

# بهبودی و ایمنی کارکنان خدمات اجتماعی در دوره‌ی پاسخ‌گویی به ویروس کرونا- اقدام‌های توصیه شده

## مقدمه

برای کاهش عوارض ویران‌گر بیماری همه‌گیر کوید-۱۹ نیروی کار خدمات اجتماعی حمایت شده، توانمند، مجهز و حفاظت شده حیاتی است. کارکنان خدمات اجتماعی با اتکا به روابط مستحکمی که با کودکان، خانواده‌ها و اجتماعات محلی دارند می‌توانند با روش‌های مؤثر به سرعت پاسخ‌گو باشند. اگرچه برای چنین اقدامی لازم است که سالم و ایمن بمانند. این سند با این هدف تهیه شده است که راهنمایی برای چگونگی حمایت از نیروی کار خدمات اجتماعی و تواناسازی آنان فراهم کند تا آنان با حفظ ایمنی، خدمات خود را به کودکان، خانواده‌ها و اجتماعات محلی در دوران کرونا ارایه دهند. این راهنما برای دولت‌ها، سازمان‌های مردم‌نهاد، کارکنان خدمات اجتماعی و سرپرستان آنان تهیه شده است.

## ۱- نقش‌های کلیدی نیروی کار خدمات اجتماعی در دوره‌ی پاسخ به بیماری کوید-۱۹

نیروی کار خدمات اجتماعی پاسخ‌دهنده به بیماری کرونا کارکنان حرفه‌ای و نیمه حرفه‌ای، از جمله کارکنان اجتماعات محلی، را دربر می‌گیرد که گستره‌ای از نقش‌های مهم ترویجی، پیش‌گیرانه و پاسخ‌گوینه را انجام می‌دهند. شکل ۱ مثال‌هایی از این نقش‌ها را نشان می‌دهد که توسط گروه‌های مختلفی از کارکنان خدمات اجتماعی در زمینه‌های متنوع ایفا می‌شوند.

شکل ۱ نقش‌های کلیدی نیروی کار خدمات اجتماعی در دوره‌ی پاسخ به بیماری کوید-۱۹

کارکردهای ترویجی	کارکردهای پیش‌گیرانه	کارکردهای پاسخ‌گوینه
<p>در راستای آنکه نیروهای خدمات اجتماعی در دوره پاسخ به بیماری کرونا، نیروهای کار ضروری تلقی شوند، حمایت‌گری کنید.</p> <p>کار را در شبکه‌های میان‌سازمانی و میان‌رشته‌ای هم‌آهنگ کنید تا فعالیت‌های خدمات اجتماعی در دوره‌ی همه‌گیری بیماری کرونا شکل گرفته و تقویت شود</p> <p><b>آموزش</b> - در راستای حفظ ایمنی و کاهش انگ و برچسب زنی، کمپین‌های اطلاع‌رسانی را در اجتماعات محلی برپا و اجرا کنید.</p> <p><b>تربیت</b> - متناسب با فعالیت‌ها دوره‌های آموزشی و مربی‌گری از راه دور برای نیروی کار خدمات اجتماعی فراهم کنید</p> <p><b>مدیریت</b> - اطمینان حاصل کنید که نظارت به‌صورت هم‌دلانه است و خدمات متناسب‌سازی می‌شوند.</p> <p><b>پایش</b> - برای حفظ سلامت کارکنان و اجتماعات محلی همواره در مورد همه‌گیری و پروتکل‌ها به‌روز باشید</p>	<p>به هنگام افزایش مخاطرات بیماری مهلک ناشی از ویروس کوید-۱۹ <b>خانوارهای آسیب‌پذیر را شناسایی کنید</b>. مطمئن شوید که آنان حمایت لازم را برای کمک به پیش‌گیری از بیماری دریافت می‌کنند</p> <p>برای شناسایی نیازهای اجتماعات محلی با <b>رهبران محلی هم‌کاری کنید</b></p> <p><b>خدمات روانی-اجتماعی از راه دور را فراهم کنید</b>؛ به‌منظور کمک به خانواده‌های در معرض خطر از فن‌آوری موجود برای تماس با آنان استفاده کنید</p> <p>سازوکارها و گزینه‌های مراقبت جای‌گزین خانواده-محور را تقویت کنید</p> <p>به مسائلی که از طریق خطوط تلفن اضطراری <b>کمک به کودک و خشونت خانگی مطرح</b> می‌شود پاسخ دهید</p> <p><b>تماس‌ها را ردگیری کنید</b> تا افراد در معرض خطر بیماری کرونا را شناسایی کنید</p>	<p>برای خانواده‌هایی که دچار خشونت خانگی، بدرفتاری، غفلت و سوءاستفاده شده‌اند <b>حمایت و پشتیبانی فراهم کنید</b></p> <p>برای کودکان آزار دیده، جدا شده، یتیم، و/یا در حال انتقال از سکونت‌گاه‌های تحت مراقبت یا مراکز نگهداری، <b>مراقبت اضطراری جای‌گزین شناسایی کنید</b></p> <p><b>فرایندهای مدیریت مورد</b>، ارزیابی، برنامه‌ریزی، ارجاع و جز آن را اجرا کنید</p> <p><b>حمایت روانی-اجتماعی را نظارت و یا فراهم کنید</b></p> <p>از <b>تأمین مواد</b> شامل مواد غذایی و دارو برای خانوارهایی که تحت تأثیر بیماری قرار گرفته‌اند <b>پشتیبانی کنید</b></p> <p>برنامه‌های موجود <b>کمک پولی</b> به نیازمندان را <b>مدیریت کنید</b></p> <p>برای <b>سوگواری مشاوره فراهم کنید</b> و از مراسم‌هایی که جای‌گزین عزاداری سنتی است <b>حمایت کنید</b></p>

