

Odpowiadanie na potrzeby w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego (MHPSS) w Ukrainie i innych dotkniętych krajach: Kluczowe kwestie dotyczące oferowania pomocy w formie zdalnej/online

Wzrasta liczba specjalistów od zdrowia psychicznego i innych dziedzin, którzy chcą pomagać zdalnie. Wysoki odsetek społeczności dotkniętej tą sytuacją ma dostęp do smartfonów i technologii internetowych, takich jak aplikacje lub chat-boty. Należy wziąć pod uwagę kilka ważnych kwestii, aby zapewnić skuteczną i bezpieczną pomoc

- 1) **Działaj razem i współpracuj.** Nie udzielaj pomocy w odosobnieniu. Dołącz do organizacji, która zaangażowana jest już w niesienie usług z zakresu MHPSS, włączając w to funkcjonujące infolinie lub usługi internetowe. Jest to szczególnie ważne, jeśli możesz udzielić pomocy tylko w ograniczonym czasie lub kiedy nie masz pewności co do tego, na jak długo możesz być zaangażowany w niesieniu pomocy
- 2) **Koordynuj** swoją pracę w ramach szerszych świadczeń MHPSS. **Uzyskaj** aktualne informacje na temat tego, co przedstawiciele MHPSS (agencje i podmioty zajmujące się świadczeniem usług w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w sytuacjach kryzysowych) już robią w celu uzupełnienia i wzmocnienia istniejących wysiłków. **Regularnie wymieniaj** informacje dotyczące planów i działania twojej organizacji z Technicznymi Grupami Roboczymi MHPSS, aby zostały uwzględnione w zaktualizowanych schematach MHPSS. [Grupa referencyjna IASC MHPSS](#) wspiera tę koordynację między agencjami. Można połączyć się z Grupą Referencyjną, wysyłając wiadomość na adres mhpss.refgroup@gmail.com.
- 3) **Przy wyborze rodzaju wsparcia należy korzystać z globalnych wytycznych narzędzi** (np. [psychologiczna pierwsza pomoc](#), [podstawowe umiejętności psychospołeczne](#), psychologiczne interwencje oparte na dowodach, [najlepsze praktyki wsparcia zdalnego](#)). Nie oferuj interwencji, które nie mają podstawy dowodowej, lub które mogą być szkodliwe, takich jak jednorazowa psychologiczna sesja podsumowująca. [Niniejsze wytyczne](#) zawierają we wstępie bardzo ważne informacje na temat świadczenia MHPSS w nagłych wypadkach.
- 4) Zapewnij **bezpłatne** wsparcie w zakresie zdrowia psychicznego i psychospołecznego tak, aby umożliwić dostęp dla wszystkich.
- 5) **Dowiedz się o innych usługach i wsparciu**, które są świadczone na Ukrainie i krajach dotkniętych, do których ludzie są przesiedlani. Miej listę aktualnych kontaktów i zasobów dostępnych/online którą możesz udostępnić tym, którzy potrzebują dodatkowego wsparcia (np. usługi z zakresu zdrowia psychicznego, opieka społeczna, usługi prawne, programy poszukiwania rodziny, ochrona dzieci, ochrona przed przemocą ze względu na płeć, zdrowie).
- 6) Zapewnij **anonimowość w stosownych przypadkach oraz poufność danych użytkowników usług** (np. nie wymagaj danych umożliwiających identyfikację osobową). Jeśli to możliwe, korzystaj z bezpiecznych platform komunikacyjnych (np. [szyfrowanych usług typu end-to-end](#)).
- 7) Zapewnij odpowiednie **kwalifikacje, kompetencje, kierownictwo** i nadzór nad personelem/wolontariuszami. Obejmuje to umiejętność udzielenia pomocy osobie w **kryzysie** (np. myśli lub plany dotyczące samobójstwa, lub samookaleczenie) i w razie potrzeby uzyskanie wsparcia od przełożonego
- 8) Weź pod uwagę **kwestie kulturowe** i językowe. Informacje na temat rodzaju oferowanej pomocy powinny być dostępne w języku ukraińskim i osoby korzystające z infolinii powinny mówić odpowiednimi językami (zamiast pracować za pośrednictwem tłumacza) oraz być dobrze zaznajomione z kulturą i kontekstem.
- 9) Używaj mechanizmu gromadzenia **anonimowych informacji zwrotnych** (np. oceny, dowolny tekst) i wykorzystaj te informacje do ulepszenia jakości usług wsparcia.
- 10) **Zadbaj o dobre samopoczucie personelu i wolontariuszy.** Pomimo tego, że wsparcie udziela się w sposób zdalny, słuchanie na temat ogromnego cierpienia może być stresujące i niepokojące. Upewnij się, że personel/wolontariusze mają przerwy, dbają o swoje zdrowie i uzyskują emocjonalne wsparcie od osób zajmujących to samo stanowisko, oraz upewnij się, że przełożeni regularnie sprawdzają, jak sobie radzą.
- 11) Orientuj się i aktualizuj swoją wiedzę na temat sytuacji i pomocy humanitarnej. Informacje na temat sytuacji na Ukrainie można znaleźć na stronie <https://www.unocha.org/ukraine>. Informacje na temat sytuacji uchodźców z Ukrainy można znaleźć na operacyjnym portalu danych dotyczących uchodźców w Ukrainie: <http://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>

