RIGLYNE VIR DIE PSIGO-MAATSKAPLIKE VERSORGING VAN GEMEENSKAPPE TYDENS KRISISSE, NOODTOESTANDE EN RAMPE

SOLIDARITEIT HELPENDE HAND

DEEL VAN DIE SOLIDARITEIT BEWEGING

RIGLYNE VIR DIE PSIGO-MAATSKAPLIKE VERSORGING VAN GEMEENSKAPPE TYDENS KRISISSE, NOODTOESTANDE EN RAMPE

1. INLEIDING

Alhoewel Suid-Afrika nie dikwels gebuk gaan onder noodtoestande wat as gevolg van natuurrampe soos tornado's, tsunami's of vulkaniese uitbarstings ontstaan nie, is daar altyd die moontlikheid van droogtes, vloede en natuurverskynsels wat gepaard gaan met klimaatsverandering as gevolg van aardverwarming. Dit is ook so dat geen gemeenskap gevrywaar is van "mensgemaakte" en gesondheidsrampe of gebeurlikhede wat tot die ontstaan van 'n noodtoestand kan lei nie. Ons dink byvoorbeeld aan die ramptoestand wat as gevolg van die uitbreek van die koronavirussiekte in Desember 2019 ontstaan het en hoe dit die hele wêreld, en ook ons mense in Suid-Afrika, geraak het. Hierdie ervaring het ons geleer dat ons **voorbereid moet wees op enige gebeurlikheid**, hetsy 'n natuurramp of 'n bedreiging vir ons veiligheid of gesondheid.

Dit is ook so dat daar in die normale verloop van die lewe in elke gemeenskap persone of gesinne gaan wees wat op kleiner skaal krisisse of teëspoed – soos die afsterwe van 'n gesinslid, egskeiding, werkloosheid of ernstige siekte – sal ervaar. In sulke ure van nood is mense soms verward en ervaar hulle emosies van teleurstelling, skok en hartseer. Dit is in sulke tye dat bure, kerklidmate, vriende en selfs georganiseerde omgeegroepies 'n vertroostende hand uitsteek en met raad en daad na vore kom. Daar is 'n gees van omgee en saamstaan in die meeste gemeenskappe en daar is al soveel kere gesien hoe mense in krisis of rou mildelik bygestaan word. Die natuurlike proses van ondersteuning is meestal voldoende en dit is nie altyd nodig dat instansies intree nie tensy die situasie meer kompleks of die nood hoër is. Hierdie riglyne sal 'n aanduiding gee van hoe gekyk kan word na die gevalle waar meer as net die spontane bystand benodig word.

Afgesien van krisisse en teëspoed in huishoudings en gesinne is dit ook so dat daar situasies kan ontstaan wat dele van die gemeenskap of die hele gemeenskap en selfs die omliggende gebiede kan raak. Ons dink byvoorbeeld hoe die inwoners van 'n omgewing geraak word wanneer daar teëspoed in die landboubedryf is. Dieselfde geld vir ander bedrywe, soos die boubedryf, wat vir baie mense werk verskaf.

Die ekonomie in die groter Suid-Afrika, asook ander faktore soos die politieke situasie, het voortdurend 'n invloed op ondernemings en dit word by tye oorgedra na werknemers wat as broodwinners vir die versorging van hulle gesinne verantwoordelik is. Gewoonlik het 'n krisis wat werkgeleenthede en werkomstandighede raak, 'n direkte invloed op die inkomste van broodwinners, wat dan weer lei tot ander psigo-maatskaplike moeilikhede – alles is dus ineengestrengel.

Die koronavirus-pandemie is nog 'n voorbeeld van 'n ramp wat intense hantering benodig het. Elke mens is op een of ander manier daardeur geraak en daar is gedurende dié tyd baie gedoen om te **verseker dat gemeenskappe bygestaan word**. Daar is nasionale maatreëls ingestel om die onmiddellike en langer termyn gevare en -behoeftes te hanteer, maar elke munisipale gebied en gemeenskap het ook die inisiatief geneem om ondersteuning te verseker. Daar is heelwat positiewe lesse geleer uit die hantering van die pandemie, en dit is in hierdie riglyne opgeneem.

2. DOEL VAN DIE RIGLYNE en DIE HULPMIDDEL PAKKET

Hierdie riglyne is deel van 'n hulpmiddel pakket bestaande uit drie komplementerende dokumente:

- **As grondteks**: *Riglyne vir die psigo-maatskaplike versorging van gemeenskappe tydens krissise, noodtoestande en rampe*
- **Vir praktiese toepassing**: *Psigo-maatskaplike assessering van 'n krisis, noodtoestand of ramp met die oog op die voorsiening van psigo-maatskaplike versorging*
- **Vir vinnige eenbladsy verwysing**: *Kitsgids vir maatskaplike werkers en vrywilligers by die voorsiening van psigo-maatskaplike sorg en ondersteuning ten tye van krisis, nood of ramptoestande*

Die doel van die hulpmiddel pakket is om benut te word vir die hantering van krisisse, gebeurlikhede en noodtoestande. Die riglyne kan deur enige persoon wat by hulpverlening betrokke is, gebruik word maar sal meer van toepassing wees op noodspanne en personeel van Orania Helpmekaar (OHM) en Solidariteit Helpende Hand (SHH).

Noodaksies is baie omvattend en word gewoonlik beskryf in 'n gebeurlikheidsplan wat deur stads- of dorpsrade opgestel en deur 'n **noodspan** in werking gestel word. Hierdie riglyne dien nie as 'n gebeurlikheidsplan nie en vervang ook nie so 'n plan nie maar sal wel belangrike punte uitwys as agtergrond vir psigo-maatskaplike ondersteuning. Die riglyne verwys deurentyd na psigo-maatskaplike take in elke faset van krisis- of noodbestuur.

3. WAARMEE HET ONS TE MAKE?

Voordat tot aksie oorgegaan word, is dit nodig om te verstaan wat 'n krisis, nood en ramp is en wat dit is waarmee ons te make het. Elke krisis of noodsituasie is uniek maar ook ooreenstemmend in dié opsig dat dit trauma en ontwrigting van die normale lewe veroorsaak, bedreiging van een of ander aard inhou en betyds die hoof gebied moet word.

Dit is ook so dat nie alle krisisse, insidente of gebeurlikhede noodwendig in 'n ramp sal ontaard nie en dit hang baie af van hoe dit hanteer word. Die vloeidiagram hieronder wys wat kan gebeur as selfs 'n kleinerige krisis nie voldoende hanteer word nie en daarom dan vererger.

Insident of gebeurlikheid vind plaas

Krisis ontstaan

Krisis word 'n noodtoestand

Noodtoestand word 'n ramp

Dit is ook belangrik om te beklemtoon dat die verloop gestuit kan word deur die **regte ondersteuning**, vir die **regte benadeeldes** op die **regte tyd** in die **regte mate** te voorsien. Om hierdie dinge te laat saamval, vereis goeie voorbereiding, beplanning, samewerking en strategiese optrede wat nie in detail in hierdie riglyne beskryf kan word nie. Die riglyne sal wel aandui wat die groter visie vir ramp/noodbestuur behoort te wees, met die fokus meer op die psigo-maatskaplike aspek daarvan en die rol wat instellings soos OHM en SHH kan speel.

Om vas te stel wat die **skaal** en **omvang** van 'n toestand is, is die volgende omskrywings belangrik:

Krisis

'n Krisis is gewoonlik gekoppel aan 'n **eenmalige gebeurtenis** en is van korte duur. Benadeeldes kan gewoonlik die krisis self hanteer of benodig net geringe ondersteuning om na normaliteit terug te keer.

Die potensiële impak van 'n krisis is ook gewoonlik klein en terugkeer na normaal geskied vinnig en sonder veel langtermyn gevolge.

Maatskaplike dienste is gereeld by gesinskrisisse betrokke en slaag meestal goed daarin om op individuele of gesinsvlak behulpsaam te wees met krisishantering. Dit is wel 'n groter uitdaging wanneer die krisis groter groepe of die hele gemeenskap raak, en 'n ander benadering is dan nodig. So 'n benadering sal later in die riglyne bespreek word.

Noodtoestand

'n Noodtoestand is 'n situasie wat onvoorsiens kan ontstaan en van korte duur of langdurig kan wees. So 'n toestand sal mense se lewens grootliks kan verander en 'n groot invloed op hulle fisiese, psigiese, sosiale en geestelike welstand hê.

Ramp

'n Ramp begin gewoonlik met 'n insident, gebeurlikheid of situasie wat geleidelik kan ontstaan of skielik kan toeslaan. 'n Droogtetoestand, byvoorbeeld, verloop gewoonlik geleidelik oor seisoene, maar 'n krisis kan skielik ontstaan wanneer daar 'n bykomende faktor soos byvoorbeeld 'n brand plaasvind.

