



Doporučení pro telefonickou podporu klientům služeb podpory v bydlení v průběhu karantény po dobu pandemie COVID-19 dle RIAS Fundación¹

Telefonická podpora je široce používaným nástrojem v psychosociální podpoře. Technologie lze použít jako doplněk k přímým službám, ale také jako samostatnou službu. Je zvláště užitečná u lidí s depresí nebo trpícími úzkostí a v případě, že existují potíže s fyzickým setkáváním s klienty. V souvislosti s karanténou vyhlášenou vládou kvůli COVID-19 můžeme využít telefonické hovory a technologie, abychom našim klientům poskytli co nejlepší podporu. Zde je několik doporučení:

Hovor je „návštěvou“

- Nejdůležitější vlastností jakékoli komunikace je kvalita vztahu mezi klientem a case managerem (klíčovým pracovníkem). Ze strany case managera (klíčového pracovníka) bude nutné vyvinout aktivní úsilí, aby přenesl potřebnou empatii a péči po telefonu. Udělejte si na „návštěvu“ po telefonu dostatek času. Zjistěte, jak daná osoba zvládá úzkost, kterou může pandemie a karanténa vyvolat, a veďte autentický rozhovor nad rámec provozních plánů reakce na mimořádné situace.
- Lidé, kteří vám rádi otevřou dveře, aby se setkali se svým case managerem (klíčovým pracovníkem), pokud je mezi vámi pozitivní vztah, vám budou stejně tak rádi reagovat na telefon / Skype / FaceTime atd. A pokud klient neotevívá, když case manager (klíčový pracovník) klepe na dveře, pravděpodobně také nezvedne telefon.
- Tyto hovory nahradí návštěvu, nejedná se pouze o návazný hovor, takže by měl hovor trvat dostatečně dlouho.
- Naplánujte další hovor a zintenzivněte počet hovorů a interakcí s klientem.

Souvislosti komunikace

- Vysvětlete podrobně důvody změny formy poskytování podpory, telefonicky i písemně. Využijte této příležitosti k poučení klientů o tom, jak o sebe mohou během pandemie pečovat. Trvejte na nutnosti zůstat doma. Pokud musí klient opustit dům, vysvětlete, jak minimalizovat riziko nákazy v komunitě a důvody, proč je třeba opouštět dům.
- Sdílejte důležité informace o prevenci nákazy (mytí rukou, karanténa doma.. .) a ověřte si otázkami, do jaké míry jsou předávané informace jasné. Popřípadě vyvratte dezinformace. Doporučte klientovi, aby nesledoval nepřetržitě sociální sítě a zprávy o koronaviru v televizi.
- Hledejte příležitosti k šíření pozitivních příběhů a příkladů lidí v okolí, kteří trpěli COVID-19 a kteří se zotavili, nebo těch, kteří pomáhali blízkým během zotavení a chtějí se podělit o své zkušenosti. Tato pandemie také poskytuje inspirativní příběhy a příběhy se šťastným koncem.

¹ Překlad doporučení Rais Fundacion: Recommendations for telephonic support to clients in housing services during the confinement during the COVID-19 pandemia do češtiny vznikl ve spolupráci s Magistrátem hl. m. Prahy a Platformy pro sociální bydlení.



Komunikační kanál

- Dohodněte se s každým klientem na preferovaném nebo nejlepším možném komunikačním kanálu. Nejčastěji půjde pravděpodobně o telefon, ověřte ale, zda nedávají přednost (a mají k dispozici) aplikace Whatsapp, Skype, Facetime nebo jiné kanály. Existují lidé, kteří dávají přednost textovým zprávám, aplikaci Whatsapp nebo dokonce psaným dopisům.
- Pokud během telefonického hovoru nebo Skype hovoru budou v místnosti další osoby kromě vašeho klienta, odsouhlaste si to předem s klientem. V každém případě je lepší najít prostory a čas na soukromí pro nerušený hovor.

Rutina

- Plánujte hovory se svými klienty. Když lidé ztrácejí pocit kontroly nad situací, jakýkoli pocit řádu a rutiny poskytují pocit konzistentnosti a zmírňuje úzkost.
- Doporučte svému klientovi, aby si den pokud možno plánoval pomocí rozčlenění na určité časové úseky.
- Navrhněte svým klientům, aby svůj den strukturovali různými aktivitami.
- Hovor vždy ukončete naplánováním dalšího hovoru a zavolejte v dohodnutém čase.

Přítomnost

- Kromě toho pište svým klientům textové zprávy nebo zprávy na platformě Whatsapp v neobvyklých časech (brzy ráno, večer ...) a ptejte se jich, jak se cítí, popřejte jim dobré ráno nebo dobrou noc, sdílejte citáty nebo píseň, která se vám líbí... Jde o to vytvořit dojem, že jste tu pro ně a zvýšit svou přítomnost v životě klientů, když nyní všichni daleko více bojujeme se sociální izolací.