Kluczowe kontakty:

- Wyślij wiadomość email na adres mhpss.refgroup@gmail.com, aby zaprenumerować pocztę IASC MHPSS i otrzymywać regularne aktualizacje na temat reakcji MHPSS oraz udostępnić informacje o planowanych lub bieżących działaniach.

Wskazówki i zasoby:

- [IASC \(2007\). Wytyczne dotyczące zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w sytuacjach kryzysowych](#)
- [IFRC \(2020\). „Volunteering in response to COVID-19: spontaneous volunteers” \(„Wolontariat w odpowiedzi na COVID-19: spontaniczni wolontariusze”\)](#). IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, Kopenhaga.
- [IASC \(2020\). „Operational considerations for multisectoral mental health and psychosocial support programmes during the COVID-19 pandemic” \(„Uwagi operacyjne dotyczące wielosektorowych programów zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w czasie pandemii COVID-19”\)](#) (np. zobacz rozdział 2.3 UWAGI PRZY PRZYGOTOWYWANIU DOSTOSOWANIA USŁUG DLA SCENARIUSZY ZWIĄZANYCH Z COVID-19)
- Nancy Baron (2019). [„Training of Mental Health Volunteers to Answer Helplines Responding to Patients in Covid-19 Isolation Units”](#) („Szkolenia wolontariuszy do spraw zdrowia psychicznego w zakresie operowania linii pomocy przy udzielaniu pomocy pacjentom przebywającym na oddziałach izolacji COVID-19”).
- [WHO \(2018\). „Preventing suicide: a resource for establishing a crisis line”](#) (Zapobieganie samobójstwom: sposób na stworzenie linii pomocy kryzysowej). Genewa: World Health Organization; 2018
- PAHO (2020). [„Remote delivery of Mental Health and Psychosocial \(MHPSS \) Interventions”](#) (Zdalne dostarczenie Interwencji dotyczących zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego”)
- Wytyczne Queen Mary University London (2020) dotyczące prowadzenia telefonicznej terapii psychologicznej dla dzieci.
- [Światowa Organizacja Zdrowia, Fundacja do spraw traumy wojennej i World Vision International \(2011\). „Psychological first aid: Guide for field workers” \(„Pierwsza pomoc psychologiczna: przewodnik dla pracowników terenowych”\)](#). WHO: Genewa.
- [„IMC free online learning on Principles of Psychological First Aid”](#) (IMC: darmowe nauczanie online na temat Zasad Pierwszej Pomocy Psychologicznej)
- WHO, UNICEF, UNHCR i UNFPA (Projekt wstępny 2022). Minimalny pakiet w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego: <https://mhpssmsp.org/en> (zobacz sekcję 2.3 Opieka nad personelem i wolontariuszami świadczącymi MHPSS, 2.4 Wsparcie kompetencji personelu i wolontariuszy MHPSS , 3.2 Wyszkolenie pracowników pierwszej linii pomocy i środowiskowych przedstawicieli w zakresie podstawowych umiejętności wsparcia psychospołecznego, 3.3 Rozpowszechnianie kluczowych przesłań w zakresie promocji zdrowia psychicznego i dobrostanu psychospołecznego, 3.12 Inicjacja lub wzmacnianie realizacji interwencji psychologicznych)
- [UNODC. „Caring for your child in crisis situations”](#) („Opieka nad twoim dzieckiem w sytuacji kryzysowej”).