mezi složkami IZS při zřízení krizového štábu a následně při zasedání bezpečnostní rady hejtmana.“ (policista, velitel jednotky, 24 let praxe)*

### 3.1.9 Přínosy zkušenosti

Policisté, kteří na místě zasahovali bezprostředně po události, dovedli na této činnosti nalézt i mnohé přínosy. Většina z nich odpověděla také na položku „**Co pozitivního vám tato zkušenost dala?**“ Nejvíce policistů uvedlo přínos **profesní zkušenosti při hromadném neštěstí, ověření si vlastních psychických a fyzických schopností a zážitek solidarity a semknutí lidí**. Zajímavé jsou i odpovědi, které se týkají **profesní satisfakce, zvýšení odolnosti v podobných situacích, změny hodnot, zkoušky sebeovládání či vědomí soudržnosti IZS**.

Pro ilustraci jsou níže uvedeny všechny hlavní typy odpovědí. Většina osobních a profesních přínosů se navzájem prolíná, jejich rozdělení do dvou kategorií je z důvodů přehlednosti, tyto kategorie však mají navzájem propustné hranice.

#### **a) profesní přínosy:**

- profesní zkušenost z práce u hromadného neštěstí
- získání náhledu na hromadné neštěstí
- ověření si vlastního psychického a fyzického zvládnání podobné situace
- zkušenost ze vzájemné pomoci, spolupráce a vysokého nasazení zasahujících
- vědomí soudržnosti IZS při mimořádné události
- vědomí, že v obdobných případech jsou složky IZS schopny spolupracovat a profesionálně zvládat zásahy takového rozsahu na perfektní úrovni
- pocit užitečnosti a smyslu policejní práce

#### **b) osobní přínosy:**

- jiný pohled na život
- velkou životní zkušenost
- uvědomění si hodnoty lidského života
- zjištění, že dokážu zvládnout silně zátěžové situace
- ověření si vlastní psychické a fyzické odolnosti
- zjištění osobních mezí, prověření sebe sama v extrémním stresu
- zvýšení odolnosti v krizových situacích
- ověření, že snesu pohled na mrtvé
- tyto zkušenosti sbližují rodinu
- zjištění, že lidé jsou schopni se semknout při pomoci druhým
- zkouška ovládat své emoce

### 3.1.10 Doporučení ke zlepšení

Doporučení ke zlepšení se úzce váží na konkrétní opatření k eliminaci určitých zátěžových faktorů, které tato podskupina policistů uváděla. Téměř všichni policisté této podskupiny doporučovali zlepšení v rychlosti a **zajištění základních potřeb** (jídlo, pití, WC, úkryt před deštěm, místo pro odpočinek). Mnoho policistů vnímalo materiální a technické vybavení policie ve srovnání s HZS jako nedostatečné. Další doporučení se týkala **zlepšení komunikace** (po technické a systémové stránce), dílčích **organizačních návrhů** a oblasti **zlepšení krizové připravenosti** policistů.

#### a) zajištění základních potřeb pro zasahující policisty:

- včas zajistit občerstvení a pitný režim pro zasahující policisty
- vybavit vhodným oděvem a obuví do mokrého prostředí
- zajistit adekvátní vlastní zázemí pro policisty (kontejnery, stany pro odpočinek)
- zajistit mobilní WC
- zajistit repelenty proti hmyzu
- zajistit častější přestávky na odpočinek

#### b) zlepšení komunikace:

- vybavit všechny policisty radiostanicemi (nedostatek vysílaček)
- zkvalitnit spojení: zajistit nové zdroje do vysílaček
- stanovit jednotnou síť pro celý IZS na místě zásahu (např. policisté z různých ředitelství měli jiné frekvence)

#### c) oblast organizace:

- dávat jednoznačné pokyny koho na místo události pustit
- návrh profesionálních útvarů u PČR, které by byly schopny stejně efektivního výjezdu a nasazení jako HZS (co do počtu zasahujících a rychlosti reakce)
- návrh zajišťovat vybavení PČR ve spolupráci s HZS (materiál potřebný pro činnosti společného nasazení)
- práci přesčas finančně ohodnotit

#### d) oblast připravenosti:

- vytvořit manuál ke zvládnutí události, společný pro všechny složky IZS
- častější nácvik zásahu u hromadných neštěstí

Naléhavost některých potřeb dokreslují následující citace odpovědí:

*„Zajištění černé kávy, protože být vzhůru přes 29 hodin není jednoduché (z toho 26 v pracovním nasazení), zajištění tekutin (nebýt hasičů, pochcípáme žízni), dokonce jsem musel žebrať pití od novinářů... zajistit jídlo.“ (policista 21 let, praxe do 1 roku)*

*„Místo přiletu členů vlády, kteří se před národem chtěli zviditelnit, bych doporučoval lepší technické vybavení pro PČR a zajištění alespoň základních potřeb pro zasahující pracovníky IZS, kteří byli na místě 10 a více hodin bez jídla, pití a následně i v deštěm promočeném oblečení“.*

*„Více komunikačních zařízení. Nějaké vody na pití a bagety, protože po 30 hodinách v práci má člověk hlad.“ (policista 21 let, 3 měsíce praxe 24 hod nasazen u události, předtím 6 hodin ve službě)*

*„Doporučoval bych ke zlepšení, aby měli policisté v podobných situacích zajištěny základní potřeby podobně jako hasiči (materiální vybavení, jídelní vůz, stany pro situaci špatného počasí, adekvátní vozidlo pro sběr nalezených věcí - stará Avie působila před TV štáby dost hrozně; stravu jsme dostali až po 7 hodinách po nasazení a to díky HZS)...“ (policista, 12 let praxe)*

*Policista, který se podílel na ohledání těl zemřelých, uvedl jako rušivé elementy při práci: sdělovací prostředky, účast politiků, nedostatečné vybavení (vysílačky), promočený oděv a boty, přihlížející nezúčastněné osoby, nedostatek jídla a pití pro policisty a první přestávka až po 7 hodinách činnosti“.*

### 3.1.11 Závěr – policisté v prvním sledu

Podskupina policistů, kteří na místě **zasahovali bezprostředně po události** (52 osob vzorku) byla tvořena většinou policisty hlídkové služby. Tito policisté vnímali následky události na lidských životech, zdraví a majetku bezprostředně, většinou pracovali s přímo zasaženými lidmi, většinou neměli předchozí zkušenost s řešením následků mimořádných událostí s větším počtem osob a byli pod větším tlakem sdělovacích prostředků.

**Průměrná délka nasazení** této podskupiny byla 13,3 hod., 65% z těchto policistů však vykonávalo tuto vysoce zátěžovou práci v první fázi záchranných a likvidačních prací v průměru 16,6 hodin. 30% respondentů této podskupiny mělo průměrnou dobu nasazení dokonce 23,9 hodin!

Mezi **hlavní typy jejich činností** patřilo: střežení a zajištění místa nehody, vykazování přihlížejících, prevence rabování, spolupráce při vyprošťování mrtvých, ohledání a identifikace, hlídání těl a věcí, transport mrtvých, zajišťování a transport osobních věcí cestujících, předávání informací, ztotožňování zraněných, ohledání místa činu, dokumentace, zajištění svědků a stop, řízení dopravy, asistence-sdělování informací zraněným, jejich rodinám a pozůstalým. U policistů této skupiny se vzhledem k době a délce jejich nasazení předpokládají **nejvyšší nároky na vyrovnání se jedinců s danou zkušeností**, resp. **největší individuální nároky na fázi zpracování zážitku**.

Policisté nasazení v urgentní fázi neštěstí uváděli **řadu zátěžových faktorů**, které je při práci rušily nebo obtěžovaly. Převážná většina respondentů byla zatížena chováním **zástupců sdělovacích prostředků a přihlížejících** a **nedostatky v zajištění svých základních fyziologických potřeb** (jídlo, pití, ukrytí před deštěm, přestávky, WC). Uváděny byly dále některé **technické a organizační nedostatky** (nefunkční spojovací prostředky, nedostatek informací) a **nepříznivé vnější podmínky** (dešť, hmyz). Mezi zátěžovými faktory nebyla nikým uváděna povaha hromadné nehody s pohledem na destrukci, zraněné a mrtvé, vlastní bezmoc apod.

**Respondenti této podskupiny ve srovnání s ostatními podskupinami policistů uváděli největší množství nejen zátěžových, ale i podpůrných faktorů i odpovědí na pozitivní přínos této zkušenosti.**

Jako převažující **podpůrné faktory v průběhu plnění úkolů** byly uváděny nejčastěji **vnitřní faktory na straně respondentů** (vůle pomáhat, vědomí pomoci druhým a vlastní užitečnosti, pomoc potřebným, vědomí potřeb zasažených, pocit hrdosti za práci IZS, služební etika a morální zodpovědnost), dále **vnější faktory na straně ostatních zasahujících** (vysoké nasazení složek IZS, profesionalita a vstřícnost kolegů z IZS, rozhodnost a odpovědnost velení, kolegové) a nakonec **týmové faktory** (sounáležitost zasahujících, dobrý tým na místě). Velmi **pozitivní hodnocení týmové spolupráce** se promítlo také v jejím samostatném hodnocení, kdy 56% respondentů této podskupiny ji hodnotilo jako „výbornou“ a 44% respondentů jako „s příležitostnými/drobnými nedostatky“, hodnocení „časté nedostatky“ nebo „vážné nedostatky“ nevolil nikdo z respondentů.

Jako **podpůrné faktory po akci** respondenti nejčastěji uváděli, že jim pro zpracování události pomohla **komunikace s kolegy nebo s blízkými osobami**. Dále uváděli také **běžné aktivity, vnitřní zdroje, informace o nehodě, povzbuzení od nadřízených a uznání na straně veřejnosti**.

Policisté této podskupiny dali velké množství odpovědí na **přínosy této zkušenosti** v oblasti profesní i osobní. Nejvíce policistů uvedlo **přínos profesní zkušenosti** při hromadném neštěstí, **ověření si vlastních psychických a fyzických schopností a zážitek solidarity**

**a semknutí lidí.** Cenné byly i odpovědi, které se týkaly pocitu užitečnosti policejní práce/**profesní satisfakce, zvýšení vlastní odolnosti** pro krizové situace, **prověření vlastních schopností a reakcí, změny životních hodnot** apod.

K otázce **dobré praxe** – většina respondentů této podskupiny oceňovala **spolupráci mezi složkami IZS, dále také sounáležitost IZS, spolupráci uvnitř policie, vysoké pracovní nasazení zasahujících, velení zásahu, fungování krizového štábu, fungování tiskové mluvčí PČR.**

Téměř všichni respondenti z této podskupiny jako **doporučení ke zlepšení** uváděli odpovědi v oblasti rychlosti a **zajištění základních potřeb** (jídlo, pití, ochrana před deštěm, ochrana před hmyzem, vhodné místo pro odpočinek, častější přestávky, WC). Mnoho policistů vnímalo v porovnání s HZS vybavení policie jako nedostatečné. Další doporučení se týkala **zlepšení technické a systémové stránky komunikace** (vybavit všechny policisty radiostanicemi, zajistit nové zdroje do vysílaček, zajistit stejnou frekvenci pro celý IZS na místě zásahu), **organizačních návrhů** (zajišťovat vybavení PČR ve spolupráci s HZS při společném nasazení, dávat jednoznačné pokyny, ohodnotit práci přesčas) **a zlepšení krizové připravenosti policistů** (vytvořit společný manuál pro všechny složky IZS, častější zapojení do cvičení zásahu u hromadných neštěstí).



## 3.2 Policisté se specifickými úkoly

### 3.2.1 Vzorek

Další specifickou podskupinu policistů tvořili „specialisté“ - zejména **policisté kriminální policie a vyšetřování**, kteří působili na místě bezprostředně po neštěstí, ale také intenzivně v dalších dnech po události. K této podskupině byli přiřazeni také **policisté z operačního střediska a policista, který zajišťoval evidenci** cestujících v nemocnici. Pracovní zátěž těchto policistů byla většinou rozložena do delšího časového úseku. Tito respondenti byli **konfrontováni s přímými následky a přímým neštěstím zasažených osob** a většinou jejich **úkoly** se vztahem k vyšetřování nehody **přetrvávaly po delší dobu**.

**V této skupině respondentů bylo celkem 17 osob:** 12 kriminalistů (z toho 2 ženy), 2 zapisovatelky, 2 policisté operačního střediska a policista, který zajišťoval evidenci zraněných v nemocnicích.

Mezi další policisty se specifickými úkoly, kteří se podíleli na řešení následků neštěstí v urgentní fázi, patří interventi posttraumatické intervenční péče PČR a pracovníci Preventivně informační skupiny PČR (tiskoví mluvčí). Jejich zkušenost není v tomto vzorku zahrnuta. Z přímých rozhovorů s těmito osobami vyplynula enormní emoční, pracovní a časové zatížení v souvislosti s prací po tomto neštěstí.

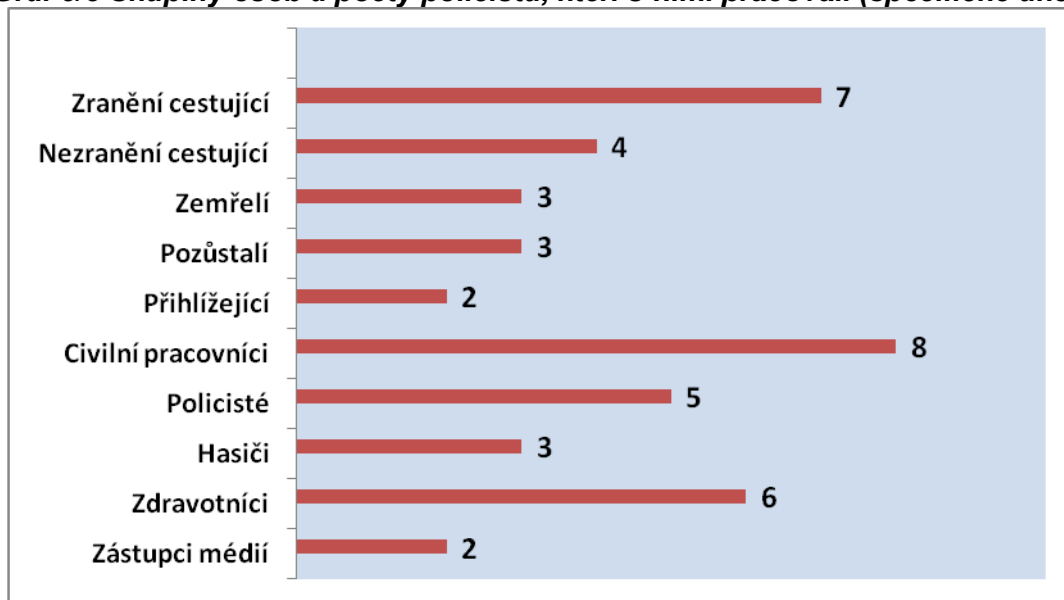
### 3.2.2 Doba a délka plnění úkolů

Většina policistů této podskupiny začala práci vykonávat **v urgentní fázi** neštěstí a jejich činnost probíhala na místě události, v nemocnicích nebo na dalších místech **i v průběhu dalších dní**. Průměrná uváděná **délka nasazení** v urgentní fázi byla **23,9 hod.** (nejkratší nasazení byla 5 a 12 hodin, u ostatních přesahovala 21 hodin, nejdelší uvedená doba byla 39 hod.). U většiny však **přetrvávaly dlouhodobé pracovní úkoly** v souvislosti s vyšetřováním nehody. Lze předpokládat, že s ohledem k pracovním zkušenostem a povaze plnění úkolů bude mít tato podskupina **vyšší odolnost** při řešení následků hromadné nehody, než policisté hlídkové služby zasahující bezprostředně po neštěstí. Policisté této podskupiny celkově odpracovali jen v urgentní fázi neštěstí 406 hodin (tato doba nezahrnuje aktivity dalších dnů).

### 3.2.3 Povaha práce a emocionální odezva

Tito policisté a zaměstnanci pracovali nejvíce **na místě události a v nemocnicích**, dále také **v bydlíšti zraněných, na dalších místech** (např. CTV) a/nebo **na vlastním pracovišti**. Na rozdíl od předchozí podskupiny nepůsobili při transportu zasažených osob. Pracovali nejvíce **se zraněnými a nezraněnými cestujícími, zdravotníky, civilními pracovníky** (ČD, stavební firmy, znalci, stavební dělníci), dále také s policisty, hasiči, zemělými, pozůstalými, přihlížejícími a zástupci médií.

**Graf 5/3 Skupiny osob a počty policistů, kteří s nimi pracovali (specifické úkoly)**



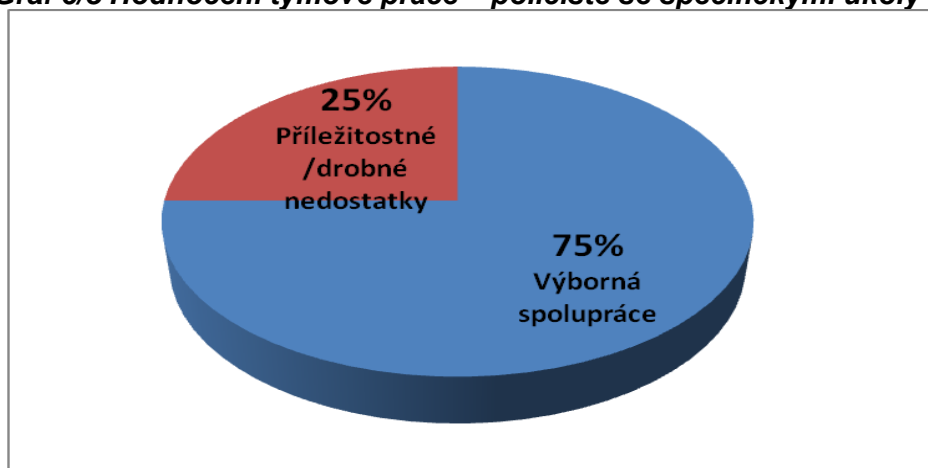
Vyjádřeno v procentech: nejvíce policistů v této podskupině - **47%** uvádělo práci s **civilními pracovníky**, cca **41%** práci se **zraněnými**, **35%** uvádělo práci se **zdravotníky v nemocnicích** a **29%** s **dalšími policisty**.

**Emocionální odezva** se u této skupiny předpokládá **nižší** ve srovnání s policisty v prvním sledu. Jednak tito policisté pracovali se zasaženými lidmi s určitým časovým odstupem od neštěstí, dále je zde předpoklad podpůrných faktorů, které plynou z činnosti: faktoru výrazně **týmové práce**, faktoru **předchozí zkušenosti** a faktoru **úkolů typu „řešení problému“**. V rámci odpovědí v dotazníku se u této podskupiny rovněž objevilo málo emocionálně podbarvených sdělení, méně uváděných zatěžujících faktorů a méně odpovědí, které se vztahovaly k potřebě „vyrovnat se se zkušeností“. U policistů se specifickými úkoly lze samozřejmě předpokládat i výskyt adekvátních emocí, jako je: **soucit, smutek, empatie, pocit sounáležitosti**.

### 3.2.4 Hodnocení povahy týmové práce

Povahu týmové práce hodnotilo **75%** těchto respondentů jako „**výbornou týmovou spolupráci**“ a **25%** z nich jako „**s příležitostnými nedostatky**“, „**časté**“ nebo „**vážné nedostatky**“ v činnostech nespatořoval **nikdo** z respondentů.

**Graf 6/3 Hodnocení týmové práce – policisté se specifickými úkoly**



### 3.2.5 Typy činností

Respondenti této podskupiny uváděli vykonávání následujících činností:

**ohledání místa nehody, ohledání zemřelých, identifikace, zajištění důkazů a stop, výslechy zraněných svědků a podezřelých, zapisování výslechů a administrativa, koordinační činnosti.**

Tyto činnosti spadají do následujících pěti kategorií:

- a) **ohledání a zajištění důkazů**
- b) **identifikace zemřelých**
- c) **výslechová činnost**
- d) **koordinace**
- e) **administrativa**

*Jeden z policistů SKPV popsal jednotlivé činnosti, které vykonával: „vyproštění těla ve spolupráci s HZS a lékařem, ohledání těla a místa, prohlídka osobních věcí, ohledání nalezených končetin, identifikace těl na ÚSL, uvědomění pozůstalých, identifikace dle DNA a věcí, spolupráce s polským konzulátem, CTV, HZS, RZS, omývání zemřelých pro identifikaci, administrativa“.*

*Jiný policista uvedl následující činnosti: „výslechy zraněných zahraničních cestujících, evidence zraněných a mrtvých v jednotlivých zdravotnických zařízeních, výslech obviněného“.*

### 3.2.6 Zátěžové faktory

Respondenti této podskupiny, na rozdíl od policistů působících na místě v prvním sledu, si nestěžovali na zajištění základních potřeb (jídlo, pití, WC) a na nefunkční komunikační prostředky.

**Většina policistů SKPV** (9 osob) uvedla, že při práci **nebyla ničím rušena**, že je nerušilo „nic“, případně danou položku nevyplnili.

Někteří respondenti této podskupiny uvedli následující zátěžové faktory, které se dělí do 4 kategorií:

**a) interakce s druhými lidmi:**

- přítomnost přihlížejících
- přítomnost politiků

**b) materiálně technické vybavení policistů:**

- nedostatečné technické vybavení
- nevhodné oblečení

**c) oblastí organizační:**

- souběžný tlak nadřízených na informace

**d) oblastí vnějších podmínek:**

- déšť
- komáři

Jako **zátěžové faktory na straně policistů operačního střediska** byly uvedeny pouze dvě kategorie:

**a) interakce s druhými lidmi:**

- dotazy médií
- dotazy zastupitelských úřadů

**b) oblast organizační:**

- řešení souběžného úkolu (řešení nápadu trestné činnosti v okrese)

*Jeden z policistů SKPV v položce „Co vás při práci rušilo, obtěžovalo?“ uvedl: „opakovaný tlak nadřízených na podávání informací o počtu a totožnosti zemřelých osob (10x během dvou hodin padaly stejné dotazy od různých vedoucích)...“*

*Jiný jeho kolega v této položce odpověděl stručně: „počasí, komáři, politici“.*

### 3.2.7 Podpůrné faktory

#### V průběhu plnění úkolů

Tyto faktory vycházejí z položky dotazníku: „**Co vám pomáhalo zvládat situaci v průběhu akce?**“ Řada respondentů této podskupiny **nezmínila podpůrné faktory** v průběhu plnění úkolů, nebo uvedli, že je **nevnímali jako potřebné**, protože nebyli přítomni přímé práci se zasaženými lidmi. Nejčastější odpovědi policistů, kteří se k této položce vyjádřili, spadaly do oblasti vnitřních faktorů: **vědomí vlastní užitečnosti, plnění služebních povinností a dřívější zkušenosti**. Všechny typy odpovědí jsou uvedeny níže:

#### **a) vnitřní faktory na straně zasahujících:**

- vědomí užitečnosti/pomoci druhým
- vědomí služebních povinností
- dřívější profesní zkušenosti (tramvajová nehoda ve Vřesině, aj.)
- vědomí nutnosti odvedení profesionální práce
- vědomí získávání nových profesních zkušeností
- vědomí vlastních komunikačních kompetencí (že citlivý přístup při výslechu zraněných ulehčí jejich vyrovnávání se s nehodou)

#### **b) vnější faktory na straně ostatních zasahujících:**

- ostatní kolegové (kolegialita, přítomnost parťáka)
- jasné stanovení úkolu
- zajištění klidného a nerušeného prostoru pro ohledání zemřelých

#### Podpůrné faktory po akci

Tyto faktory vycházejí z položky dotazníku: „**Co vám pomáhalo po akci zkušenost zpracovat?**“ Více než polovina policistů této podskupiny nevnímala **žádnou potřebu dalšího zpracování zkušenosti**. Další policisté nejčastěji odpovídali, že jim pomohla **spolupráce s kolegy, běžné aktivity, další práce při zjišťování příčin nehody a vnitřní zdroje**. Na rozdíl od policistů, kteří na místě zasahovali v prvním sledu, **nebyla zde vnímána potřeba o události hovořit** s kolegy nebo blízkými.

Byly uváděny následující typy odpovědí:

#### **a) kolegové:**

- týmová spolupráce
- pracovní komunikace s kolegy

#### **b) běžné aktivity:**

- relaxace doma
- návštěva přírody
- další práce na případu (zahrnuje nejen aktivitu, ale i získávání dalších informací o případu)

#### **c) informace k nehodě:**

- zjišťování příčin nehody

#### **d) vnitřní zdroje:**

- profesní hrdost
- profesní zkušenost

*Jeden z policistů SKPV, který prováděl ohledání mrtvých a identifikaci, uvedl, že při práci mu pomáhalo „jasné stanovení úkolů“. Jako faktory, které mu pomáhaly událost zpracovat uvedl: „relaxace doma, návštěva přírody, rady pozůstalým při zajišťování pohřbu“.*

*Jiný jeho kolega uvedl v oblasti podpůrných faktorů při práci: „být nápomocen na místě a navíc povinnost plnit si služební povinnosti“, v oblasti podpůrných faktorů pro zpracování zkušenosti po akci uvedl: „jako člen týmu mám povinnost na věci dále pracovat a pokládám to také za svou čest“.*

*Policista, který prováděl výslechy a evidenci zraněných a mrtvých uvedl, že při práci mu pomáhalo: „vědomí, že mohu svým citlivým přístupem ke zraněným cestujícím alespoň z části pomoci z jejich případných psychických problémů, které s nehodou souvisí“. Jeho odpověď v oblasti následného zpracování zážitku je pro řadu respondentů z této podskupiny příznačná: „události na mne nemají žádný vliv, přistupoval jsem k nim profesionálně (mrtvých a zraněných mi je líto)“.*

*Policistka, která se podílela na vyšetřování události, uvedla, že pro zpracování jí pomohla komunikace s kolegy v rámci pracovních úkolů: „události zpracováváme ve vztahu ke zjištění příčiny nehody... nebyla jsem při vyprošťování zraněných či mrtvých...“*

### 3.2.8 Dobrá praxe

Také **policisté SKPV** často uváděli, že podle nich při akci dobře fungovala **spolupráce mezi složkami IZS**. Níže jsou uvedeny všechny varianty jejich odpovědí na otázku „Co fungovalo dobře?“

#### **Dobře fungovalo:**

- spolupráce IZS
- týmová práce IZS
- spolupráce s ostatními kolegy
- zajištění místa činu
- odvoz zraněných
- rychlé a profesionální rozhodování řídicích složek a funkcionářů
- technika

**Operační pracovníci** dobrou praxi spatřovali v následujících oblastech:

- fungování Centra tísňového volání
- zřízení krizové linky
- spolupráce s vedením
- spolupráce s policisty na místě zásahu
- spolupráce IZS
- organizace na místě zásahu

### 3.2.9 Přínosy zkušenosti

Policisté se specifickými úkoly uváděli **méně odpovědí** na otázku „**Co pozitivního vám tato zkušenost dala?**“ **V oblasti přínosů zkušenosti** polovina těchto policistů neodpověděla vůbec nebo neviděla žádný přínos. Odpovědi se zde nejvíce týkaly **získání profesních zkušeností**. Jejich odpovědi se celkově týkaly **zejména profesních přínosů, nikoli přínosů osobních**.

Byly uváděny následující typy odpovědí:

- profesní zkušenost
- zjištění o dobré funkčnosti IZS v regionu
- zkušenost s ochotou pomoci u druhých
- ověření vlastního zvládnání akce
- poznání, že po záchraně zraněných je to nejdůležitější u zásahu u mimořádné události zachovat si chladnou hlavu a racionální uvažování

*Jeden z vyšetřovatelů jako pozitivní zkušenost, kterou mu událost dala, uvedl, že viděl „pomoc všech na místě nehody a také mimo něj, která se ani nedá vyjádřit slovy díky, a také to, že kromě profesionálů IZS se našli také další lidé, kteří v tu těžkou chvíli obětavě pomáhali...“*

### 3.2.10 Doporučení ke zlepšení

V případě **policisty z operačního střediska** byla **doporučena spolupráce se zdravotníky – při kontaktu s nemocnicemi** (např. využít pro tuto činnost zdravotníky, protože „ochota lékařů sdělovat informace policistům je nízká“).

V případě **policistů SKPV** třetina z nich nenavrhovala nic ke zlepšení, od ostatních zaznělo několik doporučení ve vztahu k **materiálně technickému vybavení a v oblasti odborné přípravy**:

#### a) zajištění základních potřeb pro zasahující policisty

-zajistit občerstvení, ukrytí před deštěm

#### b) zlepšení technického vybavení

-lépe vybavit policii pro mimořádné události

#### c) oblast připravenosti

-častější společná cvičení IZS

-proškolení více policistů, aby mohli vést efektivní vyšetřování bezprostředně po neštěstí

*Policista SKPV působící na místě neštěstí po dobu 21 hod. doporučuje zlepšit zajištění základních potřeb policistů: „kdybych neměl svou svačinu, trpím hladem a žízní, kdyby tam nebyly přistavené vagóny, nemáme se kde schovat před deštěm, také ohledání jsme dělali doslova na koleně...“*

*Jiná odpověď na tuto otázku zněla: „Celková vybavenost policie pro tyto případy je nulová! A pokud něco je, tak je to někde zamčeno (o čemž jsme se všichni při této akci přesvědčili). A když se napíše požadavek na materiální vybavení, tak výsledek nemusím ani uvádět... doba než se to schválí... a nakoupí...“*

### 3.2.11 Závěr – policisté se specifickými úkoly

Podskupinu policistů se specifickými úkoly reprezentovali zejména policisté služby kriminální policie a vyšetřování (plus 2 zapisovatelky), dále sem byly zařazeni policisté z operačního střediska a policista, který zajišťoval evidenci cestujících v nemocnici. Celkem tento vzorek činil 17 osob.

Pracovní zátěž členů této podskupiny byla většinou rozložena do delšího časového úseku. Tito respondenti byli konfrontováni s přímými následky a přímým neštěstím zasažených osob a většinou jejich úkoly se vztahem k vyšetřování nehody začaly na místě bezprostředně po neštěstí a přetrvávaly po delší dobu. V urgentní fázi činnost těchto policistů probíhala nejvíce na místě neštěstí a v nemocnicích, dále také na jiných místech (bydliště zraněných, vlastní pracoviště, CTV).

**Průměrná délka nasazení** této podskupiny v urgentní fázi byla 23,9 hod. (nejkratší uváděná doba nasazení byla 5 a 12 hodin, u ostatních přesahovala 21 hodin, nejdelší uvedená doba byla 39 hodin). U většiny následovaly dlouhodobě přetrvávající úkoly v souvislosti s vyšetřováním nehody.

Mezi **hlavní typy jejich činností** patřilo: ohledání místa nehody a zemřelých, identifikace zemřelých, zajištění důkazů a stop, výsledky zraněných, svědků a podezřelých, zapisování výsledků a administrativa a koordinační činnosti. Vzhledem k předchozím pracovním zkušenostem a zařazení, výrazně týmové práci a povaze úkolů typu „řešení problému“ lze u této podskupiny předpokládat **vyšší specifickou odolnost** při řešení následků hromadné nehody, než u podskupiny policistů hlídkové služby, kteří zasahovali bezprostředně po neštěstí. Nejvíce tito respondenti pracovali s civilními pracovníky a se zraněnými, dále se zdravotníky v nemocnicích a s dalšími policisty.

V oblasti **zátěžových faktorů** neuváděli policisté se specifickými úkoly, na rozdíl od předchozí podskupiny, nedostatky v zajištění základních potřeb nebo ve vztahu k nefunkčním komunikačním prostředkům. **Většina policistů SKPV uvedla, že při práci nebyla ničím rušena, případně se k dané položce vůbec nevyjádřili.** Někteří respondenti SKPV mezi zátěžové faktory zařadili: **přítomnost přihlízejících a politiků, nedostatečné technické vybavení, nevhodné oblečení, tlak nadřízených na informace a vnější podmínky** (déšť, komáři). Policisté operačního střediska jako zátěžové faktory uvedli: **dotazy médií, dotazy zastupitelských úřadů a paralelní řešení souběžného úkolu** (nápad trestné činnosti v okrese).

Řada respondentů této podskupiny nezmínila **podpurné faktory v průběhu plnění úkolů**, nebo je nevnímala jako potřebné, protože nebyla přítomna přímé práci se zasaženými lidmi. Odpovědi policistů, kteří se k této položce vyjádřili, spadaly více do **oblasti vnitřních faktorů: vědomí užitečnosti a pomoci druhým, vědomí plnění služebních povinností a dřívější zkušenost** z hromadného neštěstí. Mezi **vnějšími podpurnými faktory** byli zmíněni **ostatní kolegové, jasné stanovení úkolu a zajištění nerušeného prostoru** pro ohledání zemřelých. Z hlediska odpovědí k **podpurným faktorům po akci**: více než polovina policistů této podskupiny nevnímala žádnou potřebu dalšího zpracování zkušenosti. Další policisté odpovídali, že jim pomohla: **spolupráce s kolegy, běžné aktivity, další práce na zjišťování příčin nehody a vnitřní zdroje** (profesní hrdost, profesní zkušenost). Na rozdíl od policistů, kteří na místě zasahovali v prvním sledu, nebyla zde vnímána výrazná potřeba o události hovořit s kolegy nebo blízkými.

Policisté se specifickými úkoly v oblasti **přínosů dané zkušenosti** uváděli méně odpovědí, polovina těchto respondentů na položku neodpověděla, nebo neviděla žádný přínos. Celkově se odpovědi netýkaly přínosů osobních, ale **zejména profesních přínosů** (profesní zkušenost, zjištění o dobré funkčnosti IZS v regionu, zkušenost s ochotou pomoci u druhých, ověření vlastního zvládnutí akce, poznání, že nejdůležitější je zachovat si chladnou hlavu a racionální uvažování).

K otázce **dobré praxe** – také policisté SKPV často uváděli, že dobře fungovala **spolupráce mezi složkami IZS**. Dále oceňovali **týmovou práci, zajištění místa činu, odvoz zraněných, rychlé a profesionální rozhodování řídicích složek a funkcionářů a techniku**. Operační pracovníci oceňovali **fungování CTV, zřízení krizové linky, spolupráci s policisty na místě zásahu a s vedením, spolupráci IZS a organizaci na místě zásahu**.

Třetina policistů SKPV neměla **ke zlepšení** připomínky, ostatní se vyjadřovali k **materiálně technickému vybavení** (zajistit lepší technické vybavení policie pro zásah u mimořádné události, občerstvení, úkryt před deštěm) a k otázce **odborné přípravy** (častější společná cvičení IZS, proškolení více policistů ke specifikům vyšetřování po nehodě).



### 3.3 Policisté působící na místě v druhém sledu

#### 3.3.1 Vzorek

Celkový počet osob v této podskupině: **N=20 osob**. Všichni byli příslušníky PČR, muži.

