

**mgr Jacek Apanasewicz^{1,2}, mgr Katarzyna Starosta-Głowińska³,
mgr Katarzyna Robaczyńska⁴, dr n. med. Dariusz Timler³, dr n. med. Paweł Rasmus⁵**

¹Wydział Ochrony Zdrowia, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Suwałkach

²Krajowy Koordynator Programu Debriefing w Falck Medycyna

³Zakład Medycyny Ratunkowej i Medycyny Katastrof, Uniwersytet Medyczny w Łodzi

⁴Studenckie Koło Naukowe Psychologii w Medycynie, Uniwersytet Medyczny w Łodzi

⁵Zakład Psychologii Lekarskiej, Uniwersytet Medyczny w Łodzi

Wsparcie psychologiczne dla personelu służb ratowniczych na przykładzie Programu Debriefing Falck

Praca recenzowana

Zauważa się powszechnie panującą opinię, że w Państwowym Ratownictwie Medycznym (PRM) wsparcie psychologiczne nie działa lub go w praktyce nie ma. Istnieje niewiele instytucji działających w ramach PRM, które zatrudniają psychologów. Policja, Państwowa Straż Pożarna czy inne służby mundurowe mają zatrudnionych psychologów; osobną kwestią jest odpowiedź na pytanie, czy liczba tych specjalistów jest wystarczająca. Kluczem do zrozumienia wsparcia psychologicznego, bez względu na rodzaj służb ratunkowych, jest fakt, że pomoc psychologa jest potrzebna najczęściej w niewielkim odsetku przypadków (1). Zatem co sprawia, że pracownicy ratownictwa medycznego skutecznie pracują, pomimo kontaktu z sytuacjami traumatycznymi? Predyspozycje i kolejne doświadczenia kształtują osobowość oraz chronią przed rozwojem zespołu stresu pourazowego (ang. *post-traumatic stress disorder*, PTSD) (2). Badania nad stresem pourazowym wskazują, że także zdarzenia traumatyczne mogą być traktowane jako czynnik służący rozwojowi i zmianie w postrzeganiu siebie czy docenianiu wartości życia (3, 4). Oczywiście wszystko zależy od nasilenia stresu, kondycji psychofizycznej pracownika

oraz indywidualnych sposobów radzenia sobie z nim. Polskie badania wykazują, że większość ratowników medycznych (prawie 82%) miała kontakt z sytuacjami traumatycznymi z udziałem dzieci. Udział w zdarzeniach masowych potwierdziło ►

► Title

Psychological support of the personnel of emergency medical services based on Falck' Program Debriefing

► Streszczenie

Zdarzenia krytyczne i stres z nimi związany są nieodłącznymi elementami pracy w ratownictwie medycznym. Skuteczne i zdrowe rozładowywanie napięcia jest ważną umiejętnością i kompetencją osobistą. Jeśli własne mechanizmy obronne pracownika wspierane są przez odpowiednie procedury rekomendowane przez pracodawcę, to łatwiej jest utrzymać dobry stan psychofizyczny. Falck Medycyna stosuje Program Debriefing polegający na wspieraniu psychologicznym pracowników zatrudnionych w ratownictwie medycznym.

► Słowa kluczowe

debriefing, defuzing, wsparcie psychologiczne, ratownictwo medyczne, trauma, stres

► Summary

Critical events and stress associated with them are an integral part of the work in emergency medical services. Effective and safe tension relieving is an important skill and personal competence. If an employee's personal defense mechanisms are supported by appropriate procedures recommended and used by their employer, then it is easier for them to keep good psychophysical condition. Falck Medycyna uses Program Debriefing, which is a psychological support of its employees.

► Keywords

debriefing, defusing, psychological support, emergency medical services, traumatic events, stress

► 62% ratowników (5). Wszystkie zdarzenia traumatyczne w konsekwencji mogą wywołać szereg negatywnych następstw. Do najczęstszych objawów stresu deklarowanych przez ratowników medycznych w Polsce należą: rozdrażnienie (37%), bóle głowy (26%), zaburzenia snu (22%) (6). Zatem we wspólnym interesie pracownika i pracodawcy jest takie zorganizowanie systemu pracy, aby niwelować negatywne skutki stresu pourazowego.

