

# ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ НА РАБОТЕЩИТЕ В СЕКТОРА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ПО ВРЕМЕ НА МЕРКИТЕ СРЕЩУ КОВИД-19 ● ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ДЕЙСТВИЯ



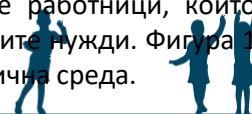
# Увод



**Д**обре подкрепената, подходящо обучена, овластена и защитена работна сила в сектора на социалните услуги е от съществено значение за намаляване на вредните последици от пандемията от Ковид-19. Работещите в сектора на социалните услуги могат да използват вече създадените тесни връзки с децата, семействата и общностите, за да реагират бързо и ефективно. Но, за да постигнат това те трябва да запазят своето здраве и безопасни условия на труд. Настоящият документ има за цел да осигури насоки за това как да се подкрепят работещите в социалната сфера и да им се дадат правомощия безопасно да обслужват децата, семействата и общностите по време на пандемията от Ковид-19. Тези насоки са предназначени за правителствени и неправителствени организации, работещите в социалния сектор и техните ръководители.

## 1 Основни функции на работещите в сектора на социалните услуги по време на мерките срещу Ковид-19

Работещите в сектора на социалните услуги (РССУ), които предприемат мерки срещу Ковид-19 включват правителствени и неправителствени специалисти и сътрудници, включително социалните работници, които изпълняват редица основни функции по популяризиране, превенция и отговор на възникналите нужди. **Фигура 1** дава нагледни примери за функциите, които различните кадри от сектора изпълняват в различна среда.



**ФИГУРА 1. ОСНОВНИ ФУНКЦИИ НА РАБОТЕЩИТЕ В СЕКТОРА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ОТГОВОР НА КОВИД-19**

ПОДКРЕПА	ПРЕВЕНЦИЯ	ОТВЕТНИ ДЕЙСТВИЯ
<p><b>Застъпничество</b> за това РССУ да бъдат основна работна сила по време на мерките срещу Ковид-19.</p> <p><b>Координиране</b> на работата в междуведомствените и интердисциплинарните мрежи за утвърждаване и популяризиране на практиката и стандартите на социалните услуги по време на пандемията.</p> <p><b>Просвещаване</b> – да провеждат информационни кампании, с които да опазят общностите и да намалят стигмата.</p> <p><b>Обучение</b> – да предоставят дистанционно обучение и мониторинг на РССУ относно адаптиране начините на работа.</p> <p><b>Управление</b> – да се гарантира, че са осигурени подкрепящи супервизии и, че услугите са адаптирани.</p> <p><b>Мониторинг</b> – да се следи актуалната информация за пандемията и наредбите, за да се опазят както персонала, така и общностите.</p>	<p><b>Установяване на уязвимите домакинства</b>, които са в повишен риск от тежко заболяване, заради Ковид-19; да се гарантира, че те получават подкрепа, така че да се помогне предотвратяване на болестта.</p> <p><b>Работа с лидерите на общностите</b>, за да се идентифицират нуждите.</p> <p><b>Предоставяне на дистанционна психологическа подкрепа</b>, чрез използване на наличните технологии, за да се свържат със семейства в риск и да им помогнат да се справят.</p> <p><b>Подобряване на механизмите за прием</b> и възможностите за настаняване в алтернативна грижа от семеен тип.</p> <p>Да се откликне на въпроси повдигнати чрез <b>горещите линии за деца и жертви на домашно насилие</b>.</p> <p><b>Издирване на контактни лица</b>, за да се открият лицата в риск от Ковид-19.</p>	<p><b>Осигуряване на закрила и подкрепа</b> за семействата засегнати от домашно насилие, злоупотреба, negliжиране и експлоатация.</p> <p><b>Идентифициране на възможности за спешно настаняване</b> на деца, които са малтретирани, разделени от семейството си, сираци и/или са в период на преход от резидентна грижа, институции или центрове за задържане.</p> <p><b>Работа по управление на случаи</b> – оценка, планиране, насочване и т.н.</p> <p><b>Предоставяне или супервизиране на психологическа подкрепа</b></p> <p><b>Осигуряване на материална подкрепа</b>, храна и лекарства за засегнатите домакинства.</p> <p><b>Управление на налични парични преводи</b></p> <p><b>Предоставяне на психологическа подкрепа при загуба на близки</b> и подкрепа за алтернативи на традиционните траурни ритуали.</p>

## 2 Предизвикателствата и рисковете, пред които са изправени работещите в сектора на социалните услуги по време на пандемията от Ковид-19

Пандемията от Ковид-19 и свързаните с нея ограничителни мерки създават предизвикателства пред осъществяването на социалната дейност и за работещите в сектора на социалните услуги.

