



PONEHODOVÁ PÉČE

Projekt Ponehodová péče (CZ.03.03.01/00/23_057/0004564) vznikl s cílem zlepšit situaci všech, kterým do života zasáhla dopravní nehoda – **od poškozených a pozůstalých přes svědky až po viníky**. Nezaměřili jsme se na bezprostřední pomoc, jejímž cílem je záchrana života, ale na to, co následuje poté – na psychickou podporu a orientaci v náročném období návratu do běžného života.

Jaký problém jsme řešili?

Na základě hloubkových rozhovorů jsme zjistili, že největší psychickou zátěž často nezpůsobuje samotná nehoda, ale něco, co můžeme označit jako **sekundární traumatizace**. Zasažení lidé se po události ocitají v „informačním vakuu“ a čelí neosobnímu přístupu úřadů, pojišťoven či justice. Zjistili jsme, že systém je nastaven procesně, nikoliv lidsky. Zasaženým chybí orientace, respekt a pocit bezpečí. Cítí se ztraceni v administrativě a často nemají nikoho, kdo by je tímto chaosem provedl.

Jaké řešení jsme vyvinuli?

Namísto vývoje řešení tzv. „od stolu“, jsme přistoupili k **Designu zaměřeného na člověka (HCD)** a řešení tvořili přímo se zasaženými a zástupci pomáhajících profesí. Výsledkem je ekosystém tří vzájemně propojených nástrojů:

1. Dialog – facilitované setkání profesionálů (IZS, policie, justice, pojišťovnictví, sociální služby aj.) s lidmi s přímou žitou zkušeností s dopravní nehodou. **Cílem není přenos faktických informací, ale zážitková konfrontace s realitou dopadů nehod, která u odborníků spouští sebereflexi, boří profesní stereotypy a vede k humanizaci jejich přístupu v terénu**. Dialog je navržený tak, aby účastníci dokázali „odložit expertizu“, pracovat s emocemi a přenést citlivější komunikaci do konkrétních situací v praxi.

2. Komunita – organizovaná skupina lidí s žitou zkušeností, která funguje nejen jako svépomocná síť, ale především jako expertní panel pro odborníky. Ačkoliv nabízí silné zázemí pro sounáležitost a budování vztahů, nejde o klasickou terapeutickou skupinu. Její inovativnost spočívá v unikátním propojení obětí, pozůstalých i viníků na principech restorativní justice. Členové zde využívají své prožitky k navrhování konkrétních zlepšení v systému péče, včetně aktivní účasti na workshopech Dialog.

3. Průvodce – služba zajišťovaná **kvalifikovaným odborníkem** (zpravidla sociálním pracovníkem nebo krizovým interventem), který má detailní znalost systému ponehodové péče. Funguje jako osobní koordinátor, který na sebe přebírá roli „překladatele“ mezi klientem a institucemi. Díky své odbornosti dokáže zasaženého provést administrativními procesy (policie, pojišťovny, úřady), vysvětlit právní či zdravotní souvislosti a včas rozpoznat, kdy je potřeba zapojit další specialisty, jako je psycholog nebo advokát.

Výstupy projektu potvrzují, že funkční ponehodová péče vyžaduje kombinaci vzájemně provázaných nástrojů, které reagují na problém z různých úrovní. Nástroj Dialog působí na kultivaci profesního přístupu a komunikace odborníků; v rámci projektu jsme touto formou pracovali s více než 40 odborníky. U nástroje Průvodce jsme navrhli a ověřili základní rámec udržitelné služby, jejíž přínos a využitelnost jsme potvrdili prostřednictvím zpětné vazby od 66 respondentů. S přímými dopady dopravních nehod pak pracuje Komunita, která v současnosti sdružuje 7 aktivních osob z řad zasažených i viníků. Komunita funguje jako pracovní a podpůrný prostor, v němž účastníci sdílejí zkušenosti a současně se podílejí na formulaci návrhů ke zlepšení systému ponehodové péče.