#### 3.3.2 Doba a délka plnění úkolů

Tito policisté působili na místě **v druhém sledu – v období likvidace trosek**. Na místě působili od večera 8.8.2008, případně druhý či třetí den po nehodě. **Průměrná doba jejich nasazení: 14,8 hod.** Délka služby většiny těchto policistů byla okolo 12 hod., 4 z policistů sloužili 24 hod. **Celkově** bylo policisty, kteří plnili úkoly v druhém sledu po události, **odpracováno 293 hod.**

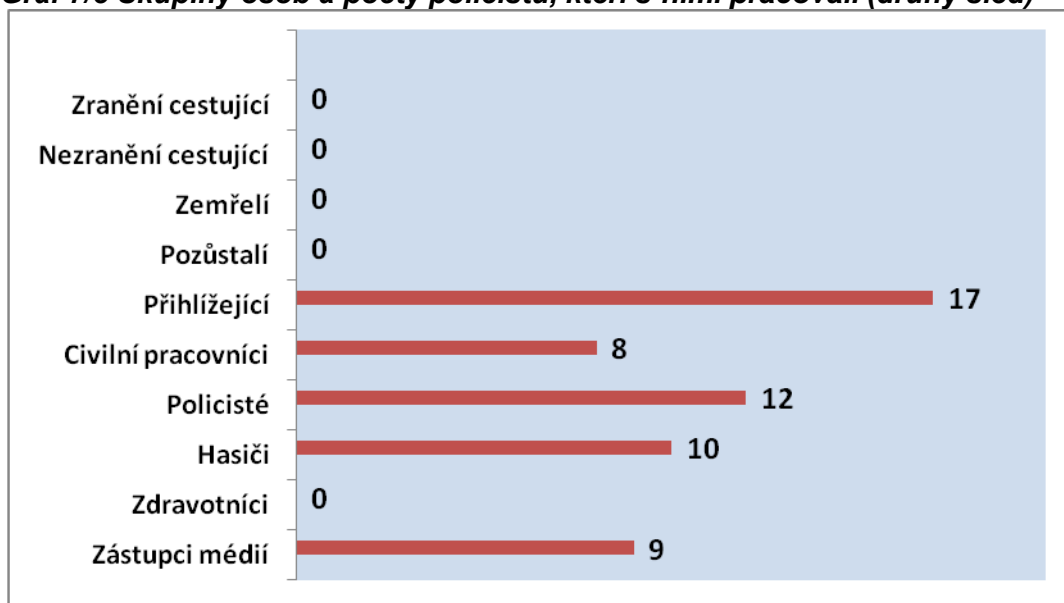
#### 3.3.3 Povaha práce a emocionální odezva

Policisté této podskupiny střídali své kolegy, kteří byli v akci bezprostředně po události. Při svých činnostech již **nebyli v kontaktu s cestujícími nebo jejich rodinami a přímými zdravotními a lidskými dopady neštěstí.**

Tito policisté byli vystaveni zejména **zátěži při práci s přihlížejícími a zástupci sdělovacích prostředků**. Jejich **základní potřeby na místě práce již byly většinou zajištěny** a rovněž měli **předchozí informace** o rozsahu a povaze neštěstí a očekávaných činnostech. **Předpokládáme zde výrazně nižší emocionální zátěž, než u policistů působících v prvním sledu.** Mezi běžné emoce, které zde můžeme předpokládat, patří: **pocit sounáležitost, smutek, zlost, vztek.**

Jednotlivé skupiny osob a počty policistů, kteří uvedli, že s danou skupinou osob pracovali, přibližuje následující graf:

**Graf 7/3 Skupiny osob a počty policistů, kteří s nimi pracovali (druhý sled)**

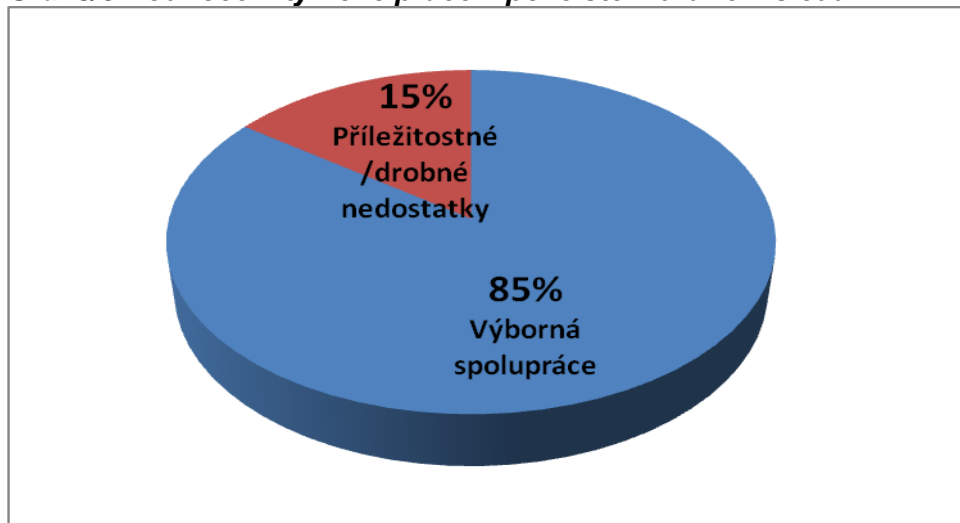


Vyjádřeno v procentech: **85%** policistů v této podskupině uvádělo práci s **přihlížejícími**, **60%** práci s **dalšími policisty**, **50%** uvádělo práci s **hasiči**, **45%** se **zástupci médií** a **40%** s **civilními pracovníky** (zástupci ČD a dotčených firem). Se zraněnými či nezraněnými cestujícími, zemřelými, pozůstalými nebo zdravotníky nepracoval nikdo z těchto policistů.

### 3.3.4 Hodnocení povahy týmové práce

Podobu týmové práce hodnotilo **85% policistů**, kteří pracovali v druhém sledu jako „výbornou týmovou spolupráci“ a **15%** (3 osoby) jako „s příležitostnými nedostatky“. Hodnocení „časté nebo vážné nedostatky“ při činnostech nepoužil nikdo.

**Graf 8/3 Hodnocení týmové práce – policisté v druhém sledu**



### 3.3.5 Typy činností

Hlavním úkolem policistů této podskupiny bylo ve velké většině **zajišťovat a střežit místo nehody**. Rovněž byla uvedena koordinační činnost při těchto aktivitách.

Konkrétně respondenti uvedli následující aktivity:

- ostraha
- střežení místa nehody
- zajištění uzávěry
- bránění přístupu nepovolaných osob
- policejní dohled
- koordinace hlídek

### 3.3.6 Zátěžové faktory

Policisté nasazení v druhém sledu uváděli méně typů zátěžových faktorů, které je při práci rušily nebo obtěžovaly, než policisté nasazení bezprostředně po neštěstí. Jako hlavní zátěžový faktor byla jmenována **především neukázněnost přihlízejících**, dále také nepříznivé počasí a komáři. K oblasti základních potřeb, organizace činností a materiálně technického vybavení nebyly v této skupině připomínky. Odpovědi se zde rozpadají do následujících dvou kategorií:

#### a) interakce s druhými lidmi:

- snaha civilistů proniknout k místu nehody
- bezohlednost přihlízejících a rušení piety místa neštěstí z jejich strany
- neukázněnost fotografů,

#### b) oblasti vnějších podmínek:

- déšť
- komáři

*Jeden z policistů působících v druhém sledu uvedl, že ho při práci rušila/obtěžovala „drzost některých přihlízejících, kteří se chtěli opakovaně dostat přes viditelné ohraničení k místu nehody“*

### 3.3.7 Podpůrné faktory

Většina policistů této podskupiny se k podpůrným faktorům nevyjádřila (k podpůrným faktorům při akci se vyjádřilo 40% těchto respondentů, podpůrné faktory po skončení akce konkretizovaly pouze 2 osoby). Tato skutečnost mohla být dána tím, že **zátěž v této fázi nemusela být jimi vnímána jako limitní** a v těchto faktorech tedy nebyla většinou respondentů spatřována důležitost. Část policistů se nicméně k dané položce vyjádřila.

#### V průběhu plnění úkolů

##### a) vnitřní faktory na straně zasahujících:

- vědomí, že vykonávaná práce pomáhá druhým pracovníkům
- vědomí možností vlastní pomoci ostatním

##### b) týmové faktory:

- týmová práce policistů na místě

##### c) vnější faktory na straně ostatních zasahujících:

- podpora velitele zásahu na místě

##### d) vnější faktory na straně lidí mimo IZS:

- pochopení civilistů ve vztahu k omezením

##### e) materiální podmínky:

- zázemí HZS

*Odpověď jednoho policisty z této podskupiny na dotaz, který se týkal podpůrných faktorů v průběhu výkonu práce na místě zněla: „vědomí, že vykonávaná práce pomáhá druhým pracovníkům v nerušené práci při odklizení trosk“.*

*Jiný jeho kolega v tomto smyslu ocenil „přístup a pochopení ze strany lidí, kterých se týkala omezení plynoucí z uzavření prostoru“.*

#### Podpůrné faktory po akci

Zde bylo uvedeno pouze několik odpovědí, které se týkaly **vlastních kompetencí a vědomí úspěšnosti zásahu IZS:**

- vlastní předchozí praxe
- informace z výuky psychologie
- profesionálně zvládnutá práce všech zasahujících

Pozn.: 3 policisté uvedli, že **neměli potřebu zkušenost následně zpracovávat**, 4 policisté uvedli „nic“, 11 policistů položku proškrtlo.

### 3.3.8 Dobrá praxe

Policisté uváděli, co podle nich při akci fungovalo dobře, bylo zde **větší množství a rozmanitost odpovědí** než u předchozích dvou podskupin. Velká většina respondentů zde opět oceňovala **spolupráci mezi složkami IZS**. Dále vyzdvihovali **zajištění základních potřeb, dobrou organizaci a velení**.

#### Dobře fungovalo:

- profesionalita složek
- týmovost složek IZS
- jasné rozkazy nadřízených
- jasné, konkrétní a jednoznačné rozdělení úkolů
- dobře rozdělené úkoly
- přesné instrukce

- spojení a komunikace
- podpora velitele zásahu na místě
- střídání
- přátelská a kolegiální atmosféra
- vysoké pracovní nasazení
- zázemi (zázemi pro odpočinek, občerstvení, mobilní kontejner HZS)
- organizace a součinnost příslušníků HZS

### 3.3.9 Přínosy zkušenosti

Policisté, kteří byli na místě nasazení ve druhém sledu uváděli **zejména profesní přínosy**. Zajímavý byl přínos „**ověření fungování v rámci IZS při mimořádné události**“.

#### a) profesní přínosy:

- profesní zkušenost
- prohloubení spolupráce se složkami IZS
- zjištění, že když je potřeba, všichni v IZS „táhnou za jeden provaz“
- zjištění, že v podobné situaci IZS dobře funguje

#### b) osobní přínosy:

- dobrý pocit z pomoci druhým
- zjištění nezištné pomoci u druhých
- umět ovládat své emoce

### 3.3.10 Doporučení ke zlepšení

Doporučení ke zlepšení od policistů, kteří zasahovali ve druhém sledu, se týkají stejných kategorií, které uváděli jejich kolegové zasahující bezprostředně po neštěstí, a částečně reflektují i potřeby těchto jejich kolegů.

#### a) zajištění základních potřeb pro zasahující policisty

- zlepšit sociální zázemí zasahujících (WC, občerstvení, místo odpočinku apod.)
- vybavit repelenty proti hmyzu

#### b) zlepšení komunikace

- zlepšit spojovací techniku

#### c) oblast organizace

- vymezit větší uzavřený prostor
- omezit přístup osob na místo (příliš velký)
- zázemi a stravu pro policisty zajistit co nejdříve po události
- větší využití armádní složky a jejich techniky v rámci zásahu

#### d) oblast připravenosti

- nácvik v modelových situacích,
- školení a semináře pro policisty s danou tématikou

*Potřeby policistů v oblasti připravenosti vyjadřuje následující doporučení: „Provádět pro policisty, kteří se účastní podobných akcí, odborná školení a semináře s tématikou zvládnutí hromadných neštěstí - jak se chovat na místě události, jak zvládat situaci a jak se vyrovnávat a zvládat nové zkušenosti z takového zásahu. (policista s délkou praxe 13 let).*

### 3.3.11 Závěr – policisté v druhém sledu

Tuto podskupinu tvořili policisté střídající své kolegy, kteří byli v akci bezprostředně po události. Tito policisté již nebyli v kontaktu s cestujícími a jejich blízkými a přímými zdravotními a lidskými dopady neštěstí. U těchto policistů se předpokládá **výrazně nižší emocionální zátěž**, než u policistů působících v prvním sledu. Celkem tento vzorek činil 20 osob.

**Průměrná délka nasazení** této podskupiny byla 14,8 hod. (většina policistů sloužila okolo 12 hod., 4 z policistů sloužili 24 hod.). Tito policisté na místě působili od večera 8.8.2008, případně druhý či třetí den po nehodě.

**Hlavním typem činnosti** těchto policistů bylo zejména zajišťovat a střežit místo nehody, případně koordinovat tuto činnost. Byli v kontaktu s přihlížejícími a zástupci sdělovacích prostředků. Jejich **základní potřeby již byly většinou zajištěny** a měli i **předchozí informace** o rozsahu a povaze neštěstí i očekávaných činnostech.

Tito policisté uváděli méně typů **zátěžových faktorů**, než policisté v prvním sledu. Jako hlavní zátěžový faktor dominovala **neukázněnost přihlížejících** (snaha pronikat k místu nehody, rušení piety místa, neukázněnost fotografů), dále **nepříznivé počasí a komáři**.

K **podpůrným faktorům v průběhu plnění úkolů** se vyjádřilo pouze 40% z těchto respondentů. Mezi těmito podpůrnými faktory bylo uváděno **vědomí vlastní pomoci ostatním, týmová práce policistů, podpora od velitele zásahu, pochopení na straně civilistů** s ohledem k omezením a **materiální zázemí HZS**. **Podpůrné faktory po akci** upřesnili pouze 2 respondenti, týkaly se vlastních kompetencí (předchozí praxe, informace z výuky psychologie) a vědomí úspěšnosti zásahu IZS.

Z hlediska **přínosů dané zkušenosti** policisté druhého sledu uváděli zejména **profesní přínosy** (profesní zkušenost, prohloubení spolupráce se složkami IZS, zjištění že v krizové situaci IZS funguje, zjištění že zástupci složek IZS dovedou efektivně spolupracovat). Mezi osobními přínosy bylo uvedeno: dobrý pocit z pomoci druhým, zjištění nezištné pomoci u druhých, zjištění vlastní schopnosti umět ovládat své emoce.

K otázce **dobré praxe** – policisté druhého sledu uvedli větší rozmanitost odpovědí, než předchozí dvě podskupiny. Velká většina respondentů opět oceňovala **spolupráci mezi složkami IZS** (profesionalita a týmovost složek IZS, přátelská a kolegiální atmosféra). Dále vyzdvihovali **zajištění základních potřeb** (mobilní kontejner HZS, zázemí pro odpočinek, občerstvení), dobrou **organizaci a velení** (jasné rozkazy, přesné instrukce, konkrétní a jednoznačné úkoly) a dobré **spojení a komunikaci**.

**Doporučení ke zlepšení** se týkají stejných kategorií, které uváděli policisté v prvním sledu – a částečně reflektují i potřeby těchto jejich kolegů. Uváděna byla potřeba **zlepšit zajištění základních potřeb zasahujících** (WC, občerstvení, místo pro odpočinek, repelenty proti hmyzu), potřeba **zlepšit spojovací techniku, oblast organizace** (vymezit větší uzavřený prostor, omezit přístup osob na místo, zázemí a stravu zajistit co nejdříve po události, více využít armádu a její techniku) a **oblast připravenosti** (návčik v modelových situacích, školení a semináře s tematikou velké dopravní nehody).

## 3.4 Celkové společné vyhodnocení všech podskupin – Policie ČR

Tato část pojednává o celkovém vyhodnocení odpovědí všech tří výše uvedených podskupin respondentů z řad PČR. Jednalo se o policisty, kteří na místě působili bezprostředně po neštěstí, policisty se specifickými úkoly a policisty, kteří na místě působili ve druhém sledu. K vyplnění dotazníků bylo celkem osloveno 93 policistů, kteří se na záchranných a likvidačních pracích podíleli, **zpět bylo doručeno 89 dotazníků**, 4 policisté se šetření odmítli zúčastnit. Za **vysokou návratností dotazníků** stojí jednak kvalitní práce příslušných interventů posttraumatické intervenční péče PČR, kteří si vzali distribuci osobně na starost a jednak ochota a otevřenost samotných policistů o věci vypovědět a pravděpodobně i relativně krátký čas od události. Ochotu zúčastnit se dalšího výzkumu vyjádřilo v dotazníku 30 policistů. Většina policistů vyplňovala dotazníky **ve druhém týdnu po události**, několik dotazníků bylo vyplněno v prvním týdnu a několik čtyři týdny po události.

Ne u všech dotazníků všichni policisté odpověděli naprosto na všechny položky, nicméně vytěžené **kvalitativní údaje do značné míry reprezentují celý vzorek**. Zároveň jsou tato data ve shodě s dalšími dostupnými údaji z vyhodnocení prací PČR po daném neštěstí, které doplňují a rozšiřují v oblasti lidského faktoru.

U několika policistů se ukázala nejasnost/nesrozumitelnost otázky: **Co vám pomohlo (pomáhá) po akci událost zpracovat?** Tato položka se týkala následného zpracování události ze strany zasahujících (tj. vyrovnávání se s daným zážitkem). Někteří se touto otázkou nezabývali, nebo odpověděli, že „nic“, nebo že „následně nic nezpracovávali“. To by mohlo u některých respondentů signalizovat identifikaci s tzv. „**mýtem nezločného policisty**“, který neumožňuje příliš si připouštět, resp. verbalizovat, že by se policisty týkaly vlastní zátěžové reakce nebo zvláštní potřeby pro vyrovnávání se s náročnými pracovními zážitky. Na druhou stranu, to může být i **známkou odolnosti** zejména u těch policistů, kteří při plnění úkolů nebyli přítomni utrpení zasažených lidí „tváří v tvář“ (týká se zejm. policistů, kteří na místě působili v druhém sledu). Řada policistů (zejména z podskupiny hlídkové služby, kteří zasahovali bezprostředně po události) však v oblasti zpracovávání zážitků odpovídala detailně a otevřeně. Zajímavé je také zjištění, že **ochota spolupracovat na dalším výzkumu** byla také u této podskupiny významně vyšší než u dalších dvou. (Zde může roli hrát jak průměrně nižší věk policistů, resp. „nižší služební opotřebovanost“ – ve smyslu zpracovávání obdobných písemných materiálů, jako byl dotazník, tak i **potřeba se o zážitky z mimořádně obtížného úkolu podělit** a přispět ke zlepšení podmínek policistů). Tato skupina byla rovněž k nedostatkům při řešení úkolů **nejkritičtější** (roli může opět hrát nižší průměrný věk a s ním spojená přirozeně vyšší kritičnost, ale i fakt, že v průběhu zásahu byly později v čase mnohé nedostatky v plnění základních potřeb zasahujících policistů eliminovány, resp. tyto potřeby již byly zajištěny).

### 3.4.1 Vzorek

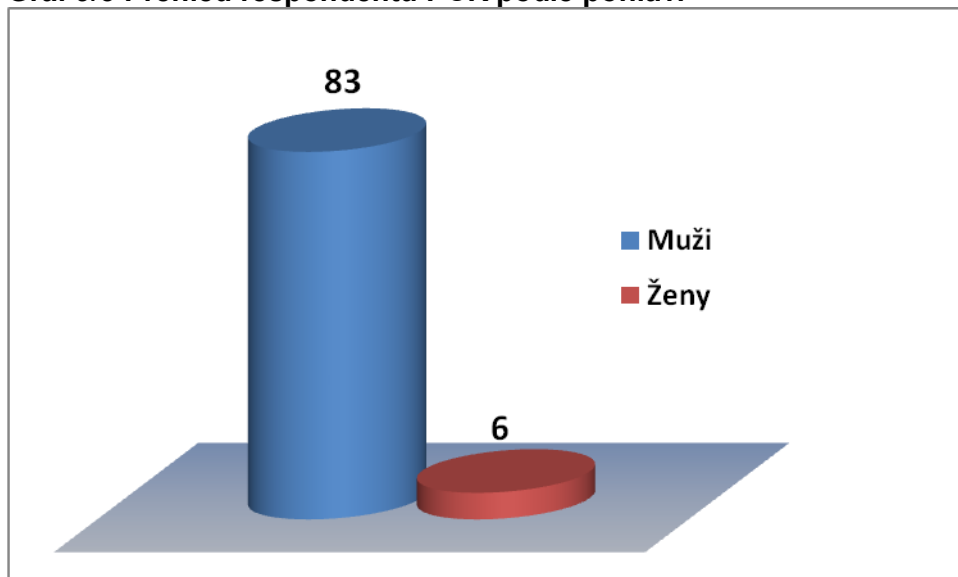
#### Profil zasahujících policistů

##### Pohlaví:

Celý vzorek činil **89 policistů** a tvořilo jej **6 žen** (z toho 2 zaměstnankyně PČR-zapisovatelky a 4 policistky) a **83 mužů**.

(Pozn.: Tento poměr neodpovídá poměru mužů a žen – příslušníků PČR v regionu. Mohlo se jednat o náhodu – kdy akce se účastnili ti, kteří byli v danou chvíli k dispozici. Dalším vysvětlením může být „gentlemanství“ ve vztahu k policistkám, kdy byli přednostně do náročných úkolů u hromadného neštěstí povoláni muži. Za zmínku však stojí skutečnost, že pro práci s lidmi akutně zasaženým neštěstím jsou **stejně vhodné i ženy**; u některých (zranitelnějších) skupin obyvatel mohou být ženy-policistky dokonce vhodnější než muži-policisté. Ženy mohou mít rozvinutější schopnost empatie, lepší komunikační schopnosti a lepší schopnost vnímání či odhadu potřeb zasažených osob).

**Graf 9/3 Přehled respondentů PČR podle pohlaví**

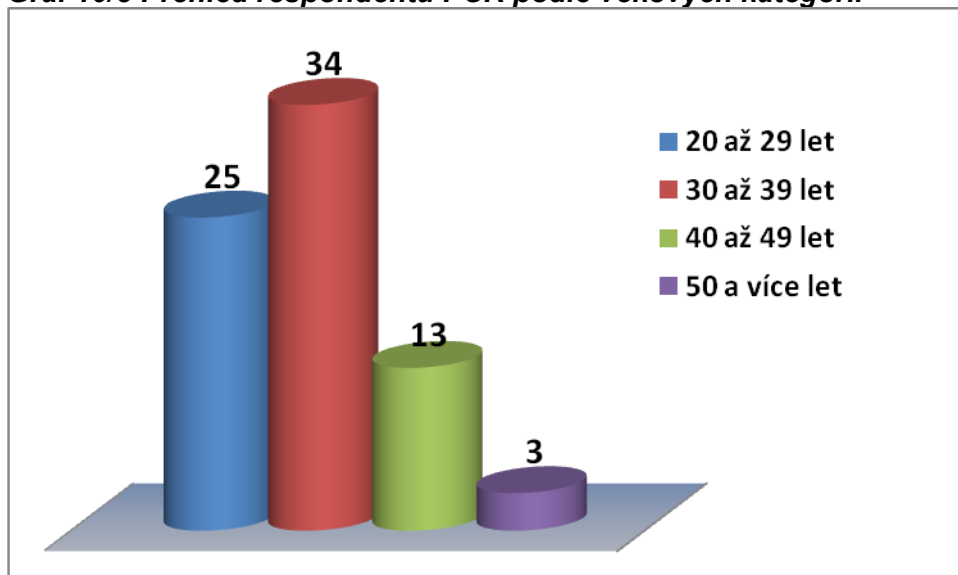


Pozn.: U této položky odpovědělo všech 89 respondentů.

**Věk:**

**33% zasahujících policistů bylo ve věkové kategorii 20-29 let, 45% ve věkové kategorii 30-39 let a 17% ve věku 40-49 let. 3 policisté (5%) byli starší 50 let.**

**Graf 10/3 Přehled respondentů PČR podle věkových kategorií**

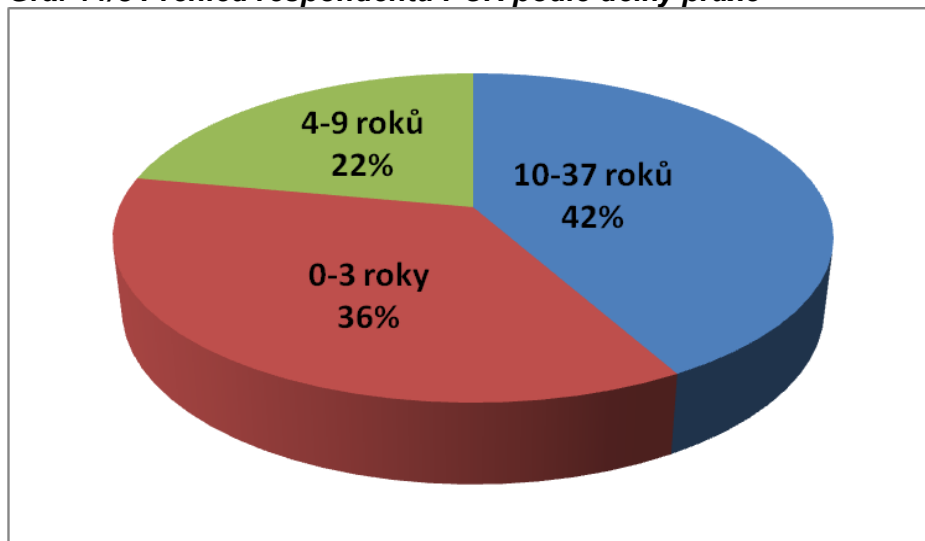


Pozn.: U této položky odpovědělo 75 respondentů.

**Délka praxe:**

**36% zasahujících příslušníků PČR bylo ve zkušební době - s délkou praxe 0-3 roky (20% dokonce s délkou praxe do 1 roku!). 22% zasahujících příslušníků PČR bylo s délkou praxe 4-9 let. 42% zasahujících příslušníků PČR bylo s délkou praxe 10-37 let.**

**Graf 11/3 Přehled respondentů PČR podle délky praxe**



Pozn.: U této položky odpovědělo 74 respondentů.

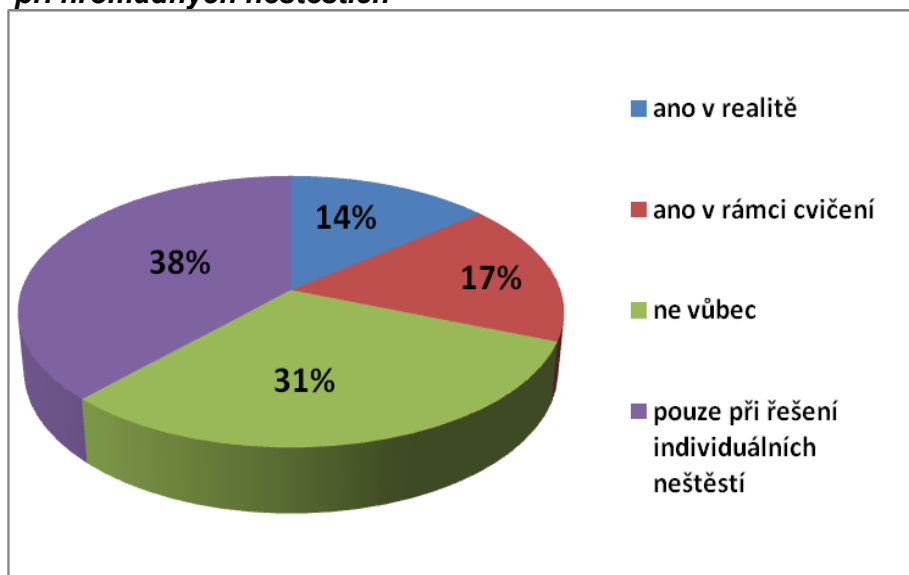
Z členění respondentů podle pohlaví, věkových kategorií a délky praxe vyplynulo, že **největší zastoupení** bylo ze strany **policistů – mužů, věkové rozpětí 20 až 39 let, s délkou praxe do 9 let.**

**Délka praxe a věk** obvykle souvisí s **množstvím osobních zkušeností s mimořádnými situacemi** v rámci policejní služby i osobního života i s **psychosociální vyzrálostí pro zpracování traumatizujících zážitků.**

**Předchozí zkušenosti v práci s lidmi při hromadných neštěstích:**

Předchozí zkušenost v práci s lidmi při hromadných neštěstích uvedlo 14% respondentů<sup>14</sup>, **69% buď nemělo zkušenost žádnou, nebo zkušenost omezenou pouze na řešení individuálních neštěstí. Pouze 17% ze zasahujících policistů uvedlo, že mělo zkušenost při práci s lidmi při hromadných neštěstích v rámci cvičení.**

**Graf 12/3 Předchozí zkušenosti policistů v práci s lidmi při hromadných neštěstích**



<sup>14</sup> část policistů mělo nedávnou předchozí zkušenost s prací u hromadného neštěstí, kdy dne 11.4.2008 došlo k čelnímu střetu dvou tramvají v Ostravě – Vřesině

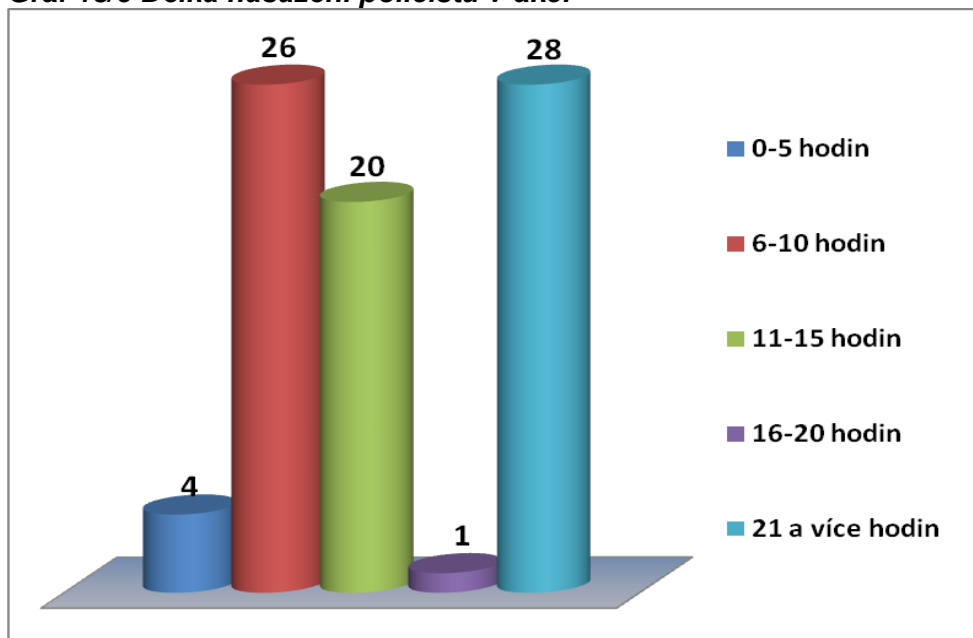


### 3.4.2 Doba a délka plnění úkolů

Vzorek policistů celkově v urgentní fázi neštěstí odpracoval 1390 hodin. **Odhad celkově odvedené práce policií v tomto čase činí cca 1650 hodin.** Délka pracovního nasazení policistů se odvíjela od aktuálních potřeb, povahy jejich úkolů a personální kapacity. **35% policistů uvedlo délku nasazení 21 hodin a déle!** 25% policistů bylo ve službě 11-15 hodin a 33% 6-10 hodin.

Při náročné krizové práci, pokud je to z kapacitního důvodu možné, se doporučuje **střídání služeb po 4 hodinách**, tomuto doporučení se při práci přiblížili pouze 4 respondenti.

**Graf 13/3 Délka nasazení policistů v akci**

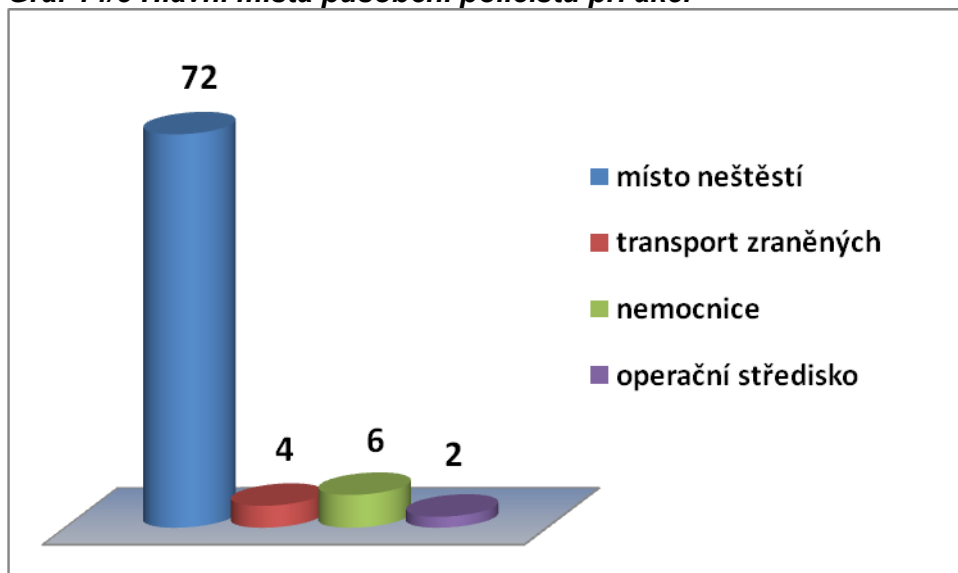


Pozn.: U této položky odpovědělo 79 respondentů

### 3.4.3 Povaha práce a emocionální odezva

86% všech policejních respondentů plnila úkoly přímo na místě neštěstí.

**Graf 14/3 Hlavní místa působení policistů při akci**



Pozn.: U této položky odpovědělo 84 respondentů.

Povaha práce odpovídala typu úkolů policistů a době jejich nasazení. Největší emocionální zátěž policistů lze předpokládat při práci s lidmi přímo zasaženými neštěstím, při práci s přihlížejícími a se zástupci médií.

Přímou práci se zasaženými lidmi vykonávali policisté nasazení do akce bezprostředně po neštěstí a policisté se specifickými úkoly. Vzorek těchto dvou podskupin činil 69 policistů, 20 z nich uvedlo práci se zraněnými cestujícími, 21 s nezraněnými, 21 se zemřelými a 9 s pozůstalými (většina policistů pracovala s více skupinami osob). **Práci „tváří v tvář“ se zasaženými osobami uvedlo 73% z policistů, kteří byli do akce nasazení bezprostředně po neštěstí.**

**Práci s přihlížejícími a zástupci médií** uvedli zejména policisté nasazení bezprostředně po neštěstí a policisté nasazení do akce v druhém sledu (večer v den neštěstí a dva následující dny). Vzorek těchto dvou podskupin činil 72 policistů, 78% z nich uvedlo práci s přihlížejícími a 47% z nich uvedlo práci se zástupci médií.

Mezi **nejčastější emoce u zasahujících** v situacích řešení následků mimořádných událostí s větším počtem obětí obvykle patří: úžas z viděného (ohromení), soucit, empatie, pocit sounáležitosti, smutek, pocit bezmocnosti, zlost, vztek. Tyto emoce více nebo méně ovlivňují chování zasahujících a promítají se do fyziologických procesů jejich organismu.

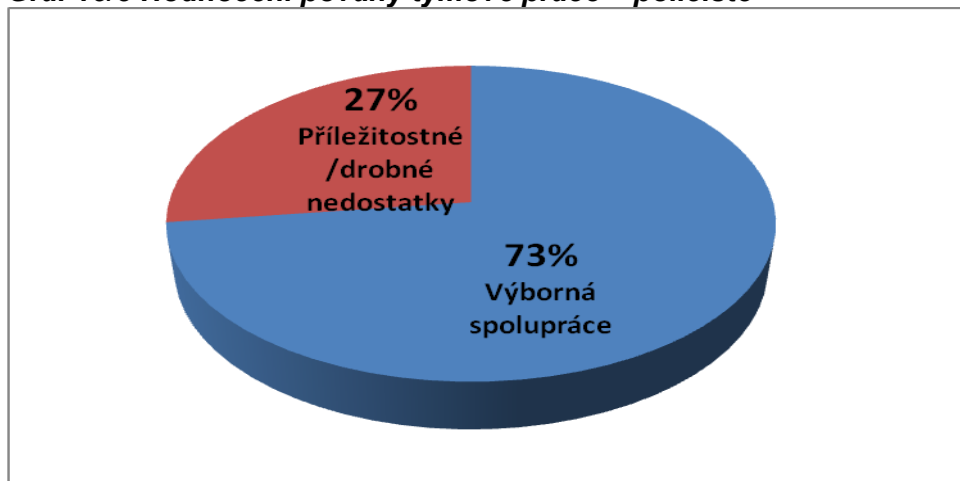
Podle typů činností a interakcí s různými skupinami osob lze odhadovat, že různé emoce se mohly vyskytovat v různé intenzitě a načasování také u zasahujících policistů.

