

Об утверждении Правил оказания экстренной психологической помощи населению (в том числе сотрудникам органов гражданской защиты) при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера

Приказ Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 22 мая 2024 года № 196. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 28 мая 2024 года № 34420.

В соответствии с подпунктом 175-11) пункта 16 Положения о Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 23 октября 2020 года № 701 "Вопросы Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан", ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания экстренной психологической помощи населению (в том числе сотрудникам органов гражданской защиты) при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера.

2. Управлению медико-психологической службы Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Министр по чрезвычайным ситуациям
Республики Казахстан*

Ч. Аринов

"СОГЛАСОВАНО"

Министерство здравоохранения
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАНО"

**Правила оказания экстренной психологической помощи населению
(в том числе сотрудникам органов гражданской защиты)
при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с подпунктом 175-11) пункта 16 Положения о Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 23 октября 2020 года № 701 "Вопросы Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан", которые определяют порядок проведения мероприятий по оказанию экстренной психологической помощи населению (в том числе сотрудникам органов гражданской защиты) при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера (далее - Правила).

2. Мероприятия по организации оказания экстренной психологической помощи (далее - ЭПП) населению (в том числе сотрудникам органов гражданской защиты) при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера (далее - ЧС) возлагается на руководителя оперативного штаба ликвидации ЧС, координация возлагается на Управление медико-психологической службы Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан (далее – УМПС Министерства).

3. Настоящие Правила применяются в период ликвидации ЧС территориальными подразделениями и государственными учреждениями Министерства, имеющих право оказывать ЭПП населению и сотрудникам органов гражданской защиты (далее - сотрудники ОГЗ) при ЧС.

4. Критериями привлечения специалистов экстренной психологической службы (далее - психологи) к ликвидации чрезвычайной ситуации, является угроза жизни и (или) здоровью людей, наличие пострадавших, погибших, пропавших без вести и их родственников. Все виды ЭПП пострадавшему населению и сотрудникам ОГЗ при ЧС оказываются на безвозмездной основе.

5. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) руководитель оперативного штаба ликвидации чрезвычайной ситуации (далее – ОШ ЛЧС) – главное распорядительное и ответственное лицо, руководящее работами по ликвидации чрезвычайной ситуации;

2) служба экстренной медицинской и психологической помощи уполномоченного органа - профессиональная медицинская аварийно-спасательная служба, предназначенная для проведения неотложных работ по оказанию экстренной медицинской и психологической помощи населению и сотрудникам ОГЗ, находящемуся в зоне ЧС, сохранения, восстановления и реабилитации здоровья участников ликвидации ЧС;

3) информационно-разъяснительная помощь пострадавшему населению, пострадавших, погибших, пропавших без вести и их родственников - комплекс мероприятий, направленный на своевременное, достоверное и доступное информирование пострадавших, родственникам пропавших без вести, близким погибших о мероприятиях, проводимых с целью ликвидации ЧС и по другим вопросам, связанных с оказанием помощи;

4) экстренная психологическая помощь - это система краткосрочных мероприятий, направленных на оказание помощи одному человеку, группе людей или большому числу пострадавших, родственникам пропавших без вести, близким погибших и сотрудникам ОГЗ участвующим в ликвидации ЧС в целях регуляции актуального психологического, психофизиологического состояния и негативных эмоциональных переживаний, связанных с ЧС, при помощи профессиональных методов;

5) экстренная психологическая служба - система сил Министерства, предназначенная для оказания ЭПП пострадавшим, родственникам пропавших без вести, близким погибших и сотрудникам ОГЗ участвующим в ликвидации ЧС, осуществление комплекса мероприятий по психологическому сопровождению деятельности сотрудников органов гражданской защиты в зоне ЧС;

6) телефон "Горячая линия" - мероприятие по оказанию информационной поддержки и ЭПП населению, пострадавшим, родственникам пропавших без вести, близким погибших в удаленной форме с использованием средств связи и осуществляемой посредством обращения граждан на телефон "Горячая линия";

7) психопрофилактика – комплекс мероприятий, направленных на поддержание психологической устойчивости сотрудников, участвующих в ликвидации ЧС к высоким нервно – психическим и физическим нагрузкам, предотвращение психических расстройств, связанных с профессиональной деятельностью, формирование благоприятного психологического климата в коллективе, а также прогноз развития психических состояний у сотрудников, участвующих в ликвидации ЧС;

8) психокоррекционная работа – это система мероприятий, направленных на терапию посттравматического стрессового расстройства или поведения человека с помощью специальных средств психологического воздействия;

9) посттравматическое стрессовое расстройство (далее - ПТСР) – это психическое расстройство, которое развивается после ЧС или травмирующего события;

10) дебрифинг – одна из групповых форм работы психолога направленной, на предупреждение развития ПСТР и других психических расстройств.

**Глава 2. Правила оказания экстренной психологической помощи населению
(в том числе сотрудникам органов гражданской защиты)
при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера**

6. К силам, привлекаемым для проведения мероприятий по оказанию ЭПП в зоне ЧС, относятся психологи территориальных подразделений и государственных учреждений Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан (далее - Министерство).

