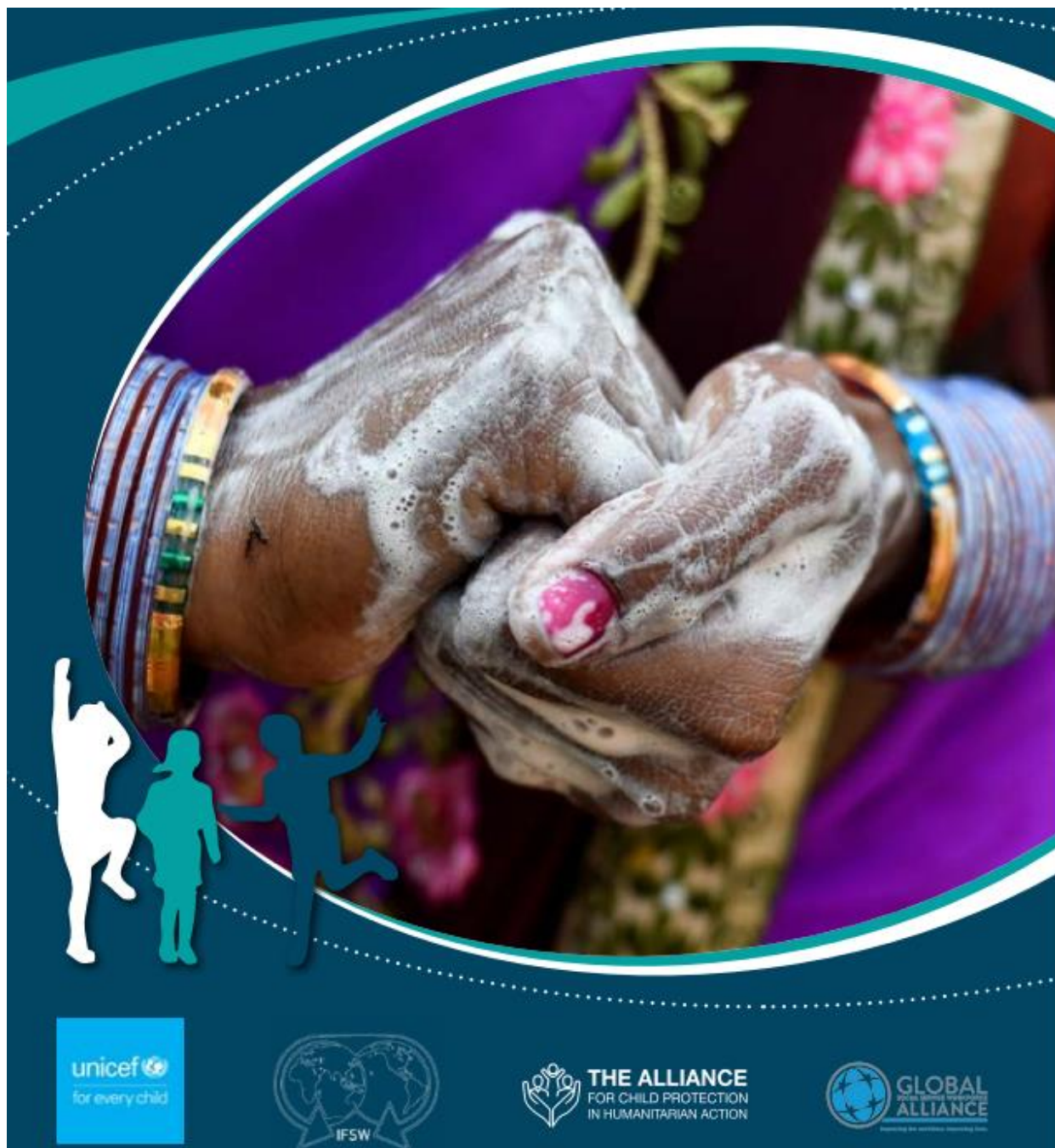


Preuzeto:
<http://socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/Social-Service-Workforce-Safety-and-Wellbeing-during-COVID19-Response.pdf>

Bezbednost i dobrobit zaposlenih u službama socijalne zaštite tokom reakcije na COVID-19
Preporučene aktivnosti



Uvod

Zaposleni u službama socijalne zaštite koji dobijaju dobru podršku, koji imaju odgovarajuću opremu, koji su osnaženi i zaštićeni, jesu od suštinskog značaja za umanjenje štetnih efekata pandemije COVID-19. Zaposleni u službama socijalne zaštite mogu da izvrše nadgradnju svojih već postojećih snažnih veza sa decom, porodicama i zajednicama, u svrhu brzog reagovanja na efektivne načine. Međutim, da bi to učinili, oni moraju ostati bezbedni i zdravi. Svrha ovog dokumenta je da obezbedi smernice o načinima pružanja podrške zaposlenima u službama socijalne zaštite i o načinima njihovog osnaživanja za bezbedan rad sa decom, porodicama i zajednicama tokom pandemije COVID-19. Ove smernice namenjene su Vladata, nevladinim organizacijama, zaposlenima u službama socijalne zaštite i njihovim supervizorima.