**Úžas z viděného** bývá v podobných situacích popisován zejména zasahujícími, kteří byli na místě bezprostředně po neštěstí, zejména pokud neměli s prací u hromadných neštěstí předchozí zkušenost. **Pocit sounáležitosti** se vztahuje ke koordinované činnosti všech zasahujících. **Pocit smutku** se mohou vyskytovat po skončení akce, nebo pokud pro ně má jedinec prostor. **Soucit a empatie** se mohou nejvíce vázat na přímou práci se zasaženými lidmi. **Pocit bezmocnosti** se mohou v urgentní fázi po neštěstí vyskytovat zejména u činností, které nesouvisí přímo se záchranou, první pomocí, evakuací a vyšetřováním (jako aktivitami, které mají povahu aktivní činnosti či řešení problému), souviset mohou také s nedostatkem informací. **Zlost a vztek** mohou být jednak nasměrovány vůči předpokládaným viníkům nehody, souviset mohou s nedostatky v materiálovém a technickém zajištění (z frustrace základních potřeb zasahujících), souviset s nedostatkem informací či vyplývat z náročné komunikace s přihlížejícími a zástupci médií. Je běžné, že dochází ke střídání a proměnám v uvedených emocích. **Různé emoce jsou v uvedeném kontextu vždy adekvátní a normální reakcí člověka na mimořádnou zátěž.**

### 3.4.4 Hodnocení povahy týmové práce

**Povaha týmové práce** při plnění úkolů souvisejících s neštěstím byla všemi policisty **hodnocena velmi pozitivně**. Nikdo z respondentů nevolil variantu, že by týmová práce jevila časté nedostatky nebo vážné nedostatky. Téměř 3/4 vzorku zvolilo variantu „Výborná spolupráce“, zbytek charakterizoval týmovou práci jako s „příležitostnými/drobnými nedostatky“. Z pohledu jednotlivých podskupin byli v tomto směru **poněkud více kritičtí policisté, kteří byli do akce nasazení bezprostředně po události**, kde variantu „příležitostné/drobné nedostatky“ zvolilo 44% respondentů (56% hodnotilo spolupráci jako výbornou). Naopak policisté, kteří je střídali ve druhém sledu, dávali nejlepší hodnocení týmové práce ze všech podskupin, kdy variantu nedostatků uvedlo jen 15% respondentů (85% hodnotilo spolupráci jako výbornou). Hodnocení policistů se specifickými úkoly se blížilo průměru celkového hodnocení všemi policisty (25% ku 75%). Rozdíly v hodnocení jednotlivých podskupin mohly vyplývat z charakteru práce, úrovně její organizovanosti (která se zlepšuje s časem) a míry zajištění techniky a základních potřeb policistů. Podobné pozitivní hodnocení nebývá v běžné službě u policistů obvyklé.

**Graf 15/3 Hodnocení povahy týmové práce – policisté**



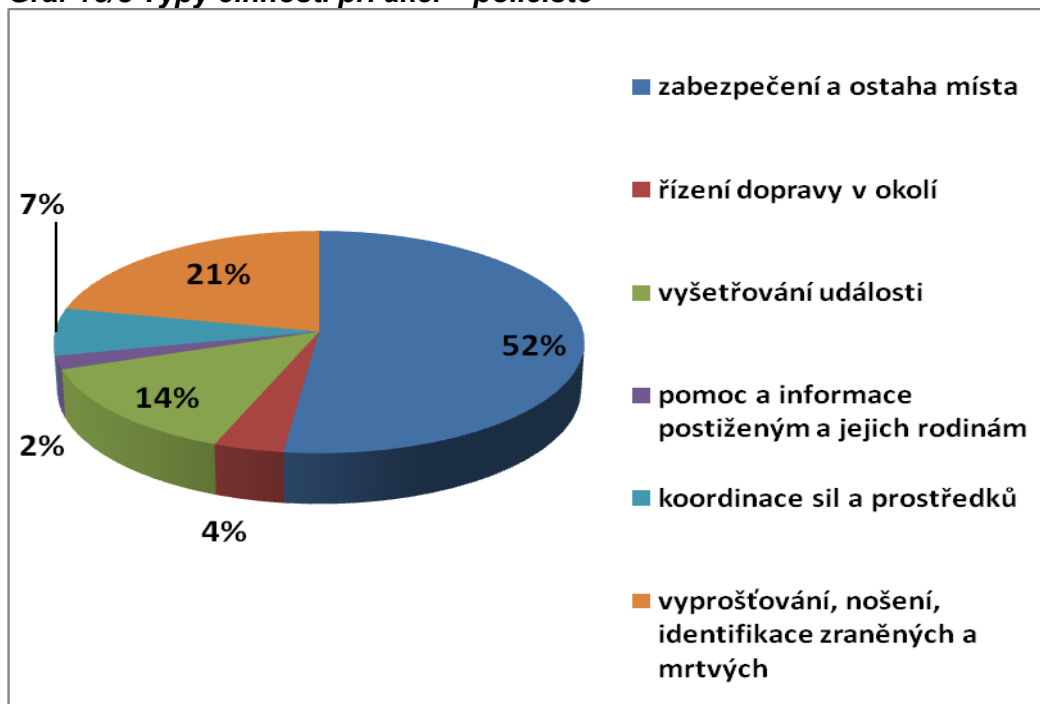
Pozn.: U této položky odpovědělo 74 respondentů.

### 3.4.5 Typy činností

Celkově většina policejních respondentů uváděla výkon činností, které souvisely se **zabezpečením a ostrahou místa nehody**. Druhý významný podíl v rámci konkrétních činností mělo **vyprošťování, nošení, identifikace zraněných a mrtvých**. Na třetím místě je plnění úkolů, které se pojí k vyšetřování celé události (tj. ohledání a dokumentace místa činu, šetření, výslechy apod.). Protože řada policistů vykonávala a uváděla více typů aktivit, níže uvedený graf zahrnuje všechny uvedené odpovědi.

Policisté nasazení do akce bezprostředně po neštěstí zajišťovali a střežili místo nehody, podíleli se na ztotožňování osob, zajištění osobních věcí cestujících, řízení dopravy a osob, vyšetřování a dokumentaci. Činnosti policistů v druhém sledu se týkaly zejména zajištění a střežení místa nehody. Činnosti policistů SKPV se týkaly ohledání a zajištění důkazů, identifikace, výslechů a koordinace. Činnosti pracovníků CTV se týkaly zejména koordinačních činností a přenosu informací.

**Graf 16/3 Typy činností při akci – policisté**



Pozn.: Respondenti uváděli i více variant

### 3.4.6 Zátěžové faktory

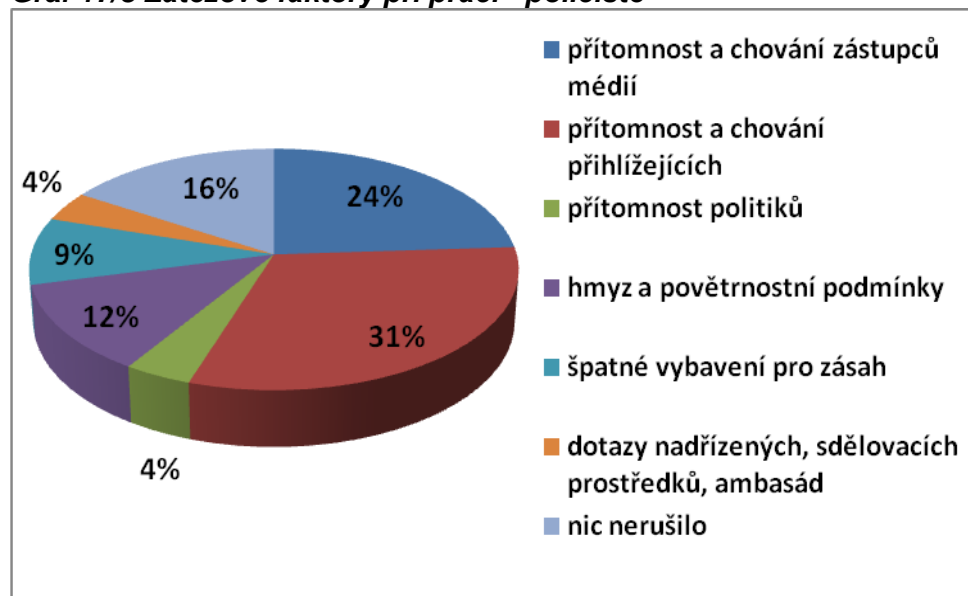
Rušivé a obtěžující vlivy při práci v rámci události dle názoru celého vzorku zasahujících policistů spadaly zejména do kategorie **interakcí s druhými lidmi** (59% z uvedených odpovědí). Nejčastěji zde byla uváděna **přítomnost a nevhodné chování přihlížejících osob a zástupců médií**, v několika případech i přítomnost politiků. Další zátěžové faktory spadaly do kategorie nevhodného či nedostatečného **materiálně technické vybavení policistů a do oblasti organizační**. Dále byly uváděny **nepříznivé vnější podmínky** - špatné povětrnostní podmínky a obtížný hmyz. **16% respondentů** uvedlo, že je při práci **nerušilo či neobtěžovalo nic**, případně se k této položce nevyjádřilo.

**Největší množství zátěžových faktorů uváděli policisté nasazení v urgentní fázi neštěstí.** Tyto faktory se do značné míry týkaly **nedostatků ve vybavení a zajištění jejich základních fyziologických potřeb** v průběhu akce (promočená obuv, chybějící pláštěnky a úkryt před deštěm, nefunkční spojovací prostředky, absence jídla a pití, absence mobilního WC), dále k **chování novinářů a přihlížejících** a k **organizačním problémům** (chybějící radiostanice, nesdělení určeného kanálu, málo informací, nezajištění občerstvení včas), dále také k vnějším podmínkám (déšť, komáři).

**Policisté SKPV** neuvedli, že by je **obtěžovala přítomnost novinářů**, ani neuvedli odpovědi poukazující na nedostatečné zajištění základních fyziologických potřeb. Rušivě na některé působila **přítomnost přihlížejících a politiků, souběžný tlak na informace** od nadřízených, **nedostatky v technickém vybavení a oblečení a vnější podmínky** (déšť, hmyz). Jako zátěžové faktory na straně **policistů operačního střediska** byly uvedeny **dotazy médií a zastupitelských úřadů a souběh úkolu** s řešením nápadu trestné činnosti v okrese.

**Policisté nasazení v druhém sledu uvedli celkově nejméně typů zátěžových faktorů.** V jejich odpovědích se neobjevovaly připomínky k nedostatkům materiálně technického vybavení, k zabezpečení jejich základních potřeb či k organizačním problémům. Jejich odpovědi se týkaly **přítomnosti a chování přihlížejících osob a zástupců médií a vnějších podmínek**.

**Graf 17/3 Zátěžové faktory při práci - policisté**



Pozn.: Zde někteří respondenti uváděli i více variant. Jednotlivé výseče grafu vyjadřují procentuální zastoupení dané položky s ohledem na celkový počet odpovědí.

### 3.4.7 Podpůrné faktory

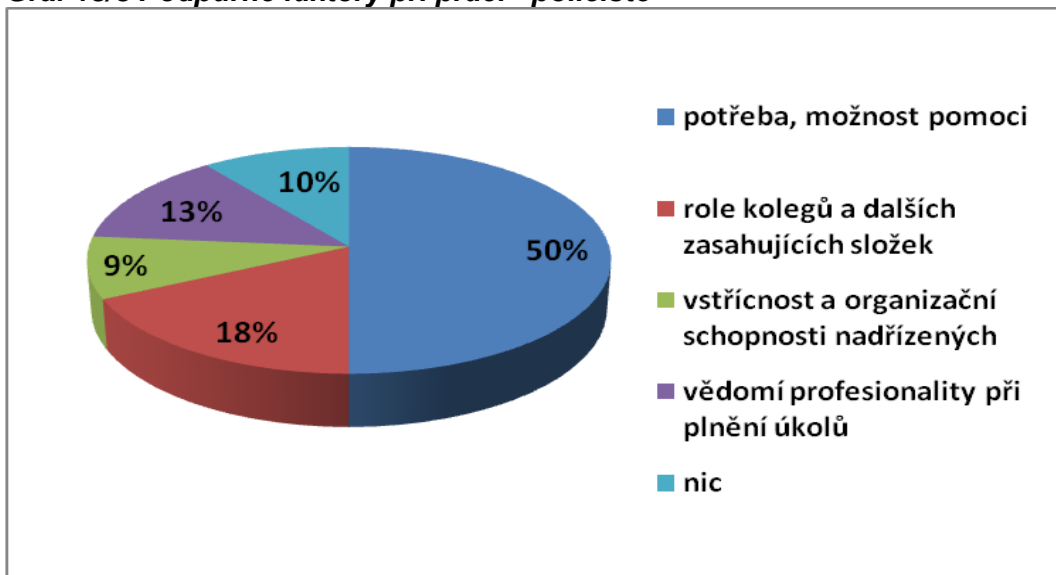
K podpůrným faktorům v době nasazení i těm, které se vztahují ke zpracování události po akci, se nejvíce vyjadřovali **policisté z podskupiny, kteří na místě zasahovali bezprostředně po neštěstí**. Převažující **podpůrné faktory v průběhu plnění úkolů** spadaly do kategorie **vnitřních faktorů na straně těchto respondentů** (vůle pomáhat, vědomí pomoci druhým a vlastní užitečnosti, pomoc potřebným, vědomí potřeb zasažených, pocit hrdosti za práci IZS, služební etika a morální zodpovědnost), dále byly uváděny **vnější faktory na straně ostatních** zasahujících (vysoké nasazení složek IZS, profesionalita a vstřícnost kolegů z IZS, rozhodnost a odpovědnost velení, kolegové) a nakonec **týmové faktory** (sounáležitost zasahujících, dobrý tým na místě). **K podpůrným faktorům po akci** policisté z této podskupiny nejčastěji uváděli, že jim pomohla **kommunikace s kolegy nebo blízkými osobami, běžné aktivity, informace o nehodě, vnitřní zdroje, čas, povzbuzení od nadřízených a uznání** od veřejnosti.

Řada respondentů z podskupiny **policistů, kteří plnili specifické úkoly**, nezmínila **podpůrné faktory v průběhu plnění úkolů**, nebo je nevnímala jako potřebné, protože nebyla přítomna přímé práci se zasaženými lidmi. Odpovědi těch policistů, kteří se k této položce vyjádřili, spadaly více do oblasti **vnitřních faktorů: vědomí užitečnosti a pomoci druhým, vědomí plnění služebních povinností a předchozí zkušenost** z hromadného neštěstí. Mezi **vnějšími podpůrnými faktory** byli zmíněni **ostatní kolegové, jasné stanovení úkolu a zajištění nerušeného prostoru** pro ohledání zemřelých. Z hlediska odpovědí k **podpůrným faktorům po akci**: více než polovina policistů této podskupiny nevnímala žádnou potřebu dalšího zpracování zkušenosti. Další policisté odpovídali, že jim pomohla: **spolupráce s kolegy, běžné aktivity, další práce na zjišťování příčin nehody a vnitřní zdroje** (profesní hrdost, profesní zkušenost). Na rozdíl od policistů, kteří na místě zasahovali v prvním sledu, nebyla zde vnímána výrazná potřeba o události hovořit s kolegy nebo blízkými. U této podskupiny lze předpokládat vyšší specifickou odolnost při práci po neštěstí.

Většina **policistů, kteří zasahovali ve druhém sledu**, se k podpůrným faktorům nevyjádřila. Tato skutečnost mohla být dána tím, že zátěž v této fázi nemusela být jimi vnímána jako limitní a v těchto faktorech tedy nebyla většinou respondentů spatřována důležitost. Mezi **podpůrnými faktory v průběhu akce** (vyjádřilo se k nim 40% respondentů této podskupiny) bylo uváděno vědomí **vlastní pomoci ostatním, týmová práce policistů, podpora od velitele zásahu, pochopení na straně civilistů** s ohledem k omezením a **materiální zázemí HZS**. **Podpůrné faktory po akci** konkretizovali pouze 2 respondenti (týkaly se vlastních kompetencí a vědomí úspěšnosti zásahu IZS).

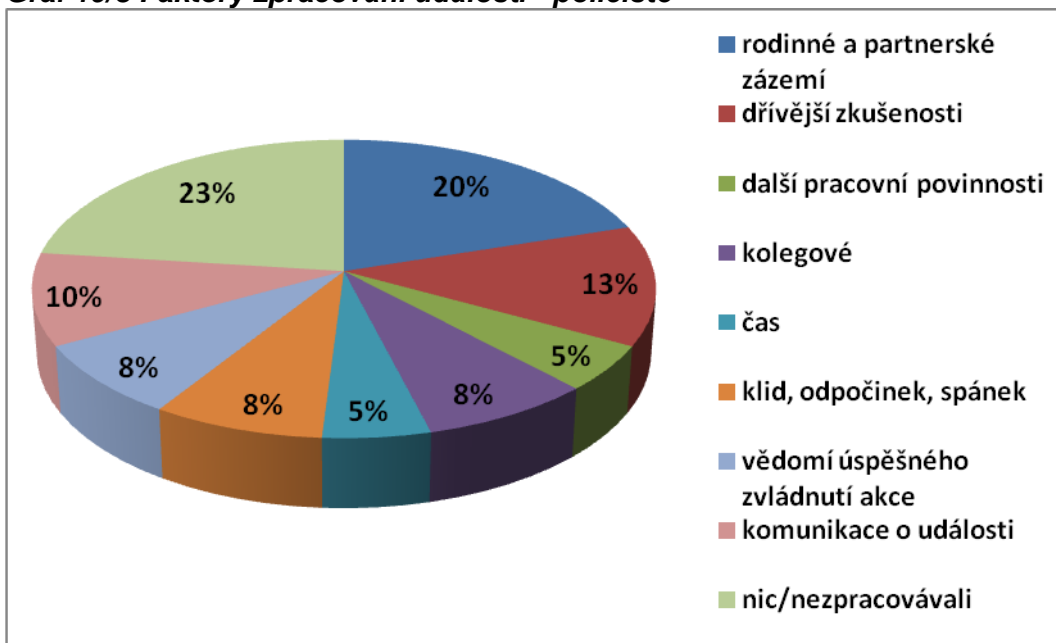
**Celkové vyhodnocení odpovědí všech policistů** přibližují následující dva grafy. Je z nich patrné, že jako **podpora v průběhu plnění úkolů** fungovalo nejvíce: vlastní potřeba a možnost pomoci, kolegové a ostatní zasahující, vědomí profesionality při plnění úkolů, chování nadřízených. Jako **faktory usnadňující vyrovnání se s událostí** byly uvedeny (dle četnosti odpovědí sestupně): rodina a partnerské zázemí, předchozí zkušenosti, komunikace o události, kolegové, vědomí úspěšného zvládnutí akce, odpočinek, další pracovní povinnosti, čas. Pětina všech odpovědí byla typu „nic“ (zahrnuje odpovědi jako „nic“, „nic mě nenapadá“, „nevím o ničem“, „neměl jsem potřebu zpracovávat“ apod.).

**Graf 18/3 Podpůrné faktory při práci - policisté**



Pozn.: Také zde někteří respondenti uváděli i více variant.

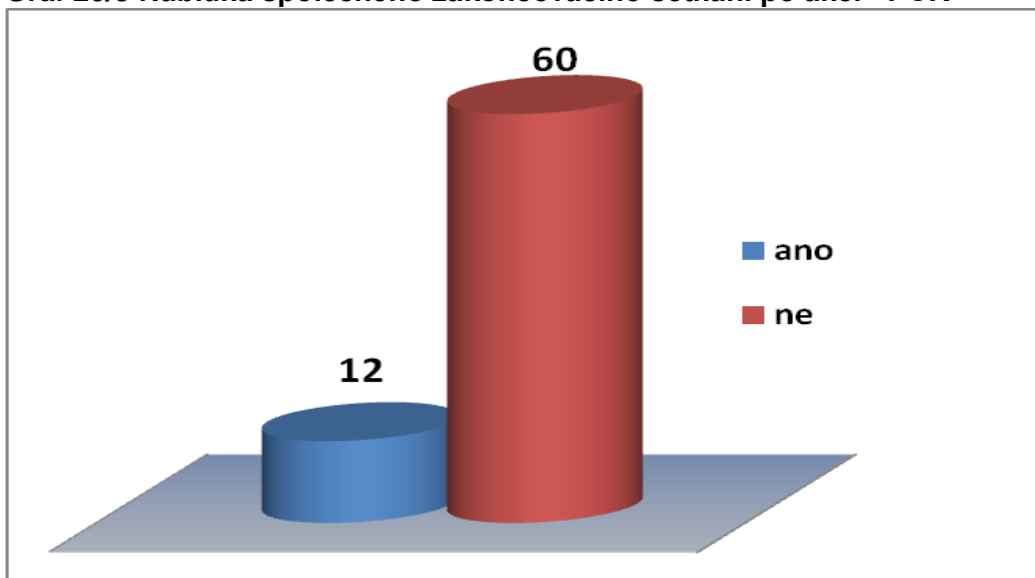
**Graf 19/3 Faktory zpracování události - policisté**



Pozn.: Zde někteří respondenti opět uváděli více variant.

S ohledem k rychlému zpracování a uzavření náročného úkolu se u složek zasahujících u hromadných neštěstí doporučuje **organizovat zakončovací setkání**. U policie ČR jsou k takovým intervencím připraveni členové týmů posttraumatické intervenční péče. Většina policistů však uvedla, že jim nabídka tohoto setkání nebyla učiněna. Pouze 17% policistů tuto nabídku obdrželo. Vzhledem k tomu, že část policistů se dotazníkového šetření zúčastnilo v krátké době po akci, můžeme předpokládat, že se zakončovacího setkání zúčastnili později. Doporučením nicméně zůstává tuto nabídku proaktivně zajišťovat brzy po skončení náročného úkolu.

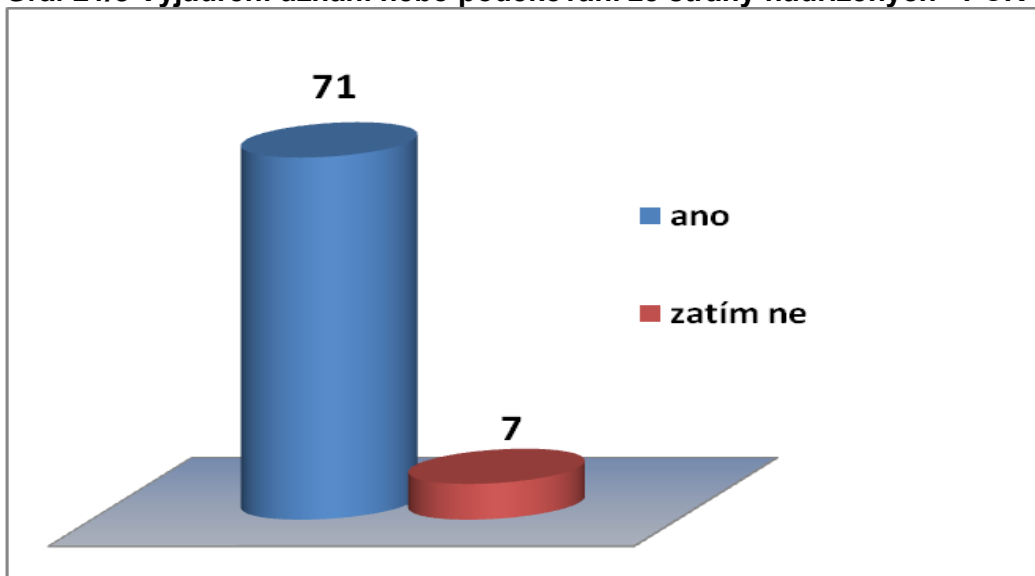
**Graf 20/3 Nabídka společného zakončovacího setkání po akci - PČR**



Pozn.: U této položky odpovědělo 72 respondentů.

Mezi další postupy, které usnadňují zpracování náročných zážitků zasahujících, patří **oficiální vyjádření uznání a poděkování** ze strany nadřízených. Přes 90% respondentů u této otázky uvedlo, že jim uznání nebo poděkování ze strany nadřízených bylo vyjádřeno.

**Graf 21/3 Vyjádření uznání nebo poděkování ze strany nadřízených - PČR**

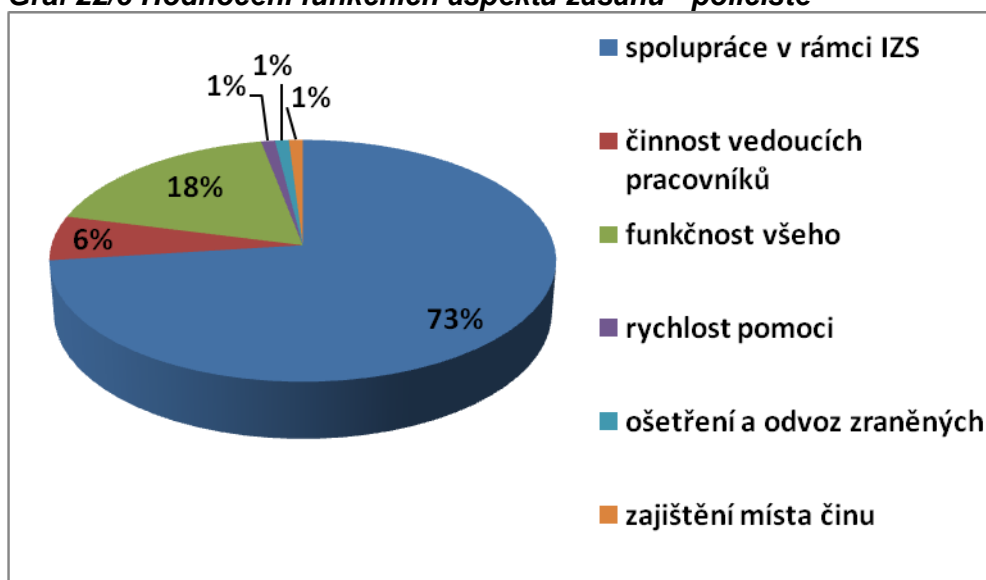


Pozn.: U této položky odpovědělo 78 respondentů.

### 3.4.8 Dobrá praxe

Policisté uváděli, co podle nich při akci fungovalo dobře. Oproti očekávání zde dávali policisté větší množství odpovědí. Velká většina respondentů se shodovala na dobré **spolupráci mezi složkami IZS** (spolupráce složek, sounáležitost IZS, týmová práce IZS, přátelská a kolegiální atmosféra, profesionalita složek apod.). Část odpovědí oceňovala **činnosti vedoucích pracovníků** (velení zásahu, štáb, spolupráce s vedením, jasné rozkazy nadřízených, jednoznačné úkoly, podpora velitele zásahu na místě apod.). Část odpovědí zahrnovalo **funkčnost všeho při zásahu** (sem spadají odpovědi oceňující organizační aspekty, aspekty velení i spolupráce IZS, zajištění základních potřeb policistů v druhém sledu apod.).

**Graf 22/3 Hodnocení funkčních aspektů zásahu - policisté**



Pozn.: Zde někteří respondenti uváděli více variant.

### 3.4.9 Přínosy zkušenosti

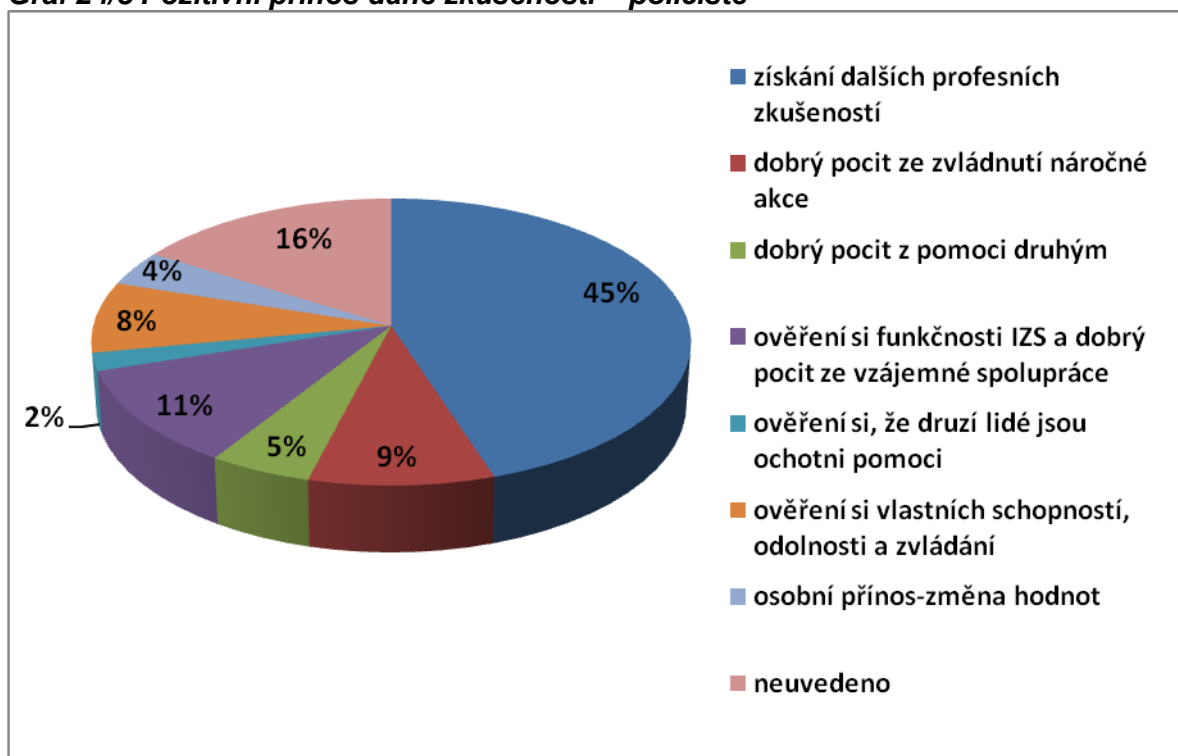
Zajímavé bylo zjištění, že více než polovina všech respondentů-policistů se vyjádřila k pozitivním přínosům zkušeností z práce u tohoto hromadného neštěstí. **Nejvíce přínosů přitom uváděli policisté, kteří na místě zasahovali bezprostředně po události.** Na tuto položku odpověděla většina z nich a jejich odpovědi spadaly do kategorií profesních i osobních přínosů.

Policisté se specifickými úkoly uváděli v položce přínosů méně odpovědí, polovina z nich se k této otázce nevyjádřila nebo neviděla žádný přínos. Získané odpovědi se nejvíce týkaly získání profesních zkušeností, nikoli přínosů osobních. Také policisté, kteří byli na místě nasazení ve druhém sledu uváděli zejména přínosy profesní.

Celkově **okolo 2/3 odpovědí policistů se vztahovalo k profesním přínosům (získání zkušeností z hromadného neštěstí, ověření si funkčnosti IZS, zvýšení profesionální hrlosti).** Ostatní odpovědi se stejnou měrou podílely na kategorii **osobních přínosů (změna hodnot, dobrý pocit z pomoci druhým, ověření si vlastní odolnosti a zvládnání, zvýšení důvěry v sebe či druhé lidi)** a na kategorii odpovědí, které žádný přínos v nasazení u řešení následků neštěstí nespatořovaly.



**Graf 24/3 Pozitivní přínos dané zkušenosti – policisté**



Pozn.: Zde někteří respondenti uváděli více variant.

### 3.4.10 Doporučení ke zlepšení

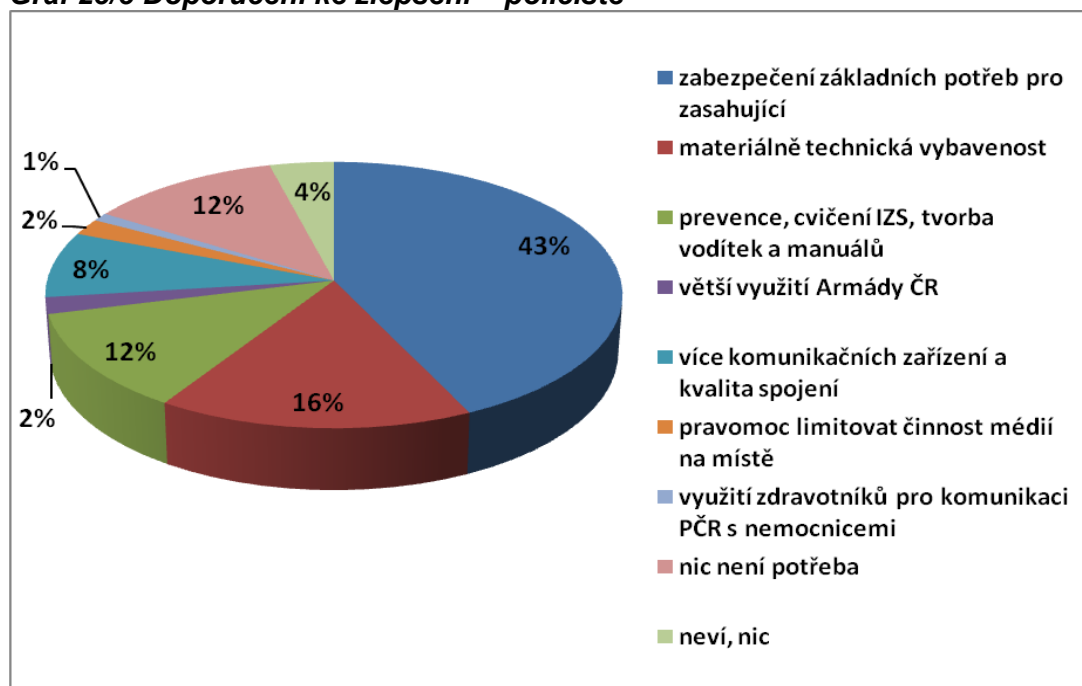
Doporučení ke zlepšení od policistů, kteří na místě zasahovali bezprostředně po neštěstí, se úzce vázala na konkrétní opatření k eliminaci konkrétních zátěžových faktorů. Téměř všichni policisté této podskupiny doporučovali zlepšení v rychlosti a **zajištění základních potřeb** (jídlo, pití, WC, úkryt před deštěm, místo pro odpočinek). Mnoho policistů vnímalo **materiální a technické vybavení policie** pro zásah u hromadného neštěstí ve srovnání s HZS jako nedostatečné. Další doporučení se týkala **zlepšení komunikace** (po technické a systémové stránce), dílčích **organizačních návrhů** a oblasti **zlepšení krizové připravenosti** policistů.

Doporučení ke zlepšení od policistů, kteří zasahovali ve druhém sledu, se týkala stejných kategorií, které uváděli jejich kolegové zasahující bezprostředně po neštěstí, a částečně reflektují i potřeby těchto jejich kolegů.

V případě policistů SKPV třetina z nich nenavrhovala nic ke zlepšení, od ostatních zaznělo několik doporučení ve vztahu k **materiálně technickému vybavení** a **v oblasti odborné přípravy na situace hromadných neštěstí**. V případě policisty z operačního střediska byla doporučena **užší spolupráce se zdravotníky** – při kontaktu s nemocnicemi.

Celkově většina respondentů z policejního vzorku odpověděla na položku, která se týkala jejich doporučení ke zlepšení. Byla získána řada odpovědí. Nejčetnější odpovědi se týkala **zajištění základních potřeb pro zasahující** (43% z odpovědí) a cca 24% odpovědí se týkala **materiálně technického vybavení, včetně zlepšení komunikace**, 12% odpovědí se týkala doporučení ohledně **zlepšení připravenosti na zásah** u hromadného neštěstí a pouze 12% odpovědí byla typu „není potřeba nic zlepšovat“.

**Graf 23/3 Doporučení ke zlepšení - policisté**



Pozn.: Zde respondenti často uváděli více variant.

**Celkově se doporučení policistů ke zlepšení týkala následujících kategorií a konkrétních opatření:**

**1) zabezpečení základních potřeb pro zasahující policisty** a to zejména v urgentní fázi řešení následků mimořádné události:

- včas zajistit občerstvení a pitný režim pro zasahující policisty
- zajistit mobilní WC
- zajistit ochranu před deštěm (vhodná obuv a oblečení)
- zajistit ochranu před hmyzem (repelent)
- zajistit vhodné místo pro odpočinek (kontejnery, stany)
- zajistit častější přestávky

**2) zlepšení materiálně technického vybavení:**

- zajišťovat vybavení PČR ve spolupráci s HZS při společném nasazení
- zabezpečit ochranu osobních věcí cestujících a ostatků před povětrnostními vlivy

**3) zlepšení technické a systémové stránky komunikace:**

- zajistit dostatečné množství spojovací techniky
- vybavit všechny policisty radiostanicemi
- zajistit nové zdroje do radiostanic
- zajistit stejnou frekvenci (jednotnou síť) pro celý IZS na místě zásahu

**4) zlepšení profesionální přípravy policistů:**

- připravit vodítka pro společný zásah IZS
- vytvořit společný manuál ke zvládnutí události pro všechny složky IZS
- realizovat častější společná cvičení IZS s tématem hromadných neštěstí
- do přípravy policistů zařadit modelové situace s tématikou hromadné dopravní nehody
- realizovat více školení a seminářů s touto tématikou
- proškolení více policistů pro vyšetřování bezprostředně po neštěstí

### **5) oblast organizační:**

- dávat jednoznačné pokyny koho na místo události pustit
- vymezit větší uzavřený prostor
- omezit přístup osob na místo (příliš velký)
- zajistit označení policistů v civilu a neoznačených vozidel na místě zásahu
- zázemí a stravu pro policisty zajistit co nejdříve po události
- práci přesčas finančně ohodnotit
- návrh zřídit specializované profesionální útvary u PČR, které by byly schopny efektivního výjezdu ke hromadnému neštěstí (počet, rychlost reakce)
- pro komunikaci s nemocnicemi využít zdravotníky PČR
- více využívat armádní složky a jejich techniky v rámci zásahu

### 3.4.11 Celkový závěr - policisté

Vzhledem k tomu, že se dotazníkovým šetřením podařilo oslovit téměř všechny policisty, kteří byli nasazeni do řešení následků nehody v urgentní fázi, tvoří jejich výpovědi **statisticky nejhodnotnější část studie**. Z kvalitativní analýzy jejich výpovědí vyplynuly určité **odlišnosti s ohledem na čas** jejich zapojení do akce a **odlišnosti v jejich činnostech**. Z tohoto důvodu došlo k rozčlenění celého vzorku policistů do tří podskupin: a) na **policisty, kteří zasahovali bezprostředně po neštěstí**; b) **policisty se specifickými úkoly** a c) **policisty, kteří střídali své kolegy v druhém sledu** (s určitým časovým odstupem po neštěstí). Došlo k vyhodnocování jejich odpovědí jednak s ohledem na každou podskupinu, jednak souhrnně za celý vzorek policistů.