7. Решение об организации мероприятий по оказанию информационной и ЭПП пострадавшим, родственникам пропавших без вести, близким погибших и сотрудникам ОГЗ участвующим в ликвидации ЧС, принимается руководителем ОШ ЛЧС по согласованию с руководителем УМПС Министерства.

8. По прибытию к месту ЧС, психологи незамедлительно приступают к оказанию ЭПП пострадавшим, родственникам пропавших без вести, близким погибших и сотрудникам ОГЗ принимающим участие в ликвидации ЧС.

9. Производится оценка состояния пострадавшего или сотрудника ОГЗ и возможность проявления острых психических реакций.

10. ЭПП населению оказывается непосредственно во время ликвидации ЧС. В отдельных случаях, по решению руководителя ОШ ЛЧС и (или) руководителя УМПС Министерства ЭПП оказывается во время ликвидации последствий ЧС.

11. В ходе ликвидации ЧС психолог взаимодействует с представителями органов здравоохранения Республики Казахстан, Министерства внутренних дел Республики Казахстан, местных исполнительных органов, специалистами судебно-медицинской экспертизы, социальными работниками и другими организациями.

12. Психологи взаимодействуют с представителями средств массовой информации через пресс-службу Министерства или территориальных подразделений.

13. Правила оказания ЭПП пострадавшим и сотрудникам ОГЗ:

- 1) психолог устанавливает контакт с пострадавшим или сотрудником ОГЗ;
- 2) психолог нормализует актуальное психологическое состояние пострадавшего или сотрудника ОГЗ, корректирует острые психические реакции;
- 3) после стабилизации состояния психолог передает пострадавшего родственникам, сотрудник ОГЗ передается руководителю ОШ ЛЧС;
- 4) в случае, если оказание ЭПП выходит за рамки компетенции психолога или состояние пострадавшего не стабилизируется, он передает его бригаде скорой медицинской помощи.

14. Особенности оказания ЭПП детям:

1) психолог устанавливает контакт с детьми в присутствии законных представителей или родственников;

2) при отсутствии законных представителей или родственников, психолог оказывает ЭПП ребенку обеспечивая безопасные условия и учитывает их психологические и возрастные особенности;

3) ЭПП оказывается через рисование в игровой форме;

4) после завершения, психолог возвращает детей законным представителям или родственникам.

15. Особенности оказания ЭПП лицам с инвалидностью (далее - ЛСИ):

1) психолог при оказании ЭПП особой категории людей с учетом их физических и физиологических особенностей использует специальные методы взаимодействия (электронные устройства, жесты);

2) психолог передает ЛСИ законным представителям или бригаде скорой медицинской помощи.

16. Сотрудникам ОГЗ принимавших участие в ликвидации ЧС психологическая помощь оказывается не ранее 5 (пяти) рабочих дней с момента завершения.

17. Психолог предоставляет сведения о проделанной работе и планируемых мероприятиях после ликвидации ЧС руководителю территориального государственного учреждения и руководителю УМПС не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента окончания ЧС по форме согласно приложению 1 к Правилам.

18. Телефон "Горячая линия" является одной из форм оказания ЭПП населению и организуется при возникновении и ликвидации ЧС, повлекших человеческие жертвы, при нанесении ущерба здоровью людей, значительных материальных потерях, при угрозе или нарушении условий жизнедеятельности населения, имеющей широкий общественный резонанс.

19. Решение об открытии (закрытии) телефона "Горячая линия", принимается в ходе анализа оперативной обстановки руководителем ОШ ЛЧС и организуется на базе Центра в кризисных ситуациях Министерства и (или) в Управлениях в кризисных ситуациях территориальных подразделений.

20. Информация о номере телефона "Горячая линия" доводится до населения Пресс-службой Министерства и (или) ее территориальными подразделениями путем распространения в средствах массовой информации. Телефон "Горячая линия" используется только для оказания информационной поддержки и ЭПП населению.

21. Телефон "Горячая линия" осуществляет деятельность в круглосуточном режиме путем 12 часового дежурства психологов, в случае недостаточного их количества по 24 часа. Составляется график дежурств и утверждается руководством Министерства, в территориальных подразделениях руководством государственного учреждения. Обязанности дежурного психолога и порядок ведения разговора производится согласно приложению 2 к Правилам.

22. Руководителем телефона "Горячая линия" центрального аппарата Министерства является руководитель УМПС (в случае его отсутствия – лицо его заменяющее), в территориальных подразделениях Министерства - психолог Департамента (в случае его отсутствия – лицо его заменяющее). Для фиксации звонков заводится Журнал в единственном экземпляре по форме согласно приложению 3 к Правилам, хранится в Центре в кризисных ситуациях Министерства и в Управлениях в кризисных ситуациях территориальных подразделений.