1. Najvažnije uloge zaposlenih u službama socijalne zaštite tokom reakcije na COVID-19

Zaposleni u službama socijalne zaštite (ZSSZ) koji reaguju na COVID-19 jesu profesionalci i paraprofesionalci, uključujući radnike u zajednici, koji u vladinim i nevladinim organizacijama obavljaju niz esencijalnih promotivnih, preventivnih i responsivnih uloga. Na Slici 1 ilustrovani su primeri ovih uloga, koje imaju različiti kadrovi u sektoru socijalne zaštite u različitim okruženjima.

Slika 1. Esencijalne uloge zaposlenih u službama socijalne zaštite tokom reakcije na COVID-19		
Promotivne funkcije	Preventivne funkcije	Responsive funkcije
<p>Zastupanje ZSSZ kao esencijalne radne snage tokom reakcije na COVID-19.</p> <p>Koordinisanje rada u među-agencijskim i interdisciplinarnim mrežama za uspostavljanje i promovisanje standarda prakse i usluga službi socijalne zaštite tokom pandemije.</p> <p>Obrazovanje – kreiranje i sprovođenje kampanja informisanja, kako bi zajednice ostale bezbedne i kako bi se redukovala stigma.</p> <p>Obučavanje – obezbeđivanje treninga i mentoringa na daljinu za ZSSZ o prilagođavanjima njihove prakse.</p> <p>Upravljanje – obezbeđivanje dostupnosti suportivne supervizije i prilagođenih usluga.</p>	<p>Identifikovanje vulnerabilnih domaćinstava pod povišenim rizikom od teških oboljenja usled COVID-19; obezbeđivanje da dobiju podršku, koja će pomoći u sprečavanju oboljenja.</p> <p>Rad sa liderima u zajednici kako bi se identifikovale potrebe zajednice.</p> <p>Obezbeđivanje psihosocijalne pomoći na daljinu, korišćenje dostupne tehnologije za kontaktiranje porodica pod rizikom kako bi im bila pružena pomoć da se izbore.</p> <p>Jačanje mehanizama gatekeeping-a i alternativnih opcija zaštite unutar porodice.</p> <p>Regovanje na probleme koji se utvrde preko linija za pomoć deci i linija za nasilje u porodici.</p>	<p>Obezbeđivanje zaštite i podrške porodicama pogođenim nasiljem u porodici, zloupotrebama, zanemarivanjem i iskorišćavanjem.</p> <p>Identifikovanje opcija alternativnog staranja u vanrednim situacijama za decu koja su zlostavljana, razdvojena, bez roditelja i/ili koja izlaze iz institucionalne nege ili kampova.</p> <p>Sprovođenje procesa vođenja slučaja – procenjivanje, planiranje, upućivanje, itd.</p> <p>Obezbeđivanje ili superviziranje psihosocijalne podrške.</p> <p>Obezbeđivanje materijalne podrške, hrane i lekova za domaćinstva kojima su potrebni.</p> <p>Upravljanje dostupnim</p>

<p>Praćenje – ažuriranje podataka o pandemiji i ažuriranje protokola, kako bi osoblje i zajednice ostali bezbedni.</p>	<p>Nastavljanje sa aktivnostima praćenja kontakata, kako bi se identifikovale osobe koje su pod rizikom od COVID-19.</p>	<p>novčanim transferima.</p> <p>Savetovanje onih koji su u procesu žaljenja i podržavanje alternativa tradicionalnim ritualima žaljenja.</p>
---	---	--

2. Izazovi i rizici sa kojima se suočavaju zaposleni u službama socijalne zaštite tokom pandemije COVID-19

Pandemija COVID-19 i povezane mere prevencije predstavljaju ozbiljne izazove po obavljanje aktivnosti socijalnog rada i ZSSZ.

I	Zabrane kretanja koje su na snazi u mnogim državama zahtevaju prilagođavanje prakse kroz inovativna rešenja. Navedeno podrazumeva potrebu za radom na daljinu.
II	U drugim slučajevima, može se desiti da praktičari moraju da se viđaju sa svojim korisnicima lično, direktno, pošto odgovor na daljinu može predstavljati veći rizik po decu ili porodice. U takvim situacijama, postoji rizik po praktičara, decu i njihove porodice od dobijanja virusa . Praktičari mogu osećati strah, kao rezultat ovog rizika. Mogu se plašiti i da njihov rad predstavlja uvećani rizik od infekcije po članove njihovog sopstvenog domaćinstva.
III	Zaposleni u službama socijalne zaštite mogu se suočiti sa stigmom usled straha da će oni uneti virus u zajednice.
IV	ZSSZ doživljavaju iste barijere i stresore od pandemije i prevencije, kao i ostatak populacije. Ovi stresori odnose se na smanjen pristup uslugama dnevnog zbrinjavanja dece, službama, resursima i mrežama socijalne podrške. Ove brige mogu biti pojačane uvećanim obimom posla; izazovima u pristupu deci i porodicama kojima je potrebna podrška; kontradiktornim informacijama; i potrebi za prilagođavanjem sopstvenih praksi i procedura u kratkom vremenskom roku. Intenzitet i varijetet faktora stavlja osoblje pod povećan rizik od sagorevanja ili drugih formi psiho-socijalnog stresa .
V	Tokom pandemije COVID-19, zaposleni u službama socijalne zaštite mogu se suočiti sa uvećanjem obima posla . Stres i pritisak od pandemije i mera usvojenih u svrhu kontrole širenja virusa mogu dovesti do uvećanog prijavljivanja i incidenata sa objavljivanjem podataka o zaštiti deci.