**Celý vzorek tvořilo 89 policistů**. Nejvíce byli zastoupeni policisté, kteří zasahovali bezprostředně po události (52), dále podskupina policistů v druhém sledu (20) a nakonec policisté se specifickými úkoly (17). Struktura vzorku dle pohlaví, věku, délky praxe a zkušenosti s hromadnými neštěstími byla následující: 83 mužů, 6 žen, 78% vzorku činili policisté ve věku 20 až 39 let, s délkou praxe do 9 let. (33% vzorku bylo ve věku 20-29 let, 36% vzorku bylo ve zkušební době s délkou praxe 0-3 roky, 1/5 zasahujících policistů byla dokonce s délkou praxe do 1 roku). **69% policistů nemělo žádnou zkušenost s hromadným neštěstím** nebo jen z řešení individuálních neštěstí. **Pouze 17% respondentů mělo zkušenost ze cvičení s touto tematikou**.

**Délka plnění úkolů** byla u 35% policistů 21 hodin a déle. 25% policistů bylo ve službě 11-15 hodin a 33% 6-10 hodin. Respondenti-policisté v urgentní fázi nehody odvedli cca 1390 hodin práce.

**Policisté hlídkové služby, kteří na místě působili bezprostředně po události**, dávali **největší množství a rozmanitost odpovědí**. Uváděli **největší množství zátěžových faktorů** (rušivé a obtěžující vlivy při práci) i **faktorů podpurných** (v průběhu práce i po akci). V otázce **následného zpracování zážitků** (která souvisí s procesem zpracovávání zátěže) odpovídali detailně a otevřeně. Zároveň byla tato podskupina **nejkritičtější k problémům** při řešení úkolů při zásahu. To může souviset s jejich **nejvyšší zátěží při plnění úkolů**. 3/4 těchto policistů uvedlo, že pracovalo „tváří v tvář“ se zasaženými lidmi. Také ochota spolupracovat na případném dalším výzkumu byla největší u této podskupiny.

V oblasti **zátěžových faktorů** při práci se 59% odpovědí všech policistů týkalo „**přítomnosti a nevhodného chování přihlížejících osob a zástupců médií**“. Další významná zátěž se týkala **nedostatků v materiálně technickém vybavení policistů a nedostatků v logistice a organizaci** (zejména problémy v zajištění základních fyziologických potřeb policistů a ve spojovací technice - v prvních hodinách po neštěstí). Další skupina odpovědí se týkala **zátěže plynoucí z vnějších podmínek** (déšť, komáři). Odpovědi policistů se specifickými úkoly byly v této otázce sporadické (nebyli obtěžováni přítomností novinářů ani nedostatky v zabezpečení základních potřeb). U těchto lze rovněž předpokládat vyšší specifickou odolnost pro práci při mimořádné události. Policisté v druhém sledu uváděli nejméně zátěžových faktorů ze všech podskupin (ty se týkaly výlučně chování přihlížejících, médií a vnějších podmínek). 16% procent policistů uvedlo, že je při práci neobtěžovalo nic, nebo se k této položce nevyjádřilo.

V oblasti **podpurných faktorů v průběhu řešení úkolů** převažovala **kategorie vnitřních faktorů na straně respondentů** (vůle pomáhat, vědomí pomoci druhým, vědomí potřeb zasažených, pocit hrdosti za práci IZS, služební etika, morální zodpovědnost). Dále byly uváděny **faktory na straně ostatních zasahujících** (vysoké nasazení složek IZS, profesionalita, vstřícnost, kolegialita, rozhodnost a odpovědnost vedení) a **faktory týmové práce** (sounáležitost, dobrý tým). Oblast **podpurných faktorů po skončení akce** reprezentují největší měrou odpovědi policistů, kteří působili bezprostředně po neštěstí. Nejčastěji byla uváděna **komunikace s kolegy nebo blízkými, běžné aktivity, zjišťování**

**informací o nehodě, vnitřní zdroje, čas, povzbuzení nadřízených a uznání od veřejnosti.** Uznání a poděkování bylo zasahujícím poskytnuto včas, nabídka zakončovacího setkání bezprostředně po akci však nikoliv.

**Velmi pozitivní bylo hodnocení povahy týmové práce** všemi třemi podskupinami. 3/4 všech policistů ji hodnotilo jako „výbornou spolupráci“, 1/4 vzorku jako „s příležitostnými/drobnými nedostatky“. Toto hodnocení koreluje také s pozitivním hodnocením fungování složek IZS na místě zásahu.

Oproti očekávání dávali policisté **velké množství odpovědí na otázku: „Co fungovalo dobře?“** V odpovědích **dominovalo ocenění dobré spolupráce složek IZS** (spolupráce, kolegialita, sounáležitost, týmovost, profesionalita), dále byla oceňována **činnost vedoucích pracovníků a „funkčnost všeho“** při zásahu.

Na otázku **přínosů zkušenosti práce** při tomto hromadném neštěstí odpovědělo přes polovinu policistů (nejvíce přínosů uváděli opět policisté první podskupiny). Celkově **2/3 odpovědí se vztahovaly k profesním přínosům** (získání zkušeností, ověření si funkčnosti IZS, zvýšení profesionální hrdosti, potvrzení smysluplnosti policejní práce). Další odpovědi se vztahovaly ke kategorii **osobních přínosů** (změna hodnot, dobrý pocit z pomoci druhým, ověření si vlastní odolnosti, zvýšení důvěry v sebe a druhé). K osobním přínosům se opět vyjadřovali převážnou většinou policisté první podskupiny.

Policisté celého vzorku poskytli řadu informací, které se vztahují k **doporučením ke zlepšení zásahu u hromadného neštěstí**. Tato doporučení spadají do následujících kategorií: 1) **zabezpečení základních potřeb pro zasahující policisty**; 2) **zlepšení materiálně technického vybavení policistů**; 3) **zlepšení technické a systémové stránky komunikace**; 4) **zlepšení profesionální přípravy policistů** a 5) **oblasti organizační**. Detailně jsou doporučení policistů rozpracována v předchozím textu.

**Doporučení ze strany psychologického pracoviště MV** se týkají zajišťování psychosociálních potřeb zasahujících policistů, mají vztah k prevenci, postupům při zásahu i redukci zátěže. Řada těchto doporučení se překrývá s doporučeními policistů:

**1) oblast základních potřeb zasahujících policistů:**

- zajistit základní potřeby zasahujících policistů co nejdříve po vzniku mimořádné události (nápoje, strava, WC a hygiena, zajištění vhodného oděvu, přístřeší pro odpočinek, střídání).
- zaměřovat se na střídání, rotace na úkolech, řízený čas na odpočinek zařazovat do plánů

**2) oblast přípravy:**

- v přípravě policistů se obecně více zaměřovat na tematiku zásahu u nehod s větším počtem obětí
- realizovat společná integrovaná vyhodnocení zásahů IZS, která by zahrnovala všechny zasahující složky s cílem identifikace nejlepší praxe pro všechny složky a prohlubování součinnosti
- podporovat společná cvičení IZS s uvedenou tematikou
- trénovat policisty pro optimální komunikaci s veřejností a médii při hromadných neštěstích
- v přípravě policistů překonávat policejní mýtus o nezlomnosti policistů
- v přípravě se zaměřovat více na policisty s krátkou praxí

**3) oblast optimalizace zásahu:**

- do práce s lidmi zasaženými mimořádnými událostmi více zapojovat i ženy-policistky

**4) oblast organizační:**

- analýzy, vyhodnocení a sběr dat k výzkumu konat v krátké době po události
- zapojovat civilisty do vzájemné pomoci, využívat potenciál nezraněných osob v urgentní fázi neštěstí

#### **5) oblast redukce pozásahového stresu:**

- poděkování a vyjádření uznání od nadřízených se potvrdilo efektivní metodou
- organizovat zakončovací setkání pro zasahující policisty – co nejdříve po ukončení náročného úkolu (nejbližší možné dny) – kvůli efektu tohoto preventivního úkonu
- nabídku organizovaného pozásahového zakončovacího/informativního setkání realizovat ze strany týmů Posttraumatické intervenční péče PČR směrem k zasahujícím policistům v krátké době po akci
- zajistit odbornou podporu a psychologickou supervizi pro interventy týmu Posttraumatické intervenční péče PČR (PIP) a policejní psychology v průběhu a po skončení nasazení u mimořádných událostí (eliminace jejich zátěže po náročném úkolu)
- u interventů PIP oddělit role koordinátora a přímého poskytovatele intervenční péče
- dbát na střídání interventů PIP a další jejich základní potřeby

## 4 Analýza dat dotazníkového šetření – zdravotníci

### 4.1 Zdravotnická záchranná služba – rámec analýzy

Zástupci Zdravotnické záchranné služby (lékaři, střední zdravotnický personál a řidiči–záchranníci), kteří se podíleli na řešení následků neštěstí, jsou v této studii označováni společným pojmem „zdravotníci“ nebo „zástupci ZZS“. Tato skupina 27 osob tvořila po policistech druhý největší vzorek respondentů. Zpětná informace od zástupců ZZS tak přispěla k objektivizaci dat spojených behaviorálními a psychologickými aspekty základních složek IZS, které na místě působily v urgentní fázi neštěstí. Distribuci dotazníků zdravotníkům zajišťoval psycholog a tiskový mluvčí ZZS.

Celkově na místě zasahovalo cca 70 zdravotníků z ÚSZS Moravskoslezského kraje a 21 zdravotníků ÚSZS Olomouckého a Zlínského kraje<sup>15</sup>. Na místě rovněž zasahovali zdravotničtí přepravci různých provozovatelů mimo ZZS (17 převozových sanit, resp. cca 20 osob – řidičů a sanitářů), kteří zajišťovali odvoz lehce zraněných. Dále zde působil také ad-hoc zdravotnický tým cca 10ti osob, složený z lékařů a středního zdravotnického personálu z nedalekého zdravotnického střediska ve Studénce, kteří poskytovali na místě zdravotní pomoc jako první. Zdravotničtí přepravci mimo ZZS, zdravotníci ze Studénky, ani personál urgentních příjmů nebyli do dotazníkového šetření zahrnuti.

Vyplněný dotazník odevzdalo okolo 30% všech na místě zasahujících členů ZZS a zdravotnických přepravců. Vybrané údaje zde bylo možné kvantifikovat, těžiště analýzy však spočívá ve kvalitativním rozboru získaných odpovědí. Vzhledem k velikosti vzorku a jeho struktuře již nebyli při vyhodnocení zdravotníci rozdělováni do podskupin podle převažujícího typu plněných úkolů, jak tomu bylo v případě policistů. Také vzhledem k délce pracovního nasazení jsou posuzováni jako homogenní skupina. Respondenti ze skupiny ZZS dotazníky vyplňovali v období cca dvou týdnů až jednoho měsíce po události. Ochotu účastnit se dalšího výzkumu vyjádřilo ze vzorku ZZS 11 respondentů.

---

<sup>15</sup> Ředitel Územního střediska záchranné služby Ostrava Roman Gregoř při rozhovoru v ČT 1 dne 11.8.2008 v příspěvku „Zhodnocení nasazení sil záchranných při vlakovém neštěstí“ m.j. uvedl, že u nich se akce postupně zúčastnilo 11 vozů s lékařem, 18 sesterských vozů, 2 vrtulníky, 17 převozových sanit - celkem cca 80 zasahujících záchranných (cca 30 osob pak připadlo na další ZZS a přepravce). Z hlediska rozsahu a obtížnosti se dle něj jednalo o největší akci za posledních 15 let. (pozn.: 7.7.1997 došlo k vykolejení mezinárodního rychlíku Sobieski – na trati podemleté vodou poblíž Suchdola nad Odrou; tehdy bylo 64 zraněných, z toho 10 těžce). Poslední zraněný byl odvezen do nemocnice do 2 hodin po neštěstí a zdravotnická část akce skončila cca v 18:30 hod. – po ohledání posledního zemřelého. Z hlediska rozsahu a obtížnosti se dle něj jednalo o největší akci za posledních 15 let.

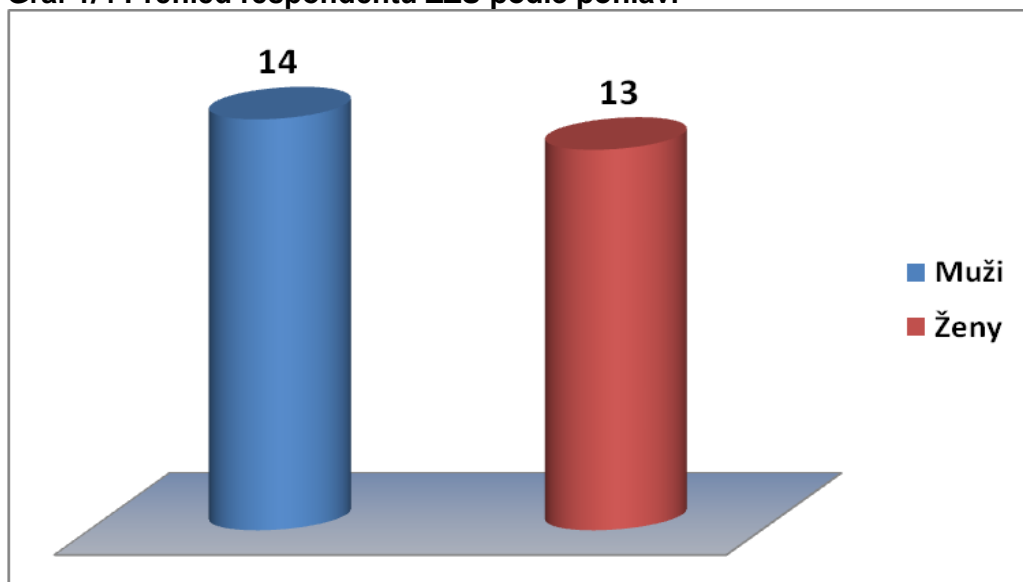
## 4.1.1 Vzorek

### Profil zasahujících zdravotníků

#### Pohlaví:

Celý vzorek zdravotníků (N=27), kteří odevzdali vyplněný dotazník, byl z hlediska pohlaví vyrovnaný. Skládal se ze **14 mužů a 13 žen**.

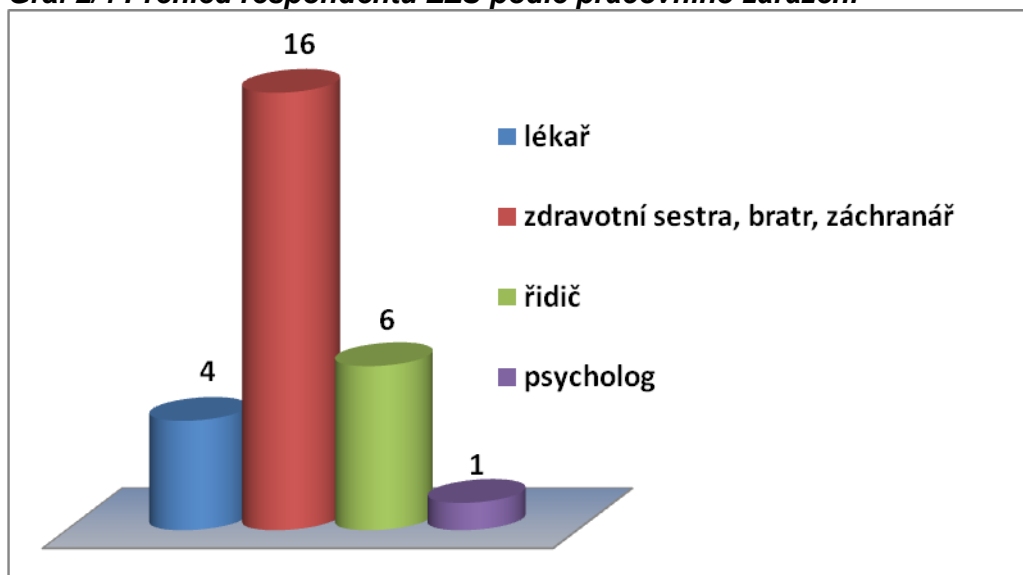
Graf 1/4 Přehled respondentů ZZS podle pohlaví



#### Profese:

Největší podíl u respondentů ZZS byl z hlediska profese zastoupen **středním zdravotnickým personálem**, kdy 16 osob jako svou profesi uvedlo: zdravotní sestra, bratr, záchranář. Dále vzorek tvořilo 6 řidičů-záchranářů, 4 lékaři a 1 psycholog (který zároveň působil jako tiskový mluvčí).

Graf 2/4 Přehled respondentů ZZS podle pracovního zařazení

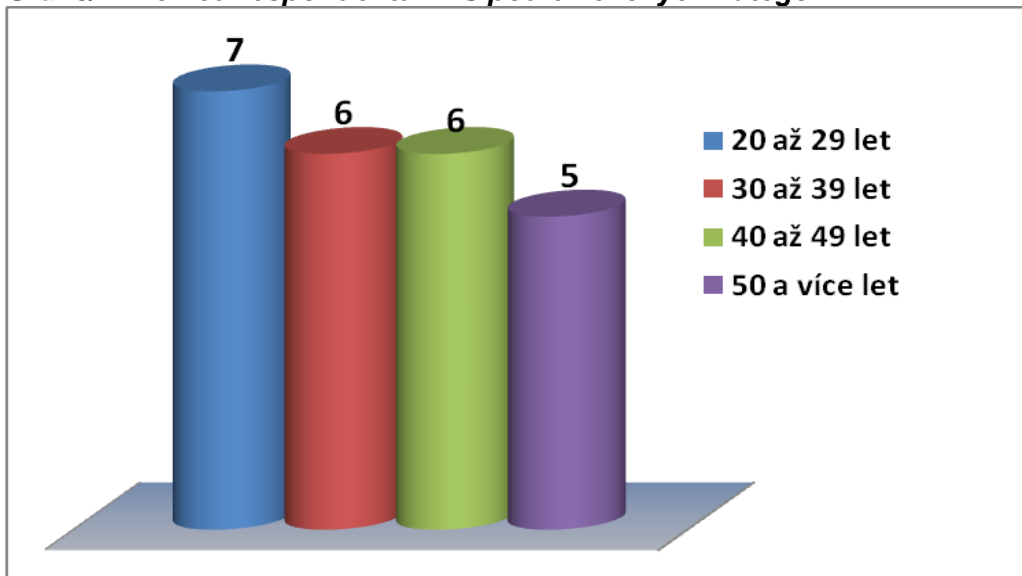




### Věk:

Z hlediska věkového zastoupení respondenti ZZS zastupovali jednotlivé **věkové kategorie rovnoměrně** přibližně po čtvrtinách. Nejmladšímu respondentovi této skupiny bylo 23 let, nejstaršímu 62 let.

**Graf 3/4 Přehled respondentů ZZS podle věkových kategorií**

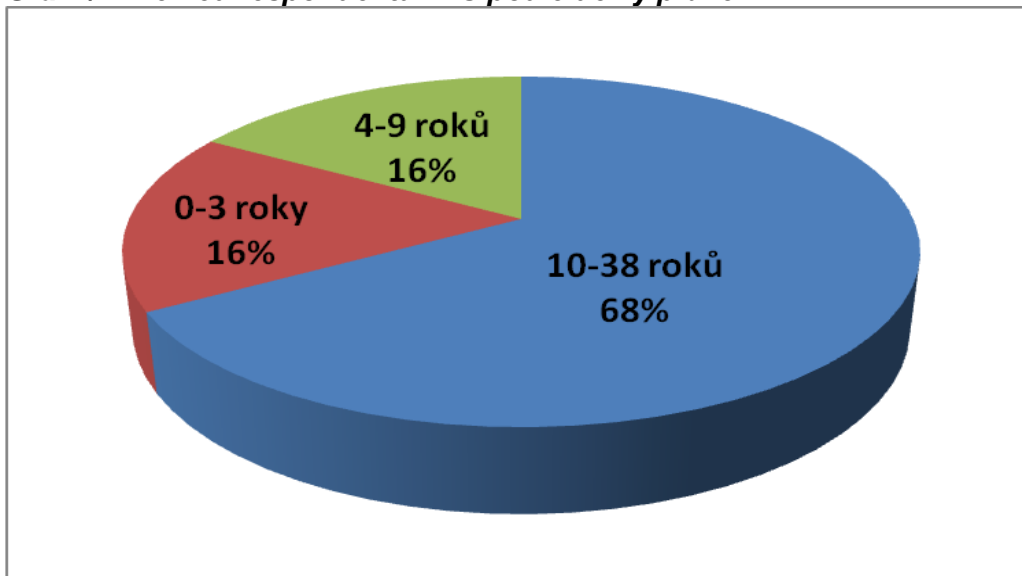


Pozn.: U této položky odpovědělo 24 respondentů.

### Délka praxe:

**Převážná většina respondentů ZZS (68%) měla praxi delší než 10 let.** Krátkou délku praxe (0-3 roky) uvedlo 16% respondentů a střední délku praxe (4-9 roků) rovněž 16% respondentů.

**Graf 4/4 Přehled respondentů ZZS podle délky praxe**



Pozn.: U této položky odpovědělo 23 respondentů.

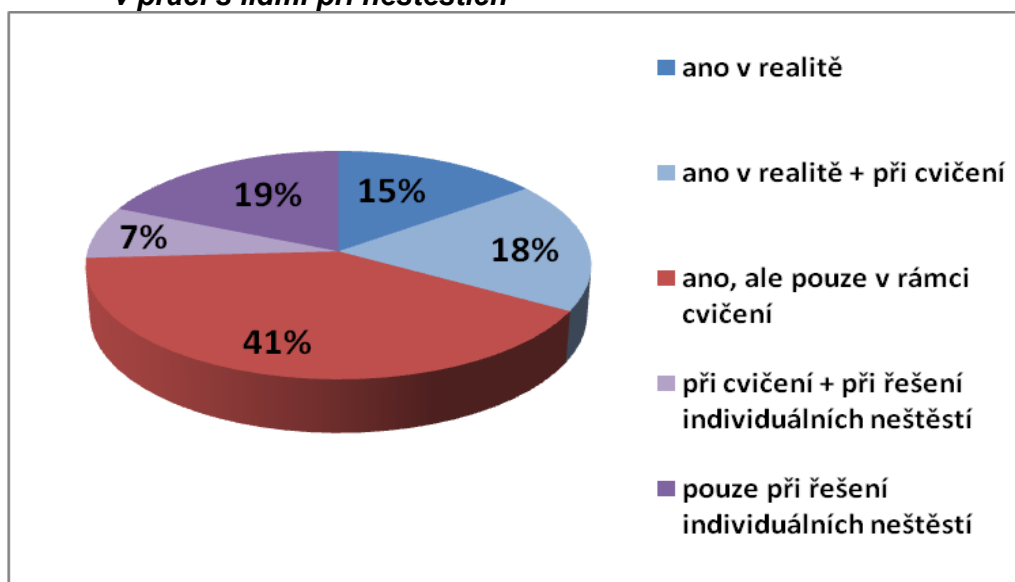
Z členění respondentů podle pohlaví, věkových kategorií a délky praxe vyplynulo, že vzorek ZZS byl **z hlediska pohlaví a zastoupení věkových kategorií vyrovnaný**. Z hlediska předchozí praxe **převládali respondenti s praxí delší než 10 let** (2/3 respondentů). Praxi do 9 let uvedla 1/3 zdravotníků.

**Délka praxe a věk** obvykle souvisí s **množstvím osobních zkušeností s mimořádnými situacemi** v rámci zdravotnické služby i osobního života i s **psychosociální vyzrálostí pro zpracování traumatizujících zážitků**. Z tohoto pohledu se v porovnání se skupinou policistů jeví skupina zdravotníků jako skupina s vyšší odolností. Obecně však může delší praxe zároveň nést i vyšší riziko profesionálního vyhoření.

#### **Předchozí zkušenosti v práci s lidmi při hromadných neštěstích:**

Předchozí **reálnou zkušenost v práci s lidmi při hromadných neštěstích uvedlo 33% respondentů ZZS<sup>16</sup>** (polovina z nich měla navíc současně i zkušenost ze cvičení). **Zkušenost ze cvičení s hromadnými neštěstími uvedlo celkově 66% respondentů** (zkušenost s hromadnými neštěstími **omezenou pouze na cvičení uvedlo 48% respondentů**). **26% z respondentů ZZS uvedlo, že mělo reálnou zkušenost pouze z práce s lidmi při individuálních neštěstích**. Žádný z respondentů ZZS neuvedl možnost, že by neměl vůbec žádnou předchozí zkušenost s prací s lidmi při neštěstích.

**Graf 5/4 Předchozí zkušenosti respondentů ZZS v práci s lidmi při neštěstích**



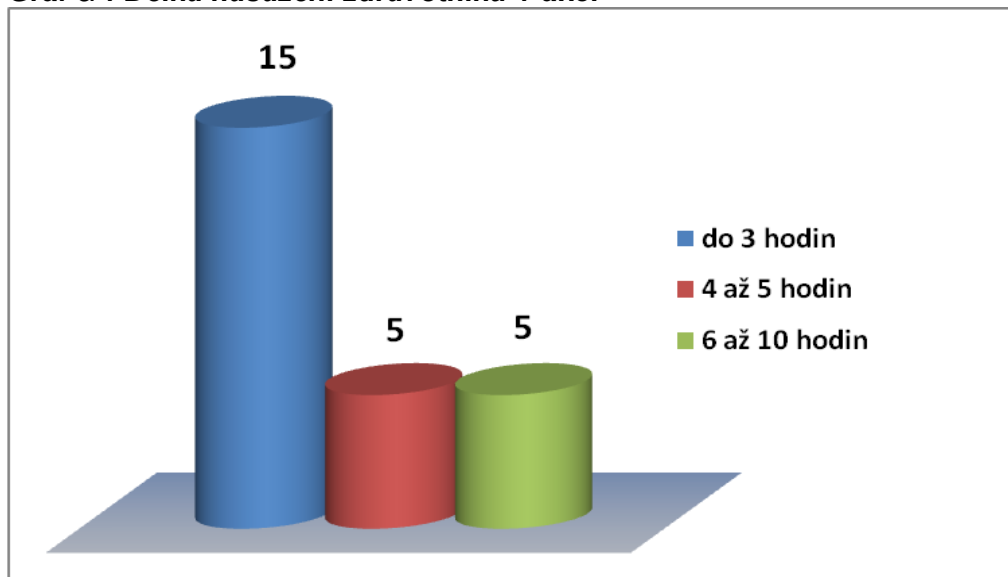
Pozn.: Zde někteří respondenti uváděli více variant. Procenta jsou počítána ze všech získaných odpovědí.

### **4.1.2 Doba a délka plnění úkolů**

**Průměrná doba nasazení členů ZZS v akci činila 4,24 hod.** Nejkratší uváděná doba plnění úkolů na místě neštěstí byla 1,5 hod., nejdelší 10 hodin. Členové ZZS na místě působili bezprostředně po neštěstí.

<sup>16</sup> Někteří zdravotníci měli nedávnou předchozí zkušenost s prací u hromadného neštěstí, kdy dne 11.4.2008 došlo k čelnímu střetu dvou tramvají v Ostravě – Vřesině

**Graf 6/4 Délka nasazení zdravotníků v akci**



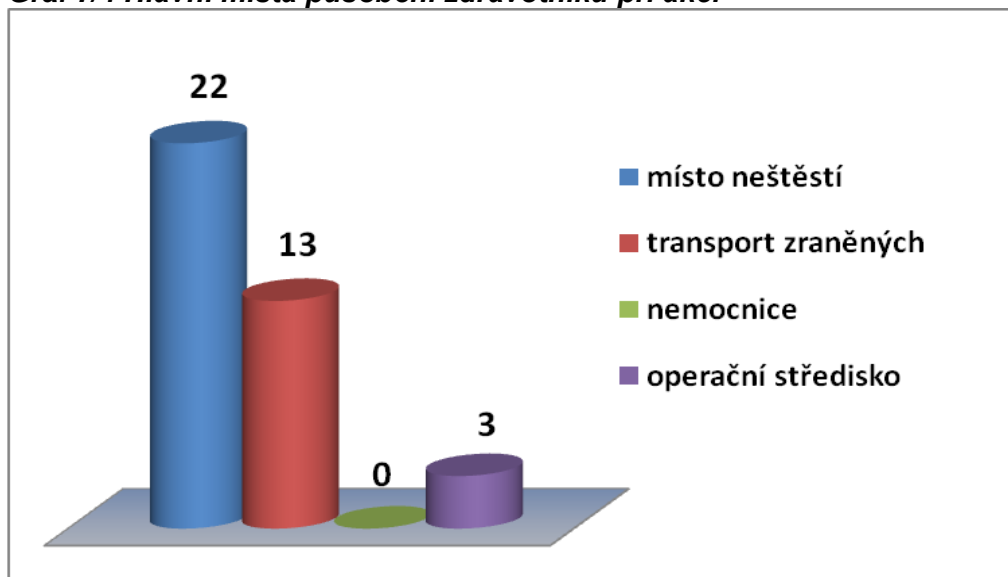
Pozn.: U této položky odpovědělo 25 respondentů.

#### 4.1.3 Povaha práce a emocionální odezva

Velká většina respondentů ZZS uvedla, že poskytovala **přímou pomoc zasaženým** (21x) a že **se zasaženými lidmi pracovali „tváří v tvář“** (24x), 3 osoby uvedly výlučně koordinační činnosti, 3 osoby koordinaci a současně přímé poskytování pomoci, 2 osoby činnosti v podpoře zasahujících.

Při dané události působili respondenti z řad ZZS na místě neštěstí, realizovali převoz zraněných a podíleli se na činnosti operačního střediska. Někteří respondenti uváděli více možností.

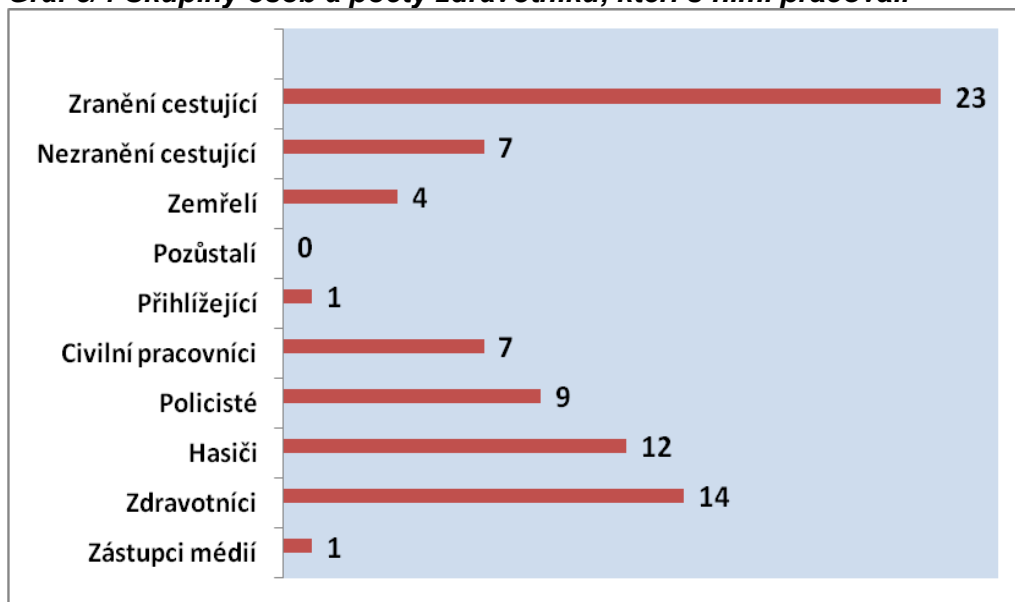
**Graf 7/4 Hlavní místa působení zdravotníků při akci**



Pozn.: Zde část respondentů uváděla obě dvě první varianty. Graf zaznamenává počty všech odpovědí.

Jednotlivé skupiny osob a počty členů ZZS, kteří s nimi pracovali, přibližuje následující graf:

**Graf 8/4 Skupiny osob a počty zdravotníků, kteří s nimi pracovali**

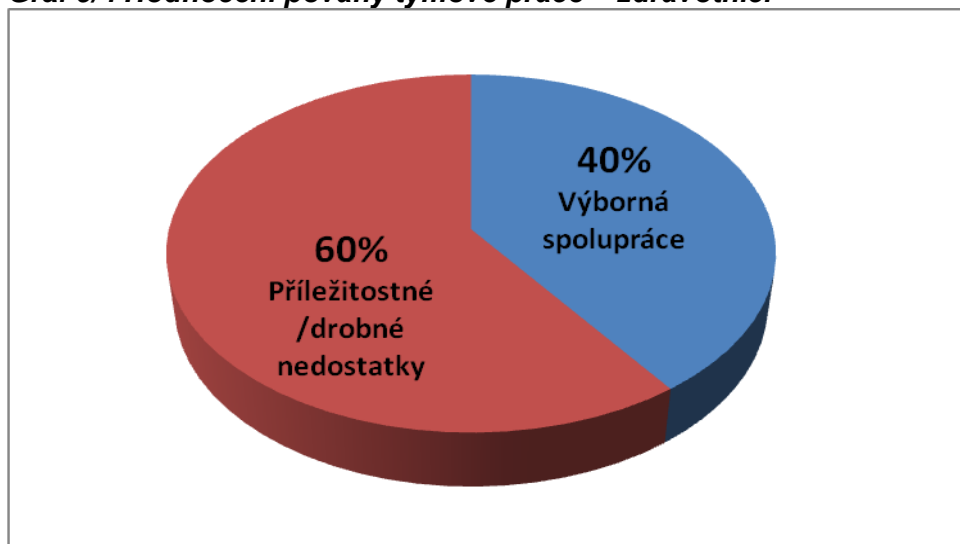


Vyjádřeno v procentech: **85%** zdravotníků ze vzorku uvádělo práci se **zraněnými cestujícími**, cca **52%** práci s **dalšími zdravotníky**, **44%** uvádělo práci s **hasiči**, **33%** práci s **policisty**, **26%** respondentů ZZS uvedlo práci s **nezraněnými a/nebo civilními pracovníky**. 1 respondent uvedl práci s médii, 1 respondent práci s přihlížejícími. S pozůstalými nepracoval nikdo z této skupiny. Nad rámec výše uvedených možností k výběru byla 1x uvedena práce s nemocničním personálem při aktivaci traumatologického plánu a 1x práce s politickými představiteli.

Jak již bylo zmíněno v rozboru, který se týkal zasahujících policistů, práce ve vyhrocené situaci a sociální kontext vyvolávají obecně u zasahujících **různé emocionální stavy**, které musí při své práci sami usměrňovat. Mezi nejčastější emoce v takových situacích obvykle patří: **ohromení (úžas z viděného), soucit, empatie, pocit sounáležitosti, smutek, pocit bezmocnosti, zlost, vztek**. Tyto emoce více nebo méně ovlivňují chování zasahujících a promítají se do fyziologických procesů jejich organismu. S ohledem na předchozí zkušenosti profesionálních zdravotnických záchranářů nepředpokládáme výraznější ohromení a vzhledem k omezenému kontaktu s přihlížejícími a zástupci médií ani výrazné emoce zlosti či vzteku. S ohledem na aktivní povahu činností se nepředpokládají ani pocity bezmocnosti. Pocity bezmoci lze event. předpokládat pouze na počátku zásahu - před vyproštěním zaklíněných zraněných osob, kdy nelze poskytovat adekvátní ošetření. Výskyt ostatních uvedených emocí spíše předpokládat můžeme. Protože členové ZZS své úkoly v přednemocniční péči a transportu plní v relativně krátké době po neštěstí a v režimu „automatického pilota“, reakce emocemi se u nich pravděpodobně vyskytuje spíše ve chvílích odpočinku a po skončení jejich zásahu.