'n Ramp is 'n **ernstige, ingrypende situasie** wat 'n groot aantal mense ernstig raak deurdat dit –

- onverwags gebeur;
- 'n element van gevaar bevat;
- siekte, besering en selfs lewensverlies tot gevolg het; en
- lei tot verlies of skade aan inkomste en/of persoonlike besittings of eiendom.

Ons onderskei tussen verskillende soorte rampe:

- **Gebeurlikheidsrampe**, wat onder andere insluit bus- en vliegtuigongelukke, die toeval van myne of die ineenstorting van geboue waarby daar 'n groot aantal slagoffers en moontlik lewensverlies betrokke is.
- **Natuurrampe** sluit in aardbewings, vloede, weghol-veldbrande (met 'n natuurlike oorsaak), tornado's en droogte. Sekondêr aan die oorspronklike ramp is iets soos modderstortings.
- **Mensgemaakte rampe** het dikwels 'n geweldselement. Terreurdade en gewelddadige onluste is voorbeelde hiervan.
- **Gesondheidsrampe** sluit in epidemies of pandemies wat ontstaan as gevolg van aansteeklike siektes wat nie maklik beheer kan word nie. Die MIV-pandemie en die koronavirus-pandemie is voorbeelde hiervan.

Rampbestuur

- In rampbestuur word gefokus op:
- bepaling van die aard en omvang van die krisis of noodtoestand;
- vinnige, doelgerig en doeltreffend mobilisering van hulpbronne en ondersteuning;
- koördinering tussen aksies van verskillende instellings;
- holistiese sorg; en
- vermindering van die medium en langtermyn negatiewe impak van die krisis of noodsituasie.

Trauma

Die een gemene deler in krisisse, noodsituasie en rampe is dat daar 'n mate van trauma teenwoordig sal wees. Mense ervaar situasies verskillend en wat vir een persoon baie traumaties is, is vir 'n volgende persoon nie so erg nie. Traumareaksies hang af van hoe na of ver die persoon van die gebeurtenis af is, eie vorige trauma en die emosionele sensitiwiteit van die persoon. Later in die riglyne word meer inligting oor trauma en traumahantering verskaf.

5. WIE IS VERANTWOORDELIK?

Afhangende van die aard en omvang van die nood of ramp kan die hantering daarvan op nasionale, provinsiale of plaaslike vlak lê. Wetgewing maak daarvoor voorsiening dat maatreëls op nasionale en plaaslike vlak ingestel kan word om rampe of noodtoestande te hanteer. Selfs al is 'n noodtoestand of ramp nasionaal, sal stadsrade of dorpsbesture die verantwoordelikheid hê om toe te sien dat maatreëls toegepas word en ondersteuning gebied word.

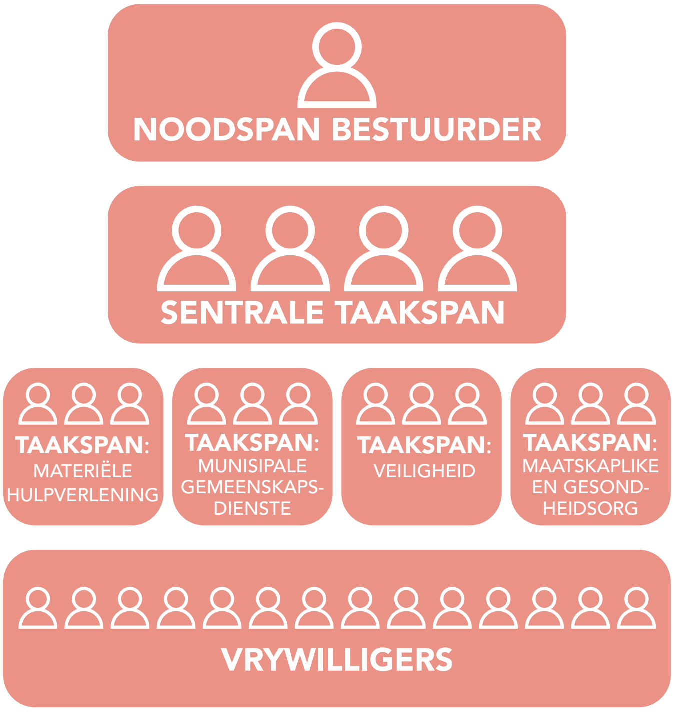
Wanneer rampbestuur op nasionale vlak lê, sal toepaslike nasionale departemente (bv. weermag en polisiediens) saam gebruik word by die hantering van die toestand. Dieselfde geld ook in stede waar stadsbestuur in departemente verdeel is wat elk 'n funksie verrig en kan bydra. Kleiner dorpe het egter normaalweg nie volskaalse departemente nie en slegs taakindelings wat meestal slegs vir die noodsaaklikste dienste voorsiening maak. Nood- en rampbestuur kan dus vir sulke dorpe 'n uitdaging wees te midde van beperkte hulpbronkapasiteit (finansieel en menslik).

In omstandighede waar 'n ramp of nood slegs een stad of dorp of slegs 'n bepaalde gemeenskap raak, neem die stads- of dorpsraad gewoonlik verantwoordelikheid en kan min ondersteuning van die nasionale regering verwag word. Plaaslike strukture is dus verantwoordelik vir die opstel van **gebeurlikheidsplanne** wat in noodtoestande in werking gestel word en ook vir die stig van 'n struktuur wat as noodspan kan optree. Die struktuur moet gelei word deur sterk visionêre leierskap wat gekweek moet word waar dit nie prominent figureer nie.

Gebeurlikheidsplanne maak gewoonlik voorsiening vir –

- sameroeping van 'n kundigheidspaneel en 'n noodspan;
- beskrywing van besluitnemingsprosedures binne die span;
- daarstelling van 'n **kommunikasie platform** vir die noodspan wat in noodomstandighede sal optree;
- 'n effektiewe en funksionele kommunikasiestelsel met korrekte toerusting wat goed onderhou word (bv. tweerigting radio's);
- kommunikasie met die benadeeldes en die breër gemeenskap;
- aanwysing van instansies, instellings en **hulpbronne** wat gemobiliseer kan word;
- die **rol en taak** van elke instelling in die hantering van kleiner en groter krisisse en noodtoestande;
- opstel van 'n **noodkamer** of rampsentrum met 'n noodnommer;
- mobilisering van **vrywilligers** en ad hoc-hulpbronne;
- indien van toepassing, **ontruimingsprosedures** en tydelike huisvesting; asook
- versekering van psigo-maatskaplike versorging en traumahantering.

'n **Noodspan** word normaalweg saamgestel uit dienstedepartemente en -instellings asook maatskaplike instellings wat insluit gesondheids- en mediese dienste, kerke, skole, bejaardesorg fasiliteite en die privaat sektor, wat as volg georganiseer kan word:



FIGUUR 1. VOORGESTELDE ORGANOGRAM VIR 'N NOODSPAN

Die belangrike rol van vrywilligers blyk duidelik uit in Figuur 1. Die volgende is belangrike punte by die bestuur en inspan van vrywilligers:

a) Keuring
Vrywilligers is gewoonlik mense met goeie, opregte harte, maar is dit nogtans nodig om hulle te keur ten einde seker te maak die vrywilliger het nie 'n kriminele rekord nie en verskyn nie op die register vir seksuele oortreders of die register vir mishandeling van bejaardes nie. Vorm 29 en Vorm 30 moet ingevul word en die proses moet afgehandel wees alvorens die vrywilliger ingespan word.

b) Aanwending
Vrywilligers word aangewend in die regte rol wat pas by hulle persoonlikheid, beskikbaarheid, vlak van kundigheid, belangstelling en beroep.

c) Toesighouding en bestuur
Daar moet 'n formele toesighouding- en bestuur struktuur wees wat die aanwending en aksies van vrywilligers rig. Vrywilligers moet bereid wees om aan die struktuur te rapporteer en alle hulpaksies in lyn met beleid, soos voorgeskryf deur die bestuur, uit te voer.

d) Vergoeding en erkenning
Normaalweg verdien vrywilligers geen inkomste uit hulle vrywillige werk nie, maar daar kan wel voorsiening gemaak word vir die dek van uitgawes soos brandstof- en telefoon uitgawes. In uitsondelike gevalle kan 'n vrywilliger(s) wat in noodtoestande benut word, oorskakel na aanstelling as 'n ad hoc- personeellid wat dan teen 'n honorarium gespesialiseerde dienste verrig.

