

Opatření pro ochranu osob bez domova
v souvislosti s nemocí COVID-19 způsobenou
koronavirem SARS-CoV-2



Platforma pro sociální bydlení předkládá orgánům veřejné správy a dalším partnerům v sociální oblasti doporučení pro ochranu osob bez domova a veřejného zdraví před nemocí COVID-19 způsobenou koronavirem SARS-CoV-2.

Doporučení vycházejí z rešerše zahraničních praxí, české legislativy a práce expertního panelu pro prevenci vystěhování.

Stávající opatření vlády předpokládají, že

- 1) nakažené / ohrožené osoby budou hledat pomoc, a že
- 2) budou schopné izolovat se.

U osob bez domova to nemusí platit, zvláště pak karanténní a léčebná izolace často není možná.

V březnu 2020 zpracovala Platforma pro sociální bydlení.

Text neprošel jazykovou korekturou.

<https://socialnibydeni.org/>

Obsah

1. Doporučení ze zahraničí: “přečetli jsme za vás”	4
Doporučení pro management a komunikaci na místní úrovni	4
Kontrola nákazy	5
Terénní služby	5
Pobytové služby a noclehárny	5
Checklist: obecná opatření v noclehárnách a pobytových službách	6
Izolace a karanténa	7
2. Rešerše české legislativy a doporučení	8
3. Rizika nárůstu počtu domácností, kterým bude hrozit ztráta bydlení z důvodu dluhů na nájemném	10
Ztráta příjmů jako faktor ohrožující schopnost hradit náklady na bydlení	10
Dávky na bydlení: očekávatelné problémy a možná řešení	10
Doporučení	11
4. Doporučení pro telefonickou podporu klientům služeb podpory v bydlení v průběhu karantény po dobu pandemie COVID-19 dle RIAS Fundación	12
5. Seznam zdrojů:	17

1. Doporučení ze zahraničí: “přečetli jsme za vás”

Doporučení ze zahraničí jsou rozdělena na oblasti managementu a komunikace, kontrola nákazy a izolace a karanténa. Většina zahraničních doporučení se týká konkrétní práce zodpovědných místních vlád (obec s rozšířenou působností), poskytovatelů služeb, financovatelů (kraje), část také působnosti centrálních orgánů.

Doporučení pro management a komunikaci na místní úrovni

- **Vytvořit akční skupiny zaměřené na bezdomovectví a koronavirus**, ve kterých zasedají zástupci obce, policie, sektoru bydlení, sektoru veřejného zdraví, sektoru bezdomovectví, osoby se zkušeností bezdomovectví, širší dobrovolnický sektor a další relevantní aktéři.
- **Určit jediné kontaktní místo, ve kterém se budou sdružovat všechny informace** a jednu styčnou osobu (a záložní osobu) pro každou zúčastněnou stranu poskytovatelů služeb pro osoby bez domova (denní centra, terénní programy, výdejny jídla, noclehárny, azylové domy, ubytovny).
- **Určit standardy pro fungování oboustranné komunikace mezi obcí a poskytovateli služeb** včetně primárních komunikačních prostředků, kdy a jak často se budou oboustranně poskytovat aktuální informace.
- Ve spolupráci **s orgány ochrany veřejného zdraví** (na úrovni ORP/kraje to budou zástupci krajské hygienické stanice) a každého místního poskytovatele **určovat, jaké informace mají být předávány dalším stranám**.
- **COVID-19 se do sektoru dostane spíše skrze zaměstnance, nebo členy neformálních podpůrných sítí než klienty** (zkušenost z epidemie SARS), a proto by se komunikace rozhodně měla **vyhnout** zaměření na uživatele služeb jakožto **zdrojů nákazy**. Poskytovatelé to mohou do velké míry ovlivnit.
- Podpořit a chránit sociální pracovníce a pracovníky zavedením **organizační změny na podporu rizikového terénu, posílení kapacit, bezpečnostní vyškolení, materiální podporu**.
- Službám se doporučuje **vypracovat protokol pro prověřování veškerého personálu**, dobrovolníků a dalších osob, které jsou v pravidelném kontaktu se službou. Terénní pracovníci by měli být proškoleni v tom, na co se soustředit u klientů a co dělat, pokud vznikne podezření na přítomnost COVID-19.
- **Chránit osoby bez domova před represivními opatřeními zavedenými ve stavu nouze**. Osoby bez domova se nemohou vrátit domů nebo odejít z veřejného prostranství, nemají dostatek informací o aktuálním stavu, a proto jsou výrazně více ohroženi a potřebují zvýšenou ochranu.