Ważnymi elementami są dbanie o kulturę wsparcia wśród pracowników, poprawienie komunikacji oraz polepszenie współpracy z przełożonymi. Pracodawca powinien zatem zapewnić godziwe warunki pracy i wynagrodzenia oraz wprowadzić procedury wsparcia psychologicznego. Dysponentem ratownictwa medycznego, który w Polsce wprowadził procedurę wsparcia psychologicznego, jest Falck Medycyna. Program Debriefing Falck, bo tak nazywa się system wsparcia psychologicznego, odbywa się wieloetapowo w zależności od potrzeb. Podstawą jest edukowanie pracowników, by byli przekonani, że budowanie kultury wsparcia, czyli dbania o dobrą atmosferę w pracy, wygaszanie konfliktów i pomaganie współpracownikom, zwiększa wzajemne zaufanie tak potrzebne podczas działania w sytuacjach traumatycznych. Oczywiście budowanie kultury wzajemnego wsparcia to proces niełatwy i długotrwały. Różnice w formach zatrudnienia, zmienność składów zespołów czy indywidualne konflikty pomiędzy osobami zaburzają budowanie dobrej atmosfery w miejscu pracy. Kolejnym etapem jest wprowadzenie sesji defuzingowej, czyli rozładowującej emocje (ang. *defuse* – rozbroić, stępić) za każdym razem po traumatycznym wydarzeniu, które znacznie wpłynęło lub mogło wpłynąć na zespół. Sesje defuzingowe prowadzi defuzor, czyli przeszkolony pracownik zajmujący się prowadzeniem spotkań grupowych z pracownikami. Jego zadaniem jest minimalizowanie stresu pojawiającego się w wyniku krytycznych zdarzeń oraz skrócenie procesu odzyskiwania równowagi

psychicznej przez pracownika. Obecnie w Falck Medycyna na każdej stacji jest zatrudnionych kilku defuzorów, zaś w całej Polsce – około 160.

Jeżeli reakcja pracownika na sytuację traumatyczną wykracza poza standardowe zachowanie, uruchamiany jest kolejny etap pomocy, czyli debriefing psychologiczny. Prowadzony jest on przez współpracującego z Falck Medycyna psychologa lub – jeśli pracownikowi zależy na dyskrecji – kierowany jest on do poradni psychologicznej lub poradni zdrowia psychicznego. Czasami istnieje konieczność włączenia farmakoterapii lub wystawienia zwolnienia lekarskiego przez lekarza psychiatrę.

Historia

Program ruszył 6 lat temu. Poniżej wyliczono chronologicznie ważne momenty, które przyczyniły się do obecnego kształtu programu debriefingowego w Falck Medycyna:

- 2011 r. – decyzja o wprowadzeniu programu we wszystkich krajach współpracujących z Falck,
- 2012 r. – spotkania organizacyjne dotyczące uruchomienia Programu Debriefing w Polsce,
- 2013 r. – spotkania organizacyjne z pracownikami w regionach,
- luty 2014 r. – pierwsze szkolenie z defuzingu w Giżycku dla pracowników regionów warmińsko-mazurskiego i pomorskiego (uczestniczyły w nim 32 osoby),
- październik 2014 r. – szkolenie z defuzingu dla regionu łódzkiego – Pabianice (przeszkolono 46 uczestników),
- maj 2015 r. – szkolenie z defuzingu dla regionu centralnego – Warszawa-Nadarzyn (certyfikat dyfuzora uzyskało 25 uczestników),
- lipiec 2015 r. – szkolenie z defuzingu dla regionu opolskiego – Czarnowąsy k. Opola (na stanowiska dyfuzorów powołano kolejne 22 osoby),
- luty 2016 r. – szkolenie z defuzingu dla regionów warmińsko-mazurskiego i pomorskiego – Węgorzewo (ukończone przez 27 uczestników),

- listopad 2016 r. – szkolenie z defuzingu dla regionów łódzkiego i poznańskiego – Pabianice (w którym wzięło udział kolejnych 45 uczestników),
- marzec 2017 r. – szkolenie z defuzingu dla regionu centralnego – Raszyn-Falenty (30 uczestników).