Alhoewel vrywillige werk op sigself oor onbaatsugtige diens gaan, is dit goed om erkenning en positiewe terugvoer aan vrywilligers te gee om hulle aan te moedig en dankbaarheid vir hulle diens te toon. Tydens noodtoestande kan dit juis meer geld wanneer vrywilligers dalk ver bo verwagting sal opoffer en werk. Dit is juis dán die tyd wanneer die vrywilligers-korps ook beskerm moet word om nie oormatig betrokke te raak nie en ook bedank moet word vir hulle werk.

e) Beskerming van die reputasie van die onderneming en wetlike beskerming
Vrywilligers ressorteer nie onder normale arbeidswetgewing nie aangesien hulle nie in diens is nie. Dit is wel so dat maatreëls ingestel sal word om die reputasie van die organisasie asook die regte en belange van die mense wat gedien word, te beskerm. Hiervoor is 'n vrywilligersbeleid nodig wat die begrensing van die werk van vrywilligers aandui en ook die organisasie vrywaar teen aanspreeklikheid indien daar benadeling sou wees.

f) Opleiding en oriëntering
Voordat vrywilligers ingespan word, is dit nodig dat opleiding plaasvind ten opsigte van die organisasie en ook hulle taak. Wat nood- en rampbestuur betref, moet vrywilligers opgelei word om te verstaan wat die tipes situasies is wat kan voorkom, wat benadeeldes se behoeftes kan wees en wat hulle rol by die hantering van behoeftes sal wees. Klem moet op psigo-maatskaplike ondersteuning geplaas word, en die begrensing van hulle taak, asook die skeidslyn van die taak van die professionele korps, moet duidelik uitgeklaar word.

Alhoewel voedselverskaffing as noodleniging meestal positief is en almal wat betrokke is goed reageer, is dit moontlik dat vrywilligers blootgestel kan word aan ontvangers wat ontevrede is of eise stel waaraan nie voldoen kan word nie. Opleiding en ondersteuning moet verskaf word sodat hulle voorbereid is om hierdie situasies te hanteer.

Dit kan ook wees dat vrywilligers óórbetrokke raak en meegesleur word deur die nood wat hulle aanskou en daarby ingetrek word. Ook hierdie aspek moet dopgehou word en veldwerkers moet daarop bedag gemaak word om 'n **gesonde afstand** te bly handhaaf. Dit beteken nie dat daar nie warmte en hartlikheid

in die situasie sal wees nie. Dit is ook goed om administratiewe werk en veldwerk af te wissel sodat vrywilligers en veldwerkers 'n emosionele blaaskans kan kry.

BOODSKAP AAN VRYWILLIGERS:
"Sukses is die somtotaal van 'n klomp klein poginkies."

Om terug te keer na die noodspan: Ten tye van nood moet spanlede te alle tye beskikbaar wees om saamgeroep te word, hetsy telefonies, van aangesig -tot -aangesig of per elektroniese kommunikasie wat as vergaderings kan dien. Dit moet spoedig nadat die noodsituasie ontstaan het, plaas vind sodat die span kan mobiliseer.

Alle spanlede moet vir die duur van die krisis, nood of ramp in kontak met 'n beheerkamer wees wat vir die noodsituasie ingestel en beman word. Spanlede met die meeste kundigheid rakende die spesifieke soort situasie moet 24 uur per dag op aflosbasis beskikbaar wees om leiding en advies te gee. Sulke spanlede moet hulself op hoogte bring en hou van vakkundige aspekte rakende die krisis of ramp en hoe dit in lyn met nasionale en selfs internasionale riglyne hanteer moet word.

Die noodspanbestuur moet voorsiening maak vir die opleiding van die noodspan om hulle voor te berei vir gebeurlikhede, wat onder andere kan insluit:

- Nood
- Traumahantering vir benadeeldes en vir hulpverleners
- Hantering van kommunikasie toerusting

Net soos wat opleiding belangrik is, is "**oppas**" van noodspanlede en vrywilligers baie belangrik om te voorkom dat mense getraumatiseerd raak of selfs uitbrand. Dit is belangrik dat almal wat betrokke is, die geleentheid gegee sal word om hulle ervarings te deel maar ook om met mekaar te skakel waar daar erkenning gegee kan word en nuwe hoop geskep word.

Rolspelers moet deurentyd herinner word om hulle **selfsorg** in stand te hou ten einde hulle vlakke van fisiese en psigiese energie te handhaaf. Die noodspanbestuur moet geskikte platforms en geleenthede skep vir **ontlonting en herlaaiing**.

Psigo-maatskaplike taak:
Afgesien van insluiting in die noodspan sal psigo-maatskaplike rolspelers betrokke wees by elke faset van gebeurlikheidsoptrede, wat deelname aan die mobilisering van hulpbronne en vrywilligers kan insluit. Sulke rolspelers sal byvoorbeeld ook na lewensomstandighede binne tydelike huisvesting en die behoeftes en belange van inwoners omsien en sorg dat geen negatiewe blootstelling plaasvind nie. Rolspelers maak ook voorsiening vir die beskikbaarstelling van kundiges op die gebied van psigo-maatskaplike versorging om leiding en advies te verskaf en die psigo-maatskaplike aspekte uit te lig sodat daarvoor voorsiening gemaak kan word. Psigo-maatskaplike rolspelers kan ook opleiding in toepaslike onderwerpe soos traumahantering aanbied en tydens 'n krisis, ramp of nood direk betrokke raak by traumaberading en ontlonting vir benadeeldes en hulpverskaffers.

5. HOE SAL 'N NOODSITUASIE VERLOOP EN WAT MOET GEDOEN WORD?

Daar is 'n'n patroon te sien in die verloop van die meeste krisisse, noodsituasies en rampe, wat in fases ingedeel kan word:

FASE 1 – IMPAKFASE

Die eerste dag of twee nadat 'n krisis ontstaan of 'n gebeurtenis plaasgevind het, is gewoonlik 'n'n tyd van ontwrigting, groot emosies en baie onsekerheid. Dit is gewoonlik vir mense dan moeilik om te verstaan wat presies gebeur het en nog gaan gebeur. Gedurende hierdie tyd kan mense ook trauma reaksies toon soos verhoogde spanningsvlakke, slaap- en eetversteurings en 'n omgekrapte gemoed.

Noodspanne of toepaslike lede sal tydens die impak fase byeengeroep word om die situasie vinnig in oënskou te neem (assessering) en te besluit –

- wie die meeste benadeel is en nog kan word;
- wie die kwesbaarste is;
- waaraan en aan wie prioriteitsaandag gegee moet word;
- watter probleme en behoeftes skielik of mettertyd gaan ontstaan, insluitende:
    - gesondheidsprobleme;
    - verlies van inkomste;
    - werkloosheid;
    - voedseltekorte;
    - verlies van behuising en eiendom; en
    - verlies van gemoedsrus.

Die assesseringformaat wat by hierdie riglyne ingesluit word, kan vir die assessering gebruik word.

Die noodspan sal dan, na gelang van die bevindinge, hulpverlening organiseer om in behoeftes te voorsien. Die noodspan bepaal nou **hoe** en **waar** stappe gedoen moet word en watter ondersteuning gebied moet word om die onmiddellike impak die hoof te bied. Dit kan nodig wees om nou reeds vrywilligers aan boord te bring en ingelig te kry om met take (wat binne hulle taakomskrywing val) behulpsaam te wees.

FASE 2 – HERSTEL EN BOU

Psigo-maatskaplike taak:
Psigo-maatskaplike assessering in hierdie tyd is ook belangrik en bevindinge kan die groter span help om te besluit wat aandag moet kry. 'n Assesseringsformaat is ingesluit by hierdie riglyne. Psigo-maatskaplike rolspelers sal ook beskikbaar gestel moet word vir traumahantering om die potensiële langertermyn impak te versag.

In gevalle waar baie lede van 'n gemeenskap dieselfde probleme ervaar of gaan ervaar, is dit nodig dat die noodspan, in noue samewerking met psigo-maatskaplike beplanners, maatreëls tref om die onmiddellike behoeftes en probleme die hoof te bied.

Fase 2 – Herstel- en Boufase

Dit neem gewoonlik 'n paar dae tot 'n paar weke vir mense om tot verhaal te kom na 'n groot insident of die ontstaan van 'n krisis of ramp. Dit kan selfs langer neem om na normaliteit terug te keer – veral as die situasie nie gestabiliseer het nie en verdere terugslae plaasgevind het.