Stoga, tokom krize javnog zdravlja, praktičarima su potrebni odgovarajući trening, zaštitna oprema i podrška mentalnom zdravlju, kao i psiho-socijalna podrška.

Photo credit: © UNICEF/UN0126779/Filippov



3. Prioritetne aktivnosti koje se preporučuju za bezbednost i dobrobit zaposlenih u službama socijalne zaštite

Rezime prioriternih aktivnosti					
Prioritetne aktivnosti		Odgovornost			
		Vlada	Poslodavci ZSSZ	Supervizori	ZSSZ
1	<p>Budite informisani kako bi praktičari, korisnici i njihove porodice bili bezbedni. Stalno pratite ažuriranja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informacija o virusu i strategijama smanjenja njegovog širenja; - zdravstvenih i bezbednosnih mera i - nacionalnih i lokalnih zakona i politika koji se odnose na virus. 	X	X	X	X
2	<p>Zastupajte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - imenovanje zaposlenih u službama socijalne zaštite kao esencijalnih pružaoca usluga i - obezbeđivanje adekvatnog finansiranja za plate, potpurnu tehnologiju, zaštitnu opremu i treninge. 	X	X		

3	Procenjujte zdravstvene rizike i etičke implikacije intervencija službi socijalne zaštite	X	X	X	X
4	Utvrđite kojim slučajevima možete pružiti podršku na daljinu a koji zahtevaju lične posete. - Identifikujte kritične usluge koje zahtevaju lični, direktni kontakt. - Primenjujte protokole za donošenje odluka (npr. stablo odluke) u vezi sa ličnim posetama, uključujući situacije u kojima zaštitna oprema nije na raspolaganju. - Implementirajte mere smanjenja rizika za praktičare koji će ići u posete deci, porodicama i zajednici.			X	X
5	Razvijajte i implementirajte modele pružanja usluga na daljinu, tamo gde je to moguće, da biste minimizirali rizike po zdravlje i bezbednost kako praktičara, tako i korisnika.	X	X	X	X
6	Obučite zaposlene u službama socijalne zaštite da biste im pomogli da prilagode svoje usluge, da koriste novu tehnologiju i da razumeju smanjenje rizika za kontinuirane usluge koje se pružaju u ličnom kontaktu.	X	X	X	
7	Sprovedite redovne supervizijske sastanke na daljinu da biste: - revidirali slučajeve i utvrdili prioritete među njima; - doneli odluke o tome na kojim slučajevima se može raditi na daljinu, a kod kojih je potrebna lična poseta. - procenili opterećenost praktičara; - odredili kako da nastavite sa esencijalnim uslugama i - procenili i odregovali na probleme ugrožene dobrobiti praktičara.	X	X	X	X
8	Razvijajte i implementirajte akcione planove dobiti. Uspostavite ove planove na nivou timova i pojedinačnih praktičara.	X	X	X	X

3.1 Detaljan opis prioriternih aktivnosti

1. Budite informisani kako bi praktičari, korisnici i njihove porodice bili bezbedni.

Usled novine virusa COVID-19 i brzine razvoja situacije u oblasti javnog zdravlja, praktičari, supervizori i donosioci odluka moraju biti upoznati sa napretkom i najnovijim događajima koji se odnose na efektivne mere reakcije na COVID-19. Informisanost može da pomogne u zaštiti zaposlenih, dece, porodica i zajednica. Najvažnije stavke koje je potrebno redovno revidirati jesu:

- Novosti o virusu
- Strategije smanjenja širenja virusa
- Promene u zdravstvenim protokolima
- Standardi za službe socijalne zaštite
- Podaci o nastajućim bojaznima u vezi sa zaštitom dece i
- Nacionalni i lokalni zakoni i politike koji se odnose na virus.

Vlade, nevladine organizacije, supervizori i praktičari zajedno su odgovorni za utvrđivanje najpodesnije aktivnosti u datom kontekstu za obezbeđivanje dobrobiti praktičara, dece i njihovih porodica. Dobro informisani zaposleni u službama socijalne zaštite biće bolje opremljeni za obezbeđivanje informacija o strategijama smanjenja pandemije po zajednice.

2. Zastupajte.

Vlade treba da odrede posebne praktičare u službama socijalne zaštite kao esencijalno osoblje. ZSSZ pružaju kritične usluge koje spasavaju živote. Svi akteri moraju raditi zajedno na pronalaženju dovoljnih finansijskih sredstava i resursa za podršku ZSSZ.

Određivanje zaposlenih u službama socijalne zaštite kao esencijalnog osoblja:

Uzimajući u obzir najbolji interes deteta, ZSSZ treba da budu u mogućnosti da pristupe deci pod rizikom i njihovim porodicama kada se to smatra potrebnim, bezbednim i etičnim. Vladini i nevladini akteri na nacionalnom nivou treba da razviju kriterijume na osnovu kojih će utvrđivati koje aktivnosti su esencijalne, uzimajući u obzir međunarodne smernice.