Kontrola nákazy

- **Vytvořit jasný manuál ohledně ochranných opatření** (používání roušek, dezinfekce, rukavic, čištění povrchů apod.).
- **Vytvořit manuál postupu zjišťování pravděpodobnosti nákazy klientů** (screening).
- **Snížit vysokou koncentraci osob bez domova s vysokým zdravotním ohrožením**, např.:
 - **prioritizovat sociální byty** pro vážně zdravotně ohrožené (starší s plicními problémy) a pomoc s rychlým vyřízením (zkrátit proces)
 - **využít prázdné hotelové, ubytovací a Airbnb kapacity nebo i veřejné budovy** pro dekoncentraci ohrožených osob
 - poskytnout **krátkodobou finanční pomoc**, aby se mohli ubytovat
 - pomoci s návratem k rodině nebo s orientací v systému krizového ubytování/ bydlení
 - **zlepšit hygienické podmínky** (intenzivnější dezinfekce míst výdeje potravin, zabezpečení mobilních stojanů s dezinfekcí, dodávky ochranného materiálu do služeb).
- **Zvýšit kapacity case managementu** (doprovázení na zdravotní testy a služby, podpora pro osoby s nařízenou karanténou apod.).

Terénní služby

- **Je třeba rozšířit depistáže (streetwork), aby terénní sociální pracovníci mohli doprovázet zdravotníky** do míst, kde je potřeba:
 - informovat a podpořit lidi bez střechy
 - vybavit osoby bez střechy ochrannými pomůckami (dezinfekce, čistá voda, rouška)
 - testovat onemocnění a mít připravenou podporu pro pozitivní i negativní výsledky testů
 - doporučit osobám bez střechy, kam se uchýlit pro léčbu nebo izolaci v případě starších lidí s dýchacími problémy (např. poukázky na bezpečné ubytování)
 - zřídit telefonickou podporu pro klienty v bydlení.

Pobytové služby a noclehárny

- **Je třeba rozšířit kapacity pobytových služeb a improvizovaných ubytování**, aby nebyly přeplněné a poskytly útočiště i těm, co běžně přebývají venku, např.:
 - zajistit krátkodobé komerční pronájmy
 - využití prostor náboženských organizací
 - prodloužení sezónních (zimních) opatření
 - rozšíření pracovních hodin nocleháren (7 dní a 24 hodin)
 - snižovat bariéry vstupu do pobytových služeb (i pro lidi se psy, pro osoby bez individuálního plánu apod.).



Checklist: obecná opatření v noclehárnách a pobytových službách

Zaměstnanci mohou tento kontrolní seznam použít k implementaci pokynů pro hygienu v klíčových provozních intervalech, například před denními vstupy / výstupy, mezi směnami zaměstnanců a před jídlem a po něm.

- dezinfekce povrchů včetně všeho vybavení
- průběžně informovat nově příchozí a na viditelná místa vyvěsit hlavní opatření osobní hygieny (mytí rukou, zakrývat si ústa a nos)
- dezinfikovat nádoby na odpad
- odpad vynášet hned po naplnění nádob
- udržování místnosti pro spaní v pořádku a čistotě
- udržovat osobní hygienu klientů služeb (mytí, dostatečně časté praní, dostatek toaletních potřeb)
- praní ložního prádla a oblečení na 60°
- screening u osob se známkami a příznaky a podle potřeby dodržujte postupy pro doporučení a podávání zpráv
- udržovat denně seznam přesného rozmístění spaní klientů / mapu postelí
- průběžné monitorování a doplňování spotřebního materiálu (včetně první pomoci, čistících prostředků, prostředků osobní hygieny (antimikrobiální mýdlo, jednorázové papírové ručníky atd.)
- založit knihu / databázi průběžného zjišťování a přenosu informací mezi směnami zaměstnanců
- rozestup postelí minimálně 3 metry od sebe
- plán izolace jednotlivců v případě nákazy
- systém kontaktování zdravotních partnerů