Sodra die eerste skok van die situasie verwerk is en die noodsaaklikste gedoen is, kan herstel begin intree sodat mense kan terugkeer na normaliteit. Dit is gedurende hierdie *Herstel- en Boufase* baie belangrik om sover moontlik toe te sien dat **normale aktiwiteite** hervat word en mense weer verantwoordelikheid vir hulle eie versorging terugneem. Dit sal egter langsamerhand met infasering plaasvind

aangesien daar moontlik groot leemtes rondom selfvoorsiening kan bestaan. Dit is egter ook so dat te veel ondersteuning oor 'n te lang tydperk afhanklikheid in die hand kan werk en ook meebring dat mense nie so vinnig herstel en normaliseer as wat moontlik is nie.

6. WAT MOET AANGEBIED WORD TYDENS 'N NOODTOESTAND?

Die breër doel van noodbestuur is om toe te sien dat mense se lewens so min as moontlik ontwrig word en dat mense veilig, gesond en rustig bly. Om dit te verseker, rig die verskillende instellings en diensverskaffers hulle aksies en werksaamhede om te fokus op dit wat die belangrikste is tydens die ***Impakfase*** met die oog daarop om die oorgang na die ***Herstel- en Boufase*** te bespoedig en ook seker te maak dat mense gereed is om na die volgende fase oor te beweeg. Paragrawe wat volg, sal 'n onderskeid maak tussen die fokus areas tydens hierdie twee fases.

6.1 Fokus van Stads- en Dorpsrade

- Veiligheid en die handhawing van openbare orde is prioriteit omdat mense in tye van rampe geneig is om paniekerig te raak of beheer te verloor en selfs kan optree op 'n manier wat strydig is met hulle eie welstand en veiligheid asook dié van ander. Dit is belangrik dat die instellings wat hiervoor verantwoordelik is, sal bly funksioneer en selfs kontrole verskerp.
- Basiese dienslewering – insluitende mediese dienste, elektrisiteit, skoon water, vullisverwydering en sanitasie asook veiligheidsdienste – moet sover moontlik ononderbroke in werking bly en selfs verskerp word waar nodig.
- Stel vas watter addisionele bronne en dienste benodig word, waar dit gevind gaan word en waar dit gehuisves gaan word. Dan moet daar ook verseker word dat hierdie dienste tot almal se beskikking is en dat die lede van die gemeenskap wat nie self daarby kan uitkom nie, steeds bedien word.
- Gemeenskapsbates soos paaie, water en rioolstelsels moet beskerm word om te verseker dat inwoners veilig en gesond bly.
- Indien inwoners nie in hulle normale huisvesting kan aanbly nie, moet reëlings getref word vir addisionele huisvesting waar hulle veilig en gemaklik sal wees.

6.2 Psigo-maatskaplike versorging tydens die Impakfase

Psigo-maatskaplike versorging tydens krisisse, noodtoestande of rampe moet altyd geskied teen die agtergrond van die beginsels van gemeenskapswerk, waarvolgens selfbestuur bevorder word, eie oplossings geaktiveer word en die volhoubaarheid van noodleniging in ag geneem word. Veral professionele instellings soos Orania Helpmekaar en Solidariteit Helpende Hand moet vakkundig die voortou neem om toe te sien dat hierdie beginsels gehandhaaf word.

Om die dinamika van die hulpverleningsproses tydens die Impakfase te bestuur is dit nodig om gefokusde gesprekke te voer, eers stil te staan en te besin en dan eers op te tree. In dié opsig is dit nodig om die volgende vas te stel:

a) Wat is die besondere dinamika van die benadeeldes?
Die ouderdomme, geslag, beroepe en waardestelsel van mense sal bepaal hoeveel hulle deur 'n ramp of nood geaffekteer word en hoe hulle dit sal hanteer.

b) Wat het die persoon, gesin of groep reeds gedoen om die krisis of nood te hanteer en wat kan nog self gedoen word?
Soms word bevind dat benadeeldes reeds voldoende stappe gedoen het of dat hulle gereed is om self die regte stappe te doen, in welke geval bykomende versorging oorbodig sal wees.

c) Watter reserwes of hulpbronne is in eie midde beskikbaar of kan self nog verkry word?
Die meeste mense of gesinne het natuurlike hulpbronne (familie, vriende of 'n kerk) wat op natuurlike wyse nader staan wanneer krisisse of nood ontstaan. Dit kan egter wees dat hierdie bronne self deel van die situasie is, in welke geval daar nie meer op hulle staat gemaak kan word nie. Dit moet egter vasgestel word en daar moet ook bepaal word of hierdie bronne bereik kan word en of daar 'n goeie verstandhouding met die bronne bestaan.

d) Wat is in die verlede gedoen om ander of soortgelyke krisisse die hoof te bied en hoe kan dit nou toegepas word? ('Weerstandigheid / sterkte')
Weereens moet vasgestel word in hoe 'n mate individue of groepe weerstandigheid en sterkte toon en reeds in die verlede hulself kon organiseer om terugslae te bowe te kom. Hierdie sifting sal dan uitwys watter mense meer ondersteuning benodig en dan kan die aandag op hulle gevestig word. Mense wat reeds in moeilike en uitdagende omstandighede (bv. armoede) leef, sal moontlik meer 'weerstandig/sterk' voorkom maar sal ook meer kwesbaar wees – al lyk dit oënskynlik nie so nie.

e) Wat is benadeeldes se "gevoelde" en "werklike" behoeftes en prioriteite?
Gevoelde behoeftes is nie noodwendig *werklike* behoeftes nie en daar kan verkeerde verwagtinge ontstaan. So byvoorbeeld kan dit gebeur dat, waar kospakkies beskikbaar gestel word, die verwagting bestaan dat alles wat normaalweg in die huishouding beskikbaar is (insluitende luukshede), in 'n kospakkie ingesluit moet word. Dit is dan die taak van die psigo-maatskaplike rolspelers om realistiese beelde tuis te bring van wat verskaf kan word, wanneer, en in watter mate. Begunstigdes moet ook aangemoedig word om net op *werklike* behoeftes te reageer en nie die stelsel te belas met persoonlike voorkeure en ontoepaslike *gevoelde* behoeftes nie. Dit is dan vir mense 'n leerskool in medemenslikheid, verdraagsaamheid en mededeelsaamheid.

f) Hoe realisties en prakties is die verwagtinge van hulpverlening?
Die noodspan en psigo-maatskaplike rolspelers moet reeds met die aanvang van die situasie bewus wees van watter vorme van hulpverlening beskikbaar is en wat realisties gesproke aangebied sal kan word. Dit word dan aan begunstigdes gekommunikeer en hulle word ook daarvan bewus gemaak dat hulpbronne tydelik en beperk is. Daar word dus reeds uit die staanspoor gekontrakteer vir die duur en omvang van ondersteuning. Indien addisionele hulpbronne beskikbaar raak, is dit 'n bonus en moet dit ook so gekommunikeer word.

Daar moet ook in ag geneem word dat 'n krisis of noodtoestand binne 'n dag of paar uur kan **verander**, wat dan beteken dat die behoeftes van die betrokkenes verander. Dit is dus belangrik dat die noodspan deurlopend met begunstigdes sal kommunikeer en die situasie voortdurend sal monitor, assesseer en inligting analiseer vir her-beplanning. LeierS moet sorg dra dat die stelsels vir noodleniging, beskikbaarheid van produkte en dienste asook die prosesse deurlopend geëvalueer word om te verseker dat dit aan die doelwitte daarvan voldoen.

Hulpverlening met 'n psigo-maatskaplike element kan insluit materiële noodleniging, skep en bestuur van 'n rampfonds, beskikbaarstelling van 'n vrywilligerskorps en psigo-emosionele versorging van benadeeldes. Hierdie aspekte word nou in meer besonderhede bespreek:

6.2.1 Materiële noodleniging
Die veronderstelling is dat daar vir 'n groot aantal gesinne wat nie normaalweg materiële of veralgemeende maatskaplike uitdagings ervaar nie, wel tydelike problematiek kan ontstaan weens 'n krisis, nood of ramp. Dit kan daarom nodig wees dat hulp net eenmalig aan gesinne verleen word en dat hulpverlening herhaal sal word net wanneer die krisis voortduur en dit wat voorsien is, naderhand uitgeput raak. Dit

is ook belangrik om dit onder die aandag van bevoordeeldes te bring dat –

- voorsiening altyd 'n voorreg is en nie 'n reg nie;
- die verantwoordelikheid vir selfversorging steeds by elke gesin lê (ongeag die krisis of situasie) en dat hierdie verantwoordelikheid nie oorgeneem word nie;
- voorsiening ingeperk of gestaak kan word indien die verskaffer mislei word of dit wat voorsien word, verkeerd aangewend word.

Verskaffing moet ook gekontrakteer word sodat ontvangers duidelikheid het rondom die aard, omvang en frekwensie van hulp. Dit is egter altyd belangrik dat materiële noodleniging op so 'n manier hanteer word dat dit nie die waardigheid van ontvangers sal aantas nie.