- I Карантината наложена в много държави изисква **адаптиране на практиката** чрез иновативни решения. Това включва необходимостта от дистанционна работа.
- II В други случаи, РССУ може да се наложи да се срещнат лично със своите клиенти, тъй като дистанционната работа може да изложи на по-голям риск децата и семействата. В тези ситуации, има **риск** за работещия в социалната сфера, децата и техните семейства **от заразяване с вируса**. В резултат на този риск РССУ може да изпитат страх. Те също може да се страхуват, че работата им излага на по-висок риск от заразяване членовете на собственото им домакинство.
- III Социалните работници може да се сблъскат със **стигма**, заради страха, че ще донесат вируса в общностите.
- IV Работещите в сектора са подложени на същото напрежение и стресови фактори от пандемията и изолацията като останалото население. Стресовите фактори включват ограничен достъп до детски градини, услуги, ресурси и мрежи за социална подкрепа. Тези тревоги могат да се засилят от увеличеното натоварване в работата; затруднения в достъпа до децата и семействата, които се нуждаят от подкрепа; противоречива информация; необходимостта да адаптират своята практическа работа и процедурите за кратко време. Интензивността и разнообразието на факторите излагат персонала на повишен риск от професионално прегаряне и други форми на **дистрес**.
- V По време на пандемията от Ковид-19 социалните работници може да имат **увеличение в брой на случаите, по които работят**. Стресът и напрежението от пандемията и мерките за контрол над разпространението на вируса може да доведат до повече сигнали и разкриване на случаи на деца в риск и необходимост от закрила.

Поради това, по време на кризи свързани с общественото здраве, работната сила се нуждае от подходящо обучение, предпазно облекло и психосоциална подкрепа.

Снимка: © УНИЦЕФ/UN0126779/Filiprov



### 3 Препоръчителни приоритетни действия за здравето и безопасността на работещите в сектора



#### ОБОБЩЕНИЕ НА ПРИОРИТЕТНИТЕ ДЕЙСТВИЯ

ПРИОРИТЕТНИ ДЕЙСТВИЯ	ОТГОВОРНОСТ			
	Правителство	Работещи в социалния сектор	Супервайзъри	Социални работници
<b>1</b> <b>Информираност</b> , за да може РССУ, клиентите и техните семейства да бъдат в безопасност. Постоянно следете актуалните новини за: <ul style="list-style-type: none"> <li>• информация за вируса и стратегиите за ограничаване на разпространението му;</li> <li>• мерките за здравето и безопасността;</li> <li>• национални и местни закони и политики свързани с вируса</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
<b>2</b> <b>Застъпничество</b> за: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определяне на работещи от сектора на социалните услуги за основни доставчици на услуги</li> <li>• Осигуряване на адекватно финансиране за заплати, помощни технологии, предпазно облекло и обучение</li> </ul>	✓	✓		
<b>3</b> <b>Оценка на здравните рискове и етични последици</b> от социалната дейност.	✓	✓	✓	✓
<b>4</b> <b>Определете кои случаи могат да бъдат подкрепени дистанционно и кои изискват посещения на място.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Открийте кои са най-важните услуги, които изискват личен контакт.</li> <li>• Създайте протоколи за вземане на решения (например: дървото на решенията) във връзка с посещенията на място, включително когато не е налично предпазно облекло.</li> <li>• Въведете мерки за намаляване на риска за работниците, които ще извършват посещения на деца, семейства и общности.</li> </ul>			✓	✓
<b>5</b> <b>Разработване и въвеждане на дистанционни модели на доставка на услуги</b> , където е възможно, за да се намалят рисковете за здравето и безопасността, както на социалните работници, така и на клиентите.	✓	✓	✓	✓
<b>6</b> <b>Осигуряване на обучения за работещите в социалния сектор</b> , за да им се помогне да адаптират своите услуги, да използват нови технологии и да разберат как да намалят рисковете от продължително предоставяне на услуги лично.	✓	✓	✓	
<b>7</b> <b>Редовни дистанционни супервизии</b> за: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разглеждане и приоритизиране на случаи;</li> <li>• Вземане на решение по кои случаи може да се работи дистанционно и за кои има нужда от лично посещение;</li> <li>• Оценка на работното натоварване;</li> <li>• Определяне как да продължи предоставянето на жизненоважните услуги;</li> <li>• Оценка и справяне с въпроси за безопасността на персонала.</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
<b>8</b> <b>Разработване и въвеждане на планове за действие относно благополучието на персонала.</b> Въвеждането на тези планове да бъде за всеки екип и за всеки отделен служител.	✓	✓	✓	✓