Izolace a karanténa

- Vypracovat protokol osobní karantény a náhradní plán, stejně jako plán prioritní péče o nakažené osoby, které se nemohou samy izolovat.
- Předběžně **identifikovat místa pro izolaci a léčení již nakažených osob bez domova (a speciální místa pro osoby s těžkou závislostí).**
- **Vytvořit plán a místa pro izolaci /karanténu osob bez domova s příznaky nemoci/ pozitivně testované.**
- **Prioritizovat osoby pozitivně testované na COVID-19, které potřebují karanténu, do krizového bydlení.**
- Pokud sociální pracovník v terénní nebo pobytové službě nebo zdravotnický personál identifikuje nakaženého klienta, je třeba **zajistit samostatné ubytování** (hledat pokud možno v lokalitě, kde se daná osoba nachází, aby se předešlo zbytečnému cestování):
 - v azylovém domě, kde byla již zřízena “bezpečná zóna”
 - v samostatném nájemním bydlení či ubytování¹
 - v sociálním bydlení
 - v nemocnici.
- Pracovníci zdravotních zařízení by měli své instrukce vhodně adaptovat pro osoby bez domova.
- Obcím s rozšířenou působností se dle zahraničních zkušeností a metodik doporučuje **zajistit speciální zdroje i pracovníky pro tato specializovaná místa².**

¹ Průběžně nutno monitorovat pacientův stav. Na nemocniční lůžko má nárok až při závažných respiračních potížích. V době nemoci potřebuje zajistit zásobování jídlem a nezbytnými hygienickými prostředky a je třeba ho poučit, že v případě závažných respiračních potíží má volat 155 nebo svému klíčovému pracovníkovi.

² Další možnost kde o pomoc žádat nebo jí nabízet je zde: <https://portal.acsa.cz/portal/module/covid/>

2. Rešerše české legislativy a doporučení

Důležitá je **spolupráce s krizovým štábem kraje a krizovými štáby obcí s rozšířenou působností**, neboť mají dostatek pravomocí na zavedení velké části požadovaných opatření. Tyto pravomoci jim uděluje **zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení** a o změně některých zákonů (krizový zákon), a mnohé již k zavedení určitých opatření přistoupily. Dalším významným aktérem je příslušný orgán ochrany veřejného zdraví dle **zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, který stanoví další mimořádná opatření** (zejména Ministerstvo zdravotnictví a krajské hygienické stanice). Složení krizového štábu je upraveno v § 13 vládního nařízení č. 462/2000 Sb.

Zacílení na ORP je vhodné, neboť obecní úřad ORP dle **§ 92 zákona o sociálních službách** “*zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu; místní příslušnost se řídí místem trvalého nebo hlášeného pobytu osoby*”. Dle § 94 zákona o sociálních službách “*Obec spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou*”. Tato povinnost je základem pro zřízení efektivního komunikačního kanálu mezi ORP a poskytovateli (jak poskytovateli sociální služby, tak “jiné formy pomoci”), jehož nezbytnou součástí bude i sdílení osobních údajů klientů.³

Realizace řady opatření vyplývá také ze zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů.

V souladu s § 69 zákona o ochraně veřejného zdraví mohou příslušné orgány ochrany veřejného zdraví stanovit mimořádná opatření. Mezi ně patří “**zákaz nebo omezení styku skupin fyzických osob podezřelých z nákazy s ostatními fyzickými osobami, zejména omezení cestování z některých oblastí a omezení dopravy mezi některými oblastmi, zákaz nebo omezení slavností, divadelních a filmových představení, sportovních a jiných shromáždění a trhů, uzavření zdravotnických zařízení jednodenní nebo lůžkové péče, zařízení sociálních služeb, škol, školských zařízení, zotavovacích akcí, jakož i ubytovacích podniků a provozoven stravovacích služeb nebo omezení jejich provozů**”.