Założenia i cel

W działalności ratowniczej pracownicy narażeni są na zdarzenia krytyczne, a w ich konsekwencji – na stres pourazowy i jego skutki obciążające ich w codziennej pracy. Program Debriefing Falck jest wielowymiarową, systematyczną i obejmującą wiele działań pośrednich formą zarządzania stresem, którą stosuje się do uporania się ze stresem po traumatycznym wydarzeniu i która ma pozytywny wpływ na zdrowie, jakość pracy i zaangażowanie pracowników.

Celem Programu Debriefing jest podniesienie świadomości pracowników dotyczącej aspektów wykonywanego przez nich zawodu oraz zapewnienie im dobrego samopoczucia i wsparcia na stanowisku pracy. Główne zadania programu to:

- ochrona pracowników medycznych przed skutkami nagromadzonego stresu i urazów psychicznych na stanowisku pracy,
- poprawienie jakości komunikacji wewnętrznej i środowiska pracy,
- zmniejszenie liczby dni absencji w pracy,
- utrzymanie zatrudnienia doświadczonych pracowników.

Grupy wsparcia

Spotkania grupy wsparcia (zespół pracowników na stacji) powinny odbywać się codziennie. Inicjatorem i propagatorem spotkań powinien być kierownik stacji, dając swoją postawą przykład podwładnym pracownikom. Budowanie dobrych relacji pomiędzy kierownikiem a wszystkimi pracownikami jest sprawą kluczową. Wspólne spotkania pracowników przebywających na stacji powodują zwiększenie poczucia przynależności do grupy. Okazją mogą być: wspólny posiłek, kawa, odprawa itp.

Sesja defuzingowa, czyli spotkanie rozładowujące emocje

Kolejnym etapem wsparcia w sytuacjach traumatycznych jest wdrożenie procedury sesji defuzingowej, która zalecana jest w następujących przypadkach:

1. śmierć i bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia:
 - śmierć lub poważny uraz kolegi z zespołu,
 - agresja lub przemoc w stosunku do zespołu ratownictwa medycznego (ZRM);
2. doświadczenia traumatyczne:
 - śmierć lub poważny uraz dziecka,
 - śmierć pacjenta w pożarze,
 - śmierć samobójcza,
 - utonięcia/praca w topieliskach,
 - długie akcje ratownicze, które zakończyły się niepowodzeniem,
 - kontakt z rozkładającymi się ciałami,
 - zdarzenia, w których ofiarami są znajomi pracowników,
 - zdarzenia, na których skupia się duże zainteresowanie mediów,
 - zdarzenie o dużej sile, wstrząsające, powodujące cierpienie.

Organizacja sesji defuzingu:

1. W sytuacji zdarzenia krytycznego decyzję o tym, czy zespół wymaga sesji defuzingu, podejmuje kierownik stacji, a w przypadku jego nieobecności – kierownik zespołu podstawowego/specjalistycznego.
2. W uzasadnionych przypadkach podczas nieobecności kierownika stacji o konieczności zorganizowania sesji może zdecydować każdy członek zespołu wyjazdowego biorący udział w zdarzeniu. W takim przypadku o potrzebie organizacji sesji defuzingu powiadamia się defuzora pracującego w tej samej stacji i kierownika stacji, by pomógł zorganizować sesję.
3. W sytuacji zdarzenia krytycznego każdy członek zespołu, który zauważy u siebie lub współpracownika objawy kwalifikujące do zorganizowania sesji defuzingowej, a ma trudności w jej zorganizowaniu, może kontaktować się bezpośrednio z Krajowym Koordynatorem Programu Debriefing. ➤

► Każda sesja defuzingowa jest organizowana wedle ściśle określonych zasad:

1. Sesje są zorganizowane i odbywają się w pomieszczeniu stwarzającym warunki do spokojnej rozmowy.
2. Zaleca się, aby sesje defuzingowe odbywały się niezwłocznie po zdarzeniu krytycznym, nie później niż w ciągu 24 godzin po zdarzeniu. W sesji powinni uczestniczyć wszyscy pracownicy, którzy brali udział w zdarzeniu. Osoby, które odmówiły udziału w sesji, nie mogą być do udziału w niej zmuszane.
3. Sesje są przeprowadzane zgodnie z ustalonymi wytycznymi, zwłaszcza w zakresie czasu trwania spotkania, struktury i treści.
4. Sesje są przeprowadzane w sposób ciągły, nieprzerwany. Na czas trwania sesji uczestnicy są zwalniani ze świadczenia pracy. W przypadkach szczególnych kierownik stacji może podjąć decyzję o wyłączeniu z dalszej służby pracowników biorących udział w zdarzeniu krytycznym. Czas pracy odsuniętych od obowiązków członków zespołu jest czasem pracy płatnym do końca dyżuru zgodnie z planem pracy pracownika.
5. Sesje są poufne. Każdy uczestnik musi mieć pewność, że wszystkie problemy i wypowiedzi poruszane podczas sesji są objęte tajemnicą.
6. Sesje są prowadzone z pozytywnym podejściem do uczestników przez wyszkolonych defuzorów.