Identifikace potřeb

- Mluvte o potravinách, lécích nebo hygienických výrobcích. Co vaši klienti potřebují, zda mají dostatek produktů atd.
- Vyšetřete si dostatek času na identifikaci jakékoli potřeby. Můžete si vytvořit scénář polostrukturovaného rozhovoru, který vám umožní sledovat řadu parametrů, které vás mohou upozornit na emoční stav klienta:
 - a. Režim (čas na spaní, příjem jídla ...)
 - b. Aktivity (úklid, volný čas, vařená jídla ...)
 - c. Sociální vztahy (uskutečněné nebo přijaté hovory, jiné interakce)
 - d. Nálada (rychlost řeči, použití paušalizace, tón řeči, vypracování plánů ...)
 - e. Znaky ukazující na konzumaci návykových látek.
 - f. Množství přijímané potravy a léků.



- g. Stav pohodlí, stav, v jakém se nachází jejich domov, interakce se sousedy ...

Spojení s ostatními

- Může to být dobrá příležitost k motivaci klientů k posílení nebo zahájení komunikace se jejich blízkými, přáteli, členy rodiny. Izolovanost vyvolává potřebu spojení a kontaktu.
- Nacházíme se v situaci, kdy se jistě můžeme starat více o sebe i ostatní. Můžete požádat a navrhnout svým klientům, aby to dělali a sledovali vývoj těchto vztahů.

Normalita v mimořádné situaci

- Je normální mít pocity osamělosti, smutku, zmatení nebo strachu. Nejdůležitější je být schopen vyjádřit pocity a moci se opřít o tým, rodinu nebo přátele.
- Hovor může být užitečný také k identifikaci myšlenek, které mohou působit nepohodlí vašim klientům. Neustálé přemýšlení o nemoci může přivodit symptomy nebo zvýšit emoční nepohodlí. Jakmile je identifikujete (můžete navrhnout svým klientům, aby o nich napsali), jednoduše je přijměte a sdílejte je. Aktivní poslech je primárním terapeutickým nástrojem.

Otevřené otázky

- Cílem hovoru není jen ujištění, že vaši klienti jsou v pořádku. Ptejte se otevřenými otázkami, aby mohli vysvětlit, co dělají, sdělit své obavy, podělit se o anekdoty, filmy, které viděli, knihy, které čtou, informace, které dostali. Navázání telefonického dialogu může být intimnější než obvyklá návštěva.

Spojení se sebou samým

- Trávit tolik času doma může být příležitostí k uskutečnění různých cílů. Přečíst si knihu, zacvičit si, vařit nová jídla, kreslit... Vyzvěte své klienty, aby hledali prostor, kde se lze zapojit do aktivit, při nichž může jejich mysl zakoušet inspiraci.
- Citlivě podporujte postoj přijetí situace a angažovanosti s přítomností, přijímání jakéhokoli pocitu, aniž by s ním bojovali, a oplácejte to okamžitou laskavostí. To shrnuje přístup terapie moci přítomného okamžiku (mindfulness).
- Diskutujte s vašimi klienty, pokud je to vhodné, a nebagatelizujte utrpení, které mohou prožívat, povídejte si o možných poznacích, které toto nežádoucí období mohlo přinést do života dané osoby. Transformujte negativní na pozitivní.
- Psaní může být pro některé prospěšné, stejně tak procvičení emoční sebekontroly a relaxace. Navrhněte jim, aby si psali deník. Pak jej mohou přečíst, pokud chtějí, v průběhu vašeho hovoru.
- Můžete navrhnout nenáročná tělesná cvičení nebo protahovací cvičení jógy (nebo jiná cvičení, která váš klient nebo Vy znáte).

Každodenní život

- Povzbuzujte své klienty k vedení zdravého životního stylu. Navrhněte nějaké cvičení, regulaci užívání drog (které může být zvýšeno pocitem nudy), zdravé jídlo, čas na úklid a úpravu domu... Pokud mají psa, mohou krátce vyjít na procházku a protáhnout si nohy, vždy podle oficiálních doporučení.



AKTIVITY

Tuto situaci lze také pojmut jako příležitost k vytváření nových aktivit. Zde je několik návrhů, které vám mohou v následujících dnech pomoci.