## 3.1 Подробно описание на приоритетните действия



Снимка: © УНИЦЕФ/UNI307710/Keïta

### 1 *Бъдете информирани, за да осигурите безопасност за работещите в сектора, клиентите и техните семейства .*

Предвид, че вирусът на Ковид-19 е нов и на това, колко бързо се променя ситуацията с общественото здраве, работещите в сектора, супервайзърите и тези, които вземат решенията трябва да са информирани за актуалния напредък и новите разработки свързани с ефективни мерки за справяне с Ковид-19. Постоянната осведоменост може да помогне за предпазване на работната сила, децата, семействата и общностите. Важните теми, които редовно трябва да се преглеждат са:

- новини за вируса;
- стратегии за намаляване риска от разпространението на вируса;
- промени в здравните наредби;
- стандарти за социални услуги;
- данни за нарастване на сигналите за деца в риск и нужда от закрила;
- национални и местни закони и политики свързани с вируса.

Правителствата, НПО сектора, супервайзърите и служителите носят споделена отговорност за определяне на най-подходящото действие за конкретната среда, за да се осигури благополучието на служители, деца и техните семейства. Добре информираните РССУ ще бъдат по-добре подготвени да предоставят информация на общностите за стратегиите за намаляване на риска от пандемията.

### 2 *Застъпничество*

Правителството следва да определи кои, от работещите в сектора на социалните услуги, ще да бъдат основен персонал. РССУ предоставят първостепенни, животоспасяващи услуги. Всички заинтересовани страни трябва да работят заедно, за да търсят достатъчно финансиране и ресурси в подкрепа на работещите в сектора на социалните услуги .

#### **Определяне на работещите в социалния сектор като основен персонал**

Като вземат предвид най-добрите интереси на децата, РССУ трябва да могат да имат достъп до децата в риск и техните семейства, когато смятат, че това е необходимо, безопасно и етично. Правителствените и неправителствени организации на национално ниво следва да разработят критерии, с които да определят кои дейности са жизненоважни, съобразявайки се с международните насоки.

След което, организациите и правителствата предоставящи социални услуги могат да определят служителите, които извършват „жизненоважни дейности“, така че те да бъдат изключени от ограничителните мерки, да пътуват до общностите, когато възникне необходимост и да се срещат с клиентите си. Фигура 1 може да се използва, за да помогне при определянето на жизненоважните услуги и функции.

#### **Специално финансиране и ресурси:**

Трябва да се препоръча на правителствата и дарителите да поддържат и/или осигурят адекватно финансиране в подкрепа на РССУ. Необходимо е финансиране за заплати, помощни технологии, предпазни средства, хигиенни продукти и обучение как да предоставят социални услуги преди, по време на и след епидемиите от Ковид-19.

Трябва да се направи пълна оценка на рисковете и етичните последици от всяка една интервенция на социалните служби преди да се вземат решения за това какви действия да се предприемат и кой ще отговори за изпълнението на всяка една дейност. Трябва да се разработят насоки за оценка на рисковете и етика на интервенциите. Някои идеи за въпроси и основни съображения свързани с процеса на оценка са включени в **Приложение 1: „Оценка на рисковете“**.