Глава 3. Оказание психологической помощи сотрудникам органов гражданской защиты после ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера

21. Психологи после ликвидации ЧС проводят психопрофилактические и психокоррекционные работы с сотрудниками ОГЗ.

Психологическая помощь сотрудникам ОГЗ состоит из следующих этапов:

- 1) психодиагностический этап – проведение психологических методик и тестов с сотрудниками ОГЗ принимавших участие в зоне ЧС для выявления симптомов ПТСР;
- 2) профилактический этап - проведение дебрифингов или групповых психологических занятий, а также индивидуальных бесед с сотрудниками ОГЗ;
- 3) психокоррекционный этап – проводится в случае, если по результатам психодиагностического обследования у сотрудника ОГЗ обнаруживаются симптомы ПТСР, с ним проводятся психотерапевтические сеансы.

Приложение 1
к Правилам оказания
экстренной психологической
помощи населению
(в том числе сотрудникам
органам гражданской защиты)
при чрезвычайных ситуациях
природного и техногенного
характера

Сведения о проделанной работе и планируемых мероприятиях после ликвидации ЧС

Число и дата ЧС, характер оказанной помощи (вид ЭПП, количество оказанной помощи);

планируемые мероприятия после ликвидации ЧС

Должность и звание психолога Ф.И.О. (при его наличии)

Приложение 2
к Правилам оказания
экстренной психологической
помощи населению
(в том числе сотрудникам
органам гражданской защиты)
при чрезвычайных ситуациях

Дежурный психолог:

- 1) Дежурный психолог прибывает за 30 минут до начала смены.
- 2) запрашивает от ОШ ЛЧС официальную информацию по ликвидации ЧС:
- 3) фиксирует каждый звонок в журнале учета обращений абонентов на телефон "Горячая линия", при регистрации отмечает номер по счету звонка от начала смены, время звонка и указывает содержание обращения (оказание ЭПП или информационный звонок);
- 4) сообщает абонентам сведения в доступной для них форме, с учетом особенностей психического состояния;
- 5) использует в работе только достоверную информацию, полученную из официальных источников, уполномоченных предоставлять сведения о сложившейся чрезвычайной ситуации;
- 6) фиксирует количество и содержание обращений, обобщает информацию ежесуточно к 9.00 ч. и 21.00 ч. (в другое время по решению руководителя ОШ ЛЧС);
- 7) при обращении журналистов переадресовывает в Пресс-службу Министерства и (или) территориальных подразделений, записав их данные (адрес, телефон) в Журнал. Тот же порядок соблюдается в отношении всех лиц, желающих говорить с другими лицами.

Порядок ведения разговора:

- 1) психолог: – "Вы позвонили на телефон "Горячая линия" Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан. Пожалуйста, представьтесь, назовите свою фамилию, имя, отчество";
- 2) длительность разговора по телефону "Горячая линия" не регламентирована, инициатива начала и окончания разговора принадлежит абоненту. Психолог ограничивает время разговора, если он понимает, что разговор не имеет информационно-психологической составляющей;
- 3) принимая решения в трудных ситуациях или чрезвычайных обстоятельствах, дежурный психолог лично или по телефону консультируется с руководителем телефона "Горячая линия", получает методическую помощь и вырабатывает тактику дальнейших действий в отношении абонента;
- 4) в случае сообщения абонентом о совершенном или готовящемся преступлении, которое угрожает жизни и здоровью других людей, извещает абонента о том, что закон обязывает сообщить о преступлении органам правопорядка. Далее извещает руководителей ОШ ЛЧС и телефона "Горячая линия", о получении информации, которая требует обращения в правоохранительные и специальные органы;
- 5) если абоненту требуется вмешательство в ситуацию, выходящую за рамки компетенции психолога, то им с согласия собеседника организуется помощь. В этом

случае, с согласия абонента, сведения о нем передаются медицинским, социальным и аварийно-спасательным и другим службам;

6) если абонент, находясь в кризисном состоянии, убежден, что немедленная встреча с дежурным психологом это единственное, что может ему помочь, при этом обратившийся отказывается сообщать по телефону, в чем его проблема, и настаивает на очной консультации – дежурный психолог сообщает абоненту, что это противоречит правилам работы телефона "Горячая линия";

7) звонок молчание. В этом случае психолог не кладет трубку сразу, а некоторое время разговаривает, стараясь сделать так, чтобы абонент почувствовал, что дежурный психолог ожидает его обращения и будет рад разговору с ним;

8) экстренное психологическое консультирование абонента, находящегося в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, при отсутствии чрезвычайной ситуации, невозможно. Короткий разговор следует закончить предложением позвонить после выхода из состояния опьянения.

Приложение 3
к Правилам оказания
экстренной психологической
помощи населению
(в том числе сотрудникам
органам гражданской защиты)
при чрезвычайных ситуациях
природного и техногенного
характера

Журнал учета обращений абонентов на телефон "Горячая линия"

№ п/п	Ф.И.О. (при его наличии) звонящего	время звонка	Содержание звонка		Примечание
			ЭПП	информационны й	