Vlade i organizacije koje pružaju socijalne usluge mogu tada da identifikuju praktičare koji sprovode "esencijalne aktivnosti" tako da ti praktičari mogu da budu isključeni iz mera zadržavanja epidemije, mogu da putuju u zajednice u kojima se pojavi potreba i sastaju se sa korisnicima. Slika 1 može se upotrebiti da vam pomogne da odredite koje su esencijalne usluge i uloge.

Namenske finansije i resursi:

Mora se sprovoditi zastupanje pred vladama i donatorima kako bi se održalo i/ili obezbedilo adekvatno finansiranje kao podrška ZSSZ. Finansije su potrebne za plate, potpurnu tehnologiju, zaštitnu opremu, higijenske proizvode i treninge o načinima pružanja socijalnih usluga pre, tokom i nakon izbijanja COVID-19.

3. Procenjujte zdravstvene rizike i etičke implikacije intervencija socijalne zaštite.

Kompletna procena rizika i etičkih implikacija svake intervencije u socijalnoj zaštiti mora se izvršiti pre donošenja odluke o tome koje aktivnosti preduzeti i koji zaposleni iz službe socijalne zaštite je odgovoran za implementiranje svake intervencije. Moraju se razviti smernice o proceni rizika i etici intervencija. Neka sugerisana pitanja i najvažnija razmatranja za ovaj proces procene, navedeni su u Prilogu 1: Procena rizika.

Etičke implikacije:

Etička razmatranja moraju uticati na donošenje odluka o odlasku u posete tokom epidemije. Mnoge države poseduju nacionalne kodekse etike za socijalne radnike i ostale praktičare u službama socijalne zaštite. Njih treba revidirati prilikom razvijanja smernica i protokola koji pomažu u donošenju odluka o bezbednosti i dobrobiti praktičara, kao i pružanju usluga u direktnom kontaktu. Nacionalne etičke smernice često se zasnivaju na Globalnoj izjavi socijalnog rada o etičkim principima Međunarodne federacije socijalnih radnika (IFSW). Etički principi socijalnog rada koji su najrelevantniji za direktni kontakt obuhvataju:

- *“3.4 Promovisanje socijalne pravde, preispitivanje nepravičnih politika i praksi: Socijalni radnici rade na skretanju pažnje svojih poslodavaca, donosioca odluka, političara i javnosti, na one situacije u kojima su politike i resursi neadekvatni ili u kojima su politike i prakse opresivni, nepravični ili štetni. Socijalni radnici ne smeju biti kažnjeni zbog toga što to rade. Socijalni radnici moraju biti svesni situacija koje mogu ugroziti njihovu sopstvenu bezbednost i sigurnost, i moraju doneti razborite odluke u takvim situacijama. Socijalni radnici nisu prisiljeni da postupaju onda kada bi se oni sami zbog takvog postupanja našli u riziku.”*
- *“9.6 Profesionalni integritet: Socijalni radnici su dužni da preduzmu potrebne korake brige o sebi profesionalno i lično.”*

Profesionalna udruženja osnovana za druge struke koje su zaposlene u službama socijalne zaštite (poput udruženja zaposlenih za brigu o deci i o mladima) i za “savezničke” profesije (poput zaposlenih zdravstvenih radnika) mogu takođe izneti etičke principe koji su relevantni za zaposlene u službama socijalne zaštite.



4. Utvrdite da li slučajevi zahtevaju direktan lični kontakt ili podršku možete pružiti na daljinu.

Usled postojećeg rizika od direktnog kontakta, postoji potreba da se utvrdi kada je direktan kontakt od kritičnog značaja za zaštitu dece i njihovih porodica. Procena rizika transmisije preko osoblja ili izlaganja virusu COVID-19 mora se izbalansirati u odnosu na težinu rizika sa kojima se suočavaju konkretno dete i njegova porodica. Uslove za pružanje direktne podrške u ličnom kontaktu treba lokalno razvijati. Prioritetni slučajevi su oni u kojima život, razvoj ili dobrobit deteta mogu biti ozbiljno ugroženi. Porodice i deca sa već postojećim vulnerabilnostima, poput onih sa prethodnim iskustvom nasilja u porodici, takođe treba da budu prioritet.

Obezbedite ZSSP-u podesan trening i opremu za Prevenciju i kontrolu infekcije (IPC), uključujući ličnu zaštitnu opremu i njenu upotrebu i bezbedno uklanjanje kada je potreban direktan lični kontakt, kao što je u skladu i sa smernicama SZO i nacionalnim obavezama. Neki primeri neophodne upotrebe lične zaštitne opreme mogu biti:

* Prilikom reagovanja na potrebe dece u institucionalnom okruženju u kom su potvrđeni slučajevi COVID-19. Na primer, u prijemnim centrima za lica koja će biti deportovana, decu migrante i/ili izbeglice, u objektima za maloletne prestupnike ili u domovima za razdvojenu decu.

* Prilikom zadovoljavanja osnovnih potreba, kao što je obezbeđivanje hrane, lekova i osnovnih potrepština deci i njihovim porodicama na koje utiče COVID-19.