Normaalweg sal materiële noodleniging vir huishoudings hoofsaaklik die verskaffing van voedsel, huishoudelike benodigdhede en klerasie insluit. Dit kan egter ook vervoer, betaal van huur, verskaffing van gas of hulp met elektrisiteitsrekeninge insluit. Hierdie tipe materiële noodleniging sal egter nie in alle omstandighede van toepassing wees nie. Dit kan wel later tydens die ***Herstel- en Boufase*** van toepassing raak om te verseker dat daar nie algehele insinking in huishoudings ontstaan nie.

a) Voedselverkaffing

Ten spyte van spoedeisende aksie wat deur skielike voedseltekorte genoodsaak kan word, is dit altyd belangrik om eers **kriteria** op te stel en ook te **assesseer** of aansoekers aan die kriteria voldoen. Dit is ook nodig om te bepaal of daar 'n chroniese voedseltekort in die huishouding is en of daar, nadat die krisis afgeweer is, waarskynlik nog vir 'n verdere tydperk voedselnood sal bestaan.

Dit is ook belangrik om te let op die samestelling van kospakkies in tye van krisis of nood en om die volgende in ag te neem:

- Inhoud moet bestaan uit voedsame laekosteprodukte van hoë kwaliteit wat maklik en veilig gestoor, vervoer en voorberei kan word.
- Vervaldatums van nie-bederfbare produkte moet nagegaan word en vervalde produkte moet uit die sisteem geneem en vernietig word.
- Bederfbare produkte moet verwerk, goed verpak en vars afgelewer word.
- Inhoud moet steeds gebalanseerd of so na as moontlik daaraan wees.
- Die soort voedsel wat verskaf word, moet met die beskikbare kookgeriewe berei kan word.
- Die inhoud moet sover moontlik voorsiening maak vir die behoeftes van al die verskillende inwoners in die huishouding (o.a. groeiende kinders, swanger vroue, lakterende vroue, diabete).
- Waar moontlik, kan kos vir diere ook ingesluit word.
- Babavoedsel moet na gelang van die produk waaraan die baba gewoond is voorsien word en daar moet dan ook weggooibare doeke verskaf word.;
- Lekkernye kan ingesit word, maar spaarsamig.
- Handhaaf sover moontlik eenvormigheid in wat vir verskillende huishoudings in dieselfde area voorsien word.

Indien produkte wat nie normaalweg baie in huishoudings gebruik word nie (bv. soja produkte as vervanging van vleis) ingesluit word, kan weerstandigheid moontlik ontstaan. **Klagtes** oor produkte kan demoraliserend wees maar kan ongelukkig nie heeltemal geïgnoreer of met negatiwiteit hanteer word nie. Rolspelers moet maar 'n mate van verdraagsaamheid hiervoor openbaar en dit nie te veel ter harte te neem nie. Die boodskap wat oorgedra moet word, is dat produkte nie sub-standaard is nie, goeie voedingswaarde inhou en ekonomies sin maak. Daar moet ook maar verduidelik word dat die inhoud van kospakkies bepaal word na gelang van dit wat beskikbaar is en nie noodwendig is **wat ons almal graag sal wil hê** nie.

Daar kan ook verwag word dat mense paniekerig kan raak wanneer voedselhulp hulle nie vinnig genoeg bereik nie en klagtes dan daaruit ook voortspruit. Weereens moet dit met begrip hanteer word. Begunstigdes moet met eerlikheid ingelig word hieromtrent maar ook aangemoedig word om kalm te bly en ook na ander opsies te kyk hangende aflewering.

Die verspreiding van voedselvoorsiening moet volgens 'n sisteem verloop wat die volgende stappe kan behels (Figuur2):

Figuur 2: Voorgestelde vloeidiagram vir 'n sisteem van voedselvoorsiening

Dit is belangrik dat die proses **professioneel** en **objektief** hanteer word ten einde te verhoed dat onenigheid ontstaan. Take in die proses word aan verskillende personeellede en vrywilligers toegewys om oorbelading in een personeellid te voorkom.

Tydens die opstel van 'n aanbevelingsverslag vir die aansoekproses kan algemene en deurlopende gesinsuitdagings asook die behoefte aan langer termyn materiële hulpverlening vasgestel word en moet die proses sulke gesinne ondervang en rekord daarvan hou.

'n Noodplan maak gewoonlik voorsiening vir die verkryging en berging van 'n noodvoorraad voedsel en ook skenkings en bykomende voorraad wat tydens noodtoestande aangeskaf word. Die noodplan moet ook aandui wat die prosedure vir aankope van **addisionele voorraad** is en van watter verskaffers gebruik gemaak sal kan word. Daar moet te alle tye voorlopige ooreenkomste met verskaffers wees om wel voorraad beskikbaar te kan stel.

Bergingsfasiliteite (bv. 'n stoor) vir noodvoorraad moet groot genoeg te wees en word ingerig met rakke waar produkte soort by soort gestoor word. Die fasiliteit moet ook –

- skoon, droog en goed geventileerd wees;
- gemiddelde kamertemperatuur behou;
- vir yskaste en vrieskaste voorsiening maak;
- vry van vog, plae en besoedeling wees;
- gereeld skoongemaak word;
- deur 'n instelling en toegewysde personeel gekontroleer word en vervaldatums moet nagegaan word.

b) Huishoudelike benodigdhede

Huishoudelike benodigdhede soos toiletware en skoonmaakmiddels word normaalweg nie aanvanklik tydens 'n krisis of noodtoestand benodig nie maar behoeftes daaraan kan wel later ontstaan. Alhoewel dit nie noodwendig as prioriteit gesien word nie, is dit wel nodig vir

die handhawing van ’n goeie lewenstandaard en positiewe gevoel in die huishouding. Noodvoorraad van skoonmaakmiddels, toiletware en sanitêre ware moet dan ook beskikbaar gehou word vir voorsiening op aanvraag.

c) Meubels en huishoudelike toerusting
Afhangende van die aard van die krisis of ramp kan daar skielik ’n nood aan meubels en huishoudelike toerusting ontstaan (bv. wanneer ’n huis afgebrand het). Sulke voorraad is duur, moeilik om te stoor en te groot in omvang om vooraf aan te koop. Daar word aanbeveel dat, wanneer so ’n behoefte ontstaan, gemeenskapshulpbronne ingespan word om te voorsien of aankope uit hulpfondse plaasvind. Dit is nodig om skenkings wat dan wel ontvang word, na te gaan om te verseker dat dit skoon en netjies en in werkende toestand is.

d) Verskaffing van klerasie en beddegoed
Normaalweg is daar redelik baie weldoeners wat skenkings van tweedehandse klere, gordyne en beddegoed maak en daar moet altyd ’n goeie voorraad eenkant in die noodstoor gehou word. Dit sal dan insluit klerasie vir kinders, mans en dames vir alle seisoene asook kussings, komberse en handdoeke wat skoon en droog gestoor word.

Wat die noodbeskikbaarstellling van klerasie betref, is die volgende belangrik:

- Ou en stukkende items troos nie in tye van nood nie – dit laat eerder die ontvanger daarvan minderwaardig voel.
- Skep ’n geleentheid vir die deurgee van groottes sodat klere goed pas en nie ’n verleentheid skep nie.
- Oorweeg netjiese verpakking van donasies – ’n swartsak of ’n boks waarvan die boom uitval, is nie wenslik nie.
- Geen stukkende klere nie.
- Geen tweedehandse onderklere nie.
- Geen onpaar skoene nie (donasies van skoene moet gepaar wees en saam verpak by die stoorplek aankom).
- Hoëhakskoene vir vroue is nie prakties nie.

6.2.2 Emosionele en psigiese versorging

Emosionele en psigiese versorging kan gegee word deur erkenning te gee dat die krisis of noodsituasie frustrerend, angswekkend, spanningvol en onseker is. Gee mense die geleentheid om emosioneel te wees, ’n bietjie te “laat gaan” en skiet te gee.

Wanneer ’n krisis of noodsituasie oor ’n langerige tydperk strek, sal psigo-maatskaplike rolspelers ook deurentyd bly moed gee en mense verseker dat die situasie na normaal sal terugkeer en dat hulle dinge maar vir eers gelate moet aanvaar.

Namate die aanvanklike skok geabsorbeer word, sal die meeste mense se emosionele toestand en gedrag na normaal terugkeer tensy die situasie baie traumaties was en traumatisering voorkom. Daar moet ook by hulpverlening in gedagte gehou word dat selfs kleinerige krisisse vir sommige mense baie traumaties kan wees en dat daar voorbereiding moet wees vir die hantering daarvan. Dit is baie keer die empatiese toetrede en emosionele ondersteuning wat meer van waarde is as die kospakkies en klere wat uitgedeel word.