### **Етични последици:**

При вземането на решения за извършване на посещения по време на пандемия трябва да се вземат предвид етичните съображения. Много държави имат национални етични кодекси за социалните работници и за другите кадри от сектора на социалните услуги. Те трябва да бъдат прегледани, когато се разработват насоките и наредбите, в подкрепа на вземането на решения за безопасността и благополучието на персонала и личното предоставяне на услуги. Националните етични насоки често се основават на „Международна декларация на етичните принципи на социална дейност“ на Международната федерация на социалните работници (IFSW). „Етичните принципи за социална дейност“ са най-приложими по отношение на личния контакт:

- *„3.4. Допринасяне за социална справедливост, оспорване на несправедливи политики и практики: Социалните работници работят, за да поставят на вниманието на своите работодатели, законотворци, политици и обществото, ситуации, в които политиките и ресурсите са неадекватни или, в които политиките и практиките са репресивни, несправедливи или вредни. Социалните работници не трябва да бъдат санкционирани заради това. Социалните работници трябва да са наясно със ситуацията, която може да застрашат собствената им безопасност и сигурност, и трябва да правят разумни избори при такива обстоятелства. Социалните работници не са длъжни да действат, когато това би изложило самите тях на риск.*
- *9.6. Професионален интегритет: Социалните работници имат задължение да предприемат необходимото, за да се грижат за себе си в професионален и личен план...“*

Професионалните асоциации на другите кадри в социалния сектор (например: асоциации на работещите с деца и младежи), както и на професионалисти свързани със сектора (като тези на медицинските специалисти) също може да посочат етични принципи, подходящи за работещите в социалната сфера.

Снимка: © УНИЦЕФ/UN0145990/Schermbucker



#### 4 Определяне дали случаите изискват лични посещения или могат да бъдат подкрепени дистанционно.

С оглед на настоящите рискове от личен контакт е необходимо да се определи, кога личният контакт е от решаващо значение за закрилата на децата и техните семейства. Трябва да се съпостави оценката на риска за персонала от пренасяне или излагане на контакт с вируса и тежестта на рисковете за определени деца и техните семейства. На местно ниво следва да се определят условията за предоставяне на лична подкрепа. Приоритетни са онези случаи, при които сериозно може да бъдат застрашени живота, развитието и благополучието на децата. Семействата и децата, които вече са уязвими, като тези, които и преди са преживели домашно насилие, също трябва да бъдат с приоритет.

Осигурете на РССУ подходящо обучение по „Превенция и контрол на инфекциите“ и екипировка, в т.ч. лични предпазни средства и тяхната употреба и безопасно изхвърляне, когато е необходима лична среща с клиент и в съответствие с указанията на СЗО и националните разпоредби. Ето няколко примера кога може да е необходимо да се използват лични предпазни средства:

- Когато се отговаря на нуждите на деца в институции, където има потвърдени случаи на Ковид-19. Например, в приемателните центрове за депортирани, деца мигранти, и/или бежанци, в центрове за задържане на младежи или в резидентна грижа за деца разделени от семействата им.
- Когато се задоволяват основни нужди, като осигуряване на храна, лекарства и основни продукти за деца и семейства, засегнати от Ковид-19.
- От социалните работници, които работят в болниците, за да помагат за откриване на най-близките контакти на пациентите с Ковид-19, като част от процедурите по превенция и контрол.
- Когато се предоставя психологическа помощ и подкрепа в съответствие с традиционните траурни ритуали за семействата, при загуба на член на семейството от Ковид-19.

В други случаи осигуряването на базови предпазни средства (като маски за лице от плат<sup>1</sup>), заедно с физическата дистанция и подходящи хигиенни практики, като миене на ръцете и почистване на повърхностите, може да са достатъчни, за да се гарантира безопасността на персонала и техните клиенти.

**Когато работещите в социалната сфера продължават да извършват лични посещения, техните организации трябва:**

- 1 Да правят оценка на здравните рискове и етичните последици от всеки един личен контакт, включително, когато няма предпазни средства и стратегии за намаляване на риска.
- 2 Да разполагат с насоки за намаляване на рисковете от предаване или контакт с Ковид-19, когато правят тези посещения.
- 3 Да имат планове, които гарантират, че работниците имат достъп до тестване за Ковид-19, в рамките на параметрите определени от здравните власти.

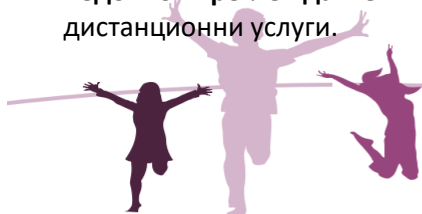


1 – За разлика от хирургичните маски или маски N95.