* Za socijalne radnike koji su bazirani u bolnicama, pružanje pomoći u praćenju bliskih kontakata pacijenata obolelih od COVID-19 predstavlja deo procedura prevencije i kontrole.

* Prilikom obezbeđivanja savetovanja i podrške osobama koje su u procesu žaljenja, u skladu sa uobičajenim ritualima žaljenja, za porodice koje su izgubile drugog člana porodice usled COVID-19.

U drugim slučajevima, obezbeđivanje osnovne zaštitne opreme (poput maski za lice od tkanine¹) zajedno sa socijalnim distanciranjem i ispravnim higijenskim praksama poput pranja ruku i čišćenja površina, može biti dovoljno za obezbeđivanje bezbednosti osoblja i njihovih korisnika.

Kada zaposleni u službama socijalne zaštite nastavljaju sa ličnim direktnim posetama, njihove organizacije moraju:

1. Proceniti zdravstvene rizike i etičke implikacije svakog ličnog, direktnog kontakta, uključujući situacije u kojima zaštitna oprema i druge strategije prevencije nisu na raspolaganju.
2. Imati smernice o redukovanju rizika od prenošenja COVID-19 ili izlaganja COVID-19 prilikom odlaska u posete.
3. Imati planove kojima će predvideti da praktičari budu testirani na COVID-19 unutar parametara koje su propisale zdravstvene vlasti.

¹ Nasuprot hirurškim maskama ili N95 respiratorima.

5. Razvijanje i implementiranje modela pružanja usluga na daljinu.

Svugde gde je izvodljivo, važno je, radi bezbednosti svakoga, identifikovati načine sprovođenja intervencija službi socijalne zaštite bez ličnog, direktnog kontakta. Stoga, organizacije moraju usvojiti modele za pružanje usluga na daljinu, tamo gde je to potrebno, da bi se minimizirali rizici po zdravlje i bezbednost kako praktičara, tako i korisnika. Naredna razmatranja mogu pomoći u razvijanju strategija za implementaciju intervencija na daljinu i za donošenje odluka o metodama koje će biti korišćene za zadovoljavanje potreba korisnika:

- **Preispitivanje dostupne tehnologije.** Koja tehnologija je široko dostupna osoblju i zajednicama u datom kontekstu? Koja tehnologija je najefektivnija za komunikaciju između praktičara i supervizora? Koja tehnologija je najefektivnija za razgovor između zaposlenih u službama socijalne zaštite i njihovih korisnika? Da li postoji budžet za plaćanje kredita za telefon ili kartice za telefon? Koje besplatne usluge su na raspolaganju, poput slanja SMS-ova ili aplikacija za socijalne poruke, poput WhatsApp-a? Da li je praktičarima potreban trening o korišćenju različitih vrsta tehnologije? Da li su na raspolaganju opcije za video konferencije? One bi obezbedile kontinuirani vizuelni kontakt. Tehnologije mogu postaviti bojazni i u vezi sa tim šta se može snimiti i kasnije biti viđeno od strane nekog drugog. Može se desiti da su prisutni i neki drugi, izvan vidokruga kamere, što može da utiče na reakcije korisnika ili ga može izložiti riziku.
- **Uzimanje u obzir kvaliteta veze.** Da li ljudi mogu da imaju stabilnu telefonsku i/ili internet vezu? Da li su prekidi veze toliko česti da bi loše uticali na konverzaciju i oštetili mogućnost kreiranja odnosa između zaposlenog u službi socijalne zaštite i korisnika?
- **Rad preko referentnih tačaka u zajednici.** U slučajevima u kojima ne postoji dostupna tehnologija za direktnu komunikaciju sa decom i njihovim porodicama – poput ambijenata sa malim resursima; izbegličkim ili raseljeničkim zajednicama; ili oblastima sa visokom gustinom populacije i siromaštvom – procenite rizik i mogućnost rada preko lidera zajednice ili fokusnih tačaka ili pak usvajanje modela praćenja koji omogućuju socijalno distanciranje.
- **Konsultovanje o korisnikovim preferencijama.** Nakon inicijalnog kontakta, porazgovarajte sa korisnicima o tome šta je poželjan način komunikacije za njih. Koji načini komunikacije su njima dostupni? Čemu mogu da pristupe? Pitajte ih kada i koliko često bi želeli da komuniciraju.
- **Činjenje sistema pristupačnim.** Obezbedite dostupnost kanala komunikacije osobama sa promenljivim potrebama, uključujući deca sa invaliditetom.
- **Razmatranje kulturološke bezbednosti i senzitivnosti.** Kako se kulturne norme mogu promeniti tokom COVID-19?
- **Obezbedite poverljivost.** Mnoge tehnologije nemaju takva podešavanja koja bi sprečila hakovanje podataka i informacija. Procenite kapacitete za čuvanje poverljivosti svih razgovora pre upotrebe svake tehnologije. Neke aplikacije ili forme tehnologije zahtevaju određene akcije ili dodatne mere za garantovanje sigurnosti. Proverite koje su u pitanju i implementirajte ih pre korišćenja tehnologije. Sva evidencija u papiru treba da se čuva na bezbednim mestima. Postojeći informacioni sistemi vođenja slučaja omogućuju praćenje slučajeva uz restrikcije toga ko može da pristupi informacijama.
- **Privatnost.** U ličnoj, direktnoj poseti, važno je obezbediti privatnost konverzacije. Time se sprečava da neko ko je potencijalna opasnost po korisnika čuje razgovor ili kontroliše korisnikove odgovore. Implementirajte načine potvrđivanja da se individua oseća sigurno da podeli lične informacije. I sami zaposleni u službama socijalne zaštite moraju biti na tihom mestu, gde su prekidi ograničeni što je više moguće i gde je moguće održati poverljivost razgovora.