#### 4.1.4 Hodnocení povahy týmové práce

Graf 9/4 Hodnocení povahy týmové práce – zdravotníci



Pozn.: U této položky odpovědělo 25 respondentů.

Podobu týmové spolupráce hodnotilo **40% respondentů** zdravotníků jako „**výbornou týmovou spolupráci**“ a **60%** jako „**s příležitostnými/drobnými nedostatky**“. Hodnocení „**časté nedostatky**“ nebo „**vážné nedostatky**“ nevolil nikdo z respondentů.

**Při hodnocení byla často zdravotníky vyzdvihována dobrá spolupráce s HZS.** Někteří respondenti zdůvodňovali **příležitostné/drobné nedostatky**. Ty se podle nich týkaly dlouhého čekání na informace o situace na místě před akcí ZZS, rozdělování osazenstva posádek ZZS, malého počtu policistů na místě (na počátku), kdy nebyl včas uzavřen prostor nehody a pronikala do něj veřejnost a média, dále byly nedostatky spatřovány v zajištění příjezdových tras a ve směřování vozidel ZZS na místo, nakonec i v třídění zraněných, organizaci pracoviště a řízení jejich odsunu z místa. Příklady specifikace obtíží při týmové práci jsou uvedeny níže:

*Sestra s praxí 24 let, která zajišťovala svolávání zaměstnanců, hodnotila povahu týmové práce kategorií „příležitostné/drobné nedostatky“ se specifikací „dlouho jsme čekali na informaci, jaká je situace na místě neštěstí“.*

*Zdravotnický záchranář (žena, 28 let, 7 let praxe) hodnotila týmovou práci kategorií „příležitostné/drobné nedostatky“ se specifikací „rozdělovali se od sebe lidé z osazenstva posádky“.*

*Řidič-záchranář s praxí 8 let, který hodnotil povahu týmové práce kategorií „příležitostné/drobné nedostatky“ tyto specifikoval: „částečné zmatky kolem příjezdu na konečné místo zásahu a při koordinaci ze strany PČR“.*

*Z pohledu zdravotnického záchranáře (29 let, praxe 6 let) byla týmová spolupráce hodnocena kategorií „drobných nedostatků“, kdy podle něj policie nezvládla směřování ZZS na místo události a umožnila civilistům vniknutí na místo neštěstí.*

*Řidič-záchranář (60 let, praxe 32 let) hodnotil týmovou práci jako s příležitostnými/drobnými nedostatky, kdy byla podle něj zpočátku akce nedostatečná práce PČR z důvodu nedostatečného počtu příslušníků na místě.*

*Z pohledu zdravotnického záchranáře – ženy (29 let, 2 roky praxe), která při akci působila 9 hodin, byla týmová práce s příležitostnými nedostatky, kdy policie špatně směřovala k místu zásahu a nebyl včas uzavřen prostor nehody, kde se pohybovala veřejnost a média.*

*Psycholog ZZS (34 let, praxe 14 let) jako příležitostné nedostatky v týmové práci uvedl práci policejních složek při zajištění místa neštěstí a příjezdových tras.*

*Lékař s praxí 23 let u ZZS vnímal jako drobné nedostatky v týmové práci: třídění a organizaci pracoviště a laxnost policistů.*

*Zdravotnický záchranář (27 let, praxe 4 roky), který po dobu 5 hodin zajišťoval první pomoc a transport zraněných, viděl drobné nedostatky v týmové práci při řízení odsunu zraněných z místa události.*

#### 4.1.5 Typy činností

Většina činností, které respondenti z řad ZZS uvedli, se týkala: a) **přednemocniční péče** a ošetření (38% odpovědí); b) **třídění, transportu a převozu zraněných** (32%); c) **vyprošťování, ohledání a administrativy zemřelých** (12%) a **koordinačních a organizačních činností** (12%). Dále byly v menším zastoupení uvedeny: zásobování zdravotnickým materiálem a práce s médii.

Všechny uváděné činnosti respondentů ZZS spadaly do následujících pěti hlavních kategorií:

**a) přednemocniční péče a ošetření:**

- první pomoc a ošetřování zraněných (zajištění vitálních funkcí, intubování, ošetření zlomenin aj poranění, aplikace analgetik, infúzí, zajištění periferních žil)
- zdravotnické zajištění pro zasahující složky

**b) třídění, transport a převoz zraněných:**

- spolupráce při vyprošťování zraněných
- triage
- přenášení zraněných
- převoz zraněných do zdravotnických zařízení

**c) koordinační a organizační činnosti:**

- řídicí koordinační činnosti ZZS
- organizace traumatologického plánu nemocnice
- činnost dispečera ZZS (svolávání posádek, podávání informací traumatologickým oddělením, informování o zřízení krizových telefonních linek, organizace traumatologického plánu)

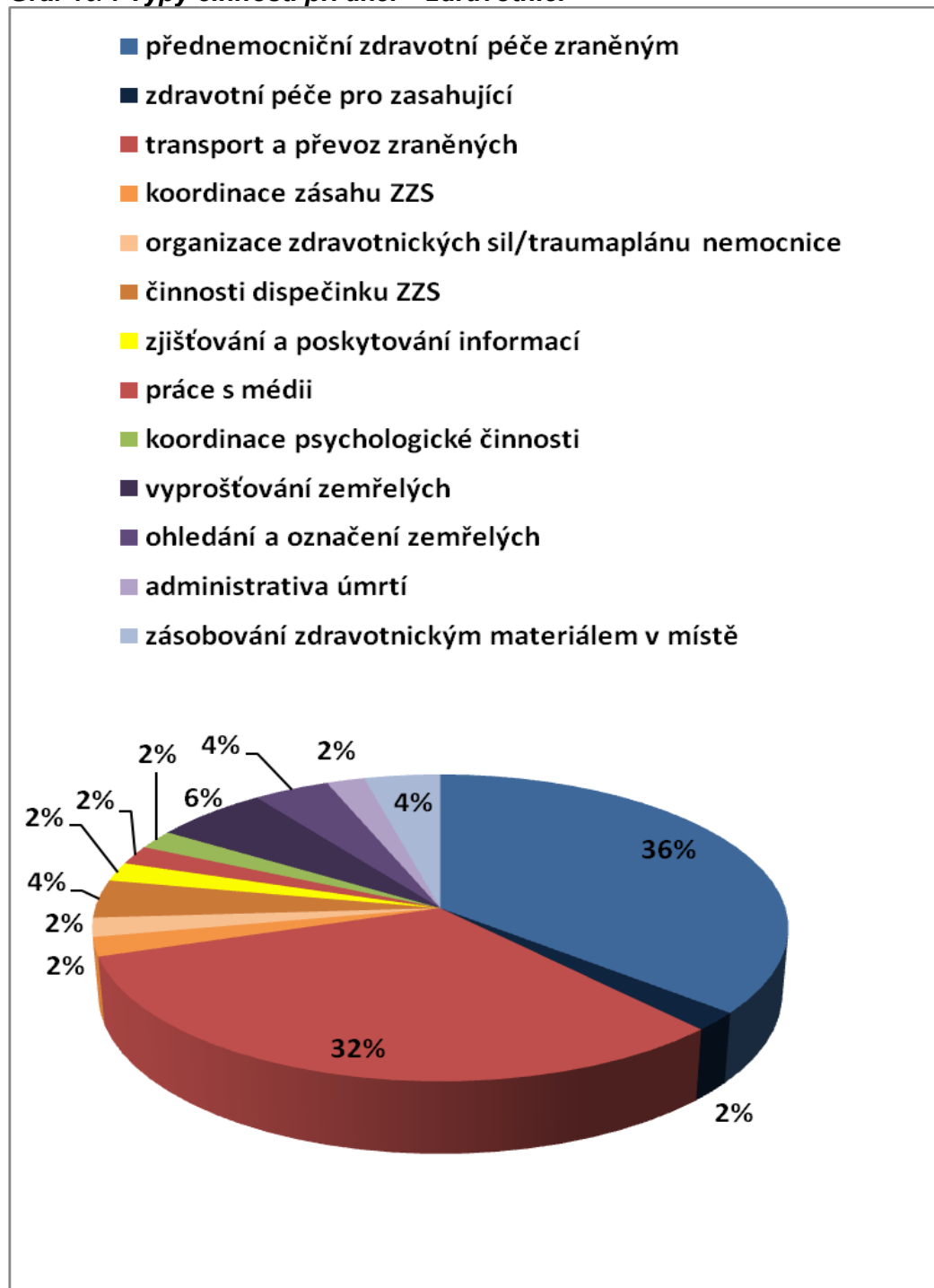
**d) práce se zemřelými:**

- asistence při vyprošťování zemřelých
- přenášení zemřelých
- ohledávání zemřelých
- administrativní práce zemřelých

**e) další činnosti:**

- zásobování zdravotnickým materiálem
- kontakt se sdělovacími prostředky
- zjišťování a poskytování informací
- redukce pozásahového stresu záchranářů
- psychologická péče

**Graf 10/4 Typy činností při akci – zdravotníci**



Pozn.: Zde někteří respondenti uváděli více variant. Procenta jsou počítána ze všech odpovědí.

Dále jsou pro ilustraci uvedeny ukázky odpovědí, které se k činnostem respondentů ZZS vztahovaly:

*Zdravotní sestra s praxí 33 let, která na místě a při transportu poskytovala 3 hodiny přímou pomoc, konkretizovala své činnosti následovně: přímé ošetřování raněných, analgetizace, opatření k předcházení šoku, zajišťování transportu pacienta s amputací nohy, poskytování léků a obvazového materiálu do nepřístupných míst, transport zraněných do zdravotnických zařízení.*

*Psycholog a tiskový mluvčí ZZS s praxí 14 let uvedl 3 hlavní kategorie svých činností: koordinaci, podporu zasahujících a spolupráci s médii. Působil na místě události a v Centru tísňového volání Ostrava. Se zasaženými osobami komunikoval tváří v tvář i telefonicky. Jako konkrétní činnosti vykonávané v průběhu prvních 7 hodin uvedl: informování a svolávání psychosociálního týmu, spolupráce s velitelem zdravotnické části zásahu, koordinace psychologické pomoci, zjišťování informací, spolupráce při zřízení telefonních krizových linek, práce se sdělovacími prostředky. Dále zajišťoval následné činnosti: prevence pozásahového stresu u záchranářů a spolupráce na další psychologické péči zasažených cestujících.*

*Zdravotnický záchranář (29 let, praxe 6 let), který na místě působil 9 hodin, vykonával následující činnosti: dodávání zdravotnického materiálu na místo události, poskytování zdravotní péče raněným, vyprošťování a ohledávání zemřelých, vypisování listu zemřelých.*

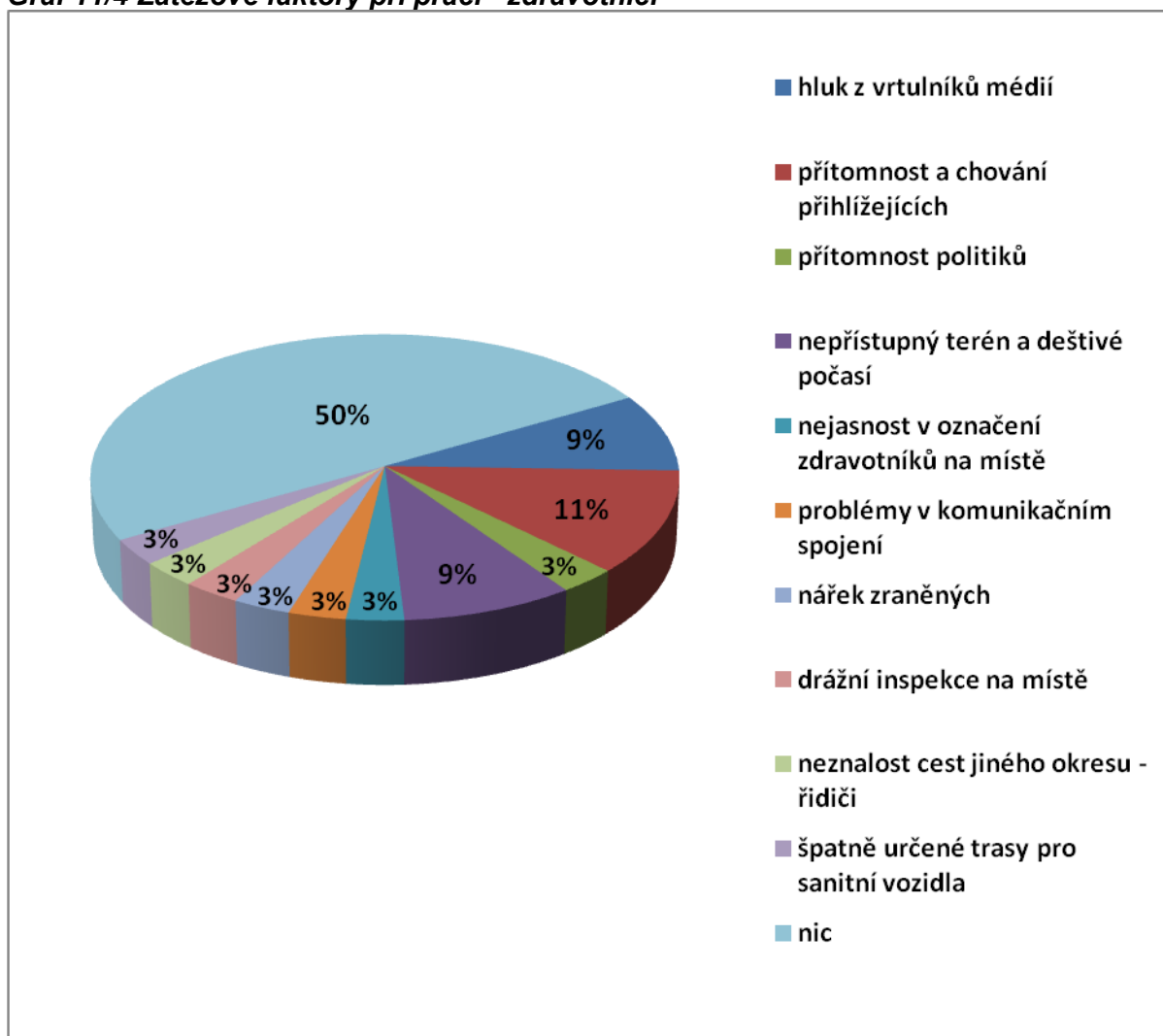


## 4.1.6 Zátěžové faktory

K zátěžovým faktorům se vyjádřilo 85% respondentů ZZS. Většinou (63% vzorku) odpověděli, že je v průběhu plnění úkolů nezatěžovalo nic, případně se k zátěžovým faktorům nevyjádřili, políčko proškrtnli nebo uvedli že rušivé elementy nevnímali a soustředili se na poskytování pomoci – tento typ odpovědí spadá v grafu pod označení „nic“. Ostatní respondenti uváděli i větší množství odpovědí.

Graf níže přibližuje procentuální rozložení jednotlivých typů poskytnutých odpovědí na otázku, co zástupce ZZS při práci rušilo nebo obtěžovalo:

**Graf 11/4 Zátěžové faktory při práci - zdravotníci**



Pozn.: Zde odpovědělo 23 respondentů, někteří uváděli více variant, procenta jsou počítána ze všech odpovědí.

Mezi nejčastější odpovědi ohledně zátěže patřilo: **přítomnost a chování přihlížejících** a dále **vnější podmínky** (nepřístupný terén, klimatické podmínky).

Uváděny byly následující čtyři hlavní kategorie odpovědí:

**a) interakce s druhými lidmi:**

- přítomnost a chování přihlížejících (zvědavost a neukázněnost)
- pohyb civilních osob na místě (politiky, drážní inspekce)

**b) materiálně technické vybavení ZZS:**

- chybějící jasné označení
- chyběly helmy a svítilny pro práci v troskách

**c) oblasti organizační:**

- nejasné označení jednotlivých profesí ZZS (všichni měli stejné uniformy)
- problémy s komunikačním spojením
- u řidičů neznalost příjezdových tras k místu a do nemocnic v jiných okresech
- špatně určené trasy pro sanitní vozidla
- otevřený letový prostor nad nehodou

**d) oblasti vnějších podmínek:**

- déšť (naštěstí až po zdravotnickém zásahu)
- nepřístupný terén
- hluk z vrtulníků médií
- nářek zraněných

Dále jsou uvedeny příklady odpovědí respondentů ZZS:

*Vedoucí lékař zásahu ZZS, který působil na místě 4 hodiny a následně 7 hodin při tvorbě seznamů na CTV označil jako rušivý faktor pohyb civilních osob na místě neštěstí v průběhu zásahu IZS (poslanci, drážní inspekce apod.).*

*Zdravotní sestra s praxí u ZZS 5 let, která působil na místě 3 hodiny, jako jediný rušivý faktor uvedla „nářek postižených“.*

*Zdravotnický záchranář (24 let, praxe 2 roky) uvedl, že v zápalu práce rušivé elementy nevnímal a soustředil se na poskytování pomoci.*

*Lékař s praxí 23 let u ZZS, který poskytoval přímou pomoc i koordinaci odvozu raněných, uvedl, že jej při práci rušila nejasná identita záchranářů – kdo je lékař, záchranář, řidič, protože všichni měli stejné uniformy.*

*Zdravotní sestra s praxí 33 let, která 3 hodiny poskytovala přímou pomoc, uvedla, že ji při práci obtěžovalo/rušilo: nepřístupný terén a nemožnost spojit se se svými spolupracovníky na místě neštěstí.*

*Řidič-záchranář (60 let, praxe 32 let) jako rušivé faktory uvedl: 1) přihlízející, které zpočátku PČR nezvládla, 2) špatně určené trasy pro sanitní vozidla, 3) řidiči z jiných okresů dokonale neznali okresní cesty a příjezdové trasy do jednotlivých nemocnic.*

*Psycholog ZZS (34 let, praxe 14 let) uvedl, že jej na místě rušily komerční vrtulníky, které se pohybovaly nad místem hromadného neštěstí a velmi ztěžovaly zasahující komunikaci.*

*Zdravotnický záchranář (31 let, praxe 11 let), který poskytoval přímou pomoc zasaženým a asistoval při vyprošťování a ohledání těl zemřelých jako faktor zátěže uvedl přítomnost přihlízejících.*

## 4.1.7 Podpůrné faktory

### V průběhu plnění úkolů

V oblasti podpůrných faktorů poskytl odpovědi téměř 3/4 vzorku ZZS. Tyto faktory vycházejí z odpovědí na položku dotazníku: „Co vám pomáhalo zvládat situaci v průběhu akce?“ Nejčastější odpovědi zástupců ZZS spadaly do kategorie **vnitřních faktorů na straně zasahujících** (vědomí pomoci, vlastní potřeba pomoci a vlastní kompetence) a dále do kategorie **vnějších faktorů na straně ostatních zasahujících** (kolegové, jejich nasazení a profesionalita).

Všechny odpovědi vytvářejí následující čtyři kategorie:

#### a) vnitřní faktory na straně zasahujících:

- vlastní vůle a potřeba pomáhat
- vědomí pomoci druhým
- vědomí smyslu práce
- vědomí záchrany konkrétního lidského života
- soucit
- schopnosti pomoci
- vědomí vlastních odborných kompetencí
- předchozí profesní zkušenost u jiného hromadného neštěstí

#### b) vnější faktory na straně ostatních zasahujících:

- vysoké nasazení ostatních kolegů
- zápal a obětavost kolegů ZZS
- profesionalita IZS
- polyfunkčnost hasičů
- pomoc od občana (ze strany přihlížejících)

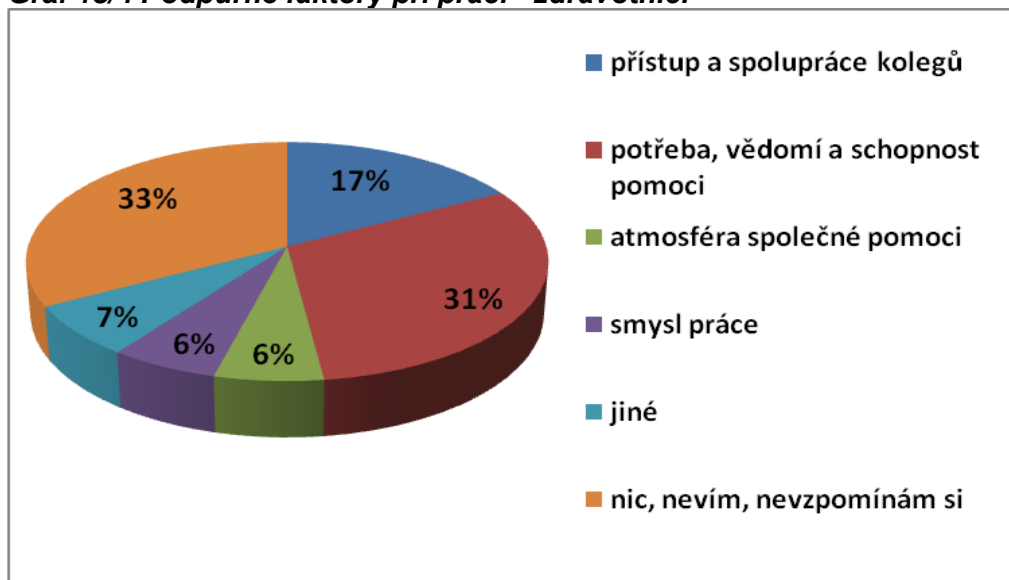
#### c) týmové faktory:

- spolupráce kolegů
- atmosféra společné pomoci, sounáležitost
- spolupráce s hasiči

#### d) vnější podmínky

- denní doba nehody (nebyla tma)
- klimatické podmínky (při zásahu ZZS nepršelo)

**Graf 13/4 Podpůrné faktory při práci - zdravotníci**



Pozn.: Odpovědělo 19 respondentů. Procenta jsou počítána ze všech odpovědí. Kategorie „jiné“ zde zahrnuje vnější podmínky a pomoc od občanů.

Ilustrativní odpovědi zástupců ZZS k podpůrným faktorům při práci:

*Vedoucí lékař zásahu uvedl, že při práci jej posilovala zkušenost z jiného hromadného neštěstí – z řešení následků nehody tramvají ve Vřesině 11.4.2008.*

*Zdravotnický záchranář ve věku 23 let s praxí 1 rok, který prováděl ošetřování raněných a prvotní ohledávání zemřelých, uvedl, že při akci jej posilovali kolegové, celková atmosféra záchranné akce a vůle pomáhat raněným.*

*Zdravotnický záchranář (24 let, praxe 2 roky) uvedl, že v průběhu akce mu pomáhal pocit, že má možnost a kompetence pomoci lidem zdravotnický a také psychickou podporou.*

*Vrchní sestra s praxí 24 let, která zajišťovala svolávání zaměstnanců, kteří neměli službu, uvedla, že jí při práci pomáhalo nadšení a obětavost kolegů, kteří se bez reptání ochotně dostavovali do práce.*

*Zdravotní sestra s praxí 33 let, která 3 hodiny poskytovala přímou pomoc, uvedla, že jí při práci pomáhal civilní občan, který jí nosil batoh a brašnu, takže měla volné ruce pro práci.*

*Lékař s praxí 38 let, který na místě zajišťoval ošetření a transport zraněných, uvedl, že při práci jej posilovalo pracovní nasazení a profesionalita spolupracovníků.*

*Psycholog ZZS (34 let, praxe 14 let) uvedl, že jej při práci posiloval „společný duch“ a „snaha zasahujících pomoci“.*

### Podpůrné faktory po akci

Tyto faktory vycházejí z položky dotazníku: „**Co vám pomáhalo po akci zkušenost zpracovat?**“ Největší počet odpovědí se u zdravotníků týkal **kolegiální podpory** (podpory ze strany kolegů a komunikace s nimi), dále vnitřní **satisfakce z úspěšného zvládnutí akce** a také **rodinného a partnerského zázemí**. Následovaly odpovědi jak ve vztahu k odpočinku, tak i k následným pracovním povinnostem.

Odpovědi respondentů ZZS, které se vztahovaly k následnému zpracování zkušenosti, spadaly do šesti kategorií:

#### **a) kolegové:**

- kolegové
- posezení s kolegy
- rozebrání události s kolegy
- komunikace s kolegy

#### **b) vnitřní zdroje:**

- kognitivní zpracování
- vnitřní zpracování
- vědomí úspěšného zvládnutí
- zájmy, sport, hudba
- vědomí smyslu práce záchranáře
- pocit z dobře vykonané práce

#### **c) blízcí:**

- rodina
- pes

#### **d) nadřízení:**

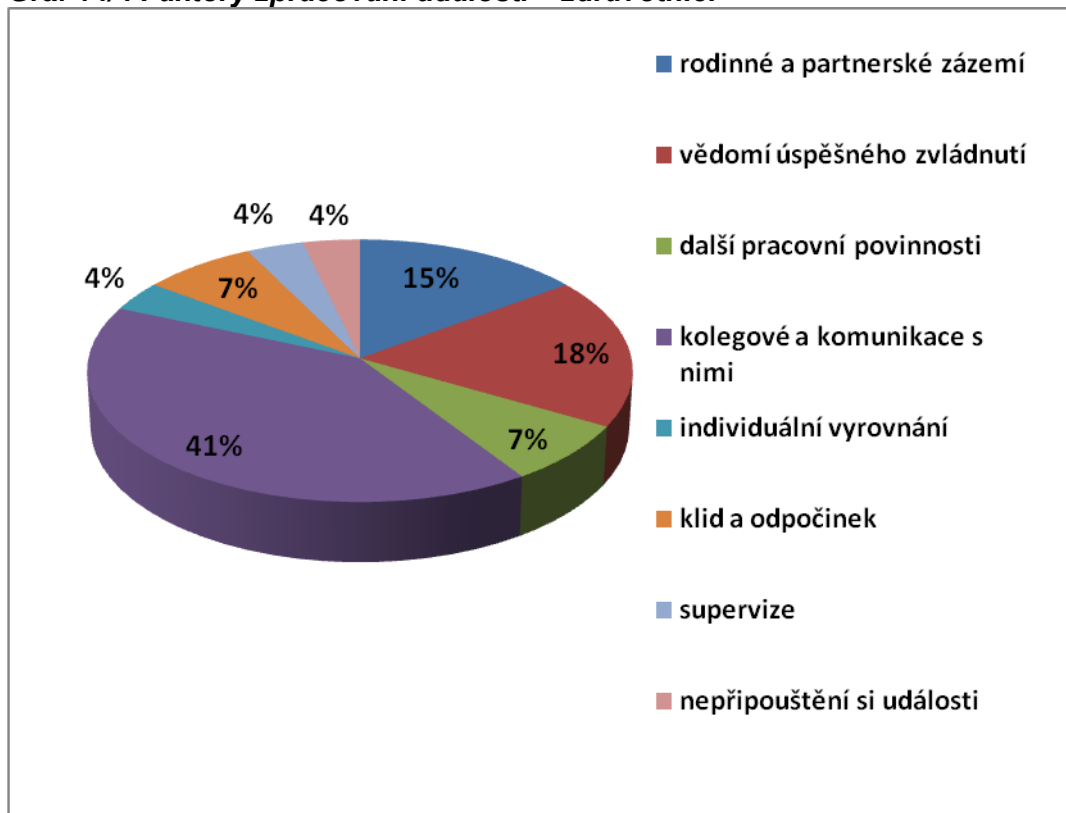
- kladné hodnocení výsledku akce

#### **e) běžné aktivity:**

- další práce

#### **f) supervize**

**Graf 14/4 Faktory zpracování události – zdravotníci**



Pozn.: Na položku odpovědělo 20 respondentů, uváděno bylo i více variant.

Dále jsou uvedeny příklady odpovědí respondentů ZZS k faktorům zpracování zkušenosti:

*Lékař s praxí 12 let uvedl, že po akci mu pomohlo zkušenost zpracovat kladné hodnocení výsledku akce.*

*Zdravotní sestra s praxí 10 let, která se podílela na transportu kriticky zraněného, uvedla, že jí pomohlo ve zpracování události vědomí, že tento pacient přežil.*

*Zdravotnický záchranář uvedl, že po akci mu pomohla událost zpracovat rodina (manželka).*

*Zdravotnický záchranář (24 let, praxe 2 roky) uvedl, že následně mu pomohlo událost zpracovat zhodnocení akce a rozebrání pocitů z této zkušenosti s kolegy.*

*Sestra s praxí 24 let se k otázce na následné vyrovnávání se se zážitkem uvedla: „Nemám problém. Byla jsem na místě asi za 1,5 hod. po vyhlášení neštěstí, snažím se si to nepřipouštět. Asi jsem za ta léta praxe ve zdravotnictví otupělá – profesně deformovaná“.*

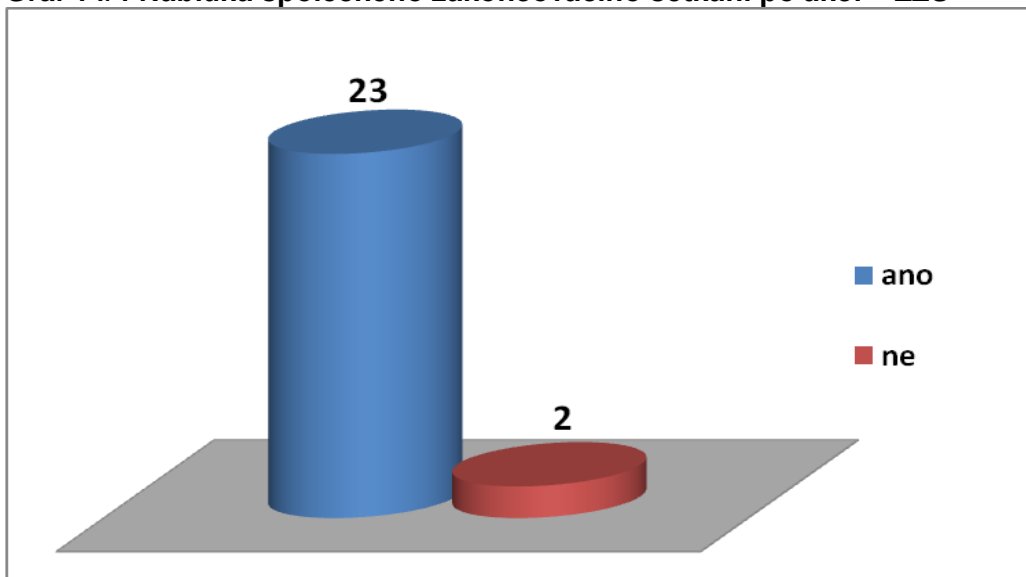
*Lékař s praxí 23 let u ZZS, který působil na místě 1,5 hod. a poskytoval přímou pomoc i koordinaci odvozu raněných, uvedl, že ke zpracování zážitku mu pomohlo „vymluvit se a uzavřít situaci vůči sobě i okolí“.*

*Zdravotní sestra s praxí 33 let uvedla, že pro zpracování události bylo pro ni důležité si sama v sobě vše v hlavě srovnat.*

*Psycholog ZZS (34 let, praxe 14 let) uvedl, že událost mu pomohlo zpracovat: supervize, kolegové, rodina a sport.*

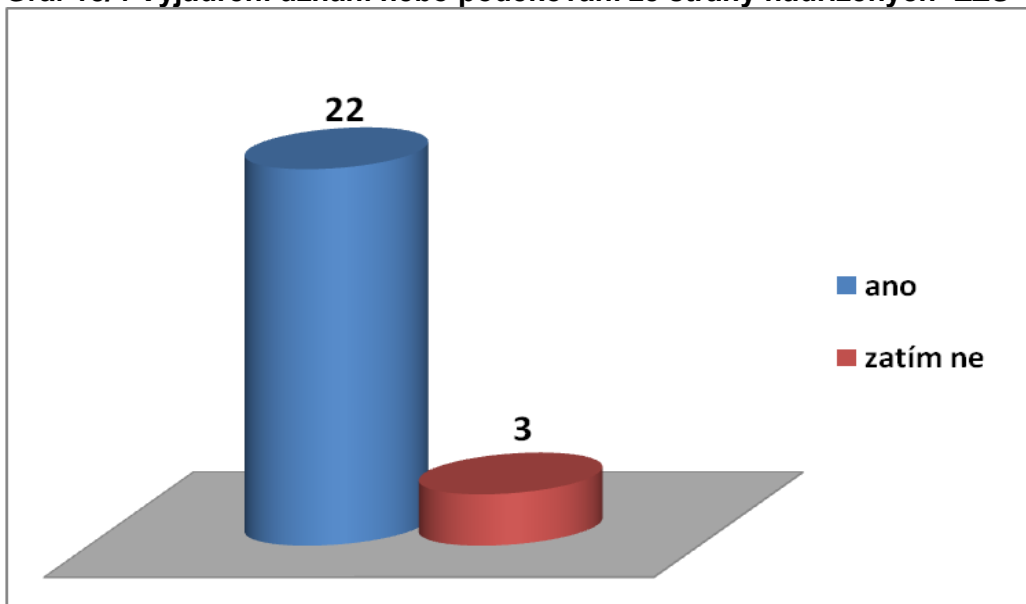
Ke zpracování a uzavření náročného úkolu patří jak organizované společné zakončovací setkání, tak vyjádření uznání a poděkování ze strany nadřízených. **Nabídku společného organizovaného zakončovacího setkání obdržela převážná většina respondentů ZZS.** Pouze dva respondenti tuto nabídku do doby dotazníkového šetření nedostali. Podobně i **převážné většině respondentů ZZS bylo vyjádřeno uznání nebo poděkování ze strany nadřízených.** Do doby dotazníkového šetření nebylo vyjádřeno ve třech případech.

**Graf 14/4 Nabídka společného zakončovacího setkání po akci – ZZS**



Pozn.: Na tuto položku odpovědělo 25 respondentů.

**Graf 15/4 Vyjádření uznání nebo poděkování ze strany nadřízených- ZZS**

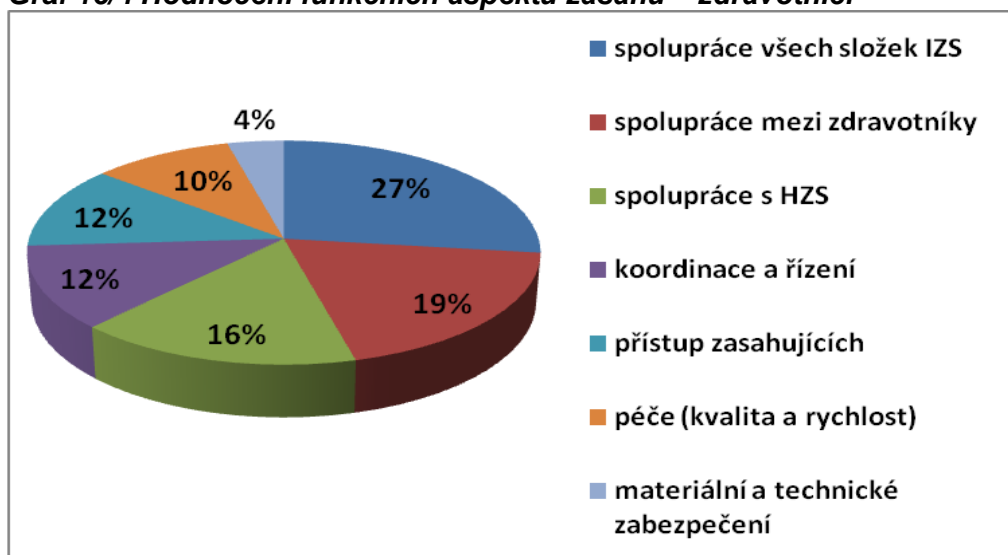


Pozn.: Na tuto položku odpovědělo 25 respondentů.