Traumareaksies is normaal en gewoonlik van korte duur en daar sal gevind word dat –

- die persoon in ’n negatiewe gemoedstoestand is;
- die persoon sukkel om aan allerdaagse eise, soos werk en huishoudelike take, aandag te gee;
- slaap- en eetpatrone verander; en
- die persoon kortgebonde en dalk moeilik is om mee oor die weg te kom.

Wanneer ’n persoon traumareaksies toon, is ondersteuning nodig, veral as die persoon moed verloor en selfs voel om tou op te gooi. Namate tyd verloop en alles na normaal terugkeer, sal trauma-reaksies natuurlikerwys verminder en later verdwyn.

Dit kan wel gebeur dat sommige mense nie daarin slaag om trauma te oorkom nie en dan is traumaberading nodig. In uitsonderlike gevalle of waar daar meervoudige of langdurige trauma ervaar is, kan Postraumatiese Stresversteuring ('PTSV') voorkom en sal die persoon nie met gemak kan funksioneer nie. Simptome van PTSV sluit in:

- terugflitse oor die traumatiese gebeurtenis;
- nagmerries en ander slaapversteurings;
- eetversteurings (ooreet of eet te min);
- depressie;
- oormatige alkohol gebruik;
- begin dwelmmiddels of oormatig medikasie gebruik;
- senuweeagtigheid en agterdog;
- onvermoë om te ontspan en die positiewe te ervaar.

PTSV is 'n geklassifiseerde psigiatriese toestand wat medies gediagnoseer en behandel moet word.

Dit is ook belangrik dat alle hulpverleners in hulle **eie** traumahantering bygestaan sal word en dat hulle opgelei sal wees in die erkenning en hantering van trauma by begunstigdes.

Psigo-maatskaplike taak:
Om te midde van alles wat gedoen moet word, ook aan die emosies van mense aandag te gee, te sien waar almal is en dan empaties te reageer. Woorde van bemoediging is goed en belangrik maar mense moet ook die kans gegee word om uiting aan hulle emosies te gee en te voel dat dit verstaan word.
Psigo-maatskaplike rolspelers moet ook hulle eie positiewe ingesteldheid behou en die voorbeeld stel van optimisme en 'n 'planmaak-' ingesteldheid. Dit sal gerus-stelling in die hand werk en mense aanmoedig om die situasie kalm en prakties te hanteer.

'n Belangrike sosiale faktor wat 'n psigiese en emosionele impak kan hê in tye van nood, is die isolasie waarin baie mense hulself kan bevind. Eensaamheid op sigself kan baie trauma teweeg bring. Wanneer mense afgesny is van familie en geliefdes en van hulle normale ondersteuningstelsel, kan hulle "alleen op die wêreld" begin voel. Veral bejaardes sal getraumatiseer word deur isolasie en dit is belangrik om maniere te vind om hulle in kontak te bring of te hou deur byvoorbeeld telefoniese kontakte en ook "gesigsoproepe".

Indien besoeke wel moontlik is maar familie en vriende ver is en nie kan besoek nie, sal 'n vriendelike besoekie deur 'n vrywilliger op prys gestel word om isolasie te verbreek en sommer ook die gemoedere te lig.

6.2.4 Geestelike versorging

Die dominante behoeftes in tye van nood bly sekerlik voedsel, kleding, onderdak, sekuriteit en mediese sorg. Geestelike versorging is egter ook deel van psigo-maatskaplike versorging. Dit moet dan ook in die oog gehou word tydens krisisse of nood/ramphantering. Dit is belangrik dat mense juis in tye van rampspoed geborgenheid sal ervaar in hulle waardes, norme en tradisies asook die handhawing van 'n eie identiteit, kultuur en idealisme ten spyte van rampspoed en noodtoestand.

Voorsiening moet gemaak word vir 'n geestelike span om te help met moontlike vrae oor wat verkeerd gegaan het in hulle lewens dat dit hulle nou tref. Kerke en geestelike leiers kan ook intree deur geleentheid te skep vir gesamentlike gebed, verootmoediging en verklaring van ons afhanklikheid, voorbidding en dies meer. Geloofsgesprekke sal help om mense gefokusd en kalm te hou. Daar moet voortdurend beklemtoon word dat daar vanuit geloof, en nié vanuit vrees nie, opgetree moet word.

'n Goeie verhouding tussen die maatskaplike dienste en die kerke is veral van belang in tye van nood. Die samewerking moet op die vlak van geestelike sorg maar ook vir fisiese versorging wees. Dit sal goed wees as die diakens of

diegene in die gemeentes wat gemoeid is met die barmhartigheidsdiens, hierby betrek word. Hier moet 'n kontakpersoon geïdentifiseer word wat nie die predikant is nie. Sodoende sal dit help om die druk op die maatskaplike dienste te verlig en ook sorg dat daar goeie koördinering is om te voorkom dat mense misbruik maak van die stelsel.

In 'n noodsituasie kan dit wys wees dat verteenwoordigers van die kerke en die maatskaplike dienste gereeld vergader en ook om 'n lys van plaaslike predikante beskikbaar te stel wat deur maatskaplike dienste ingeroep kan word. Vir die geestelike versorging van mense wat kerkloos is, kan 'n rotasielys opgestel word tussen predikante of daar kan selfs op emeritus predikante in die dorp gesteun word hiervoor. Sommige lidmate is ook bekwaam of selfs opgelei om berading te doen en kan hieraan meedoen.

Afhangende van spesifieke omstandighede sou 'n lys van predikante ook beskikbaar gestel kan word aan hospitale of klinieke om mense te begelei wat siek is of dalk selfs sterwend is. Indien 'n predikant of lidmaat opgelei is om traumaberading te gee, moet so iemand geïdentifiseer word om berading te gee waar daar dalk situasies van erge trauma ontstaan.

Indien daar 'n plaaslike radiostasie is, kan predikante versoek word om, in samewerking met mekaar, daagliks met Skrifoordenkings die gemeenskap te bedien in tye van nood. Die sosiale media kan ook met groot sukses hiervoor ingespan word.

6.2.5 Aandag aan verhoudings

Krisisse en noodsituasies bring gewoonlik die beste maar ongelukkig ook die slegste in mense na vore en daar kan skade aan verhoudings kom. Wanneer mense voel dat alles buite beheer is, is hulle geneig om te probeer om hulle onmiddelike omgewing oormatig te beheer. Dit kan weerstand by ander ontlok en moet ontmoedig word. Dit is belangrik om aan die leier in die huis leiding te gee hieroor en toe te sien dat gesinsverhoudinge gestabiliseer bly.

Wanneer rampe tref, reageer mense baie keer skerp en kan hulle dinge doen of sê wat kwetsend is en skade aan verhoudings kan doen. Dit is daarom nodig om mense gou tot kalmte te bring en om dié wat baie emosioneel is, eers eenkant te kry en tot bedaring te bring. Dit is ook nie dán 'n goeie tyd om belangrike besluite te neem of té vinnig op te tree nie en dit moet so verduidelik word wanneer dinge in daardie rigting beweeg.

Gesinne wat normaalweg sleg oor die weg kom, kan weens krisisse of rampe genoodsaak word om meer in mekaar se geselskap te wees en saam besluite te neem. Dit is daarom nodig dat almal maar 'n manier moet vind om in tye van krisis verskille mis te kyk – wat natuurlik baie moeilik kan wees. Psigo-maatskaplike rolspelers kan as "weerligafleier" dien maar kan ook gesprekke wat plofbaar kan wees, fasiliteer.

Aan die positiewe kant is dit ook so dat wrywing kan verminder wanneer mense in moeilike tye moet saamstaan, en dit is die belangrike boodskap wat aan gesinne oorgedra kan word: bly kalm, verdra mekaar en wees bereid om terug te staan ter wille van goeie gesindhede. Moedig mense aan om goed te wees vir mekaar al is daar dinge wat krap en seermaak wat nog nie hanteer is nie. Gee hulle die versekering dat die tyd om daaraan aandag te gee wel sal kom maar dat krisisse of rampe nie 'n goeie tyd daarvoor is nie. Bêre die strydbyle en lê neer die wapens!

Wat die algemene emosionele en psigiese welstand van mense betref, is dit belangrik om mense aan te moedig om –

- deur 'n geloofsoog na alles te kyk;
- gemoedere lig te probeer hou;
- mekaar vriendelik en met empatie te hanteer;
- nie onnodig puntenerig te wees nie;
- mekaar kans te gee om oor gevoelens en vrese te gesels sonder om geoordeel te word; en
- ou koeie en krapperighede op die agtergrond te los.