## 5 *Разработване и въвеждане на дистанционни модели за доставка на услуги*

За безопасността на всички е важно да се определят начини за доставка на социални услуги без личен контакт там където е възможно. Поради това организациите трябва да одобряват дистанционното предоставяне на услуги, където е необходимо, така че да минимизират рисковете за здравето и безопасността както на работниците, така и на клиентите. Следните идеи могат да помогнат в изработването на стратегии по прилагането на дистанционна работа и вземане на решения за методите, които ще се използват за посрещане нуждите на клиентите:

- **Преглед на наличните технологии.** Каква технология е на разположение на работещите в сферата и общностите в тази ситуация? Коя ще бъде най-ефективната технология за използване от персонала и техните супервайзъри? Коя ще е най-ефективната технология за събеседване на социалните работници с техните клиенти? Има ли бюджет за телефонни разговори или предплатени телефонни карти? Какви безплатни услуги може да са налични, като например СМС-и или приложения за съобщения като WhatsApp? Персоналът нуждае ли се от обучение, как се използват различните видове технологии? Има ли възможности за видеоконферентна връзка, тъй като тя ще позволи продължителен визуален контакт? Но, това може да породии притеснения поради факта, че разговорите могат да бъдат записани и по-късно да се гледат от други хора. Възможно е също да присъстват други лица, извън обсега на камерата, които да повлияят на отговорите или да изложат клиента на риск.
- **Помислете за качеството на комуникационните мрежи.** Могат ли хората да имат стабилна телефонна и/или интернет връзка? Толкова чести ли са прекъсванията на връзката, че това да накъсва разговорите и да попречи на възможността да се създаде добро взаимоотношение между социалния работник и клиента?
- **Работете чрез отправни точки в общността.** В случаите, когато няма налични технологии за директна комуникация с децата и техните семейства – като например население с ниски доходи, бежански общности или гъстонаселени и бедни райони – направете оценка на рисковете и възможността за работа чрез лидерите на общностите или координационни центрове, или като адаптирате начини за работа, които позволяват спазване на физическа дистанция.
- **Вземете предвид предпочитанията на клиентите.** При първоначален контакт обсъдете с клиентите предпочитанията от тях начин на комуникация. С какви начини на комуникация разполагат? До какво могат да имат достъп? Попитайте ги кога и колко често биха искали да общувате.
- **Направете системите достъпни.** Гарантирайте, че каналите за комуникация са достъпни за хора с разнообразни потребности, включително деца с увреждания.
- **Помислете за чувствителност към и зачитане на културните особености.** Как могат да се изменят културните норми по време на Ковид-19?
- **Спазвайте правилата за поверителност.** Много технологии нямат настройки за предотвратяване на хакерски атаки спрямо лични данни и информация. Преди да използвате технологии оценете капацитета за запазване на поверителност на всички разговори. Някои приложения или форми на технологии изискват определени действия или допълнителни мерки, за да се гарантира сигурност. Проверете какви са и въведете тези мерки преди да използвате която и да е технология. Всички данни на хартия следва да се съхраняват на сигурни места. Съществуващите информационни системи за управление на случаи може да позволяват проследяване на случаи, но същевременно да продължи да има ограничения, за това кой да има достъп до тази информация.
- **Уединение.** При лично посещение е важно да се гарантира, че всеки разговор е уединен. Това ще попречи на всеки, който евентуално вреди на клиента да чуе разговора и да контролира отговорите на клиента. Създайте способности, с които да потвърдите, че лицето се чувства спокойно да споделя лична информация. Самите социални работници е необходимо да са на тихо място, където прекъсванията са колкото може по-малко и е възможно да се запази поверителността на дискусиите.
- **Осигурете консенсус.** Всички страни трябва да се договорят за това как и кога ще се провеждат разговорите сега и в бъдеще. Вземете устно или писмено съгласие от клиентите за подхода, който ще се използва.
- **Редовно преглеждайте и адаптирайте** политиките, правилниците, и процедурите, които обезпечават дистанционни услуги.