## 4.1.8 Dobrá praxe

Při **hodnocení funkčních aspektů zásahu** ze strany respondentů - zdravotníků bylo získáno velké množství odpovědí, kdy odpověděli téměř všichni respondenti této skupiny. Jejich reakce na otázku „Co při akci fungovalo dobře?“ se nejvíce týkaly **vzájemné spolupráce všech složek IZS**, dále byla často pozitivně hodnocena vzájemná **spolupráce mezi zdravotníky** (ZZS, dispečink, zdravotnická zařízení) a **spolupráce ZZS a HZS**. I přes určitou kritiku v jiné položce se zde objevovalo i ocenění spolupráce s Policií ČR. Další odpovědi oceňovaly oblast **koordinace a řízení** (organizace, součinnost, připravenost), **přístup zasahujících** (vůle, ochota, vysoké nasazení), **kvalitu a rychlost péče** a **materiální a technické zabezpečení**.

**Graf 16/4 Hodnocení funkčních aspektů zásahu – zdravotníci**



Pozn.: Celkově odpovědělo 23 respondentů, kteří uváděli často více variant.

U funkčních aspektů zásahu jasně **dominovala spolupráce profesionálů IZS** (v rámci IZS, mezi zdravotníky, s HZS), která činila 62% ze všech odpovědí. 22% odpovědí se vztahovalo ke **kvalitě péče a k přístupu zasahujících**. 12% odpovědí oceňovalo **koordinaci a řízení** (včetně připravenosti nemocnic).

Níže jsou roztrženy všechny varianty odpovědí, které se vztahovaly k dobré praxi.:

### a) spolupráce všech složek IZS

- bezkonfliktní plnění požadavků ZZS ze strany HZS a PČR
- spolupráce IZS

### b) spolupráce mezi zdravotníky

- spolupráce ZZS se zdravotnickými zařízeními
- spolupráce ZZS a dispečinku
- spolupráce uvnitř ZZS
- spolupráce dispečinku a zdravotnických zařízení

### c) spolupráce s HZS

- součinnost HZS a ZZS
- činnosti HZS

### d) koordinace a řízení

- koordinace a součinnost IZS (s přibývajícím časem)
- předávání informací
- organizace ZZS
- organizace celé akce
- spolupráce uvnitř ZZS
- připravenost zdravotnických zařízení

### **c) přístup zasahujících**

- okamžitá reakce okolních zdravotnických středisek
- ochota a nasazení všech zasahujících
- ochota a nasazení zaměstnanců ZZS
- vůle zasahujících pomoci
- ochota zúčastněných zapojit se a pomoci

### **e) péče (kvalita a rychlost)**

- odborné zkušenosti ZZS
- přednemocniční péče zraněným
- rychlost vyproštění zraněných a přednemocniční péče
- rozjezd psychosociální pomoci pro zasažené

### **d) materiální a technické zabezpečení**

- spojovací technika
- využití připraveného materiálu a techniky (nemocnice)

Dále jsou uvedeny příklady odpovědí respondentů ZZS se vztahem k funkčním aspektům zásahu:

*Z úhlu pohledu vedoucího lékaře zásahu ZZS při akci dobře fungovala spolupráce složek IZS. Spolupráci s hasiči a policisty hodnotil jako bezkonfliktní při plnění požadavků ZZS.*

*Z pohledu zdravotnického záchranáře – dispečerky, která plnila koordinační úkoly při realizaci traumatologického plánu nemocnic (svolávání posádek, poskytování informací traumatologickým oddělením nemocnic, poskytování informací o zřízených krizových telefonních linkách) dobře fungovala telefonní spojení, spojení pomocí vysílačky a předávání informací.*

*Z pohledu zdravotní sestry/záchranáře s praxí 10 let při akci dobře fungovali profesionální hasiči při vyprošťování, mobilizace zdravotnických záchranářů, vysoké nasazení zdravotnických záchranářů a traumatologický tým FNŠP Ostrava – Poruba.*

*Podle zdravotnického záchranáře (24 let, praxe 2 roky) dobře fungovala součinnost složek IZS, rychlost svolání záchranářů a jejich nasazení do akce, rychlost vyproštění zraněných a následná přednemocniční péče.*

*Vrchní sestra s praxí 24 let, která zajišťovala svolávání zaměstnanců, uvedla na otázku, co při akci dobře fungovalo: „Zaměstnanci se ochotně dostavovali do práce. Někteří zjistili, co se stalo z Internetu, a přijeli taxíkem. Všechna zdravotnická zařízení, která jsme oslovili, uvolňovala lůžka a hlásila, kolik pacientů mohou přijmout. Použili jsme veškeré zásoby obvazového materiálu i infúzních roztoků, které byly připraveny pro tyto události. Použily se všechny záložní sanitní i jiné vozy“.*

*Zdravotní sestra s praxí 33 let, která 3 hodiny poskytovala přímou pomoc na otázku, co podle ní dobře fungovalo, uvedla: 1) okamžitá pomoc pracovníků nedalekého zdravotnického střediska v místě havarovaného vlaku, 2) informovanost a organizace ze strany dispečerů ÚSZS Nový Jičín, 3) co nejrychlejší příjezd zdravotníků mimo službu na místo neštěstí, 4) připravenost zdravotnických zařízení na příjem zraněných, 5) činnosti hasičů.*

*Z pohledu zdravotnického záchranáře – ženy (29 let, 2 roky praxe), která při akci působila 9 hodin, byla dobrá zkušenost ve spolupráci s ostatními odbory ZZS a ve spolupráci s HZS, který jí poskytl ochranný oděv.*

*Zdravotnický záchranář (žena, 28 let, 7 let praxe) uvedla, že podle ní fungovalo dobře vysoké pracovní nasazení a vzájemná spolupráce lidí.*

*Lékař (52 let, praxe u ZZS 23 let) uvedl, že dobře na místě fungovala spolupráce a ochota pomáhat všem zainteresovaných. Jeho velké poděkování patří obzvláště za nasazení hasičů.*



*Řidič ZZS (25 let, praxe do 1 roku), který zajišťoval vitální funkce raněných a transport, uvedl, že podle něj byla spolupráce všech zasahujících jednotek zdravotníků, hasičů a policistů výborná.*

*Podle řidiče-záchranáře (60 let, praxe 32 let) dobře fungovala koordinace a součinnost jednotlivých složek IZS, která se zlepšovala s přibývajícím časem.*

*Podle zdravotnického záchranáře (27 let, praxe 4 roky), který zajišťoval přímou pomoc a transport zraněných do nemocnic, fungovalo dobře zajištění volných míst ve zdravotnických zařízeních dispečinkem.*

*Podle psychologa ZZS (34 let, praxe 14 let) při akci dobře fungovalo: souhra ZZS a HZS, organizace ze strany ZZS a rychlá a profesionální reakce pracovníků zajišťujících psychosociální pomoc.*

#### 4.1.9 Přínosy zkušenosti

**Pozitivní přínos ve zkušenosti** se zásahem u této dopravní nehody nalézalo **60% z respondentů ZZS** (16 osob). Někteří z nich uváděli větší množství odpovědí. Cca 1/3 vzorku ZZS se k přínosům nevyjádřila. **Převážná většina přínosů se vztahovala k pracovní oblasti záchranáře** (profesní zkušenost, připravenost, profesní motivace). Všechny typy odpovědí jsou uvedeny pod osmi kategoriemi níže:

**a) získání dalších profesních zkušeností**

- profesní zkušenost s hromadným neštěstím
- zvýšení připravenosti
- velkou zkušenost (rozsah události, atmosféra zásahu)
- zkušenost s ošetřováním většího počtu zraněných na jednom místě
- profesní zkušenosti a poznatky

**b) motivace do další práce, potvrzení si smysluplnosti práce**

- motivace do další práce záchranáře
- potvrzení smyslu práce

**c) ověření si funkčnosti IZS**

- ověření si zvládnutí velkého hromadného neštěstí IZS
- ověření si zvládnutí koordinace IZS při hromadném neštěstí
- potvrzení, že když je zle, táhneme za jeden provaz

**d) ověření si, že zasažení a přihlížející jsou ochotni pomoci**

- ochota ke spolupráci a vzájemné pomoci zasažených
- ochota pomoci u přihlížejících laiků

**f) ověření si vlastních schopností, odolnosti a zvládnutí**

- potvrzení si vlastních schopností

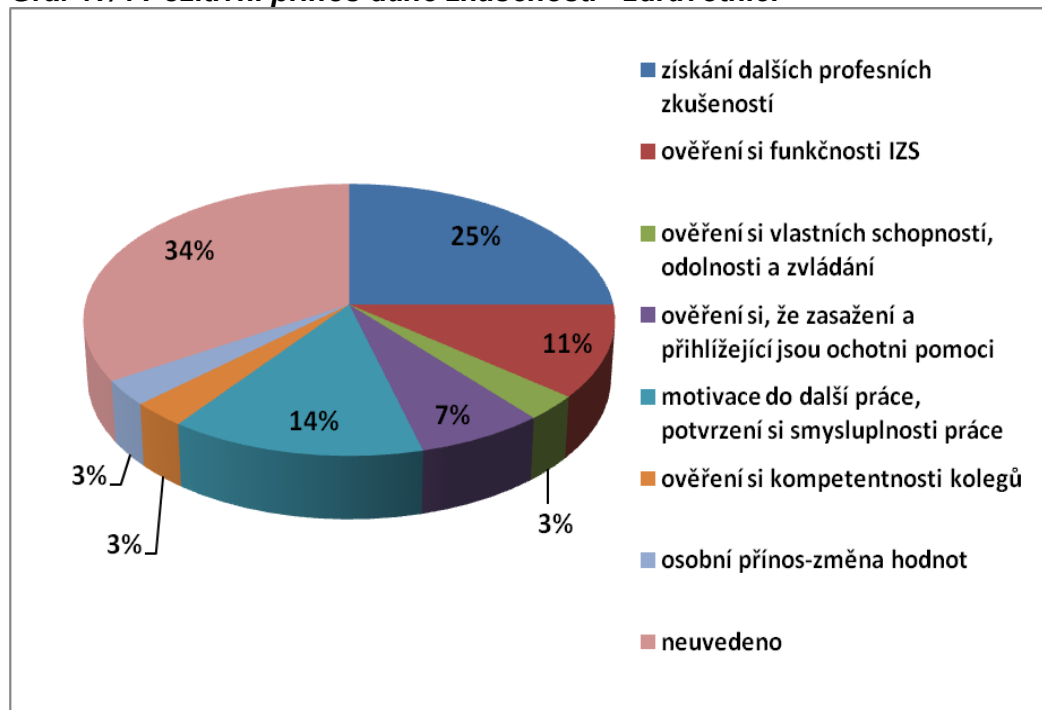
**g) osobní přínos - změna hodnot**

- nadhled pro život

**h) ověření si kompetentnosti kolegů**

- potvrzení nasazení a kompetencí kolegů

**Graf 17/4 Pozitivní přínos dané zkušenosti - zdravotníci**



Pozn.: Na tuto položku odpovědělo 16 respondentů, respondenti uváděli někdy více variant.

Dále následují konkrétní příklady odpovědí respondentů ZZS ve vztahu k přínosům dané zkušenosti:

*Jako pozitivum, které mu tato zkušenost dala, vedoucí lékař uvedl: „dobrý pocit, že má smysl i dále pracovat a vylepšovat provozní postupy k zvládnání mimořádného neštěstí“.*

*Zdravotní sestra s pětiletou praxí u ZZS uvedla jako přínos zkušenosti „zvýšení připravenosti do dalších akcí“*

*Řidič-záchranář, 32 let – uvedl, že přínosem zkušenosti bylo to, že „zlepšila nadhled pro život“.*

*Zdravotnický záchranář (24 let, praxe 2 roky) uvedl, že jako přínos tohoto zásahu vidí pro sebe reálnou zkušenost u nehody velkého rozsahu: „při cvičeních s podobnou tematikou, si uvědomujeme, že jde o simulaci a že zachraňujeme naličené figuranty. Při reálném zásahu si uvědomujeme, že zachraňujeme životy lidí, kteří jsou na naší pomoci závislí, a atmosféra je určitě jiná. Při této akci jsem použil řadu dovedností získaných při cvičení a při pracovní praxi, ziskem byla nová zkušenost s neštěstím velkého rozsahu i zážitek atmosféry takové události“.*

*Vrchní sestra s praxí 24 let, která zajišťovala svolávání zaměstnanců, kteří neměli službu, uvedla, že přínosem akce pro ni bylo zjištění, že zaměstnanci a kolegové potvrdili, že svou práci berou vážně, že se se záplem a obětavě hlásili do práce a využili své znalosti a dovednosti k rychlému zvládnutí situace na místě.*

*Zdravotnický záchranář (žena, 28 let, 7 let praxe) uvedla, že pozitivem pro ni bylo ověření si vlastních schopností a dovedností v realitě hromadného neštěstí.*

*Lékař s praxí 23 let u ZZS, který poskytoval přímou pomoc i koordinaci odvozu raněných, uvedl jako přínos dané zkušenosti: „Když je zle, táhneme za jeden provaz, vždy mne zahřeje, že je to pravda!“*

*Zdravotní sestra s praxí 33 let uvedla: „Určitě bych se bez tohoto zážitku obešla, na druhou stranu však poznatky a zkušenosti, které jsem získala, není možné načíst v knihách, ani se naučit při cvičeních“.*

*Zdravotní sestra (35 let, praxe 17 let), která poskytovala první pomoc zraněným cestujícím, jako pozitivní přínos zkušenosti uvedla, zjištění ochoty ke spolupráci a vzájemné pomoci samotných zasažených i přihlížejících laiků.*

*Psycholog ZZS (34 let, praxe 14 let) uvedl, že přínosem mu byla zkušenost, že i tak tragickou a složitou situaci umíme koordinovaně řešit a většině postižených pomoci.*

*Zdravotnický záchranář (31 let, praxe 11 let), který působil na místě 10 hodin, jako přínos zkušenosti uvedl zvýšení připravenosti na zásah při hromadných neštěstích a zdůraznění smyslu záchranářské práce.*

#### 4.1.10 Doporučení ke zlepšení

K doporučením ke zlepšení se vyjádřilo 3/4 ze vzorku zdravotníků. Nejvíce doporučení se vztahovalo ke **zlepšení profesionální přípravy na neštěstí s větším počtem obětí** a ke zlepšení **organizace a řízení zásahu**. Přestože se opakovaně vyskytoval názor, že reálný zásah je vždy od cvičení IZS odlišný, respondenti zdůrazňovali důležitost simulací a přípravy. Doporučována byla zejména **častější cvičení IZS s tematikou neštěstí s větším počtem obětí, častější cvičení „naostro“** - bez znalosti scénáře předem a předchozí přípravy a **příprava vodiček ke koordinaci a postupům u hromadných neštěstí**. V oblasti organizace a řízení se doporučení týkala zejména **včasného a důsledného uzavření místa mimořádné události, uzavření letového prostoru nad místem události, zlepšení ve směrování složek IZS k místu události a další spolupráce základních složek IZS s Krizovým centrem Ostrava** (která se osvědčuje). Další častá doporučení se týkala **zajištění základních potřeb pro zasahující členy ZZS** (potrava, čaj) - a to i v průběhu zásahu a při následných činnostech, **zlepšení materiálně technického vybavení** (osobních ochranných pomůcek a prostředků ZZS – pláštěnky, přilby, ochranný oděv, kapesní svítilny; megafon pro vedoucího lékaře, transportní bedny), **zlepšení značení a dokumentace** (značení zraněných i členů ZZS, jednotná dokumentace, dokumentace vedoucího lékaře) a nakonec i **zlepšení technické a systémové stránky komunikace** (jednotná frekvence pro celý IZS apod.).

Všechny typy odpovědí s doporučeními jsou uvedeny pod šesti kategoriemi níže:

##### **a) zlepšení profesionální přípravy ZZS:**

- častější cvičení součinnosti IZS
- častější teoretická příprava i praktické cvičení zásahu u hromadných neštěstí
- častější cvičení bez přípravy záchranářů – „naostro“ (s předem neznámým scénářem)
- častější cvičení IZS obsahující i nácvik řízení operace u hromadných neštěstí
- připravit vodička ke koordinaci a postupům u hromadných neštěstí

##### **b) zlepšení organizace a řízení:**

- dobře uzavřít prostor mimořádné události před veřejností a médii
- správně směřovat složky IZS k místu události
- uzavřít letový prostor nad místem mimořádné události
- začlenit Krizové Centrum Ostrava (KCO) jako složku IZS
- vyjasnit další spolupráci KCO-ZZS-HZS
- více uznání od nadřízených celoročně

##### **c) zabezpečení základních potřeb pro zasahující členy ZZS:**

- zlepšit péči o fyzické potřeby záchranářů (tekutiny, potrava)
- zajistit základní potřeby zasahujících záchranářů včas (teplý čaj během akce, ne až po)
- zajistit základní potřeby zdravotníků i při následných činnostech (ohledání zemřelých)
- zajistit základní potřeby zdravotníků ve spolupráci s HZS

**d) zlepšení materiálně technického vybavení ZZS:**

- zlepšit osobní ochranné pomůcky a prostředky ZZS
- materiálně dovybavit ZZS (pláštěnky, transportní bedny, ochranné přilby, kapesní svítilny)
- technické zlepšení pro zásah při rozsáhlém neštěstí
- přilby a ochranný oděv (zvýšení bezpečnosti práce zdravotníků v troskách)
- kapesní svítilny (pro práci v troskách)
- megafon pro vedoucího lékaře

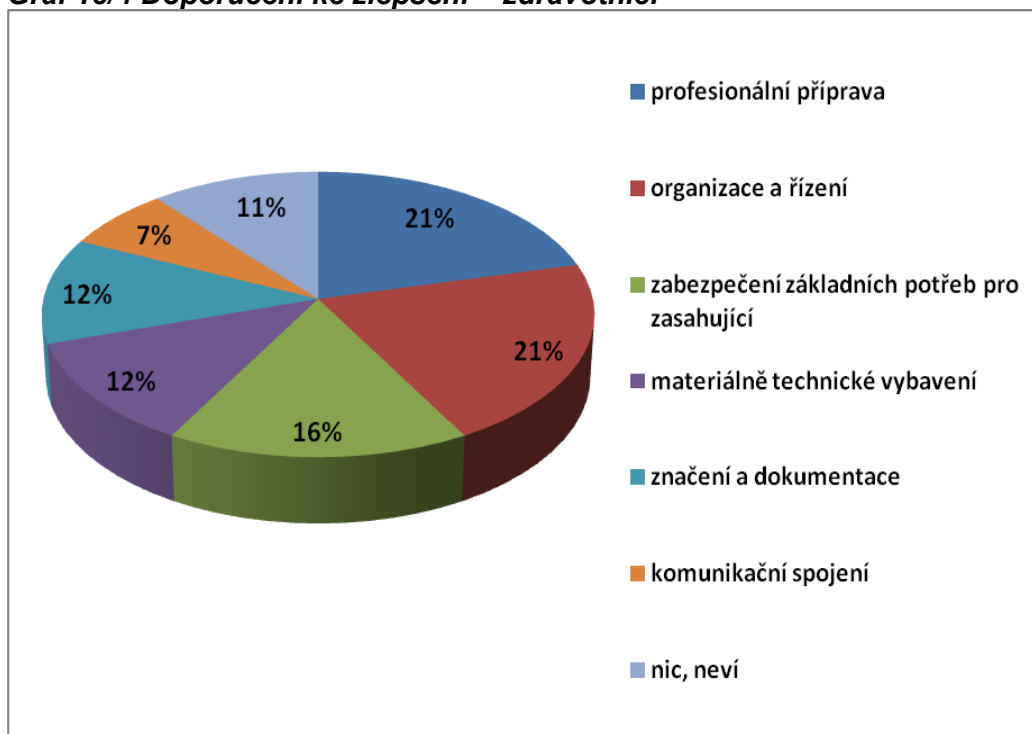
**e) zlepšení značení a dokumentace**

- změnit systém značení při třídění zraněných (za pružnější - např. barevné pásky, nezdržovat se vypisováním)
- zajistit rozlišení na oděvu záchranářů (lékař, zdrav. záchranář, řidič)
- vyřešit jednotnou dokumentaci
- zlepšení dokumentace pro vedoucího zásahu/lékaře ZZS

**f) zlepšení technické a systémové stránky komunikace:**

- zlepšit komunikaci
- zkvalitnit komunikaci
- zajistit komunikaci mezi všemi složkami IZS a aktéry (jednotná síť pro IZS)

**Graf 18/4 Doporučení ke zlepšení - zdravotníci**



Pozn.: Na tuto položku odpovědělo 20 respondentů, respondenti často uváděli více variant.

Dále následují konkrétní příklady odpovědí respondentů ZZS ve vztahu k doporučením ke zlepšení při zásahu u hromadného neštěstí:

*Vedoucí lékař zásahu ZZS doporučil ke zlepšení „lepší ochranné pomůcky a zlepšení dokumentace pro vedoucího zásahu“.*

*Zdravotnický záchranář (23 let, praxe 1 rok) doporučil pro zlepšení organizovat častější teoretická cvičení i praktické simulace zásahů u hromadných neštěstí pro procvičení koordinace, postupů i přímé práce.*

*Řidič-záchranář s praxí 8 let doporučuje více cvičných akcí s tematikou hromadného neštěstí i přesto, že - jak poznamenává „v reálné situaci je to přece jen trochu jiné, vzhledem k práci adrenalinu v těle člověka“.*

Zdravotnický záchranář (24 let, praxe 2 roky) uvedl, že negativa při zvládnutí akce nevidí, do budoucna však doporučuje pořádat společná cvičení složek IZS pro procvičování jejich součinnosti.

Zdravotnický záchranář s praxí 7 let by doporučoval ke zlepšení „více uznání od nadřízených celoročně“.

Vrchní sestra s praxí 24 let doporučila pro zlepšení „cílenou přípravu v podobě námětových cvičení - naostro“.

Lékař s praxí 23 let u ZZS, který poskytoval přímou pomoc i koordinaci odvozu raněných, jako doporučení pro zlepšení uvedl: „vyřešit jednotnou dokumentaci, rozlišit mezi zdravotnickými záchranáři/označení, vybavit megafonem vedoucího lékaře, zajistit pro zasahující pitný režim“.

Zdravotní sestra s praxí 33 let doporučila pro zlepšení: „zajištění komunikace mezi všemi zúčastněnými složkami a aktéry“.

Lékař s praxí 38 let, který na místě zajišťoval ošetření a transport zraněných jako doporučení uvedl „zlepšení technického zabezpečení záchranářů a zkvalitnění komunikace“.

Řidič-záchranář (60 let, praxe 32 let) doporučil ke zlepšení: „znovu procvičit spolupráci jednotlivých složek, včetně řízení celé operace a upravit třídění zraněných – použít jiné označení zraněných, např. barevné pásky – v začátku akce se nezdržovat vypisováním“.

Psycholog ZZS (34 let, praxe 14 let) doporučuje ke zlepšení: „začlenit Krizové centrum Ostrava (KCO) do plánů jako složku IZS, vyjasnit další spolupráci KCO-ZZS-HZS, uzavřít letový prostor nad místem hromadného neštěstí a zlepšit péči o základní fyzické potřeby záchranářů (tekutiny, potrava)“.

Zdravotnický záchranář – žena (29 let, 2 roky praxe), která při akci působila 9 hodin, doporučila ke zlepšení: 1) dobré uzavření vytyčeného prostoru mimořádné události před veřejností a médií, 2) správné směřování složek IZS k místu události, 3) komunikace ZZS a HZS při zajišťování základních potřeb (čaj, jídlo atd.) - v průběhu zdravotnické části zásahu (přes 3 hodiny) a při následných činnostech (ohledání zemřelých), 4) materiální dovybavení ZZS (pláštěnky, transportní bedny, ochranné přilby, baterky).

Zdravotnický záchranář (29 let, praxe 6 let), který na místě působil 9 hodin, doporučuje pro zlepšení: „uzavřít letový prostor nad místem události, uzavřít kvalitně prostor nehody Policií ČR, zlepšit komunikaci, označit, kdo je lékař, zdravotnický záchranář a řidič, zajistit potřeby zasahujících záchranářů (teplý čaj během akce a ne až po akci), OOPP (osobní ochranné prostředky a pomůcky) pro ZZS“.

#### 4.1.11 Závěr - zdravotníci

Při dotazníkovém šetření se podařilo získat odpovědi od cca 30% zasahujících zdravotníků ZZS. Interpretace výsledků proto mohla proběhnout nejen kvalitativně, ale částečně i na základě kvantitativního vyhodnocení některých dat.

**Celý vzorek tvořilo 27 zdravotníků ZZS.** Byli sem zahrnuti zasahující lékaři, střední zdravotnický personál a řidiči–záchranaři. Vzorek nezahrnoval zasahující zdravotnické přepravce mimo ZZS, zasahující zdravotníky z místního zdravotnického střediska ve Studánce a pracovníky urgentního příjmu nemocnic. Z hlediska profese byla vzorek respondentů ZZS zastoupen nejvíce středním zdravotnickým personálem/16 osob (dále vzorek obsahoval 6 řidičů–záchranařů, 4 lékaře a 1 psychologa). Struktura vzorku dle pohlaví byla vyrovnaná (14 mužů a 13 žen). Z hlediska věkového zastoupení respondenti ZZS zastupovali jednotlivé věkové kategorie rovnoměrně přibližně po čtvrtinách (nejmladšímu respondentovi této skupiny bylo 23 let, nejstaršímu 62 let). Z hlediska délky praxe měla převážná **většina respondentů ZZS praxi delší než 10 let** (68%). Žádný z respondentů ZZS neuvedl možnost, že by neměl vůbec žádnou předchozí zkušenost s prací s lidmi při neštěstích. **Předchozí reálnou zkušenost při hromadných neštěstích uvedlo 33% respondentů. Zkušenost ze cvičení s hromadnými neštěstími uvedlo celkově 66% respondentů** (zkušenost s hromadnými neštěstími omezenou pouze na cvičení uvedlo 48% respondentů). 26% z respondentů ZZS uvedlo, že mělo zkušenost pouze s prací s lidmi při individuálních neštěstích.

**Průměrná doba nasazení členů ZZS v akci činila 4,24 hod.** Většina respondentů byla v akci do 3 hodin (60% odpovědí), nejkratší uváděná doba plnění úkolů na místě neštěstí byla 1,5 hod., nejdelší 10 hodin. Členové ZZS na místě působili bezprostředně po neštěstí a v drtivé většině poskytovali tváří v tvář zasaženým přímou pomoc na místě neštěstí a při transportu.

Nejvíce respondentů ZZS (63%) odpovědělo, že je **v průběhu plnění úkolů nezatěžovalo nic**, případně se k zátěžovým faktorům nevyjádřili či tyto nevnímali (šlo o 50% všech získaných odpovědí). Z konkrétně uvedených zátěžových faktorů se nejčastěji objevovaly: **přítomnost a nevhodné chování přihlížejících a vnější pracovní podmínky** (nepřístupný terén, deštivé počasí, hluk z vrtulníků médií a nárek zraněných). Jako další zátěžové faktory se objevily: **přítomnost civilních osob na místě** (drážní inspekce, politici), **nedostatky v materiálně technickém vybavení** (chyběly helmy a svítilny pro práci v troskách, chybějící označení osob) a **organizační nedostatky** (nejasné označení profesí ZZS, neznalost tras vozidel nebo jejich špatné určení, problémy s komunikačním spojením či otevřený letový prostor nad nehodou).

V oblasti **podpůrných faktorů v průběhu řešení úkolů** převažovala podobně jako u policistů **kategorie vnitřních faktorů na straně respondentů** (vědomí pomoci, vědomí smyslu práce, vlastní potřeba pomoci a vlastní kompetence), tato kategorie zahrnovala 37% ze získaných odpovědí. Druhou nejčetnější kategorií byla oblast **vnějších faktorů na straně ostatních zasahujících** (kolegové, jejich nasazení a profesionalita, pomoc od občanů), která činila 17% odpovědí. Dále se objevily **faktory týmové práce** (sounáležitost zasahujících, spolupráce kolegů ZZS a HZS, atmosféra společné pomoci). Navíc se zde objevila **kategorie vnějších podmínek prostředí** (denní doba nehody, klimatické podmínky zásahu ZZS).

Oblast **podpůrných faktorů po skončení akce** reprezentují největší měrou odpovědi zdravotníků, které se týkaly **kolegiální podpory** (podpory ze strany kolegů a komunikace s nimi), dále **vnitřní faktory** (vnitřní zpracování, kognitivní zpracování, satisfakce z úspěšného zvládnutí akce, vlastní mimopracovní zájmy – sport, hudba) a také **faktory rodinného a partnerského zázemí**. Objevily se i další jednotlivé odpovědi - ve vztahu

k odpočinku, k následným pracovním povinnostem, pozitivnímu hodnocení nadřízeným a k následné supervizi. Nabídku společného organizovaného **zakončovacího setkání** obdržela převážná většina respondentů ZZS, stejně jako **vyjádření uznání a poděkování od nadřízených**.

**Celkově pozitivní hodnocení se týkalo povahy týmové práce:** 40% respondentů zdravotníků ji hodnotilo jako „výbornou týmovou spolupráci“ a 60% jako „s příležitostnými/drobnými nedostatky“. Hodnocení „časté nedostatky“ nebo „vážné nedostatky“ nevolil nikdo z respondentů. **Zdravotníky byla často vyzdvižována dobrá spolupráce s HZS. Příležitostné či drobné nedostatky se týkaly organizačních aspektů na straně některých složek IZS** (dlouhého čekání na informace o situaci na místě před akcí ZZS, rozdělování osazenstva posádek ZZS, zajištění příjezdových tras a směřování vozidel ZZS na místo, třídění zraněných, organizace pracoviště a řízení odsunu zraněných z místa, zpočátku malý počet policistů na místě - kdy nebyl včas uzavřen prostor nehody a pronikala do něj veřejnost a média).

Při **hodnocení dobré praxe** zdravotníci nejčastěji vyzdvihovali **vzájemnou spolupráci profesionálů IZS** (všech složek IZS, mezi zdravotníky, s HZS), která činila 62% ze všech odpovědí. 22% z odpovědí se vztahovalo k pozitivnímu hodnocení **kvality péče a přístupu zasahujících** (rychlost, vůle, ochota, vysoké nasazení) a 12% odpovědí oceňovalo **koordinaci a řízení** (organizaci, součinnost, připravenost včetně připravenosti nemocnic).

**Pozitivní přínos ve zkušenosti** se zásahem u této dopravní nehody nalézalo **60% z respondentů ZZS. Převážná většina odpovědí se vztahovala k profesním přínosům** (profesní zkušenost, připravenost, profesní motivace, ověření si funkčnosti IZS, ověření si vlastních schopností, ověření si kompetentnosti kolegů). Dále se objevily ojedinělé odpovědi, které se týkaly **osobních přínosů** (změny vlastních hodnot, potvrzení smysluplnosti své práce, ověření si vlastní odolnosti a zvládání).

**K doporučením ke zlepšení se vyjádřilo 3/4 ze vzorku zdravotníků.** Nejvíce doporučení se vztahovalo ke **zlepšení profesionální přípravy** na neštěstí s větším počtem obětí a ke zlepšení **organizace a řízení zásahu**. Doporučována byla zejména **častější teoretická i praktická příprava** s tématem neštěstí s větším počtem obětí, **častější součinnostní cvičení IZS a cvičení „naostro“** - bez znalosti scénáře předem a předchozí přípravy a **příprava vodiček ke koordinaci a postupům** u hromadných neštěstí. V oblasti organizace a řízení se doporučení týkala zejména **včasného a důsledného uzavření místa** mimořádné události, **uzavření letového prostoru** nad místem události, **zlepšení ve směřování složek IZS k místu události** a další **spolupráce základních složek IZS s Krizovým centrem Ostrava**). Další častá doporučení se týkala **zajištění základních potřeb pro zasahující členy ZZS** (potrava, čaj) a **zlepšení materiálně technického vybavení ZZS** (osobních ochranných pomůcek a prostředků ZZS – pláštěnky, přilby, ochranný oděv, kapesní svítilny, megafon pro vedoucího lékaře, transportní bedny). K dalším doporučením patřilo **zlepšení značení a dokumentace** (značení zraněných i členů ZZS, jednotná dokumentace, dokumentace vedoucího lékaře) a nakonec i **zlepšení technické a systémové stránky komunikace** (jednotná frekvence pro celý IZS apod.). Detailně jsou doporučení zdravotníků rozpracována v předchozím textu.

**Doporučení ze strany psychologického pracoviště MV** se týkají zajišťování psychosociálních potřeb zasahujících zdravotníků, mají vztah zejm. k přípravě a prevenci zátěže:

**1) oblast základních potřeb zasahujících zdravotníků:**

- zajistit základní potřeby zasahujících zdravotníků a vhodné osobní ochranné pomůcky a vybavení, aby jim byly k dispozici na místě zásahu

**2) oblast přípravy:**

- v přípravě zdravotníků se obecně více zaměřovat na tematiku zásahu u nehod s větším počtem obětí (zhodnocení nejlepší praxe, příprava vodítek)

- podporovat společná cvičení IZS s uvedenou tematikou

- v přípravě podporovat spolupráci s dalšími místními zúčastněnými organizacemi (ostatní složky IZS)

- realizovat společná integrovaná vyhodnocení za IZS (včetně vyhodnocení na rozhraní přednemocniční péče a urgentního příjmu)

**3) oblast organizační:**

- analýzy, vyhodnocení a sběr dat k výzkumu konat v krátké době po události

- zapojovat civilisty do vzájemné pomoci, využívat více potenciál nezraněných osob v urgentní fázi neštěstí

**4) oblast redukce pozásahového stresu:**

- poděkování a vyjádření uznání od nadřízených se potvrdilo efektivní metodou

- organizovat zakončovací setkání pro zasahující záchranáře – co nejdříve po ukončení náročného úkolu (nejbližší možné dny) – kvůli efektu tohoto preventivního úkonu

- zajistit odbornou podporu a psychologickou supervizi pro jedince více exponované zátěži



## 5. Analýza dat dotazníkového šetření – hasiči

### 5.1 Hasičský záchranný sbor – rámec analýzy

Vzhledem k obtížím při distribuci dotazníků směrem k hasičům, kteří působili v urgentní fázi na místě neštěstí, se tato analýza zabývá pouze daty získanými od hasičů – členů Týmu posttraumatické péče HZS (TPP) a jednoho pracovníka CTV Ostrava. Výsledek proto nedává celkový obraz a zpětnou vazbu ohledně hlavních aktivit při nasazení HZS jako jedné ze základních složek IZS (na rozdíl od vzorku policistů a zdravotníků). Jde však hloubkovou **kvalitativní sondou do činností hasičů se specifickými úkoly**, kteří se z titulu své odbornosti věnovali poskytování posttraumatické intervenční péče zasaženým osobám (občanům či kolegům), případně koordinaci, shromažďování a distribuci informací.

Většina příslušníků HZS působil po neštěstí při záchranných pracích v úzké součinnosti zejména se ZZS a PČR a při likvidačních pracích v součinnosti s dalšími subjekty. V urgentní fázi se hasiči podíleli zejména na **vyprošťování, zdravotnické pomoci a transportu osob, dále pak na likvidaci materiálních následků nehody**. Třetí den po nehodě shmul ředitel HZS Moravskoslezského Zdeněk Nytra v pořadu ČT 1 shmul nasazení příslušníků HZS tím, že se jednalo o **naprosto mimořádný rozsah**, kde bylo postupně nasazeno 22 jednotek, téměř 50 vozidel a 150 hasičů (dle pozdějších upřesnění dokonce 170). Zpočátku nebyla představa o tak velkém rozsahu nehody, další technika proto dojížděla postupně. Vzhledem k **obtížnému terénu** musela těžká technika zůstat vzadu a všechno museli odpracovat hasiči a záchranáři ručně. V tomto směru nepamatuje p. ředitel horší nehodu. **Hasiči vlak od zraněných a nezraněných uvolnili v čase cca 90 minut od nehody**. V prvních 20-30 minutách situaci na místě hodnotil velkým „zmatkem“ a velkou kumulací lidí na místě<sup>17</sup>.

#### 5.1.1 Vzorek

Vzorek zde tvoří 7 příslušníků HZS, kteří se podíleli na psychosociální pomoci zasaženým osobám (1 žena – psycholožka HZS a 5 mužů – interventů TPP a 1 vedoucí pracovník operačního střediska). Věkový rozsah byl 31-52 let, rozdělení věku rovnoměrné, délka praxe byla 12-25 let. Profesně byli interventy: 2x velitelé stanice, 2x velitelé čety, 1x vedoucí, 1x zástupce vedoucího. 6 respondentů uvedlo, že mělo předchozí zkušenosti s hromadnými neštěstími v reálu, případně i v rámci cvičení. (Roli opět sehrála zkušenost s předchozím zásahem u tramvajové nehody ve Vřesině).