Rekrutacja defuzorów:

1. Rekrutacja defuzorów odbywa się z wewnętrznych zasobów kadrowych według następujących kryteriów:
 - kandydat jest zainteresowany tematyką defuzingu i zagadnieniami stresu w miejscu pracy,
 - kandydat jest osobą rozpoznawalną wśród pracowników i cieszy się szacunkiem w firmie,
 - kandydat charakteryzuje się następującymi cechami osobowościowymi: samoświadomość, rozumienie własnych emocji, otwartość na drugiego człowieka, autentyczność, łatwość nawiązywa-

nia kontaktów, autorytet, charyzma, pozytywna osobowość i zainteresowanie ludźmi, empatia, unikanie oceniania innych i ich postępowania, radzenie sobie w trudnych sytuacjach.

2. Rekrutacja odbywa się w formie wywiadu z kandydatem, który przeprowadzają kierownik stacji lub Krajowy Koordynator Programu Debriefing. Każda osoba, która nie została zaakceptowana, ma prawo złożenia odwołania do dyrektora personalnego.
3. Kierownik stacji ratownictwa medycznego jest obowiązkowo przeszkolony z zasad defuzingu i jest również defuzorem.

Szkolenie defuzorów:

1. W formie dwudniowego kursu; program treningowy dla defuzorów jest oparty na podstawie oficjalnych materiałów Falck. Zawiera zagadnienia, takie jak: ludzkie reakcje na stres, metody redukcji stresu (wzajemne wsparcie i defuzing), podstawowe umiejętności identyfikacji objawów stresu u pracowników ratownictwa, wiedza na temat sposobów radzenia sobie ze stresem oraz komunikacja zespołowa.
2. Ukończenie kursu dla defuzora poświadcza certyfikat, który jest ważny 2 lata. Po tym okresie obowiązuje kurs odnawiający wiedzę, umiejętności i kwalifikacje.
3. Spotkanie defuzorów z Krajowym Koordynatorem Programu Debriefing w stacji, w której są zatrudnieni, w celu omówienia aktualnych problemów oraz przedstawienia pomysłów dotyczących poprawy funkcjonowania programu.

Debriefing psychologiczny

Poradnictwo psychologiczne prowadzone przez psychologa przeznaczone jest dla osób, które w ocenie przełożonego lub defuzora potrzebują kolejnych etapów wsparcia. Każdy region jest zobowiązany podjąć współpracę z lokalnymi psychologami spoza organizacji, tak by w sytuacji krytycznej zapewnić wsparcie pracownikom regionu. W przypadku kiedy pracownik chce zachować anonimowość, jest kierowany do poradni psychologicznej.

Poniżej znajdują się opisy dokumentów, które wskazują kierownikowi stacji i pra-

cownikowi, jak mają działać, gdy zauważą niepokojące objawy u współpracownika.

Karta dla przełożonego

Karta jest używana w razie wystąpienia kumulacji zdarzeń krytycznych. Przykładowe sytuacje:

- kontaktuje się z tobą pracownik, który, jak sam stwierdza, od pewnego czasu boryka się z dziwnymi objawami ze strony swojego organizmu;
- sam obserwujesz niepokojące zmiany w zachowaniu swojego pracownika;
- jeden z pracowników zwrócił się do ciebie z prośbą o pomoc, gdyż jest zaniepokojony zmianami w zachowaniu swojego partnera lub innego pracownika, o których on sam nie chce rozmawiać;
- jeden z członków rodziny twojego pracownika kontaktuje się z tobą zaniepokojony dziwnym zachowaniem twojego podwładnego.