Много организации, работещи в сферата на социалната дейност, се наложи бързо да решат как да продължат да предоставят услуги по начини, които намаляват риска от разпространение на вируса, често без достатъчно време за обучение на персонала. Служителите имат нужда от помощ, за да адаптират своите услуги, да използват нови технологии и да осъзнаят необходимостта от намаляване на риска при продължително предоставяне на услуги с личен контакт. Уебсайтовете посочени в края на този документ събират или предоставят обучителни ресурси, включително уебинари. Тези виртуални форуми улесняват споделянето на информация за ефективни практики в социалните услуги по време на пандемия. Организацията трябва да се договоря с правителствата:

- да установят и финансират обучителните нужди
- да се отзоват на желанието на екипите за обучение и подкрепа
- да съдействат на персонала да открие подходящи виртуални обучения и уебинари
- да помогнат на персонала да интегрира обученията в своята ежедневна практика (Където е възможно това трябва да стане чрез менторство.)

Нуждите от обученията постепенно ще се променят с промяната в националните и местни политики, а също и колкото повече се научава за Ковид-19 и за стратегиите за намаляване на риска. По тази причина, нуждата от обученията на персонала ще е постоянна. Правителствата, международните органи и организацията на гражданското общество са отговорни за постоянното актуализиране и достъпност на информацията и подходящи обучителни възможности за работещите в сектора на социалните услуги. Там където е възможно и супервайзърите имат капацитета, те могат да осигурят непрекъснати менторски програми за работещите в сектора на социалните услуги.

Снимка: © УНИЦЕФ/UN0149863/Schermbucker



## 7 Осъществяване на редовни, дистанционни супервизии.

Супервайзърите винаги изпълняват ключова роля в това да се гарантира на клиентите, че получават подходящи и висококачествени услуги. Супервизията е дори още по-важна във време на криза за общественото здраве, тъй като членовете на персонала се нуждаят от подкрепа за поддържане на своята ефективност и безопасност. Супервизиите дават възможност за преглед и приоритизиране на случаи, оценка на работното натоварване, оценка на необходимите ресурси, решаване как да продължи предоставянето на жизненоважните услуги и за подкрепа/ обучение на работещите в социалните услуги. Правителствата и НПО трябва да определят начини, с които пълноценно да подкрепят супервайзърите през този период. Съветите към супервайзърите включват:

- **Бъдете постоянно информирани.** Супервайзърите трябва да са наясно с най-последната информация относно пандемията от Ковид-19 и с процедурите и насоките на своята организация за социална работа по време на пандемията.
- **Направете си самопроверка**, за да разберете пред какви предизвикателства може да се изправите. Съобразете как тези предизвикателства могат да повлияят на супервизията и помислете от къде може да получите нужната помощ.
- **Поддържайте редовен контакт** с членовете на персонала. Работещите в социални услуги е възможно да изпитат стрес, докато се справят с конкуриращите се изисквания на работа и вкъщи. Супервайзърите ще трябва да определят най-добрия начин за провеждане на супервизиите (т.е. лично на подходяща дистанция, с помощта на някаква технология или чрез комбинация от двете). Необходимо е супервайзърите да определят дали супервизираните имат надежден достъп до средства, технологии и добра връзка, за да комуникират дистанционно.
- **Отделете за супервизията специално време, без прекъсвания.**
- **Съобразете се с уникалната ситуация на всеки член на персонала.** Имат ли отговорности свързани с отглеждането на деца? Сами ли живеят, чувстват ли се изолирани? Имат ли увреждане, което е необходимо да се вземе предвид? Има ли културни практики, за които трябва да се знае във връзка с работата от вкъщи? На базата на всяка ситуация, супервизиращият трябва да адаптира своята подкрепа и управление.
- **Съставете план** за това какво трябва да се свърши в рамките на определеното време. Супервайзърите трябва да помислят върху целта и акцента на супервизията и да работят със супервизираните, за да изработят съвместно дневен ред и приоритети на срещата.
- **Прегледайте текущия обем от случаи/ списък с клиенти** и открийте онези, които може да са в повишен риск заради пандемията. Определете кои случаи ще се нуждаят от лично посещение и прегледайте стъпките за действие, по които да се работи с всеки клиент, логистични предизвикателства и решаване на проблемите. Обсъдете как може да се предостави дистанционна подкрепа на други.
- **Осигурете на персонала умения и ресурси във връзка с технологиите за дистанционна подкрепа.** Проверете дали персоналот може да използва наличните технологии и дали разполага с ресурси, за да осигури дистанционна подкрепа на своите клиенти. Супервайзърите трябва да потвърдят, че работещите в сектора на социалните услуги знаят как да опазят поверителността, когато използват избраната форма на технология. Други теми за дискусия свързани с технологиите може да включват: разглеждане на начините за свързване с клиентите; процедури за използването на технологии; наличен бюджет за предплатени телефонни карти и т.н.
- **Уверете се, че персоналот и техните клиенти имат изчерпателна информация** за изменения в стратегиите за намаляване риска от Ковид-19 и биват редовно осведомявани за актуализациите в политиката на агенцията. В допълнение към индивидуалните супервизии може да се използва и групова подкрепа. Един от начините е всеки ден да започва с екипна среща чрез видеоконферентна връзка, по телефона или чрез платформа за съобщения. По време на тази среща, направете план за работата през деня за всеки член на екипа. Направете още една среща в края на деня, за да се разгледат проблемите, които членовете на екипа са имали с клиентите, да потърсят мнението и подкрепата на супервайзъра, и да определят задачите за следващия ден. Този подход дава стабилна рамка на целия персонал и намалява стреса свързан с това всеки един сам да взема важни етични решения.