- **Obezbeđivanje konsenzusa.** Sve strane treba da se usaglase o tome kako i kada će se razgovori održavati sada i kako će se odvijati ubuduće. Važno je da dobijete usmenu ili pisanu saglasnost od korisnika o pristupu koji će biti korišćen.
- **Revidiranje i prilagođavanje** politika, pravila i procedura koje podržavaju usluge na daljinu.

6. Zaposlenima u službama socijalne zaštite treba da budu dostupni treninzi.

Mnoge organizacije socijalne zaštite morale su brzo da odrede kako da nastave sa pružanjem usluga na načine koji redukuju rizik od širenja virusa, često bez adekvatnog vremena za treninge za osoblje. Osoblju je potrebna pomoć za prilagođavanje njihovih usluga, za korišćenje novih tehnologija i za razumevanje smanjenja rizika tokom kontinuiranih usluga u ličnom, direktnom kontaktu. Veb sajtovi koji su navedeni na kraju ovog dokumenta sakupljaju ili organizuju resurse za treninge, uključujući vebinare. Ovi virtuelni forumi fasilitiraju deljenje informacija o efektivnoj praksi službi socijalne zaštite u pandemiji. Organizacije treba da iskoordinišu sa vladama da bi:

- se identifikovale i finansirale potrebe za treninzima,
- mogli da odreaguju na zahteve svojih timova za treninzima i podrškom,
- se pomoglo osoblju da se poveže sa podesnim virtuelnim treninzima i vebinarima,
- se osoblje podržalo u integrisanju treninga u svoju dnevnu praksu (Tamo gde je moguće, potrebno je da postoji mentorstvo).

Potrebe za treningom će kontinuirano evoluirati kako se nacionanlne i lokalne politike budu menjale i kako se bude više saznavalo o virusu COVID-19 i strategijama njegovog redukovanja. Iz tog razloga, potrebe osoblja za treninzima biće kontinuirane i stalne. Vlade, međunarodna tela i organizacije civilnog društva su zajedno odgovorni za kontinuirano ažuriranje i stavljanje na raspolaganje informacija i podesnih prilika za treninge za zaposlene u službama socijalne zaštite. Tamo gde postoje kapaciteti, supervizori su u poziciji da obezbede tekuće mentorstvo zaposlenima u službama socijalne zaštite.



7. Sprovedite redovne supervizijske sastanke na daljinu.

Supervizori imaju ključnu ulogu, u svim periodima, za obezbeđivanje da korisnici dobiju podesne i kvalitetne usluge. Supervizija je čak kritičnija tokom krize javnog zdravlja, pošto je članovima osoblja potrebna podrška da bi ostali efektivni i bezbedni. Supervizijski sastanci predstavljaju priliku za preispitivanje slučajeva i utvrđivanje prioriteta između njih, za procenu opterećenja zaposlenih, za procenu potreba za resursima, za utvrđivanje kako nastaviti sa esencijalnim uslugama i pružiti podršku / obučiti zaposlene u službama socijalne zaštite. Vlade i nevladine organizacije treba da identifikuju načine na koje će pružiti punu podršku supervizorima tokom ovog vremena. Saveti za supervizore obuhvataju²:

- **Ostanite informisani.** Supervizori moraju biti u potpunosti upoznati sa najnovijim informacijama o pandemiji COVID-19, o procedurama svoje organizacije i smernicama za praksu zaposlenih u službama socijalne zaštite tokom pandemije.
- **Sprovedite samo-procenu** za identifikovanje postojećih izazova. Razmotrite kako ovi izazovi mogu da utiču na supervizorsku sesiju i utvrdite gde možete da dobijete pomoć koja vam je potrebna.
- **Održavajte redovan kontakt** sa članovima osoblja. Zaposleni u službama socijalne zaštite će najverovatnije doživljavati stres prilikom upravljanja konkurentnim zahtevima sa posla i iz kuće. Supervizori će morati da utvrde najbolji način održavanja supervizijskih sastanaka (npr. lični, direktan kontakt sa podesnim distanciranjem, korišćenje neke tehnologije ili kombinacija ove dve stavke). Potrebno je da supervizori odrede da li oni koje superviziraju imaju pouzdan pristup resursima, tehnologiji i vezi, da bi komunicirali na daljinu.
- **Odredite vreme za superviziju, tokom kog neće biti prekida.**
- **Razmotrite jedinstvenu situaciju svakog člana osoblja.** Da li član osoblja ima roditeljske obaveze? Da li živi sam i oseća se usamljeno? Da li ima invaliditet koji zahteva prilagođavanje? Da li postoje kulturološke prakse kojih treba biti svestan sa stanovišta rada od kuće? Na osnovu svake situacije, supervizor mora prilagoditi svoju podršku i upravljanje.
- **Ustanovite plan** šta je potrebno postići unutar opredeljenog vremena. Supervizori treba da reflektuju o svrsi i fokusu supervizije i rada sa onima koje superviziraju kako bi razvili zajedničku agendu i ustanovili prioritete sastanka.
- **Preispitajte postojeću opterećenost poslom / listu korisnika** i identifikujte one koji su možda pod većim rizikom usled pandemije. Odredite u kojim slučajevima je potrebna lična, direktna poseta, te preispitajte akcione korake rada sa svakim korisnikom, logističke izazove i rešenje problema. Razgovarajte o tome kako se podrška na daljinu može pružiti drugima.
- **Obezbedite da osoblje poseduje veštine i resurse za korišćenje tehnologije koji su potrebni u situaciji podrške na daljinu.** Proverite da li osoblje može da koristi odgovarajuću tehnologiju i da li ima potrebne resurse za pružanje podrške na daljinu svojim korisnicima. Supervizori se moraju uveriti da zaposleni u službama socijalne zaštite umeju da održe poverljivost prilikom upotrebe tehnologije za koju su se odlučili. Druge stavke za razgovor u vezi sa tehnologijom mogu obuhvatiti: preispitivanje načina povezivanja sa korisnicima; politike korišćenja tehnologije; dostupnost resursa za kartice za telefone, itd.
- **Obezbedite da osoblje i njihovi korisnici budu u potpunosti informisani** o promenama u strategijama redukcije COVID-19 i da budu redovno informisani o novinama u politici agencije.

Dodatak individualnoj superviziji može biti grupna podrška. Jedan od pristupa je započinjati svaki dan timskim sastankom korišćenjem video konferencijskog poziva, telefonskog poziva ili platforme za razmenu poruka. Tokom ove diskusije, razvijte plan rada za taj dan za svakog člana osoblja. Organizujete drugi sastanak na kraju dana, kako biste preispitali probleme sa kojima su se članovi osoblja suočili sa korisnicima, potrebu za supervizijskim inputima i podrškom, i identifikujte zadatke za naredni dan. Ovakav pristup

² Adaptirano iz

<https://www.nccdglobel.org/sites/default/files/Child%20Welfare%20Supervision%20During%20Physical%20Distancing-Tools%20and%20Guidance.pdf> i <https://pscentre.org/?resource=interim-guidance-supportive-supervision-for-volunteers-providing-mental-health-and-psychosocial-support-during-covid-19>

obezbeđuje suportivnu strukturu za sve članove osoblja i redukuje stres koji bi bio izazvan time da bilo koja osoba sama donosi krupne etičke odluke.

8. Razvijajte i implementirajte planove brige o sebi.

Zaposleni u službama socijalne zaštite moraju da vode računa o mentalnom zdravlju i psiho-socijalnoj dobrobiti za sebe i druge zaposlene. Tokom pandemije, izvori anksioznosti i stresa su brojni za sve, uključujući zaposlene u službama socijalne zaštite. Oni mogu biti: strah od infekcije; finansijska nesigurnost; sigurnost na poslu; povišene bojazni da će se razboleti članovi njihove sopstvene porodice i korisnici koji su vulnerabilni; uvećane roditeljske obaveze kao rezultat zatvaranja škola; strah od inficiranja članova porodice; nemogućnost da urade “dovoljno” za korisnike; i/ili upravljanje uvećanim obimom posla. Članovi osoblja koji su pod ekstremnim stresom ili koji su anksiozni mogu imati niz psiho-socijalnih simptoma uključujući, ali ne ograničavajući se na: iziritiranost, nemir, gubitak koncentracije, gubitak sna i hipervigilnost. Supervizori i oni koje superviziraju treba da znaju da stres i anksioznost mogu negativno da utiču na dnevne živote i obaveze na poslu osoblja. Briga o sebi je od vitalnog značaja.

Tamo gde je to moguće, organizacije treba da pristupe resursima za profesionalno savetovanje za članove osoblja, kako bi odreagovali na sekundarnu traumu i sagorevanje. Supervizori treba da obrate pažnju naročito na svakog člana osoblja koji možda ima probleme ili kom nedostaje socijalna podrška. Supervizori treba da budu modeli za ponašanja koja reflektuju brigu o sebi i da sačine preporuke osoblju u vezi sa pauzama, dovoljnom količinom sna, vežbanjem, dobrom ishranom i povezivanjem sa prijateljima i članovima porodice. Supervizori treba da podstiču osoblje da potraži pomoć kada im je potrebna za sprečavanje sagorevanja. Podrška kolega može takođe biti korisna intervencija i podrška. Članovi osoblja koji se ne osećaju dobro ili imaju bilo koje simptome COVID-19 treba da se samo-izoluju i da potraže medicinsku pomoć ukoliko se simptomi pogoršaju.