#### 5.1.2 Délka plnění úkolů

Délky plnění úkolů na straně interventů v hodinách byly následující: 4, 4, 7, 11, 12, 19, 21. Časově nejdelší pracovní zátěž uvedl pracovník operačního střediska a psycholožka (koordinátorka TPP HZS).

#### 5.1.3 Povaha práce

Interventi poskytovali přímou psychosociální péči na různých místech: nejčastěji v nemocnici, dále na místě události, v Ústavu soudního lékařství, na hasičské stanici a v Centru tísňového volání Ostrava. Psycholožka se zabývala poskytováním přímé intervenční péče zasaženým osobám (občanům i hasičům) i koordinační činností, stejně jako pracovník operačního střediska. Ostatní respondenti z tohoto vzorku se podíleli na přímé pomoci zasaženým

---

<sup>17</sup> Jednalo se o příspěvek v ČT 1 s názvem „Zhodnocení nasazení sil záchranářů při vlakovém neštěstí“ ze dne 11.8.2008.

občanům, podpoře hasičů i na koordinačních činnostech. Právě **křížení úkolů koordinačních a úkolů přímého poskytování posttraumatické intervenční péče bylo u této skupiny výrazné**. Celkově lze konstatovat, že tato skupina je charakteristická **kumulovanou zátěží vyplývající z opakovaného interpersonálního kontaktu s lidmi zasaženými neštěstím** (podobně jako jejich kolegové – intervenenti PČR, ZZS a KCO).

#### 5.1.4 Hodnocení povahy týmové práce

Většina respondentů HZS hodnotila povahu týmové práce jako **s příležitostnými nebo drobnými nedostatky**. Nikdo nevolil odpověď častých nebo vážných nedostatků v této oblasti.

#### 5.1.5 Typy činností

**Psycholožka HZS a koordinátorka TPP HZS** prováděla **koordinaci poskytování psychosociální pomoci i vlastní přímou psychosociální intervencí zasaženým**. Do koordinace patřilo např.: zadání zřídit krizovou linku, ověřit dosažitelnost členů TPP, aktivace Krizového centra Ostrava, organizace dopravy interventů, spolupráce ohledně komunikace s médii, zjišťování potřeb a organizace psychosociální pomoci na místě události a pro rozmístění interventů v nemocnicích, součinnost s psychologickou službou Policie ČR a s duchovními – interventy Policie ČR, povolání členů Záchranného týmu ČČK Ostrava ke spolupráci v nemocnicích, řízení vlastního 5ti členného psychosociálního týmu ve FN Ostrava (činnosti týmu např.: vyhledávání příchozích příbuzných, doprovod příbuzných ke zraněným, předávání tištěných informačních materiálů), spolupráce s tiskovým mluvčím FN Ostrava a s primáři oddělení, telefonická spolupráce s psychosociálními týmy v jednotlivých nemocnicích, vyhledávání a předávání informací o zraněných Centru tísňového volání Ostrava. Do přímého poskytování intervencí patřila nabídka psychologické podpory Jednotce sboru dobrovolných hasičů Tísek a Slatina (bylo odmítnuto), práce se zasahujícími hasiči, intervence polské rodině a vyhledávání zraněné a přímá psychologická intervence a doprovod pozůstalých rodin.

**Další psychosociální intervenenti – hasiči** uváděli následující činnosti: poskytování informací a další psychosociální pomoci příbuzným zraněným v nemocnicích, přenos informací o zraněných na zřízenou krizovou linku, psychosociální podpora zraněných a pozůstalých v nemocnicích, podpora hasičů na místě události, podpora nezraněných a zraněných cestujících na místě události a v nemocnici, zajišťování tekutin pro zasažené, výměna informacím v TPP HZS, zakončovací pohovor se zasahujícími hasiči.

**Pracovník operačního a informačního střediska** prováděl koordinační činnost krizové linky (CTV Ostrava zřídilo krizovou linku se dvěma telefonními čísly), soupisy zraněných a místa jejich umístění, soupisy mrtvých, celkové přehledy o postižených osobách a komunikaci s pozůstalými, rodinami a známými zasažených osob. Informace pracovníka CTV Ostrava korelují se zkušenostmi pracovníků KCO, kteří pracovali na krizové lince CTV.

**Krizová linka CTV Ostrava plnila úlohu informačního, kontaktního a poradenského centra pro zasažené občany v urgentní fázi neštěstí**. Fungovala 24 hodin a její funkce byla ukončena po ztotožnění poslední oběti. Na lince se střídalo 7 speciálně vyškolených pracovníků (interventů KCO a PČR). Linka byla spuštěna 8.8.2008 ve 13:00 hod. a za prvních 24 hodin na ní **bylo provedeno 718 hovorů**. Největší nápor hovorů byl do 19:00 hod. v den nehody (510 hovorů). Převážná **většina hovorů se týkala hledání a ztotožňování pohřešovaných osob**. Další hovory se týkaly: dotazů zastupitelských úřadů cizích států, poskytování informací, poskytování telefonické krizové intervence, přihlášení se svědků nehody, přihlášení se dárců krve, dotazů na spoje ČD, zpoždění a výluky vlaků a dotazů na vydání zavazadel zanechaných na místě nehody. **Identifikaci zemřelých a oznamování úmrtí** zajišťovali v návaznosti na činnost linky intervenenti Posttraumatické intervenční péče PČR (ve spolupráci s interventy TPP HZS).

### 5.1.6 Zátěžové faktory

**Psycholožka HZS a koordinátorka TPP HZS** mezi zátěžovými faktory uvedla: nedostatek informací a problémy ve spolupráci s tiskovým mluvčím nemocnice, dilema dvojrole ve smyslu vědomí úkolu pomoci hasičům a vědomí úkolu pomoci občanům. Zátěž způsoboval také souběh koordinace a přímého poskytování posttraumatické intervenční péče a dlouhé časové zatížení.

**Další psychosociální intervenci – hasiči** zde uvedli: vlastní předchozí zhoršený zdravotní stav, malý počet krizových linek (problém dovolat se), dlouhé rozdělování úkolů na začátku akce (menší dynamika na startu),

**Pracovník operačního střediska:** nevnímal žádné zátěžové faktory.

### 5.1.7 Podpůrné faktory

**Psycholožka HZS a koordinátorka TPP HZS** mezi **podpůrné faktory při akci** zařadila: dobrou týmovou spolupráci, profesní kompetence kolegů, spolupráci s dalšími složkami - duchovními a ČČK, předcházející pracovní zkušenosti s hromadným dopravním neštěstím (nehoda tramvají ve Vřesině), zkušenosti z předchozího součinnostního cvičení IZS, důvěra ve své profesní schopnosti a vědomí vlastní odolnosti, vyplavený adrenalin. Jako **podpůrné faktory po skončení akce** uvedla: vnitřní spokojenost se zvládnutím úkolu, dovolenou, přírodu, slunce, kontakt s jinými lidmi mimo HZS. **Další psychosociální intervenci – hasiči** v kategorii **podpůrných faktorů při akci** uvedli: týmová podpora a podpora koordinátorky, dobrá praxe u HZS, vědomí pomoci zasaženým a užitečnosti vlastní práce, předchozí zkušenosti s řešením mimořádné události, vědomí odjezdu na dovolenou bezprostředně po akci. Jako **podpůrné faktory po skončení akce** uváděli: získání informací o události, pozitivní zpětná vazba od hasičů, rozbor zásahu, výměna zkušeností z akce a další spolupráce s kolegy, vlastní záliby a volný čas (zajít na ryby, vyčistit si hlavu, sport), vlastní rodina. **Pracovník operačního střediska** jako **podpůrné faktory v průběhu akce** uvedl: předchozí stav (odpočinek a celkovou psychickou a fyzickou pohodu), předchozí zkušenost s obdobným neštěstím (tramvajová nehoda ve Vřesině), k dispozici a využity byly postupy z předchozí hromadné nehody, vědomí profesionální psychické stability, zkušenosti s hromadnými a individuálními neštěstími z výjezdové/terénní praxe. Jako **podpůrný faktor po skončení akce** uvedl: kolektiv spolupracovníků.

### 5.1.8 Dobrá praxe

**Psycholožka HZS a koordinátorka TPP HZS** v této kategorii uvedla: snahu o systémovost v psychosociální pomoci, součinnost týmů poskytujících psychosociální pomoc, společné vědomí pomoci druhým bez rivality jednotlivých složek, využití dřívějších zkušeností a spolupráci s externími poskytovateli psychosociální pomoci.

**Další psychosociální intervenci – hasiči** zde uvedli: IZS, zřízení krizové linky, znalost činností a schopností kolegů v týmu, týmová spolupráce, komunikace s personálem nemocnic (zejména se zdravotními sestrami), nasazení IZS na místě zásahu, osobní nasazení zasahujících, řízení a organizace na místě zásahu, vysoká profesionalita zasahujících hasičů.

**Pracovník operačního střediska** zde uvedl: součinnost v rámci IZS (s hasiči, lékaři, policisty, obsluhou krizových linek), vyhodnocení předchozí události, využití předchozích dobrých zkušeností a postupů z řešení předchozí hromadné dopravní nehody, spolupráce se složkami mimo HZS (Krizovým centrem Ostrava, operačními středisky PČR a ZZS).

## 5.1.9 Přínosy zkušenosti

**Psycholožka HZS a koordinátorka TPP HZS** jako přínosy uvedla: vědomí vlastní užitečnosti, vědomí funkčnosti psychosociální podpory, nové profesní zkušenosti, ověření si stavu regionální sítě psychosociální pomoci, ověření si funkčnosti spolupráce a týmové práce.

**Další psychosociální interventi – hasiči** zde uvedli: potvrzení užitečnosti práce TPP HZS, ověření si dobré spolupráce v TPP, ověření si schopnosti zvládnout rozsáhlou událost/krizové připravenosti, profesní zkušenost, ověření si funkčnosti dobré praxe získané u jiné hromadné nehody (tramvajová nehoda ve Vřesině), uvědomování si a vyjasňování osobních hodnot, respekt k životu.

**Pracovník operačního střediska** jako přínos uvedl: vědomí vysokého pracovního nasazení a ochoty pomoci u zasahujících osob v situacích rozsáhlé mimořádné události.

## 5.1.10 Doporučení ke zlepšení

**Psycholožka HZS a koordinátorka TPP HZS** ke zlepšení doporučila: **a) materiálně technické zabezpečení** (možnost bezplatné krizové telefonní linky pro zasažené, automobil k dispozici pro psychologa HZS při vyhlášení krizového stavu), **b) organizační oblast** (zřízení prostor/center psychosociální pomoci pro příbuzné/zasažené ve velkých nemocnicích - aby psychosociální práce neprobíhala na chodbách a v dosahu médií, vyškolit telefonické interventy z řad operátorů 112 a 150 pro účel telefonické krizové linky při rozsáhlé MU a povolávat nejprve vlastní zaměstnance a následně externisty), **c) oblast připravenosti** (do krizového a havarijního plánování zahrnout systémově „krizovou komunikaci v rámci psychosociální pomoci“).

**Další psychosociální interventi – hasiči** uvedli: **a) materiálně technické zabezpečení** (technické vybavení týmu – mobily pro komunikaci při MU, zajistit bezplatnost krizových linek pro zasažené občany - z důvodů etických), **b) organizační oblast** (zvýšit počet krizových linek v podobné situaci), **c) oblast připravenosti** (zdokonalovat se v komunikačních dovednostech, vzájemné předávání si zkušeností z intervencí, průběžná příprava psychosociálních interventů).

**Pracovník operačního střediska** doporučil ke zlepšení **materiálně technické zabezpečení** (zajištění PC aplikace pro zapisování informací o zasažených osobách, příbuzných, zraněných, zemřelých).

## 5.1.11 Závěr – HZS

Většina příslušníků HZS působila po neštěstí při záchranných pracích v úzké součinnosti zejména se ZZS a PČR a při likvidačních pracích v součinnosti s dalšími subjekty. V urgentní fázi se hasiči podíleli na **vyprošťování, zdravotnické pomoci a transportu osob, dále pak na likvidaci materiálních následků nehody**. Při své práci museli čelit obtížnému terénu, kdy zpočátku musela zůstat těžká technika pozadu a práce byly do značné míry vykonávány ručně. Také rozsah nehody předčil prvotní očekávání. Celkově v urgentní fázi nehody na místě zasahovalo okolo **170 hasičů** – profesionálních i dobrovolných, včetně příslušníků HZS, kteří plnili specifické úlohy.

Vzorek zde tvoří právě **7 příslušníků HZS**, kteří plnili **specifické úkoly** - podíleli se na **psychosociální pomoci zasaženým** osobám (občanům i hasičům), případně koordinaci této činnosti a sběru, vyhodnocování a přenosu informací. Šlo o 6 interventů Týmu posttraumatické péče a jednoho řídicího pracovníka Centra tísňového volání Ostrava. Šlo o pracovníky s praxí 12-25 let, 6 z nich uvedlo, že mělo předchozí zkušenosti s hromadnými neštěstími v reálu, případně i v rámci cvičení. (Roli opět sehrála zkušenost s předchozím

zásahem u tramvajové nehody ve Vřesině). Nejdelší pracovní zátěž uvedli pracovníci operačního střediska a psycholožka-koordinátorka TPP HZS (19 a 21 hod.).

Interventi pracovali s přímo zasaženými osobami nejčastěji v nemocnici, dále na místě události, v Ústavu soudního lékařství, na hasičské stanici a v Centru tísňového volání Ostrava. Tato skupina je charakteristická kumulovanou zátěží vyplývající z opakovaného interpersonálního kontaktu s lidmi zasaženými neštěstím (podobně jako jejich kolegové – intervenenti PČR, ZZS a KCO).

Do koordinace psycholožky HZS patřilo: zjišťování potřeb, zřízení krizových linek, organizace činnosti interventů HZS a zajišťování součinnosti s interventy PČR a KCO. Do poskytování přímé pomoci patřilo: podpora zraněných a nezraněných cestujících na místě, poskytování informací zasaženým osobám, podpora příbuzných a zraněných v nemocnicích, doprovod příbuzných ke zraněným, přímá intervence pozůstalým, práce se zasahujícími hasiči (zakončovací pohovor). Dále vykonávali vyhledávání a předávání informací o zraněných osobách Centru tísňového volání Ostrava. Pracovník operačního a informačního střediska prováděl koordinační činnost krizové linky na CTV Ostrava. Konkrétní vykonávané činnosti byly: **soupis zraněných a místa jejich umístění, soupisy mrtvých, celkové přehledy o postižených osobách, telefonická komunikace s pozůstalými, rodinami a blízkými zasažených osob.**

**Krizová linka CTV Ostrava** plnila úlohu informačního, kontaktního a poradenského centra pro zasažené občany v urgentní fázi neštěstí. Za prvních 24 hodin **bylo provedeno 718 hovorů**. Na lince se střídalo 7 speciálně vyškolených pracovníků (interventů KCO a PČR). Převážná většina hovorů se týkala hledání a ztotožňování pohřešovaných osob. **Identifikaci zemřelých a oznamování úmrtí** zajišťovali v návaznosti na činnost linky intervenenti Posttraumatické intervenční péče PČR (ve spolupráci s interventy TPP HZS).

Interventi uvedli **zátěžové faktory**: **organizační** (dlouhé rozdělování úkolů na začátku akce, souběh koordinace a přímého poskytování posttraumatické intervenční péče, dlouhé časové zatížení bez střídání); **na straně pracovníka** (dilema rolí - ve smyslu pomoc hasičům vs. pomoc občanům, vlastní zhoršený zdravotní stav); **materiálně technické** (malý počet krizových linek-problém dovolat se, auto-problém s dopravou) a **v oblasti mezirezortní spolupráce** (nedostatek informací, problémy ve spolupráci s tiskovým mluvčím nemocnice). Pracovník operačního střediska nevnímal žádné zátěžové faktory.

V oblasti **podpůrných faktorů v průběhu akce** se objevila kategorie **vnitřních faktorů na straně respondentů** (předcházející dobrý vlastní stav - odpočinek a celková psychická a fyzická pohoda, vědomí vlastní připravenosti, důvěra ve vlastní profesní schopnosti, vědomí profesionální psychické stability, vědomí pomoci zasaženým a užitečnosti vlastní práce, vědomí vlastní odolnosti, vyplavený adrenalin, vědomí následné dovolené bezprostředně po akci), dále se objevila oblast **vnějších faktorů na straně ostatních zasahujících** (profesní kompetence kolegů, podpora koordinátorky, dobrá praxe u HZS, spolupráci s dalšími složkami - duchovními a ČČK) a dále **faktory týmové práce** (dobrá týmová spolupráce, týmová podpora) a **faktory ve vztahu k připravenosti** (předchozí zkušenosti a dobrá praxe – připravené postupy prověřené předchozí nehodou, předcházející pracovní zkušenosti s reálným hromadným dopravním neštěstím/Vřesina a z předchozího součinnostního cvičení IZS, předchozí dřívější zkušenosti s hromadnými a individuálními neštěstími z výjezdové, terénní praxe).

Oblast **podpůrných faktorů po skončení akce** reprezentují odpovědi respondentů které se týkaly **kolegiální podpory** (podpory ze strany kolegů a komunikace s nimi, další spolupráce s kolegy, kolektiv spolupracovníků), dále **vnitřní faktory** (vnitřní spokojenost se zvládnutím úkolu, vlastní mimopracovní zájmy a záliby – pobyt v přírodě, zajít na ryby, vyčistit si hlavu, sport) a také **faktory rodinného a partnerského zázemí** (dovolená, vlastní rodina, kontakt s

lidmi mimo HZS) a **faktory informační** (získání informací o události, pozitivní zpětná vazba od hasičů, rozbor zásahu, výměna zkušeností z akce).

**V oblasti dobré praxe**, resp. k dotazu, co dobře fungovalo, byly identifikovány následující oblasti: **dobrá spolupráce složek IZS** (fungování IZS, společné vědomí pomoci druhým bez rivality jednotlivých složek, součinnost s operačním střediskem v rámci IZS: s hasiči, lékaři, policisty, obsluhou krizových linek, spolupráce operačního střediska se složkami mimo HZS: KCO a operačními středisky PČR a ZZS), **psychosociální pomoc v urgentní fázi** (snaha o systémovost v psychosociální pomoci, součinnost týmů poskytujících psychosociální pomoc, zřízení krizové linky, spolupráce s externími poskytovateli psychosociální pomoci/NNO, komunikace s personálem nemocnic-zejména se zdravotními sestrami), **přípravenost** (vyhodnocení předchozí události, využití dřívějších zkušeností, využití předchozích dobrých zkušeností a postupů z řešení předchozí hromadné dopravní nehody, vysoká profesionalita zasahujících hasičů), **týmová práce** (znalost činností a schopností kolegů v týmu, týmová spolupráce), **osobní nasazení** (nasazení IZS na místě zásahu, osobní nasazení zasahujících) a **řízení a organizace na místě zásahu**.

V oblasti **přínosů dané zkušenosti** se většina odpovědí respondentů HZS vztahovala **k profesním přínosům** (nové profesní zkušenosti, ověření si funkčnosti psychosociální podpory, ověření si stavu regionální sítě psychosociální pomoci, ověření si funkčnosti spolupráce a týmové práce, potvrzení užitečnosti práce TPP HZS, ověření si dobré spolupráce v TPP, ověření si schopnosti zvládnout rozsáhlou událost/krizové připravenosti, ověření si funkčnosti dobré praxe získané u jiné hromadné nehody, vědomí vysokého pracovního nasazení a ochoty pomoci u zasahujících osob v situacích rozsáhlé mimořádné události). Dále se objevilo i několik odpovědí v oblasti **osobních přínosů** (vědomí vlastní užitečnosti, uvědomování si a vyjasňování osobních hodnot, respekt k životu).

Respondenti – příslušníci HZS se specifickými úkoly identifikovali následující oblasti a konkrétní doporučení pro zlepšení:

1) **materiálně technické zabezpečení** (automobil k dispozici pro psychologa HZS při vyhlášení krizového stavu, mobily pro členy TPP pro komunikaci při mimořádné události, zajistit bezplatnost krizových linek pro zasažené občany - z důvodů etických, zajištění PC aplikace pro zapisování informací o zasažených osobách, příbuzných, zraněných a zemřelých), 2) **oblast připravenosti** (do krizového a havarijního plánování zahrnout systémově „krizovou komunikaci v rámci psychosociální pomoci, zdokonalovat se v komunikačních dovednostech, vzájemné předávání si zkušeností z intervencí, průběžná příprava psychosociálních interventů). 3) **organizační oblast** (zřízení prostor/center psychosociální pomoci pro příbuzné/zasažené ve velkých nemocnicích - aby psychosociální práce neprobíhala na chodbách a v dosahu médií, vyškolit telefonické interventy z řad operátorů 112 a 150 pro účel telefonické krizové linky při rozsáhlé mimořádné události a povolávat nejprve vlastní zaměstnance a následně externisty, zvýšit počet krizových linek v podobné situaci),

**Doporučení ze strany psychologického pracoviště MV** mají vztah zejm. k přípravě, organizačním aspektům a prevenci zátěže:

**1) oblast přípravy:**

- do cvičení IZS a krizových plánů dále zahrnovat oblast psychosociální pomoci a krizové komunikace
- v přípravě podporovat spolupráci s dalšími místními zúčastněnými organizacemi (NNO, nemocnice, místní organizace, dopravci)
- v přípravě hasičů se více zaměřovat na téma optimální komunikace se zasaženými při vyprošťování a transportu
- realizovat společná integrovaná vyhodnocení za IZS (základní i ostatní složky IZS)

- zařadit do přípravy členů TPP také oblast telefonické krizové asistence

**2) oblast organizační:**

- analýzy, vyhodnocení a sběr dat k výzkumu konat v krátké době po události
- více zapojovat nezraněné civilisty do vzájemné pomoci, u mimořádných událostí s velkým počtem osob využívat více potenciál nezraněných osob i v urgentní fázi neštěstí
- zajistit, aby u koordinátora TPP nedocházelo k souběhu koordinační role s přímým poskytováním posttraumatických intervencí (zástup a supervize)
- u rozsáhlých mimořádných událostí zřizovat jedno společné informační/asistenční centrum pro zasažené občany a jejich blízké, kde by docházelo v nerušeném prostředí k výměně informací a psychosociální podpoře při přímém kontaktu

**3) oblast redukce pozásahového stresu:**

- včasné poděkování a vyjádření uznání od nadřízených se ukazuje efektivní metodou
- organizovat zakončovací setkání pro zasahující hasiče co nejdříve po ukončení náročného úkolu (nejbližší možné dny) – kvůli efektu tohoto preventivního úkonu
- proaktivně zajišťovat zakončovací psychosociální setkání pro zasahující členy SDH
- zajistit odbornou podporu a psychologickou supervizi pro jedince více exponované emocionální zátěži (např. členy TPP), dbát u nich na zajištění základních fyziologických potřeb v průběhu náročného úkolu (spánek, střídání)

## 6. Analýza dat dotazníkového šetření – Krizové centrum Ostrava

### 6.1 Krizové centrum Ostrava – rámec analýzy

Pracovníci Krizového centra Ostrava (KCO) působili v urgentní fázi neštěstí v Centru tísňového volání Ostrava na krizové lince, kterou reprezentovaly dvě telefonní čísla. Povolání byli ze strany HZS jako ostatní složka IZS. K dispozici byly pro vyhodnocení 3 jejich dotazníky – analýza má proto pouze kvalitativní hodnotu.

#### 6.1.1 Vzorek

Vzorek činil 3 osoby-krizové pracovníky. Všichni 3 respondenti měli předchozí zkušenost při práci s lidmi při hromadném neštěstí.

#### 6.1.2 Doba a délka plnění úkolů

Délka jejich pracovního nasazení byla: 8, 15 a 24 hodin a probíhala v urgentní fázi po neštěstí.

#### 6.1.3 Povaha práce a emocionální odezva

Respondenti působili na krizové telefonní lince zřízených pod CTV Ostrava, která byla zajišťována dvěma telefonními čísly. Zde komunikovali **s pozůstalými, nezraněnými cestujícími, rodinnými příslušníky a blízkými zraněných, přihlížejícími, civilními pracovníky, policisty, hasiči, zdravotníky, tiskovými mluvčími nemocnic, zástupci médií, zástupci konzulátů různých zemí a občanů nabízejících darování krve**. Více informací o krizové lince CTV Ostrava – viz předchozí část, vyhodnocení za HZS.

Zátěž pracovníků krizových linek se týkala **vysokého počtu hovorů, rozmanitých požadavků na informace, požadavků komunikace v cizích jazycích** (komunikace probíhala v češtině, němčině, angličtině a polštině), **emočně náročných práci** při sběru informací od osob potenciálně pozůstalých či občanů v obavách o osud blízkých.

#### 6.1.4 Hodnocení povahy týmové práce

Týmová práce byla všemi hodnocena jako s drobnými či příležitostnými nedostatky.

#### 6.1.5 Typy činností

V urgentní fázi mezi úkoly patřilo: **zjišťování, třídění, shromažďování a přenos informací** (o nezraněných, zraněných a zemřelých, o nemocnicích, zavazadlech, vlakových spojích apod.), **telefonická krizová intervence pozůstalým, koordinace krizových pracovníků působících v nemocnicích**. Součástí činností byla **tvorba seznamů cestujících a také kontakt a výměna informací s koordinátorkou psychosociální pomoci HZS**. Úkoly pracovníků později přecházely do střednědobé a dlouhodobé psychosociální pomoci zasaženým osobám a celostátní koordinace této pomoci.



### 6.1.6 Zátěžové faktory

Mezi zátěžovými faktory bylo uvedeno: **předchozí neznalost kolegů a prostředí** na Centru tísňového volání Ostrava, vysoký **zájem médií, telefonický kontakt s konzuláty** (nejistota ohledně identity údajných pracovníků).

### 6.1.7 Podpůrné faktory

V oblasti **podpůrných faktorů v průběhu akce** byla u těchto respondentů nejvýraznější kategorie **týmové práce** (týmová spolupráce, vzájemnost v týmu, podpora kolegů), dále se objevila kategorie **vnějších faktorů na straně ostatních zasahujících** (profesionalita kolegů), **vnitřních faktorů na straně respondentů** (vědomí momentálního efektu pro klienta) a **odpověď ve vztahu k připravenosti** (zkušenosti z předchozí mimořádné události).

Oblast **podpůrných faktorů po skončení akce** nejvíce reprezentují odpovědi, které se týkaly **kolegiální podpory** (podpora kolegů, rozhovor a intervize s kolegou, který nebyl nasazen, zakončovací setkání týmu, rozhovor o zkušenosti), dále se objevila odpověď, která se týká **rodinného zázemí** (podpora rodiny) a **uznání** (ocenění odvedené práce).

### 6.1.8 Dobrá praxe

Zde byla oceněna **oblast řízení a organizace** (rychlá koordinace pomoci, rozdělení úkolů, malé časové proluky), **týmové spolupráce** (vzájemná komunikace, spolupráce a podpora), **profesionalita IZS a KCO** a **navazující psychosociální pomoc**.

### 6.1.9 Přínosy zkušenosti

Tito respondenti uváděli **výlučně přínosy profesní** (nové profesní zkušenosti, zvýšení připravenosti pro práci na krizové lince, ověření funkčnosti spolupráce s IZS, ověření funkčnosti a nezastupitelné úlohy KCO v kraji v situacích mimořádných událostí, vědomí profesionality zasahujících, vědomí funkčnosti IZS včetně KCO, vyjasnění role a kompetencí KCO, prohloubení spolupráce v rámci IZS). Osobní přínosy zmiňovány nebyly.

### 6.1.10 Doporučení ke zlepšení

Ke zlepšení respondenti z KCO doporučili: **a) oblast organizační** (vyjasnit si od počátku **role a identitu na CTV**, která organizace je pracovníkem zastupována), **b) oblast připravenosti** (prohloubit **spolupráci IZS a KCO** - včetně cvičení a pracovních schůzek IZS apod., konat společné **integrované vyhodnocení akce se všemi, kteří se účastnili práce na CTV – krizové lince**, včetně PČR a KCO, konat **společné integrované vyhodnocení s HZS** - s cílem budoucího usnadnění přístupu do nemocnic, na urgentní příjem, k práci s příbuznými obětí).

## 6.1.11 Závěr – Krizové centrum Ostrava

Dotazník vyplnili sice pouze 3 respondenti KCO, ale s ohledem na jejich spolupráci s HZS při řešení psychosociálních dopadů události, jejich výpovědi (z úhlu pohledu nestátní neziskové organizace) vhodně doplňují obraz zásahu složek IZS, resp. fungování krizové linky CTV Ostrava.

KCO se v urgentní fázi neštěstí podílelo na **zajištění krizové linky CTV Ostrava**. Jejich práce spočívala ve zjišťování, třídění, shromažďování a přenosu informací, telefonické krizové intervenci pozůstalým, koordinaci psychosociálních pracovníků KCO působících v nemocnicích a tvorbě seznamů cestujících. Komunikovali telefonicky s pozůstalými, nezraněnými cestujícími, rodinnými příslušníky a blízkými zraněných, přihlížejícími, civilními pracovníky, policisty, hasiči, zdravotníky, tiskovými mluvčími nemocnic, zástupci médií, zástupci konzulátů různých zemí a občanů nabízejících darování krve.

**Specifická zátěž** se zde týkala **vysokého počtu hovorů, rozmanitých požadavků na informace, požadavků komunikace v cizích jazycích a emočně náročné práce.**

**Týmová práce** byla všemi hodnocena jako **s drobnými či příležitostnými nedostatky**. Z celkových dalších reakcí v této oblasti je zřetelné, že pracovníci této organizace jsou zvyklí týmovou práci systematicky budovat.

Jako **zátěžové faktory** vnímali: **předchozí neznalost kolegů a prostředí** na CTV, vysoký **zájem médií** a telefonický **kontakt s konzuláty**.

Mezi **podpůrné faktory v průběhu akce** byla u těchto respondentů **nejvýraznější kategorie týmové práce**, dále se objevila jednotlivé odpovědi u kategorie **faktorů na straně ostatních zasahujících** (profesionalita), **vnitřních faktorů na straně respondentů** (vědomí efektivity pomoci) a **faktorů připravenosti** (zkušenosti z předchozí mimořádné události).

Oblast **podpůrných faktorů po skončení akce** nejsilněji reprezentovali odpovědi, které se týkaly **kolegiální podpory** (ať neformální nebo formalizované – zakončovací setkání, intervize), dále se objevila odpověď, která se týká **rodinného zázemí** a **vyjádření uznání** (ocenění odvedené práce).

Respondenti KCO do **dobré praxe** zahrnují: **oblast řízení a organizace** (rychlá koordinace pomoci, rozdělení úkolů, malé časové proluky), **týmovou spolupráci**, připravenost (profesionalitu IZS a KCO) a **navazující psychosociální pomoc**.

Respondenti KCO uváděli **výlučně přínosy profesní** (nové zkušenosti, zvýšení připravenosti, ověření funkčnosti spolupráce v IZS, ověření funkčnosti KCO, vyjasnění rolí a kompetencí). Osobní přínosy zmiňovány nebyly.

V **oblastech pro zlepšení** z reakcí respondentů z KCO vyplynulo:

**a) oblast organizační:**

- vyjasnit si od počátku role a organizační identitu při spolupráce NNO v IZS,

**b) oblast připravenosti:**

- prohloubit spolupráci IZS a KCO (včetně cvičení a pracovních schůzek IZS apod.)

- konat společné integrované vyhodnocení akce se všemi, kteří se účastnili práce na CTV – krizové lince (včetně PČR a KCO)

- konat společné integrované vyhodnocení s HZS (s cílem budoucího usnadnění přístupu do nemocnic, na urgentní příjem, k práci s příbuznými obětí).

## 7. Analýza dat dotazníkového šetření – České dráhy

### 7.1 České dráhy – rámeček analýzy

Celkově se navrátilo 6 dotazníků, které pokrývají 3 typy rozmanitých a činnostmi nesourodých profesí u Českých drah (ČD). Z toho důvodu a také proto, že dotazníky většinou nebyly vyplněny v některých položkách, jde pouze o částečnou analýzu, která umožňuje pouze dílčí sondu do činností dalších profesí, které se záchrannými a likvidačními pracemi souvisely.

#### 7.1.1 Vzorek

Vzorek za ČD tvořil 6 mužů, většinou na úrovni středního managementu: jeden pracoval jako psycholog dceřiné společnosti ČD – Dopravně vzdělávacího institutu (DVI), tři byli zaměstnání jako technici-experti s úzce specializovanými úkoly v oblasti nehod depa kolejových vozidel (dále jen „technici“) a dva plnili úkoly na úseku tisku a public relations (dále jen „tisk a PR“). Většinou (kromě dvou naposledy uvedených) se jednalo o pracovníky s dlouhou praxí 20-39 let a ve věkovém rozmezí 50-58 let. Tři respondenti měli předchozí zkušenost s prací s lidmi při hromadných neštěstích, tři pouze z individuálních neštěstí. Zkušenost ze cvičení nevedl nikdo.

#### 7.1.2 Doba a délka plnění úkolů

**Psycholog DVI** uvedl, že byl svým vedením do Ostravy pro práci se zasaženými cestujícími v den nehody sice vyslán, ale s velkým časovým zpožděním, takže práci v urgentní části po neštěstí nevykonával a jeho odborná kapacita nebyla využita.

Respondenti – **Technici** působili ve fázi likvidačních prací na místě nehody (celkem 15, 15 a 89 hodin).

Respondenti – **Tisk a PR** působili bezprostředně po nehodě velmi intenzivně v přípravě, aktualizaci a šíření informací (celkem 51 a 48 hodin).

#### 7.1.3 Povaha práce a emocionální odezva

**Technici** uvedli, že pracovali tváří v tvář s lidmi zasaženými neštěstím v období likvidačních prací. Působili na místě události a v nemocnici. Pracovali s policisty, hasiči, zdravotníky, vojenským útvarem Hlučín, zástupci médií, přímo zasaženým personálem – strojvedoucím havarovaného vlaku, jeho ženou a dětmi.

Respondenti – **Tisk a PR** uvedli následující činnosti: zprostředkovaný kontakt se zasaženými osobami, komunikace s veřejností a řadou zájmových stran. Skupiny osob, se kterými tito respondenti pracovali: nezranění cestující, rodinní příslušníci, pozůstalí, přihlížející, zástupci médií, pracovníci ČD, zákazníci ČD, široká veřejnost.

Všichni respondenti měli zkušenost s prací s lidmi buď při hromadných, nebo při individuálních neštěstích, nikoli však ze cvičení. Všem bylo vyjádřeno poděkování nadřízenými, ale až na jednu výjimku nebylo nikomu nabídnuto organizované zakončovací setkání.

#### 7.1.4 Hodnocení povahy týmové práce

**Technici** zde hodnotili jako „výbornou týmovou spolupráci“ nebo „občasné nedostatky“.

Respondenti – **Tisk a PR** hodnotili jako „výbornou týmovou spolupráci“.

## 7.1.5 Typy činností

**Psycholog DVI** uvedl potenciál k poskytování posttraumatické intervenční péče zasaženým, který však nebyl využit.

**Technici** uvedli následující činnosti: technická a koordinační činnost nehodových jeřábů ČD při likvidaci kolejových vozidel a části mostní konstrukce, fyzická práce při nakládce, vazačské a pomocné práce, koordinační práce na místě nehody ve vztahu k železničním vozidlům a zaměstnancům ČD.

Respondenti – **Tisk a PR** uvedli následující činnosti: správa webových stránek ČD (poskytování informačního servisu cestujícím, rodinám nehodou postižených osob, médiím)<sup>18</sup>, koordinace komunikace vůči veřejnosti, Internet ČD, interní komunikace, produkční zabezpečení technické pomoci pro management ČD a tiskové oddělení, zabezpečení psychologického pracoviště v Praze.

## 7.1.6 Zátěžové faktory

**Technici** uvedli: **vnější podmínky** (komáři), **základní potřeby** (teplá strava), **forma komunikace ze strany PČR** při potřebě zastavit práce z důvodů zajištění důkazů (následně bylo vysvětleno), „nepřátelský“ **přístup řízení dopravy ČD** (výpravčí) k odstraňování následků ve smyslu „oni začali jezdit a nic dalšího je nezajímalo“ (**špatná součinnost**, několikahodinové **časové prodlevy** při udělení povolení potřebných pro práci techniků) – z toho plynoucí **nárůst nervozity**, nebezpečí úrazů aj. nepředvídatelností.