6.2.6 Spesiale voorsiening vir kwesbare groepe

Alhoewel elke persoon direk of indirek deur 'n krisis, noodtoestand- of rampsituasie geraak word, is daar groepe wat potensieel meer benadeel kan word omdat hulle afhanklik is van ander vir hulle veiligheid en versorging. Bejaardes, kinders en persone met gestremdheid val in hierdie groep, en psigo-maatskaplike rolspelers moet hulle kwesbaarheid bepaal en toe sien dat stappe gedoen word om benadeling te bekamp.

Bejaardes is besonder kwesbaar tydens krisisse omdat hulle nie altyd verstaan waaroor dit gaan nie en ook moeilik afsien van hulle roetine (bv. om self winkels toe te gaan of doktersafsprake na te kom). Versteuring van roetine kan tot angstigheid lei.

Behalwe dat voorsiening vir die materiële en mediese behoeftes van elke bejaarde gemaak moet word, is dit belangrik dat daar deurentyd iemand sal wees wat seker maak die bejaardes is gemaklik in hulle versorgingsposisie. Kinders en familie moet aangemoedig word om hierdie rol te speel, maar maatskaplike werkers en vrywilligers kan natuurlik ook hier intree indien nodig. Dit is ook belangrik dat bejaardes die versekering van ondersteuning sal hê. Dit moet dan gepaard gaan met 'n oop lyn waar die bejaarde te alle tye hulp kan ontbied.

Kinders en bejaardes se kwesbaarheid tydens krissise en rampe lê op verskeie vlakke en daar moet voorsiening gemaak word vir die volgende:

- fisiese versorging om voldoende voeding, gerieflike slaap en geriewe vir persoonlike higiëne te verseker;
- toesig en hulp moet te alle tye beskikbaar sal wees;
- bekamping van situasies waar hulle veiligheid en gesondheid bedreig word; en
- beskikbaarheid van nood- en mediese behandeling.

Dit geld ook vir persone met gestremdhede wat sorg-afhanklik is.

6.3 Psigo-maatskaplike versorging tydens die Herstel- en Boufase

Soos voorheen genoem, is dit belangrik dat alle aksies uitgevoer word met die oog daarop om te verseker daar daar 'n kontinuum van psigo-maatskaplike sorg is maar ook dat teen die regte tempo vanaf die Impakfase na die Herstel fase oorbeweeg word. Psigo-maatskaplike hulpaktiwiteite vind dan ook plaas met dié oorskakeling in gedagte, soos in Figuur 3 uitgebeeld.

DEURLOPENDE PSIGOMAATSKAPLIKE VERSORGING

FASE 1 - Impakfase

1. Groot aantal mense benodig hulpverlening
2. Hulpverlening toegestaan aan die meeste mense wat dit versoek
3. Groot hoeveelheid bronne word aangewend
4. Fokus primêr op materiële hulp

AFSKALING VAN STERK ONDERSTEUNING

FASE 2 - Herstel en Bou

1. Kleiner aantal mense benodig hulp - sommige word self weer selfstandig
2. Hulpverlening toegestaan aan kleiner aantal gekeurde mense
3. Bronne is beperk en word meer gefokusd aangewend
4. Fokus val ook op psigiese en emosionele hulp en verhoudingsbou

SLEGS GESELEKTEERDE BEVOORDEELDES BYGESTAAN

Terugkeer na normaal

1. Slegs mense wat onherroeplik en onomkeerbaar deur ramp geraak is, word nog ondersteun
2. Veralgemeende en chroniese maatskaplike probleme wat tydens Fase 1 geïdentifiseer is, word hanteer

Figuur 3: Kontinuum en afplatting van psigo-maatskaplike hulpverlening durende fases van krisis, nood of ramptoestande

Figuur 3 toon dat daar oorvleueling in die aanbieding van psigo-maatskaplike ondersteuning is maar dat die **skaal, aard** en **omvang** afplat na gelang van die verloop van die krisis, nood of ramp. In die praktyk beteken dit dat –

- oorskakeling tussen fases in noodplanne aangedui sal word;
- toewysing van bronne vir elk van die fases gedoen sal word totdat

teruggekeer word na normaal;
- sisteme in gestel word om die "uitsifting" van mense wat in die verskillende fases ondervang moet word, te bewerkstellig, te dokumenteer en in die stelsel te hou;
- begunstigdes op 'n sensitiewe wyse ingelig word oor die verloop van die hulpverleningsproses en veral die afplatting daarvan.

Waar 'n krisis of ramp 'n finansiële en materiële implikasie vir benadeeldes inhou, sal die impak daarvan tydens die ***Herstel- en Boufase*** gevoel en ook hanteer moet word. Verlies aan inkomste kan meebring dat fondse vir selfs die basiese huishoudelike uitgawes soos betaal van huur, elektrisiteit, munisipale dienste en skoolgelde nie beskikbaar is nie en dat lewensmiddele ook nie aangekoop kan word nie. Dit sal nodig wees om strategieë uit te werk om hierdie probleme die hoof te bied,en daar kan gekyk word na –

- korttermyn materiële hulpverlening;
- terugkeer na werk of behoud van betrekkings;
- ander bronne van inkomste vir werkloses;
- volgehoue voedselvoorsiening; en
- reëlings om behuising te verseker.

Daar kan dan ook van psigo-maatskaplike rolspelers verwag word om na groeperings te kyk en dienooreenkomstig reëlings te tref, bv. met die munisipaliteit vir munisipale dienste en skole vir skoolgelde.

7. SKEP VAN FONDSE EN HULPBRONNE

Noodleniging verg in die meeste gevalle heelwat bronne en fondse wat gewoonlik nie net deur een instansie gedra kan word nie. 'n Gebeurlikheidsplan moet voorsiening maak vir die toewysing van die nodige fondse en die verskillende rolspelers moet sodanige fondse eenkant hou vir tye van nood.

Dit kan ook gebeur dat addisionele hulpbronne geskep moet word, wat dan sal beteken dat na eksterne hulpbronne gekyk word. Die bestuur van die noodspan sal hoofsaaklik verantwoordelikheid hiervoor neem en daar kan ook 'n **noodfonds** geskep word om fondse wat inkom en besteding deursigtig te administreer. 'n Spesifieke rekening moet vir so 'n fonds geskep word en nadat die nood of krisis opgehef is, word die rekening afbalanseer en state bekendgestel. Indien daar nog fondse beskikbaar is, kan dit vir die ***Herstel- en Boufase*** aangewend word of gelaat word vir toestande wat dalk nog kan ontstaan. Daar moet seker gemaak word dat alle bydraers tot die noodfonds erkenning kry en bedank word, hoe gering ook al die bydra.

8. BESTUUR VAN DONASIES EN SKENKINGS

In tye van nood ontstaan daar baie behoeftes maar dit is ook 'n tydperk wanneer mense bereidwillig is om donasies en skenkings te gee. 'n Platform moet geskep word om donasies en skenkings te versoek en dit waaraan behoefte is, te kommunikeer. Daar moet ook 'n administratiewe en finansiële stelsel wees om rekordhouding van donasies en skenkings moontlik te maak en om deursigtigheid en toerekenbaarheid te verseker.

Donateurs en skenkers moet bedank word vir hulle bydraes en ook ingelig word oor die aanwending van donasies en skenkings.

9. SAMEVATTING EN SLOT

Inligting in hierdie riglyne is daarop gemik om benut te word deur rolspelers wat betrokke is by krisisbystand, noodleniging en rampbestuur om te verseker dat individue, gesinne, groepe en gemeenskappe bygestaan word deur die regte ondersteuning, vir die regte benadeeldes op die regte tyd en in die regte mate. Aangesien elke situasie en elke gemeenskap uniek en verskillend sal wees,

kan slegs algemene riglyne gebied word en sal die implementering daarvan ook afhang van die instellings wat daarvoor verantwoordelik is.

Krisisbystand en ramp/noodbestuur is 'n strategie en vereis goeie voorbereiding en beplanning asook samewerking tussen verskillende rolspelers, wat deur 'n struktuur gelei word. Melding word ook gemaak van 'n gebeurlikheidsplan wat in elke dorp en stad moet bestaan, en dien hierdie riglyne dien slegs as ondersteunende dokument.

Die riglyne maak onderskeid tussen 'n krisis, nood en ramp, wat sal verskil in aard, omvang en intensiteit en verskillende optredes sal verg. Daar word in die riglyne ook verwys na die verloop van situasies en gebeurlikhede en onderskeid word getref tussen die ***Impakfase*** en die ***Herstel- en Boufase*** wat chronologies volg. Tydens elke fase is die fokus van hulpverlening verskillend en word aangedui wat prioriteit moet wees.