Poniższe objawy mogą być oznaką wystąpienia kryzysu emocjonalnego na skutek przedłużającego się stresu, kumulacji zdarzeń krytycznych (tzw. kryzys z akumulacji):

- pogłębiające się zaburzenia snu, koszmary senne,
- narastająca drażliwość,
- nadmierna nerwowość, impulsywność,
- brak koncentracji,
- poczucie winy, pogłębiająca się krytyka własnej osoby,
- narastająca obojętność wobec własnej osoby oraz otoczenia,
- izolowanie się od innych, poczucie coraz mniejszego zrozumienia w otoczeniu,
- nadużywanie alkoholu i innych substancji odurzających.

Twoje zadanie jako pracodawcy:

1. Musisz znaleźć (wraz z pracownikiem) odpowiedź na pytanie, czy mowa jest o tzw. kryzysie z akumulacji, czy też o ostrej reakcji stresowej (ang. *acute stress disorder*) na skutek zdarzenia krytycznego.
2. Musisz zapewnić pracownikowi niezbędną pomoc (zarówno diagnozę, jak i dalszą terapię, jeśli są konieczne).

Wykonanie zadania:

1. Konieczne jest spotkanie z pracownikiem. Jeśli któreś z powyższych objawów występują u pracownika przez okres dłuższy niż kilka tygodni, najprawdopodobniej konieczna będzie pomoc psychologa i/lub lekarza psychiatry.
2. Słuchaj uważnie tego, co pracownik ma do powiedzenia.
3. Wykaż się empatią, troską.
4. Oceń, czy problem związany jest z życiem zawodowym, czy prywatnym, a może kombinacją obu.
5. Wspieraj pracownika, musi on poczuć, że chcesz mu pomóc (zaproponuj ewentualną terapię lub spotkanie z psychologiem).
6. Oceń, czy konieczne będą ewentualne zmiany godzin pracy pracownika, parę dni wolnego czy może krótkotrwała zmiana obowiązków.
7. Sporządź jasne umowy z pracownikiem o dalszym przebiegu „rehabilitacji”, ewentualnie dalszej pomocy.
8. Bądź w stałym kontakcie z pracownikiem.

Karta dla pracownika

Karta jest używana, kiedy konieczne jest wsparcie partnera/współpracownika w związku z udziałem w ostrym zdarzeniu krytycznym. Poniżej opisano przykładowe sytuacje.

Ty i twój partner braliście udział w trudnej akcji ratunkowej wywołującej duży stres i presję. Twój partner nic nie mówi, jednak sam zwracasz uwagę na jedną lub kilka z poniżej opisanych reakcji z jego strony:

- Twój partner/współpracownik podczas akcji nagle zaczął się dziwnie zachowywać, np. odstąpił od wykonywanych czynności, działań ratunkowych, jest „sparaliżowany”, nie wiedział, co ma dalej zrobić.
- Twój partner przestał nagle angażować się w działania ratownicze (wycofał się z akcji) oraz zaczął zajmować się czymś, co nie miało nic wspólnego z akcją ratunkową/wykonywanym zadaniem.
- Twój partner nagle nie potrafił posługiwać się sprzętem ratunkowym na miejscu zdarzenia (np.: defibrylatorem, respirato- ➤

► rem, pompą infuzyjną, noszami czy pasami bezpieczeństwa), co nigdy wcześniej nie miało miejsca.

- Twój partner „wyładował” się werbalnie w bardzo ostry i wulgarny sposób na pozostałych uczestnikach akcji ratunkowej.
- Twój partner stracił częściowo lub całkowicie pogląd sytuacji na miejscu zdarzenia.
- Twój partner płakał lub był bardzo poruszony po zakończonej akcji ratunkowej.

Zadanie: pierwszym krokiem jest sesja defuzingowa natychmiast po zakończonej akcji ratunkowej z twoim partnerem/współpracownikiem lub innymi członkami biorącymi udział w akcji ratunkowej. Defuzing to rozmowa, która pozwala na dobrowolne wyrażenie przez osoby biorące udział w akcji ratunkowej myśli i uczuć związanych z akcją. W potocznym języku jest to „zrzucenie ciężaru, presji akcji ratunkowej z barków ratownika”.