Toto opatření již bylo do určité míry stanoveno. Pro osoby bez domova však může být velmi obtížné tomuto opatření dostát, neboť často nemají místo, kde by mohli karanténu dodržet a které je také nezbytné pro vyléčení nemocných, kteří mají byť jen mírné příznaky. **Bylo by tedy vhodné, aby příslušný orgán ochrany veřejného zdraví přistoupil i k dalším opatřením dle § 69 zákona o ochraně veřejného zdraví, zejména dle písm. h) přikázal** “vyčlenění objektu v majetku státu, kraje nebo obce k izolaci fyzických osob nebo jejich karanténě”.

Vyčleněné objekty tak mohou sloužit nejen k izolaci a karanténě, ale rovněž jako **nouzové ubytování pro ohrožené osoby a mít klíčový vliv na zabránění šíření viru. Nouzové ubytování je upraveno i v § 14 odst. 3 zákona č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení**, upravuje pravomoci hejtmána kraje v době

³ K ochraně osobních údajů v těchto případech detailněji zde:

<https://www.uoou.cz/uoou-ke-nbsp-zpracovani-osobnich-udaju-v-nbsp-souvislosti-s-nbsp-sirenim-koronaviru/d-40538> článek 9 odst. 2 písm. i) obecného nařízení (dostupné zde: <https://www.privacy-regulation.eu/cs/9.htm>) a recitál 46 tamtéž

krizového stavu a stanoví, že hejtman “*koordinuje záchranné a likvidační práce (§ 28 odst. 3), poskytování zdravotních služeb, provádění opatření k ochraně veřejného zdraví a k zajištění bezodkladných pohřebních služeb, a koordinuje nouzové ubytování, nouzové zásobování pitnou vodou, potravinami a dalšími nezbytnými prostředky k přežití obyvatelstva*”. § 14 odst. 5 stanoví, že “*nelze-li zajistit činnosti a věci podle odstavce 3 smluvně proto, že subjekt plnění klade zjevně finančně nebo časově nevýhodné podmínky nebo plnění odmítne a přitom hrozí nebezpečí z prodlení, hejtman splnění činností nebo poskytnutí věcí uloží.*”

Pravomoci starosty ORP jsou upraveny v § 18 zákona o krizovém řízení.

Zákon o krizovém řízení rovněž umožňuje hejtmanovi kraje uložit fyzické osobě pracovní povinnost (§ 31 odst. 5). Povinnosti právnických a fyzických podnikajících osob jsou stanoveny v § 29 (např. poskytnutí věcných prostředků potřebných k řešení krizové situace či splnění úkolů).

Je rovněž nezbytné řídit se **mimořádnými opatřeními vlády ČR**.

3. Rizika nárůstu počtu domácností, kterým bude hrozit ztráta bydlení z důvodu dluhů na nájemném

Ztráta příjmů jako faktor ohrožující schopnost hradit náklady na bydlení

V souvislosti s omezováním provozu firem o práci přišla a bude přicházet řada lidí pracujících na prekarizovaných pracovních pozicích (v neplnohodnotných zaměstnáních – na částečné úvazky, na dohody, zaměstnaných prostřednictvím agentur apod.). Je možné předpokládat, že jde současně o osoby, které nemají úspory a budou odkázané na pomoc ze strany státu, nemají-li se dostat do situace, kdy bude ohroženo jejich bydlení. Lze tedy očekávat, že počty žadatelů o dávky státní sociální podpory (zejména příspěvek na bydlení) se oproti předchozím měsícům výrazně zvýší.

V aktuálním měsíci (v březnu) lze očekávat, že pandemií vystrašení chudí lidé budou mít tendenci využít finanční prostředky k pořízení zásob potravin apod., takže se zvýší počty domácností s nezaplacenými náklady na bydlení.