Работещите в сектора на социалните грижи трябва да се грижат за собственото си и това на другите психическо здраве и психо-социално благополучие. По време на пандемия има много източници на тревога и стрес за всички, включително за работещите в социалната сфера. Те могат да включват:

- страх от заразяване;
- финансова несигурност;
- несигурност за работното място;
- повишена тревожност за собствените им семейства и клиенти, за които има повишен риск да се разболеят;
- повече отговорности свързани с грижата за децата поради затварянето на училищата;
- страх от заразяване на членовете на семейството;
- неспособност да се направи „достатъчно“ за клиентите;
- и/или несправяне с увеличения брой случаи;

Членовете на персонала, които са под изключителен стрес или страдат от тревожност, може да проявят различни психосоциални симптоми включително, но не само: раздразнителност, безпокойство, липса на концентрация, безсъние, и свръхбдителност. Супервизиращите и супервизираните трябва да признаят, че стресът и тревожността може да имат отрицателно въздействие върху ежедневието и служебните задължения на персонала. Самопомощта е жизненоважна.

Там където е възможно, е добре организациите да осигурят професионални консултации за членовете на своя персонал, за да се справят с вторичния стрес и професионално прегаряне. Супервайзърите трябва да обърнат специално внимание на всеки член на персонала, който изпитва затруднения или страда от липса на социална подкрепа. Те трябва да дават пример с поведението си по отношение на грижата за себе си и да препоръчват на персонала да си правят почивки, да спят достатъчно, да правят физически упражнения, да се хранят добре и да поддържат контакт с приятели и членове на семейството. Супервайзърите трябва да насърчават персонала да търси помощ, когато е необходимо да се предотврати професионално прегаряне. Подкрепата от колеги също е полезна интервенция. Членовете на персонала, които се почувстват зле и имат симптоми на Ковид-19 трябва да се самоизолират и да потърсят медицинска помощ, ако симптомите се влошат.

Снимка: © УНИЦЕФ/UNI309803// Frank Dejongh



## 4 Допълнителни източници

Следните сайтове предоставят актуална информация за пандемията от Ковид-19 и нови насоки, специфични за работещите в сектора на социалните услуги. Те се актуализират редовно, когато има налични източници и информация. Насоките предоставени в този документ акцентират върху незабавния, бърз отговор, но пандемията ще има дълготраен ефект върху уязвимите общности. Работещите в сектора на социалните услуги са съществен фактор за разработването на по-дългосрочни социални интервенции, за справяне с неравенствата в обществото, и за създаването на по-силни системи за грижа за най-уязвимите. Тези сайтове ще продължават да се развиват и да включват насоки в подкрепа на тази функция.