Die bespreking van psigo-maatskaplike versorging fokus op wat in aanmerking geneem moet word by voedselverskaffing en die verskaffing van huishoudelike benodigdhede, meubels en huishoudelike toerusting asook klerasie en beddegoed. Daar is ook verwys na versorging op emosionele, psigiese en geestelike vlak en ook na die belangrikheid van aandag aan verhoudings.

Die riglyne maak melding van spesiale voorsiening vir kwesbare groepe, wat bejaardes, kinders en persone met gestremdheid insluit, en hoe in hulle behoeftes voorsien moet word ten einde te verseker dat hulle nie onnodig blootgestel of benadeel word nie.

Die riglyne eindig met verwysing na die hantering van donasies en skenkings en ook die skep van 'n noodfonds wat handig te pas kan kom in rampbestuur.

10. ERKENNING EN BEDANKING

Alle rolspelers in Orania en Solidariteit Helpende Hand word bedank vir hulle ondersteuning en waardevolle insette by die samestelling van hierdie dokument.

DOKUMENT 2
PSIGO-MAATSKAPLIKE ASSESSERING VAN ''N KRISIS, NOODTOESTAND OF RAMP MET DIE OOG OP DIE VOORSIENING VAN PSIGO-MAATSKAPLIKE VERSORGING

DATUM VAN ASSESSERING	
DEUR WIE IS ASSESSERING GEDOEN?	
GEOGRAFIESE AREA(S) BETROKKE BY ASSESSERING	
REDE VIR ASSESSERING	
AARD VAN TOESTAND **Krisis:** Eenmalige gebeurtenis – minder ernstige impak **Noodtoestand:** Van korte duur of langdurig – redelike impak **Ramp:** Ernstige, ingrypende situasie wat 'n groot aantal mense ernstig raak	
FASE VAN DIE TOESTAND (Fase 1 of 2)	

4. INLEIDING

Geen huishouding, gemeenskap of land gevrywaar is van krisisse, noodtoestande of rampe nie, en daarom moet ons altyd voorbereid wees op enige gebeurlikheid. Daar is spesifieke stappe wat gedurende tye van teëspoed gedoen kan word om te verseker dat individue, gesinne en gemeenskappe bygestaan word om die onmiddellike en langer termyn gevaar en behoeftes die hoof te bied. Dit is belangrik dat ondersteuning en hulpverlening **betyds, voldoende** en **korrek** aangebied word ten einde te verhoed dat 'n toestand onnodig vererger en mense meer benadeel word as wat nodig is.

5. DOEL VAN DIE ASSESSERING

Hierdie assesseringsformaat word saam gelees met die ***Riglyne vir die psigo-maatskaplike versorging van gemeenskappe tydens krisisse, noodtoestande en rampe*** en dien as hulpmiddel wat benut kan word vir die hantering van gebeurlikhede. Die assessering kan deur enige persoon wat by hulpverlening betrokke is (bv. maatskaplike werkers) gebruik word, maar sal ook van toepassing wees op noodspanne en groeperings wat hulpverlening toepas. Die doel daarvan is om duidelikheid te gee oor die **aard, omvang** en **skaal** van benadeling sodat toepaslike en gefokusde optrede beplan en uitgevoer kan word.

6. BENADEELDES, BEHOEFTES EN BEPLANDE AKSIES

GROEP	VERWAGTE OF WESENLIKE BENADELING	BEHOEFTE WAT DEUR BENADELING GESKEP WORD OF REEDS BESTAAN	HOE DIE BEHOEFTE KAN WORD	WIE IS VERANTWOORDELIK EN HULPBRONNE WAT BETREK KAN WORD
1. GROEPE MET HOË KWESBAARHEIDSVLAK				
1.1 Swanger en lakterende vroue				
1.2 Babas 0-2 jaar				
1.3 Kleuters				
1.4 Kinders 6-18 jaar				
1.5 Bejaardes 60 + jaar in gemeenskap				
1.6 Gestremde persone in gemeenskap				
1.7 Persone met lewens-bedreigende chroniese siekte-toestande				

GROEP	VERWAGTE OF WESENLIKE BENADELING	BEHOEFTE WAT DEUR BENADELING GESKEP WORD OF REEDS BESTAAN	HOE DIE BEHOEFTE KAN WORD	WIE IS VERANTWOORDELIK EN HULPBRONNE WAT BETREK KAN WORD
2. GESINNE MET KWESBAARHEIDSVLAK				
2.1 Gesinne met lae of geen inkomste				
2.2 Gesinne met skoolgaande kinders				
2.3 Enkelma's met skoolgaande kinders				
2.4 Persone wat SASSA- toelaes ontvang				
2.5 Gesinne met groot aantal lede				
2.6 Gesinne met bejaarde(s) én baba(s) in een huishouding				
2.7 Gesinne wat in afgesonderde gebiede woon (bv. hoewesplotte of plase)				
2.8 Gesinne met bestaande maatskaplike uitdagings				
2.9 Gesinne met sorgafhanklike lid of lede				

GROEP	VERWAGTE OF WESENLIKE BENADELING	BEHOEFTE WAT DEUR BENADELING GESKEP WORD OF REEDS BESTAAN	HOE DIE BEHOEFTE KAN WORD	WIE IS VERANTWOORDELIK EN HULPBRONNE WAT BETREK KAN WORD
3. ONDERNEMINGS/INSTELLINGS				
3.1 Skole				
3.2 Mediese fasiliteite				
3.3 Diens-verskaffers				
3.4 Versorgings-instansies (Kinders)				
3.5 Versorgings-instansies (Bejaardes)				
3.6 Versorgings-instansies (Gestremdes)				
3.7 Werkgewers en hulle ondernemings				
3.8 Werknemers en hulle werksplekke				

DOKUMENT 3:
KITSGIDS VIR MAATSKAPLIKE WERKERS EN VRYWILLIGERS BY DIE VOORSIENING VAN PSIGO-MAATSKAPLIKE SORG EN ONDERSTEUNING TEN TYE VAN KRISIS, NOOD OR RAMPTOESTANDE

Maatskaplike werkers en hulporganisasies is in 'n unieke posisie om individue, gesinne, groepe en gemeenskappe by te staan wanneer teëspoed kom of nood ontstaan. Hierdie Kitsgids gee hoofpunte wat handig te pas kan kom in die veld wanneer optrede vinnig en doeltreffend moet wees.

1. KYK EERSTE NA DIE OMVANG EN ERNS VAN DIE SITUASIE

KRISIS: Min mense is geraak en min of geen hulp is nodig om dit te bowe te kom

NOODTOESTAND: Meer mense is geraak en die toestande het 'n groot invloed op fisiese, psigiese, sosiale en geestelike welstand

RAMP: 'n Ernstige, ingrypende situasie wat 'n groot aantal mense ernstig raak deurdat dit onverwags gebeur, gevaar inhou en kan lei tot grootskaalse skade en verliese. Baie hulp en ondersteuning sal vir groot groepe mense gegee moet word, eenmalig en selfs langer.

2. BESIN OOR WAT GEDOEN MOET WORD DEUR TE ASSESSEER

GEBRUIK DIE ASSESSERINGSVORM EN VRA OOK HIERDIE VRAE:

- Is die toestand nog in die ***Impakfase*** of reeds in die ***Herstel- en Boufase***?
- Watter probleme en behoeftes het skielik ontstaan of gaan mettertyd ontstaan: fisies, psigies, emosioneel, geestelik, kognitief en sosiaal.
- Wie is die meeste benadeel en kan dalk nog benadeel word?
- Wat van die kwesbare kinders, bejaardes en gestremdes?
- Waaraan en aan wie moet prioriteitsaandag gegee word?
- Watter sorg en ondersteuning moet verskaf word?
- Hoe, waar en deur wie moet stappe gedoen word?

3. GAAN OOR TOT AKSIE MET MAATSKAPLIKE HULPVERLENING

DIE VOLGENDE KAN GEBIED WORD:

- Materiële noodleniging, wat insluit voorsiening van voedsel, huishoudelike benodigdhede, klerasie en beddegoed en moontlik ook meubels en huishoudlike toebehore
- Emosionele en psigiese versorging, wat traumahantering insluit
- Geestelike versorging in noue samewerking met kerke en predikante
- Aandag aan verhoudings om seker te maak konflik en wrywing bly min
- Spesiale voorsiening vir kwesbare kinders, bejaardes en gestremdes om toe te sien dat hulp, toesig en beskerming te alle tye beskikbaar is

4. BIED 'N WELDEURDAGTE KONTINUUM VAN HULPVERLENING