Dávky na bydlení: očekávatelné problémy a možná řešení

Neuhrazení nákladů na bydlení v březnu znamená přiznání nižších dávek v nadcházejícím čtvrtletí (žadatelé totiž nebudou schopni doložit uhrazení nákladů v předchozích třech měsících v plné výši). I když některá města (a někteří poskytovatelé služeb/energií) deklarovala, že budou tolerantní k dluhům vzniklým v období následujících měsíců, snížené dávky na bydlení budou znamenat postupný nárůst dluhů na nájmu a službách, který ve výsledku může ohrozit bydlení dotčených domácností.

Udržení lidí ve standardním bydlení by přitom mělo být pro orgány veřejné správy naprostou prioritou. To platí za normálních okolností, v situaci pandemie dvojnásob. Riziko šíření nákazy v substandardních podmínkách ubytoven, kam by se kvůli přeplněným kapacitám azylových domů vystěhovaní lidé pravděpodobně dostávali, je výrazně vyšší.

Na začátku dubna lze na Úřadech práce očekávat desetitisíce žadatelů o příspěvek na bydlení, jež je opakovanou dávkou vázanou na kalendářní čtvrtletí. To může vytvořit rizikové situace – velké koncentrace žadatelů na jedné straně, a neschopnost úřadu fungujícího v krizovém režimu včas administrovat podané žádosti. Hrozí přitom, že budou - ve snaze předejít šíření viru – nadále omezeny možnosti žádat o dávky na bydlení. Pro některé lidi nebude dostupná možnost podat žádost distančně (elektronicky). Distanční podání žádosti totiž předpokládá, že žadatel má přístup k internetu, stáhne si na webu žádost, vyplní ji, vytiskne, podepíše, naskenuje a spolu s dalšími doklady odešle e-mailem Úřadu práce. To je postup, který je pro řadu žadatelů (chudých lidí i seniorů) nedostupný. Alternativou by mohlo být využití schránek na budovách Úřadů práce. K tomu, aby mohly být pro tento účel využívány, by ale musela existovat možnost papírově získat formuláře žádosti. V situaci, kdy je omezena možnost podávání žádosti na několikrát (kdy jsou podklady nekompletní a je třeba je doložit), představuje problém povinnost dokládání příloh žádosti svědčících o nároku na dávku. Problém lze řešit přenesením důkazního břemene z občana v nouzi na správní orgán (Úřad práce). Žadatel o dávku vyplní žádost, podepíše a podá. Žádost by měla obsahovat sdělení, že některé podklady pro rozhodnutí jsou nyní pro žadatele obtížně sehnatelné. Úřad práce by v takovém případě měl zajistit podklady vlastní úřední činností. I tak hrozí, že množství lidí si z uvedeného důvodu o dávky na bydlení nepožádá.

Při žádání o dávky lze také využít asistence terénní sociálních služeb. Bez přímého kontaktu s klienty jsou schopny zajistit podklady pro vyplnění formulářů a zajistit jejich správné podání. Jsou rovněž schopny mapovat další potřeby ohrožených domácností a navrhnout další intervence, bez potřeby osobního kontaktu.

Doporučení

S ohledem na minimalizaci naznačených rizik stejně jako rizika šíření nemoci COVID-19 způsobenou koronavirem SARS-CoV-2 prostřednictvím vytváření koncentrací žadatelů o dávky na bydlení v budovách Úřadů práce, doporučujeme, aby MPSV umožnilo **pokračovat ve 2. čtvrtletí ve výplatě příspěvku na bydlení ve stejné výši jako v 1. čtvrtletí, bez nutnosti návštěvy Úřadu práce** (s tím, že k vyúčtování/doložení nákladů by došlo později).