- [Източници за Ковид-19 от „Световен алианс на работещите в сектора на социалните услуги“](#)
- [Източници на УНИЦЕФ за Ковид-19](#)
- [Източници за Ковид-19 на „Международната федерация на социалните работници“](#)
- [Източници на „Алианс за закрила на детето при хуманитарни действия“](#)
- [Източници на СЗО за пандемията от коронавирус \(Ковид-19\)](#)

По-долу е приложение към „[Методология: Закрила на децата по време на пандемията от коронавирус](#)“ и в съответствие с „[Минимални стандарти за ЗД при хуманитарни действия](#)“. Документът е изготвен от: „Световен алианс на работещите в сектора на социалните услуги“; УНИЦЕФ; „Международна федерация на социалните работници“ и „Алианс за закрила на детето при хуманитарни действия“. Документът е консултиран с практики, супервайзъри, НПО и правителства от цял свят, които са споделили своите предизвикателства и иновативни решения.

### Приложение 1: Оценка на рисковете:з

Следните фактори трябва да се предвидят при всяко извършване на оценка на риска:

#### I Рискът от излагане на вируса на Ковид-19 в местната среда:

- Рискови фактори свързани с **общността като цяло**: Какъв е в момента процентът на заболяемост и разпространение на вируса в дадената група от населението? Колко широко е разпространен вирусът вече (напр., има ли клъстери от случаи или повсеместно заразяване в цялата общност)? Какви системи за контролиране на вируса са налични? Какво е местното ниво на наблюдение и откриване? Какви са наличните режими за изолация и карантина на известните случаи и тези със съмнение за заразяване? Има ли процедура за издирване и по-нататъшно проследяване на контактните лица?
- Рискови фактори свързани с **конкретния клиент и неговото домакинство**: Имало ли е потвърден случай на Ковид-19 в домакинството? Било ли е детето или някой друг от домакинството изложен на Ковид-19 чрез своя достъп до услуги или в самата общност?
- Рискови фактори свързани със **средствата за транспорт**: Може ли персоналет да ползва частен транспорт? Ще им се наложи ли да стигнат до клиента с рисков обществен транспорт?
  - Рискови фактори свързани с **конкретния индивид**: Работещият в социалния сектор представлява ли риск за околните? Той/тя работи ли вече в близък контакт с обществеността (т.е., работещ в социалния сектор в общности с потвърдени случаи на Ковид-19, социален работник в заведение с потвърдени случаи на Ковид-19)? Имат ли те проявени симптоми на вируса?

з – Основани на насоки от СЗО за вземането на решения относно употребата на маски за предотвратяване разпространението на Ковид-19. Световна здравна организация, 06.04.2020, Съвети за ползването на маски в среда с Ковид-19: Временни указания, <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/infection-prevention-and-control>

**II** Каква е **степената на уязвимост** на РССУ, на клиента или на населението към тежки симптоми или по-висок риск от смърт в резултат на заразяване с вируса?

- Социалната работа ще изложи ли на конкретен риск работника, клиентите или общността поради тяхната уязвимост?
- Хората, за които вече се знае, че са в по-голям риск са, например: по-възрастните и хората със съпътстващи заболявания, като например сърдечно-съдови заболявания или захарен диабет.

**III** **Различната среда, в която живее населението по отношение на:**

- Гъстота на населението;
- Възможността за осъществяване на физическа дистанция (например в обществения транспорт);
- Рискът от бързо разпространение на вируса (напр. за лица или групи живеещи в затвори; институции; бедни, пренаселени селища с лоши битови условия; и/или лагери/ центрове подобни на лагер).

**IV** Възможност да се поддържа **безопасността на персонала:**

- Наличие, стойност и качество на личните предпазни средства.
- Възможност за придържане към адекватни хигиенни мерки.

**V** Наличие на тестове:

- Какъв е капацитетът за тестване в конкретната среда/общност? Служителите, които са били в контакт с вируса или са в риск, имат ли достъп до подходящо тестване за Ковид-19?

**VI** Да се вземат предвид **житейските обстоятелства и житейските избори на работещите в сектора на социалните услуги.**

- Например, имат ли членове в семейството/домакинството, които са уязвими конкретно към Ковид-19?
- Всички работещи в сектора на социалните услуги трябва да имат право да откажат да предоставят високорискови услуги, особено там, където не разполагат с лични предпазни средства и хигиенни материали.

Снимка на корицата: ©  
УНИЦЕФ/UNI287827/Mukherjee