Defuzing (rozładowanie) prowadzi do:

- szybkiej redukcji intensywnych reakcji, które powstały zarówno podczas zdarzenia, jak i krótko po zdarzeniu krytycznym;
- wzmocnienia więzi między partnerami/współpracownikami tak, że żaden z nich nie „izoluje” się, a w zamian rozmawia z innymi o zdarzeniu, dzieli się uwagami, przeżyciami, uczuciami;
- możliwości oceny, czy partnerzy/współpracownicy są w stanie kontynuować dyżur, czy konieczne jest przeprowadzenie defuzingu na stacji z najbliższym przełożonym czy dyfuzorem.

Wykonanie zadania: przeanalizuj z partnerem przebieg całej akcji ratunkowej. Porozmawiaj szczerze o przeżyciach, uczuciach, jakie towarzyszyły ci podczas akcji lub po jej zakończeniu. Ubierz w słowa to, co obecnie czujesz i myślisz. Poniżej kilka przykładów pytań, które mogą ułatwić defuzing (rozładowanie) między partnerami/współpracownikami:

- Twoje pierwsze wrażenie po przybyciu na miejsce zdarzenia? Co czułeś? Co pomyślałeś zaraz po przybyciu na miejsce zdarzenia?
- Jak wyglądała wg ciebie współpraca na miejscu zdarzenia (między partnera-

mi oraz innymi uczestnikami akcji ratunkowej)?

- Czy jest coś, co byś zrobił inaczej?
- Co wg ciebie było dobre, a co złe podczas akcji?
- Czy było coś, co wywarło na tobie szczególne wrażenie?
- Jak reagowałeś na miejscu zdarzenia?
- Co obecnie czujesz?
- Jak się masz w chwili obecnej?

Jeśli rozmowa z partnerem/współpracownikiem jest niewystarczająca, jeśli czujesz, że nie jesteś w stanie kontynuować dyżuru, skontaktuj się z przełożonym i poinformuj go o zaistniałej sytuacji. Po powrocie do stacji przełożony/defuzor będzie do twojej dyspozycji (jeśli będziesz chciał bardziej szczegółowo przeanalizować zaistniałą sytuację czy ewentualne niepokojące objawy, które zaobserwowałeś). Przełożony/defuzor zapewni ci również niezbędną pomoc doraźną, jak również uzgodni z Tobą plan dalszej pomocy, jeśli będzie ona konieczna (7).

Podsumowanie

Pracownicy Systemu Państwowe Ratownictwo Medyczne, poza wiedzą i umiejętnościami stosowania konkretnych algorytmów i procedur mających ratować zdrowie i życie ludzkie, mają również własną wrażliwość i emocje. W sytuacjach o charakterze traumatyzującym ich równowaga psychiczna również może zostać zachwiana i mogą oni potrzebować specjalistycznej pomocy oraz wsparcia. Kluczem do zrozumienia potrzeby wsparcia psychologicznego pracowników ratownictwa medycznego jest uświadomienie sobie, że to oni sami muszą wykształcić w sobie poczucie równowagi psychicznej. Sztuka oddzielenia pracy od życia prywatnego, pielęgnowanie własnych pasji i otwartość na innych ludzi jest niezbędnym fundamentem, na którym można budować zdrowe relacje zarówno w pracy, jak i w życiu osobistym. □

Pięsmiennictwo na następnej stronie

Piśmiennictwo

1. Woszczyk S., Domagalska J., Żelazko A., Nowak P.: *Stres i sposoby radzenia sobie z nim przez policjantów i strażaków*. „Bezpieczeństwo Pracy: nauka i praktyka”, 2016, 10, 11-15.
2. Dudek B.: *Zaburzenie po stresie traumatycznym*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003.
3. Tedeschi R.G., Calhoun L.G.: *Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence*. „Psychol. Inq”, 2004, 15, 1-8.
4. Ogińska-Bulik N.: *Pozytywne skutki doświadczeń traumatycznych, czyli kiedy łzy zamieniają się w perły*. Difin, Warszawa 2013.
5. Ogińska-Bulik N.: *Dwa oblicza traumy – negatywne i pozytywne skutki zdarzeń traumatycznych u pracowników służb ratowniczych*. Difin, Warszawa 2015.
6. Bińczycka-Anholcer M., Lepiesza P.: *Stres na stanowisku pracy ratownika medycznego*. „Hygeia Public Health”, 2011, 46 (4), 455-461.
7. Procedura dotycząca Programu Debriefing w spółce Falck Medycyna Sp. z o.o. z dn. 1.04.2014 r. z późniejszymi zmianami.