4. Dodatni resursi

Naredni sajтови sadrže ažurne informacije o pandemiji COVID-19 i nove smernice specifične za zaposlene u službama socijalne zaštite. Oni se redovno ažuriraju, uporedo sa tim kako informacije i resursi postaju dostupni. Dok se smernice iz ovog dokumenta fokusiraju na neposrednu, brzu reakciju, pandemija će imati dugotrajan uticaj na vulnerabilne zajednice. Od kritičnog značaja je da zaposleni u službama socijalne zaštite dizajniraju dugoročne intervencije koje se fokusiraju na sistemske nejednakosti i da ustanove snažnije sisteme zaštite za najvulnerabilnije. Ovi sajтови će se razvijati kako bi obuhvatili smernice koje podržavaju navedenu funkciju.

- [Global Social Service Workforce Alliance COVID-19 Resources](#)
- [UNICEF COVID-19 Resources](#)
- [International Federation of Social Workers COVID-19 Resources](#)
- [Alliance for Child Protection in Humanitarian Action Resources](#)
- [WHO Coronavirus disease \(COVID-19\) pandemic resources](#)

Ovaj dokument je Aneks dokumenta Tehničke napomene: zaštita dece tokom pandemije koronavirusa i u skladu je sa Minimalnim standardima za zaštitu dece u humanitarnoj akciji. Pripremili su ga: Global Social Service Workforce Alliance, UNICEF, International Federation of Social Workers i Alliance for Child Protection in Humanitarian Action. Informisali su ga praktičari, supervizori, nevladine organizacije i vlade iz čitavog sveta, koji su podelili svoje izazove i inovativna rešenja.

Aneks 1: Procena rizika:³

Faktori koje je potrebno uzeti u obzir u svakom procesu procene rizika obuhvataju:

I **Rizik od izlaganja** virusu COVID-19 u lokalnom kontekstu:

- Faktori rizika koji se odnose na **zajednicu kao celinu**: Koja je trenutna stopa incidence i distribucija virusa u populacionoj grupi? Koliko široko je virus već rasprostranjen (npr. da li postoje klasteri slučajeva ili prenos u čitavoj zajednici)? Koji sistemi kontrole virusa funkcionišu? Koji je lokalni nivo praćenja i otkrivanja? Koji sistemi za izolaciju i karantin poznatih slučajeva virusa i suspektnih slučajeva funkcionišu? Da li postoje sistemi ulaženja u trag kontaktima i njihovog praćenja?
- Faktori rizika koji se odnose na **pojedinačnog korisnika i na njegovo domaćinstvo**: Da li u domaćinstvu postoji potvrđen slučaj COVID-19? Da li je dete ili neko iz domaćinstva izložen COVID-19 preko pristupa službama ili u zajednici?
- Faktori rizika koji se odnose na **transport**: Da li osoblje može da ide sopstvenim vozilima? Da li bi morali da procenjuju koji rizik od javnog transporta snosi korisnik?
- Faktori rizika koji se odnose na **pojedinačnog praktičara**: Da li on predstavlja rizik po druge? Da li je u pitanju osoba koja je već radila u bliskom kontaktu sa javnošću (npr. socijalni radnik u zajednici na mestima u kojima ima potvrđenih slučajeva COVID-19,

³ Na osnovu smernica Svetske zdravstvene organizacije o odlučivanju u vezi sa korišćenjem maski u sprečavanju širenja COVID-19. SZO, 6. 4. 2020, Saveti o upotrebi maski u kontekstu COVID-19, Privremene smernice <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/>

socijalni radnik u instituciji u kojoj ima potvrđenih slučajeva COVID-19)? Da li ima simptome virusa?

II Koji je **nivo vulnerabilnosti** zaposlenog u službi socijalne zaštite, korisnika ili populacije na ozbiljne simptome ili viši rizik od smrti kao rezultat virusa?

- Da li će intervencija službe socijalne zaštite predstavljati poseban rizik s obzirom na vulnerabilnost praktičara, korisnika ili zajednice?
- Oni za koje je već utvrđeno da su pod većim rizikom su, na primer: stari i ljudi sa komorbiditetima, poput kardiovaskularnih bolesti ili dijabetes melitusa.

III **Vrste ambijenata** u kojima populacija živi sa stanovišta:

- Gustina naseljenosti
- Mogućnosti poštovanja pravila fizičkog distanciranja (npr. u javnom prevozu) i
- Rizik od brzog širenja virusa (npr. za individue ili grupe koji žive u zatvorenim okruženjima; institucijama; prenatrpanim nisko dohodovnim naseljima sa lošim uslovima života za ljude; i/ili kampovima, okruženjima poput kampova).

IV Izvodljivost održavanja **zaštite osoblja**:

- Dostupnost, troškovi i kvalitet lične zaštitne opreme.
- Mogućnost poštovanja adekvatnih higijenskih mera

V Dostupnost testova:

- Kakav je kapacitet u datom ambijentu / zajednicu za testiranje? Da li će praktičari koji su izloženi ili koji su pod rizikom imati pristup adekvatnom testiranju na COVID-19?

VI **Okolnosti ličnog života praktičara i njegovi izbori** bi trebalo da budu uzeti u obzir.

- Na primer, da li su neki članovi njihove neposredne porodice / domaćinstva naročito vulnerabilni na COVID-19?
- Svi zaposleni u službama socijalne zaštite treba da imaju pravo da odluče da li će pružati usluge visokog rizika, naročito tamo gde nisu na raspolaganju potrebna lična zaštitna oprema i higijenski proizvodi.