Z hlediska Zákona o pomoci v hmotné nouzi má Úřad práce dvě základní možnosti jak – pokud možno – okamžitě poskytovat finanční podporu domácnostem v příjmové krizi. **V zásadě by měla být využívána zásada podstatného poklesu příjmů, která umožňuje v odůvodněných případech neposuzovat příjmy domácnosti za poslední tři měsíce, ale právě zohledňovat mimořádný pokles příjmů v posledním měsíci.**

Pro mimořádné situace je určena dávka Mimořádné okamžité pomoci (MOP). **Úřad práce by měl zvážit krizový režim schvalování žádostí o MOP, aby mohly být rychle a efektivně řešeny krizové situace, zejména týkající se ztráty bydlení nebo dodávky energií.**

Místním samosprávám (zejména větším městům) doporučujeme:

- **dbát na prevenci ztráty bydlení** (např. zvýšenou tolerancí zadlužení z důvodu dopadů pandemie nebo zavedením dočasného moratoria na výpověď z nájmu v městských bytech),
- **vyzvat soukromé pronajímatele ke stejnému kroku a vyjádřit garanci následného společného hledání cest k řešení těchto dluhů.**

Vládě ČR doporučujeme (po vzoru příkladů ze zahraničí) vyhlásit dočasné (tříměsíční) moratorium na vystěhování z důvodů dluhů na nájmem (a to včetně případů, kde již soud nařídil výkon rozhodnutí).

4. Doporučení pro telefonickou podporu klientům služeb podpory v bydlení v průběhu karantény po dobu pandemie COVID-19 dle RIAS Fundación⁴

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 ved'te 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 neotevřít, 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 vyvrat'te 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.

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.

⁴ Překlad do češtiny vznikl ve spolupráci s Magistrátem hl. m. Prahy.

- 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. Nálad (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 pojmout 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 zvládání 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 tito 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.

5. Seznam zdrojů:

FEANTSA: COVID-19: “Staying Home” Not an Option for People Experiencing Homelessness

<https://www.feantsa.org/en/news/2020/03/18/covid19-staying-home-not-an-option-for-people-experiencing-homelessness?bcParent=26>

Homeless Link: COVID-19 (Coronavirus) Outbreak.

<https://www.homeless.org.uk/connect/blogs/2020/mar/05/covid-19-coronavirus-outbreak>

HUD: Infectious Disease Toolkit for Continuums of Care: Preventing & Managing the Spread of Infectious Disease for People Experiencing Homelessness

<https://files.hudexchange.info/resources/documents/Infectious-Disease-Toolkit-for-CoCs-Preventing-and-Managing-the-Spread-of-Infectious-Disease-for-People-Experiencing-Homelessness.pdf>

HUD: Infectious Disease Toolkit for Continuums of Care: Preventing & Managing the Spread of Infectious Disease Within Shelters

<https://files.hudexchange.info/resources/documents/Infectious-Disease-Toolkit-for-CoCs-Preventing-and-Managing-the-Spread-of-Infectious-Disease-within-Shelters.pdf>

HUD: Infectious Disease Toolkit for Continuums of Care: Preventing & Managing the Spread of Infectious Disease Within Encampments

<https://files.hudexchange.info/resources/documents/Infectious-Disease-Toolkit-for-CoCs-Preventing-and-Managing-the-Spread-of-Infectious-Disease-within-Encampments.pdf>

Institut pro sociální inkluzi (IPSI), osobní konzultace

Leung, Cheryl & Ho, Minnie & Kiss, Alex & Gundlapalli, Adi & Hwang, Stephen. (2008). Homelessness and the Response to Emerging Infectious Disease Outbreaks: Lessons from SARS. *Journal of urban health: bulletin of the New York Academy of Medicine*. 85. 402-10.

https://www.researchgate.net/publication/5504450_Homelessness_and_the_Response_to_Emerging_Infectious_Disease_Outbreaks_Lessons_from_SARS

NAEH: COVID-19: What State and Local Leaders Can Do for Homeless Populations.

<https://endhomelessness.org/covid-19-what-state-and-local-leaders-can-do-for-homeless-populations/>

Rais Fundacion: Recommendations for telephonic support to clients in housing services during the confinement during the COVID-19 pandemia.