Podpůrné skupiny

- Tento kontext nám vytváří příležitost pro vzájemnou podporu mezi klienty, i když je virtuální. Zeptejte se jich, zda by chtěli vytvořit skupinu na platformě WhatsApp s dalšími klienty ve stejném městě nebo s dalšími skupinami. Bude lepší, pokud počet účastníků nebude příliš vysoký, protože se pak více uzavření klienti nebudou chtít účastnit. V této skupině mohou klienti sdílet obavy, podporovat se nebo sdílet zdroje zábavy (videa, texty...).
- Mohou nahrávat videa ukazující ostatním jejich domov a koníčky. Můžete také posílat zprávy všem svým klientům ve fóru a bojovat proti dezinformacím o COVID-19, sdílet inspirativní texty, písničky, vést otevřené debaty o takových textech nebo filmech, jež běží v televizi nebo jsou k dohledání na kanálu Youtube...
- Zeptejte se, kdo chce být ve skupině, a podporujte ostatní klienty. Je snazší se cítit ve skupině užitečný, než jen být pouze příjemcem pomoci.
- Tyto aktivity můžete zahájit každé ráno v určitý čas a vést dialogy, bez ohledu na to, že si všichni budou povídat, kdykoli chtějí. Budete tak vytvářet návyk pro setkávání.
- Můžete vytvářet selfie soutěže, soutěže v dekoraci bytu, „z vašeho okna“, fotografických soutěží, video recepty, sdílet psané příběhy, vytvářet webináře ke společné meditaci...
- Pokud někdo nečte nebo nemá knihy, můžete jim zavolat a přečíst jim kapitolu? Až zavoláte příště, mohou se těšit na další kapitolu.

Identifikace silných stránek

- Naši klienti v minulosti překonali závažné překážky. Zkušenost s řešením katastrof nebo traumatických situací, jako je život na ulici, nabízí cenné poznatky, jak se vypořádat i s aktuální situací.
- Se svými klienty můžete prozkoumat, jak v minulosti čelili stresovým situacím, co se naučili a jak v současné době tyto znalosti využívají nebo mohou tyto znalosti využít. Zapojte je jako odborníky na překonávání překážek. Ke zvládnutí vyšších úrovní stresu může být užitečné použití strategií, které použili v minulosti. Strategie zvládnutí stresu jsou podobné, i když je scénář jiný. Tyto strategie lze také sdílet ve skupině na platformě WhatsApp.

Akční plán zotavení

- Využijte této příležitosti k vytvoření akčního plánu zotavení. V rámci přípravy plánu diskutujte o tom, co by klient chtěl, aby tým udělal v případě, že by onemocněl. Má preferovaného lékaře nebo kliniku? Člena rodiny, kterého by chtěl kontaktovat? Jiné lidi kolem sebe? Jak chce klient, abyste v případě potřeby zajistili hospitalizaci?



Spojení se službami duševního zdraví a dalšími krizovými zdroji

- Naši klienti, zejména ti se zvýšenou izolací a kognitivní poruchou nebo duševní nemocí, se mohou v tomto období cítit více nervózní, podráždění, stresovaní, rozrušení a uzavření do sebe.
- Vyhledejte telefonní kontakty na pohotovostní služby péče o duševní zdraví. Ujistěte se, že je klienti mají poznamenané. Ověřte, že také všichni mají k dispozici telefonní čísla na pohotovostní linky, informace o koronaviru, na policii atd.

Identifikace citlivých klientů

- Prostřednictvím telefonických hovorů nebo na základě svých znalostí klientů můžete vytipovat několik klientů, kteří se zjevně kvůli izolaci ocitnou v krizovějších situacích:
 - a. lidé bez telefonu a/nebo s více sociálně izolovaní,
 - b. lidé s velkou intenzitou užívání návykových látek,
 - c. lidé se sebevražednou fantazií a přirozenými depresivními stavy,
 - d. lidé s vyšší emoční nenaplněností (nestabilizovaná duševní nemoc),
 - e. ženy, které utrpěly nebo trpí násilím na základě svého genderu,
 - f. lidé trpící vážnými nemocemi.
- Bude nutné, abyste podrobněji prozkoumali, jak se tyto lidé cítí. Podpora bude muset být intenzivnější. Kromě toho bude třeba podporu více přizpůsobovat, například u nemocných zajistit, aby se jejich zdraví nezhoršovalo, případně zajistit dostupnost léků a lékařských vyšetření. To vám pomůže lépe zaměřit čas a zdroje, které s těmito klienty trávíte, a také naplánovat následná setkání a vyvinout spolu s koordinátorem služeb konkrétní strategie pro tyto klienty.
- V případě depresivních klientů musíme věnovat zvláštní pozornost nárůstu negativních komentářů o jejich životě a zejména o jejich budoucnosti. Pokud se objeví, prodiskutujte je s koordinátorem služeb a použijte postup k identifikaci sebevražedné fantazie.