Za **Tisk a PR** se vyjádřil pouze jeden respondent, který uvedl jako zatěžující faktor **souběžné jiné běžné úkoly**.

## 7.1.7 Podpůrné faktory

**Technici** se vyjádřili pouze k podpoře v průběhu akce, kdy uvedli následující: **vlastní pomoc** – snaha o minimalizaci následků nehody, **přítomnost a koordinace nadřízeného** - ředitele odboru kolejových vozidel ČD.

Za **Tisk a PR** se vyjádřil pouze jeden respondent, který uvedl, že podporou v průběhu akce byla **profesionalita kolegů** a podporou po skončení akce byly **informace od kolegů** z místa události a z centra komunikace z Prahy.

## 7.1.8 Dobrá praxe

**Technici** zde uvedli: záchrannářské práce, lékaři, výborná spolupráce s HZS SŽDC Ostrava, Vojenským útvarům Hlučín, jeřábovou jednotkou ČD DKV Česká Třebová a dalšími jednotkami HZS a PČR, usměrnění novinářů na místě nehody.

Za **Tisk a PR** bylo uvedeno, že dobře fungovalo: přenos informací, nasazení, kolegiálnost, rychlost a operativnost.

---

<sup>18</sup> Podle zprávy správce webových stránek ČD z období 8.-10.8.2008 byla návštěvnost dvou webových stránek ČD byla v den nehody 31.125 návštěv (v průměru o 115% vyšší oproti normálu, v dalších dnech byl zájem rovněž o desítky procent vyšší). Zájem byl o informace o nehodě, tiskové informace, zpoždění a výlukové informace. Poskytovány byly informace: Základní informace o nehodě (omluva cestujícím a rodinným příslušníkům, nehoda v číslech atd.); Informace o oficiálním postupu a stanovisku ČD; Rámcové informace o opatřeních, odklonech, náhradní autobusové dopravě; Elektronické mapky odklonů; Informace o kontaktních a krizových linkách; Informace o psychologických centrech. V následných dnech se navíc objevily: Informace o vydání věcí pro pozůstalé a rodinné příslušníky zraněných; Prvotní informace o vyplácení odškodného.

### 7.1.9 Přínosy zkušenosti

**Technici** zde uvedli: ověření si vlastní odolnosti a kapacity, zjištění, že ne na všechny kolegy se dá v krizi spolehnout.

**Tisk a PR:** informace o profesionalitě kolegů a jejich schopnostech.

### 7.1.10 Doporučení ke zlepšení

**Technici** uvedli následující: **a) organizační podmínky** (zlepšení součinnosti s řízením provozu v dotčené železniční stanici - posílení výpravčích, vedoucího posunu znalého místních poměrů), **b) základní potřeby** (dovoz teplé stravy pro posádku nehodových prostředků ČD při vícedenním výjezdu), **c) způsob komunikace ze strany PČR** při potřebě zastavení prací, **d) změna přístupu řízení dopravy ČD RCP** (brát ohledy na probíhající úkoly, zlepšit spolupráci s dalšími pracovníky v průběhu likvidačních prací, zkrátit časové prodlevy v práci techniků).

Za **Tisk a PR** bylo doporučeno zlepšit: **a) oblast krizové připravenosti** (stanovení pravidel a pravomocí – systémově/systém komunikačního krizového plánu - nejen pro nehody, ale i živelní pohromy, „funguje oblast záchrany, ale pokulhává komunikace“, připravit krizové komunikační plány, aktualizovat databázi kontaktů, **b) oblast organizační** (produkční servis v centrále, regionální pracoviště komunikace - tiskové i produkce), **c) materiálně technické zabezpečení** (technické dovybavení tiskového oddělení /internet, dobíječky).

### 7.1.11 Závěr – České dráhy

Respondenti z ČD zastupovali 3 typy rozmanitých a činnostmi nesourodých profesí (technici, pracovníci tisku a PR a psycholog). Celkem se vrátilo pouze 6 dotazníků a to většinou neúplně vyplněných, nicméně kvalitativně se v nich objevily důležité informace. V tomto případě je sice nižší míra zobecnitelnosti nálezů, ale na druhou stranu výsledky poskytují cennou sondu do činností dalších profesí, které se záchrannými a likvidačními pracemi u rozsáhlé dopravní nehody mohou souviset. Výsledky poskytují také určitou zpětnou vazbu organizaci, která se týká práce s lidskými zdroji a vzhledu do jejich potřeb v kontextu řešení následků mimořádných událostí.

Z hlediska činností a jejich vyhodnocení byl sice psycholog DVI do akce vyslán, ale vzhledem k časové prodlevě – již nebyla jeho odborná kapacita při pomoci občanům využita. Proto se jeho postřehy dotýkají jen celkových doporučení, nikoli analýzy činností. Techničtí pracovníci působili v místě nehody a pracovníci tisku a PR v ústředí. Časové zatížení v urgentní fázi u obou uvedených skupin pracovníků bylo velmi vysoké. Technici se podíleli na koordinaci a realizaci likvidačních prací kolejových vozidel a zbytků mostu - na místě neštěstí ve spolupráci s IZS. Pracovníci Tisku a PR pracovali intenzivně na přípravě, aktualizaci a šíření informací v reakci na nehodu (koordinace, spolupráce s médii, zasaženými, IZS, managementem, web).

**Technici** pracovali tváří v tvář s lidmi zasaženými neštěstím v období likvidačních prací. Působili na místě události a v nemocnici. Pracovali se členy složek IZS, médii, zasaženým personálem ČD, strojvůdcem a jeho rodinou.

Pracovníci „**Tisk a PR**“ uvedli zprostředkovaný kontakt s přímo i nepřímo zasaženými osobami, pracovníky ČD, komunikace s veřejností a řadou zájmových stran.

Všichni respondenti ČD měli zkušenost s prací s lidmi buď při hromadných, nebo při individuálních neštěstích, nikoli však ze cvičení. Všem bylo vyjádřeno poděkování nadřizenými, ale až na jednu výjimku nebylo nikomu nabídnuto organizované zakončovací setkání.

Hodnocení povahy týmové práce bylo opět na vysoké úrovni („výborná týmová spolupráce“, případně „občasné nedostatky“).

**Technici** identifikovali zátěžové faktory v oblastech: **vnějších podmínek** (komáři), **základních potřeb** (chyběla teplá strava více dnů), **komunikace ze strany PČR** (její forma - při potřebě zastavit práce z důvodů zajištění důkazů), **organizace** (špatná součinnost ze strany řízení dopravy ČD - nekolegialita, nespolupráce působící vícehodinové prodlevy v práci). Za **Tisk a PR** se objevil jediný zátěžový faktor v oblasti organizace: **souběžné jiné běžné úkoly**.

V oblasti **podpůrných faktorů** bylo uvedeno zástupci ČD jen minimum odpovědí. Technici se vyjádřili pouze k podpůrným faktorům v průběhu akce, kdy se objevila kategorie **vnitřních faktorů na straně respondentů** (vlastní pomoc a snaha o minimalizaci následků nehody) a **řízení a organizace** (přítomnost a koordinace nadřízeného). Za **Tisk a PR** se objevil v průběhu akce **podpůrný faktor na straně ostatních** (profesionalita kolegů) a podporou po skončení akce byly **informace od kolegů** (z místa události a z centra komunikace z Prahy).

Respondenti - Technici do **dobré praxe** zahrnuli: **spolupráci v rámci IZS** (oceňovali záchrannářské práce, lékaře, usměrňování novinářů na místě nehody, spolupráci s HZS, PČR, Vojenským útvarům Hlučín, HZS SŽDC Ostrava), **spolupráci s vybraným úsekem ČD** (jeřábovou jednotkou ČD DKV Česká Třebová). Dle respondentů **Tisk a PR** dobře fungovalo: **přenos informací, nasazení, kolegialita, rychlost a operativnost**.

Z hlediska přínosů zkušenosti se objevily **některé přínosy profesní**: ověření si vlastní odolnosti a kapacity, vzhled do skutečnosti, že ne na všechny kolegy se dá v krizi spolehnout (Technici), informace o profesionalitě kolegů a jejich schopnostech (Tisk a PR). Osobní přínosy zmiňovány nebyly.

Z reakcí zástupců ČD a jejich dalších informací vyplynuly následující **oblasti pro zlepšení**:

**a) oblast základních potřeb**

- dovoz teplé stravy pro posádku nehodových prostředků ČD při vícedenním výjezdu

**b) oblast organizační:**

- zlepšení součinnosti s řízením provozu v dotčené železniční stanici
- posílení výpravčích v dotčené stanici
- práci pověřit vedoucího posunu znalého místních poměrů
- zlepšit spolupráci s úsekem řízení dopravy ČD RCP (změna přístupu, brát ohledy na probíhající úkoly, zkrátit časové prodlevy v práci techniků).
- produkční servis v centrále, regionální pracoviště komunikace - tiskové i produkce
- včasné využití kapacit psychologů DVI pro podporu zasažených osob
- systémové využití psychologické služby DVI pro podporu personálu ČD i zasažených cestujících v případě mimořádných událostí
- peer support (systém kolegiální podpory) pro zaměstnance ČD v situacích zvýšené zátěže
- organizovat zakončovací setkání pro pracovníky nasazené na práci při mimořádných událostech
- oficiální poděkování a vyjádření uznání nasazeným pracovníkům ze strany managementu se ukazuje efektivní metodou v redukci pozásahového stresu

**c) oblast krizové připravenosti:**

- stanovit systémově pravidla a pravomoci pro situace mimořádných událostí
- připravit systém komunikačního krizového plánu (nejen pro nehody, ale i živelní pohromy)
- aktualizovat databázi kontaktů pro situace mimořádných událostí
- Zapojovat klíčové pracovníky různých relevantních úseků ČD do součinnostních cvičení IZS s tematikou hromadných dopravních nehod

**d) materiálně technické zabezpečení:**

- technické dovybavení tiskového oddělení /internet, dobíječky  
**e) zlepšit komunikaci ze strany PČR** (její formu v situaci „střetu aktivit“)

**Zapojení pracovníků Tisku a PR ČD do výzkumu ukázalo klíčovou úlohu těchto pracovníků a povahu jejich práce ve vztahu k veřejnosti i vlastním zaměstnancům v situacích mimořádných událostí! Inspirativní pro řadu organizací je idea vytvoření komunikačního krizového plánu.**

## 8. Závěrečné shrnutí

Tato studie pojednává o psychosociálních a behaviorálních aspektech zásahu složek integrovaného záchranného systému v urgentní fázi dopravní nehody s velkým počtem zasažených osob – železniční nehody, ke které došlo v srpnu 2008 u obce Studénka v Moravskoslezském kraji.

Publikace je primárně určena jako studijní materiál v oblasti krizové připravenosti složek IZS na řešení následků rozsáhlých mimořádných událostí. Dále je využitelná v oborech, které se zabývají bezpečností, krizovým řízením, krizovou připraveností nebo psychologii mimořádných událostí.

Hlavním cílem bylo získat vhled do aktivit a prožívání členů zasahujících složek IZS, vyhodnotit činnosti ze sociálně psychologického hlediska, zaměřit se na zátěžové a podpůrné faktory zasahujících a shrnout hlavní návrhy a doporučení ke zlepšení praxe a redukci zátěže v této oblasti.

**Zdroji informací ve výzkumu** byly interní zprávy a vyhodnocení zasahujících, veřejně dostupné mediální informace, analýza videa a fotodokumentace a zejména vlastní dotazníkové šetření, které se zaměřovalo do prvních cca 48 hodin po neštěstí.

Z celkového počtu 395 zasahujících profesionálů základních složek IZS se podařilo získat **126 dotazníkových výpovědí a dále 6 výpovědí pracovníků Českých drah**. Vzhledem k tomu, že se dotazníkovým šetřením podařilo oslovit téměř všechny policisty, kteří zasahovali v urgentní fázi, tvoří jejich výpovědi statisticky nejhodnotnější část studie. Také výsledek zástupců Zdravotnické záchranné služby je vcelku dobře zobecnitelný (vzorek pokrýval čtvrtinu zasahujících zdravotníků). U těchto dvou skupin zasahujících byla provedena kvantitativní i kvalitativní analýza. V případě příslušníků Hasičského záchranného sboru, pracovníků Krizového centra Ostrava a Českých drah byla s ohledem na omezený vzorek provedena pouze analýza kvalitativní. Vzhledem k otevřenosti respondentů však i zde přinesla důležité poznatky, které doplňují celkový obraz.

I přes nezbytnou součinnost plní každá ze složek IZS u zásahu svou povahou **odlišné úkoly, v odlišných časových horizontech i v různém emocionálním zatížení**. Každá složka disponuje **různou úrovní materiálně technické vybavenosti, má různou úroveň připravenosti pro zásah u mimořádných událostí, různé věkové složení, různou úroveň předchozí zkušenosti i rozdílné sociální klima ve své organizaci**. Z těchto důvodů bylo nezbytné vyhodnotit informace za každou skupinu zvlášť. V tomto smyslu odkazují čtenáře na jednotlivé dílčí závěry u každé ze zkoumaných skupin profesionálů a dále na příslušná doporučení, která z výsledků šetření vyplývají.

V tomto celkovém závěru se dále zaměříme pouze na ty aspekty, které se po vyhodnocení jednotlivých skupin zasahujících, ukázaly jako příznačné, univerzální, nebo společně zobecnitelné.

**K zátěžovým faktorům** se výrazně nejčastěji vyjadřovali policisté hlídkové služby, kteří byli do akce nasazeni bezprostředně po neštěstí a setrvali tam po mnoho hodin, ale objevila se ve všech zkoumaných skupinách zasahujících. Policisté hlídkové služby, kteří působili na místě v první fázi, však také dávali nejvíce **odpovědi v oblasti přínosů zkušenosti a dobré praxe**. U policistů se specifickými úkoly (SKPV) byly zátěžové faktory vnímány jen minimálně. Vnímání zátěžových faktorů u policistů hlídkové služby nasazených v druhém sledu bylo také ojedinělé a týkalo se výhradně chování přihlížejících a vnějších podmínek. U této skupiny již byly jejich základní fyziologické potřeby zajištěny. V případě zdravotnických záchranářů – více než polovina z nich při řešení úkolů na místě žádné zátěžové faktory



nevnímala. To může mít souvislost s jejich větší profesní zkušeností s urgentním zásahem, kratší dobou nasazení, akční povahou práce při záchraně životů (nižší úroveň prožívání bezmoci), a fungováním na místě v modu „automatického pilota“. Podobný přístup lze předpokládat také u hasičů zasahujících na místě události v prvních dvou hodinách po neštěstí.

**Zajímavé je zjištění, že nikdo z respondentů jako vnímanou zátěž neuvedl rozsah a povahu mimořádné události či kontakt s lidmi přímo zasaženými neštěstím.**

**Rovněž zajímavé je, že drtivá většina respondentů IZS uváděla velké množství odpovědí v oblasti podpurných faktorů a přínosů dané zkušenosti. Tyto odpovědi svou četností výrazně převažovaly odpovědi, které se vyjadřovaly k zátěži či problémům při plnění úkolů. Ve velké míře se respondenti vyjadřovali také k oblasti dobré praxe.**

**V oblasti zátěžových faktorů v průběhu plnění záchranných a likvidačních prací byly identifikovány následující čtyři hlavní kategorie, které jsou řazeny sestupně, podle četnosti jejich výskytu v odpovědích:**

**1) Přítomnost a nevhodné chování přihlížejících osob a zástupců médií** (Tato kategorie nejvíce dominovala u policistů hlídkové služby, kteří byli nasazeni bezprostředně po neštěstí, a uvedlo ji 59% vzorku všech policistů, dále byla uváděna i některými zdravotnickými záchranáři. Odpovědi, které sytily tuto kategorii, se týkaly snahy přihlížejících a médií proniknout na místo události, pořizování záznamů a rušením piety místa a rušením práce zasahujících. Některé zasahující také obtěžovala přítomnost dalších civilních osob na místě – zástupců drážní inspekce a politiků).

**2) Nedostatky v materiálně technickém vybavení** (K této kategorii se opět nejvíce vyjadřovali policisté nasazení v první fázi po neštěstí, četné odpovědi se objevily i u zdravotnických záchranářů. Nejčastěji se zde vyskytovaly odpovědi, které se týkaly nedostatků v zajištění základních fyziologických potřeb zasahujících. Policistům chyběly např. pláštěnky, plachty na ochranu ostatků a věcí proti dešti, přístřeší, mobilní WC, včasné zajištění nápojů a stravy, repelenty proti hmyzu. Zdravotníci postrádali helmy a svítilny pro práci v troskách, jednodušší systém označování zraněných a nápoje v průběhu jejich zásahu. Ze strany HZS byl zmíněn malý počet telefonických krizových linek, nedostatek mobilních telefonů pro komunikaci členů TPP, chybějící automobil pro psychologa, potřeba PC programu pro evidenci zasažených osob na CTV. Policisté a zdravotníci vnímali své technické a materiální zabezpečení pro zajištění svých základních potřeb a bezpečnosti ve srovnání s hasiči jako nedostatečné).

**3) Nedostatky v logistice a organizaci** (Zde opět převažovaly odpovědi policistů nasazených v první fázi a týkaly se zejména prvních hodin po neštěstí a problémů v zajištění jejich základních fyziologických potřeb či problémů ve spojovací technice. Zdravotničtí záchranáři uváděli nejasné označení profesí ZZS, neznalost tras vozidel nebo jejich špatné určení, problémy s komunikačním spojením či otevřený letový prostor nad nehodou, kdy stroje médií představovaly jak bezpečnostní riziko, tak ztěžovaly komunikaci. Interventů TPP HZS se týkalo delší rozdělování úkolů na začátku akce, souběhu koordinace a přímého poskytování posttraumatické intervenční péče a dlouhé časové zatížení bez střídání. Technici ČD uvedli problémy v součinnosti ze strany řízení dopravy ČD. U pracovníka CTV a pracovníka tisku a PR ČD byla zmíněna zátěž plynoucí z jiných souběžných pracovních úkolů.

**4) Zátěž plynoucí z vnějších pracovních podmínek** (Tato kategorie byla zmiňována některými policisty a sycena odpověďmi: déšť, komáři. U zdravotnických záchranářů se v této kategorii objevily odpovědi typu nepřístupný terén, deštivé počasí, hluk z vrtulníků médií, nářek zraněných).

**V oblasti podpurných faktorů v průběhu řešení úkolů v odpovědích výrazně převažovala 1) kategorie vnitřních faktorů na straně zasahujících (vlastní vůle pomáhat, vědomí**

pomoci druhým, vlastní snaha minimalizovat dopady nehody, vědomí smyslu práce, vědomí užitečnosti práce, vědomí efektivity pomoci, vědomí potřeb zasažených, pocit hrlosti za práci IZS, služební etika, morální zodpovědnost, vlastní potřeba pomoci, vědomí vlastních kompetencí, důvěra ve vlastní profesní schopnosti, vědomí vlastní odolnosti, vyplavený adrenalin, předcházející odpočinek - vlastní psychická a fyzická pohoda, vědomí profesionální psychické stability, vědomí následného odpočinku po akci).

**2)** Druhou největší kategorií odpovědí reprezentovaly **faktory na straně ostatních zasahujících** (profesní kompetence kolegů, pracovní nasazení kolegů, vysoké nasazení složek IZS, profesionalita, vstřícnost, kolegiální, dobrá praxe u HZS, rozhodnost a odpovědnost vedení, podpora koordinátora, přítomnost a koordinace nadřízeného, spolupráci s dalšími složkami - duchovními a ČČK, pomoc od nezraněných občanů).

**3)** Výrazná byla také četnost odpovědí, která se vztahovala k **faktorům týmové práce** (sounáležitost, dobrý tým, spolupráce kolegů – ZZS a HZS, atmosféra společné pomoci, dobrá týmová spolupráce, týmová podpora). V položce dotazníku, která se vztahovala k hodnocení povahy týmové práce, byla nejčastější odpověď: „výborná týmová spolupráce“, případně se objevovalo hodnocení „s příležitostnými/drobnými nedostatky“. Položky „časté nedostatky“ nebo „vážné nedostatky“ nevolil nikdo z respondentů. K povaze týmové práce se vyjádřila převážná většina celého vzorku.

**4)** Některé odpovědi respondentů na straně ZZS, HZS a KCO se vztahovaly ke **kategorii faktorů se vztahem k připravenosti** (předchozí zkušenosti a dobrá praxe – připravené postupy prověřené předchozí nehodou, předcházející pracovní zkušenosti s reálným hromadným dopravním neštěstím, zkušenosti z předchozího součinnostního cvičení IZS, zkušenost ze cvičení, předchozí dřívější zkušenosti s hromadnými a individuálními neštěstími).

**5)** Navíc zde byly ojediněle identifikovány i faktory, které spadají do **kategorie vnějších podmínek prostředí** (příznivá denní doba nehody, místo nehody, klimatické podmínky zásahu ZZS).

Oblast **podpůrných faktorů po skončení akce** reprezentují největší měrou odpovědi policistů, kteří působili bezprostředně po neštěstí. Vyjadřovala se k nim i část respondentů z dalších profesních skupin.

**1)** Nejčastěji zde byla uváděna kategorie **komunikace s kolegy a kolegiální podpora** (týkalo se nejvíce sdělení policistů a zdravotníků s odpověďmi např.: podpora ze strany kolegů, komunikace s kolegy, další spolupráce s kolegy, kolektiv spolupracovníků, formální zakončovací setkání s kolegy, intervize).

**2)** Druhou nejčastější kategorií tvořily **vnitřní faktory na straně zasahujících** (vnitřní zpracování, kognitivní zpracování, vnitřní zdroje, vnitřní satisfakce z úspěšného zvládnutí akce, vlastní mimopracovní zájmy a záliby – sport, hudba, pobyt v přírodě, zajít na ryby, vyčistit si hlavu)

**3)** Častěji se objevila také **kategorie faktorů rodinného a partnerského zázemí** (dovolená, vlastní rodina, kontakt s lidmi mimo HZS, komunikace s blízkými).

**4)** Opakovaně se objevily i **faktory povzbuzení nadřízených a uznání** (ocenění odvedené práce, uznání od veřejnosti, poděkování od nadřízených, uznání managementu, pozitivní hodnocení nadřízeným)

**5)** Dále se objevila **kategorie faktorů informačních** (zjišťování informací o nehodě, získání informací o události, informace od kolegů z místa události, informace od nadřízených, pozitivní zpětná vazba od hasičů, rozbor zásahu, výměna zkušeností z akce).

**6)** Dále byly jednotlivě zmíněny **další důležité faktory**, které u některých respondentů hrály roli:

- běžné aktivity
- následný odpočinek
- následné pracovní aktivity
- následná supervize
- čas

Pozn.: Uznání a poděkování bylo převážně většině zasahujících vyjádřeno včas, nabídka společného zakončovacího setkání bezprostředně po akci však byla uváděna pouze respondenty ZZS).

**Z hlediska dobré praxe bylo v hodnocení zasahujících nejvýraznější velice pozitivní hodnocení: 1) funkčnosti IZS a spolupráce jeho složek na místě zásahu a 2) povahy týmové práce.**

**Struktura výpovědí ohledně dobré praxe byla u jednotlivých složek následující:**

Policisté nejvíce oceňovali **dobrou spolupráci složek IZS** (spolupráce, kolegiální, soudržnost, týmovost, profesionalita), **činnost vedoucích pracovníků a „funkčnost všeho“** při zásahu.

Zdravotníci často vyzdvihovali **vzájemnou spolupráci v IZS, spolupráce s ostatními zdravotníky a s HZS a týmovou práci**. Dále oceňovali **kvalitu péče a přístup zasahujících** (rychlost, vůle, ochota, vysoké nasazení) a **koordinaci a řízení** (organizaci, součinnost, připravenost včetně připravenosti nemocnic).

Hasiči se specifickými úkoly oceňovali: **dobrou spolupráci složek IZS** (fungování IZS, společné vědomí pomoci druhým bez rivality jednotlivých složek, součinnost hasičů, policistů, lékařů, obsluhy krizových linek s operačním střediskem HZS, spolupráci operačního střediska se složkami mimo HZS: KCO a operačními středisky PČR a ZZS), **psychosociální pomoc v urgentní fázi** (systémovost, součinnost týmů poskytujících psychosociální pomoc, zřízení krizové linky, spolupráce s externími poskytovateli psychosociální pomoci/NNO, komunikaci s personálem nemocnic-zejména se zdravotními sestrami), **připravenost** (vyhodnocení předchozí události, využití dřívějších zkušeností a postupů z řešení předchozí hromadné dopravní nehody, vysokou profesionalitu zasahujících hasičů), **týmovou práci** (znalost činností a schopností kolegů v týmu, týmová spolupráce), **osobní nasazení** (nasazení IZS na místě zásahu a ostatních) a **řízení a organizaci na místě zásahu**.

Respondenti KCO oceňovali: **oblast řízení a organizace** (rychlá koordinace pomoci, rozdělení úkolů, malé časové proluky), **týmovou spolupráci, připravenost** (profesionalitu IZS a KCO) a **navazující psychosociální pomoc pro zasažené**.

Respondenti ČD, kteří zajišťovali technické práce, oceňovali: **spolupráci v rámci IZS a s jeho složkami** (záchranné práce, lékaře, usměrňování novinářů na místě nehody, spolupráci s HZS, PČR, Vojenským útvarům Hlučín, HZS SŽDC Ostrava), **spolupráci s vybraným úsekem ČD** (jeřábovou jednotkou ČD DKV Česká Třebová). Dle respondentů Tisku a PR ČD dobře fungovalo: **přenos informací, nasazení, kolegiální, rychlost a operativnost**.

Nejvíce odpovědí zástupců všech skupin na otázku **přínosů zkušenosti práce** při tomto hromadném neštěstí spadalo do **kategorie profesních přínosů**. Tuto kategorii sytily následující typy odpovědí: získání nových profesních zkušeností, ověření si funkčnosti IZS, zvýšení/ověření krizové připravenosti, ověření si schopnosti zvládnout rozsáhlou událost, ověření si vlastních profesních schopností, ověření si kompetentnosti kolegů, ověření si funkčnosti spolupráce a týmové práce, zvýšení profesionální hrdosti policisty, potvrzení smysluplnosti policejní práce, posílení pracovní motivace zdravotnického záchranáře, ověření si funkčnosti psychosociální podpory, ověření si stavu regionální sítě psychosociální pomoci, potvrzení užitečnosti práce TPP HZS, ověření si dobré spolupráce uvnitř TPP, ověření si funkčnosti dobré praxe získané u jiné hromadné nehody, ověření si vysokého pracovního nasazení a ochoty pomoci u zasahujících v situacích rozsáhlé mimořádné události, ověření funkčnosti spolupráce KCO v rámci IZS, vyjasnění rolí a kompetencí při

spolupráci KCO v rámci IZS, ověření si vlastní odolnosti a kapacity při zásahu, ověření si profesionality a kompetencí kolegů úseku Tisk a PR ČD).

Druhá **kategorie osobních přínosů** byla reprezentována odpověďmi na straně některých respondentů HZS, PČR a ZZS. Ostatní profesní skupiny vzorku tyto přínosy neuváděli. Tuto kategorii sytily odpovědi typu: dobrý pocit z pomoci druhým, ověření si vlastní odolnosti a zvládnání, zvýšení důvěry v sebe a druhé, potvrzení smysluplnosti své práce, vědomí vlastní užitečnosti, uvědomování si a vyjasňování osobních hodnot, změny vlastních hodnot, respekt k životu.

Vzhledem k tomu, že oblast **doporučení ke zlepšení** se týkají konkrétních činností a specifických skupin zasahujících a jejich potřeb – nebudu zde opakovat předchozí text a odkazuji čtenáře na již uvedené ke konci příslušných kapitol.

## **Použité zdroje informací:**

### Interní zdroje IZS:

Informace pro ministra vnitra: „Psychosociální pomoc obětem hromadného neštěstí – nehoda vlaku EC 108 v obci Studénka 8. srpna 2008“ (zpracovatel PhDr. Štěpán Vymětal, ze dne 12.8.2008)

Informace o zásahu složek IZS při železniční nehodě ve Studénce dne 8. srpna 2008 (zpráva pro členy vlády na žádost předsedy vlády ze dne 15.8.2008, předkladatel plk. Ing. Zdeněk Nytra, ředitel HZS MSK).

Zpráva koordinátora týmu Posttraumatické intervenční péče PČR MSK z 10.8.2008

Zpráva zástupce koordinátora Posttraumatické intervenční péče o aktuálním postupu při akci Studénka z 25.8.2008

Přímé informace koordinátorů TPP HZS MSK, PIP PČR MSK, psychologa ÚSZS MSK, psychologů DVI a vedoucí KCO.

Prezentace PČR SMK Ostrava: „Železniční nehoda vlaku EuroCity č. 108 „Comenius“ (vytvořeno analyticko právní skupinou kanceláře ředitele PČR Správy SMK a pracovní skupinou PR, 2008)

Videozáznam HZS ze zásahu u nehody v urgentní fázi neštěstí.

Fotodokumentace z archivu vyšetřovatele SKPV PČR SMK mjr. JUDr. Jiřího Jáchy

Fotodokumentace z archivů PČR, HZS, KÚ Praha

### Média:

ČT 1 Zpravodajství – příspěvek: „Zhodnocení nasazení sil záchranářů při vlakovém neštěstí“ ze dne 11.8.2008

Tyden.cz: „Lékařka ze Studénky: Tolik bolesti jsem ještě neviděla“ (ČTK), 10.8.2008.

iDNES.cz: „Při nehodě jako ve Studénce záchranáři přepnou na autopilota, říká mluvčí“, on-line rozhovor s Lukášem Humplem, psychologem ZZS MSK, 11.8.2008.

Novinky.cz: „Chat s osobností: Jiří Šindelář, strojvedoucí vlaku ze Studénky“, 12.8.2008, 14:20-15:20

Právo: „Tragédie ve Studénce může zasáhnout až pět tisíc lidí“ (Radim Kijonka), 18.8.2008

## **Zkratky:**

AČR = Armáda ČR

CTV Ostrava = Centrum tísňového volání Ostrava

ČD = České dráhy a.s.

DVI = Dopravně vzdělávací institut (dceřiná společnost ČD)

FN = Fakultní nemocnice

HZS = Hasičský záchranný sbor ČR

IZS = Integrovaný záchranný systém ČR

KCO = Krizové centrum Ostrava

KÚ Praha = Kriminalistický ústav Praha

MP = Městská policie

NNO = nestátní neziskové organizace

OOPP = ochranné osobní prostředky a pomůcky

PČR = Policie ČR

PIP = Posttraumatická intervenční péče PČR

PIS PČR = Preventivně informační skupina PČR (tiskový úsek)

PR = public relations

RZS = Rychlá záchranná služba

SDH = Sbor dobrovolných hasičů

SKPV = Služba kriminální policie a vyšetřování PČR

TPP = Tým posttraumatické péče HZS

ÚSL = Ústav soudního lékařství

ÚSZS = Územní středisko záchranné služby

ZZS = Zdravotnická záchranná služba

## Příloha 1 – položky dotazníku:

0. *Vaše jméno:*      *Kontakt na Vás:*

Datum vyplnění:

1. **Jste:** muž žena    *Váš věk:*    *Délka praxe (v letech):*

2. **V jakém oblasti pracujete?**

ZZS  HZS  PČR  ČČK  ČD  CTV  KCO  zdravotnické zařízení  jinde:

**Jaká je Vaše profese?**

3. **V jakém jste poměru ke své organizaci?**

služební poměr  občanský zaměstnanec  dobrovolník  jiném (vypište):

4. **Měl/a jste předchozí zkušenosti s prací s lidmi při hromadných neštěstích?**

ano v reálu  ano v rámci cvičení  ne vůbec  pouze z řešení individuálních neštěstí

5. **a) Kdo Vás o události informoval/jak jste se o ní dozvěděl/a?**

**b) Kdy se tak stalo?** (datum, čas):

6. **a) Kdo Vás k pomoci povolal?**

**b) Kdy se tak stalo?** (datum, čas):

7. **Jak dlouho celkem trvalo Vaše nasazení** (počet hodin):

8. **Se kterou skupinou neštěstím zasažených lidí jste pracoval/a?**

zranění cestující  nezranění cestující  zemřelí  pozůstalí  přihlížející

civilní pracovníci  policisté  hasiči  zdravotníci  zástupci médií  další(vypište):

9. **Kde jste působil/a?**

na místě události  při transportu zasažených  v nemocnici

v centru tísňového volání  jinde (vypište):

**10. Jaké byly Vaše úkoly?**

přímé poskytování pomoci zasaženým koordinální činnosti

koordinace i přímé poskytování pomoci zasaženým podpora zasahujících

další (vypište):

**11. Jaké konkrétní činnosti jste vykonával/a? (vypište):**

**12. Jaká byla podoba Vašeho kontaktu se zasaženými lidmi?**

telefonicky tváří v tvář zprostředkované

**13. Přetrvávají pro Vás nějaké úkoly ve vztahu k události? ano Jaké?: ne**

**14. Bylo Vám nabídnuto organizované společné ukončovací setkání po akci?**

ano ne

**15. Bylo Vám vyjádřeno uznání nebo poděkováno ze strany nadřízených?**

ano zatím ne

**16. Co Vám pomáhalo při práci, co Vás posilovalo?**

**17. Co Vám pomohlo (pomáhá) po akci události zpracovat?**

**18. Jak byste hodnotil/a povahu týmové práce?**

výborná týmová spolupráce příležitostné/drobné nedostatky

časté nedostatky vážné nedostatky

Specifikujte:

**19. Co Vás při práci rušilo, obtěžovalo?**

**20. Co podle Vás při akci fungovalo dobře?**

**21. Co byste doporučoval/a pro zlepšení?**

**22. Co pozitivního vám tato zkušenost dala?**

**23. Cokoli dalšího co chcete doplnit**

**24. Byl/a byste ochoten/ochotna zúčastnit se jako respondent dalšího výzkumu?**

ano ne



## Příloha 2 – fotodokumentace:



*místo nehody*



*most před nehodou © PČR*



*© PČR*





*kabina strojvůdce © Jícha*



*© Jícha*



© PČR



© PČR



**Příloha 3 – letáky**  
**(střednědobá a dlouhodobá psychosociální podpora)**



Vážený spoluobčané,  
tři měsíce po tragickém neštěstí ve Studénce v sobotu 8. listopadu 2008

se uskuteční  
vzpomínkové setkání

# Zastavení naděje

určené všem, které událost zasáhla, kterých se dotkla.

**V 10:00 hodin**  
se sejdem před budovou Městského úřadu Studénka.  
Od Městského úřadu půjdeme na pietní místo,  
kde budeme mít příležitost zastavit se a pomodlit  
a možnost připomenout si památku zemřelých,  
situaci zraněných a jejich rodin,  
statečnost pomáhajících,  
a vnímavost a solidaritu nás všech.  
Společně zde pak položíme svíčky.

**Od 12.00 hodin**  
proběhne v prostorách Městského úřadu rozprava  
*Zásah shůry: co člověk na to?*  
kterou povede PhDr. Bohumila Baštecká.

Vzpomínkové setkání může přispět  
k vyrovnávání se s těžkými událostmi,  
které vešly do našich životů,  
a k hledání odvahy jim  
společně čelit.

Kontakty na organizátory:  
Krizové centrum Ostrava,  
Mgr. Petra Ďásková,  
tel.: +420 596 110 882

Setkání ve Studénce se koná v rámci  
vzpomínkového dne a řetězce  
za oběti dopravních nehod  
*Spojení osudem:*  
*ani v neštěstí nejsme sami*  
a je jeho hlavní akcí.

Leták – vzpomínkové setkání 3 měsíce po události

**PIT** **KCO**  
Krizové Centrum  
Ostrava

"Takový je úděl naší civilizace, že sápevno světlé,  
kde toho světla jako svět, a často světlo to, jako  
se naproti noží."  
Lk. Comenius, 15. srpna 1688

Vážení spoluobčané,  
rok po tragickém neštěstí ve Studénce  
se uskuteční  
setkání pro všechny,  
kteří se chtějí zastavit

**Comenius  
2009  
rok poté**

zahradka hotýlku Antler  
Butovická 348, Studénka

v sobotu  
8. srpna 2009  
v 10 hodin

Zvou Vás:  
Mgr. Petra Dášková  
Krizové centrum Ostrava, o.s.  
Tel: 739 663 314  
paní Naďa Tomčková  
Příjemý účastník nehody  
Tel: 723 432 772

Leták – vzpomínkové setkání 1 rok po události