## ۲- مخاطرات و چالش‌های فراروی نیروی کار خدمات اجتماعی در دوره‌ی همه‌گیری کوید-۱۹

همه‌گیری کوید-۱۹ و اقدام‌های مرتبط برای مهار آن چالش‌های متعددی برای فعالیت‌های مددکاری و نیروی کار خدمات اجتماعی ایجاد می‌کند.

۱. اعمال محدودیت در بسیاری از کشورها مستلزم **متناسب‌سازی اقدام‌ها** از طریق راه‌حل‌های مبتکرانه است. نیاز به دورکاری نیز از این جمله است.

۲. در موارد دیگر، به‌هنگامی که پاسخ‌گویی از راه دور کودکان یا خانواده‌ها را در معرض مخاطرات بزرگ‌تری قرار می‌دهد، کارکنان لازم است که مراجعان خود را به‌صورت حضوری ملاقات کنند. در چنین شرایطی، **خطر تماس با ویروس** برای کارکنان، کودکان، و خانواده‌های آنان وجود دارد. کارکنان ممکن است به‌دلیل همین خطر احساس دلهره کنند. آنان هم‌چنین ممکن است به‌دلیل آن‌که کار آنان خطر ابتلای اعضای خانوارشان را افزایش می‌دهد دچار ترس شوند.

۳. کارکنان خدمات اجتماعی ممکن است به دلیل ترس از این‌که آنان ویروس را به اجتماعات محلی وارد می‌کنند با **انگ و برجسب** روبه‌رو شوند.

۴. کارکنان خدمات اجتماعی مانند سایر افراد جامعه همان فشارها و استرس‌زاهای همه‌گیری و محدودیت‌ها را تجربه می‌کنند. این عوامل استرس‌زا شامل کاهش دسترسی به شبکه‌های مراقبت از کودک، خدمات، منابع، و حمایت اجتماعی است. این نگرانی‌ها ممکن است که با حجم کار فزاینده، چالش‌های دسترسی به کودکان و خانواده‌های نیازمند، اطلاعات متناقض، و ضرورت مطابقت‌سازی فعالیت‌ها و فرایندها در مدت زمان کوتاه تشدید شود. شدت و تنوع این عوامل کارکنان را در معرض خطر فزاینده‌ی فروپاشی روانی یا سایر **مشکلات روانی-اجتماعی** قرار می‌دهد.

۵. کارکنان خدمات اجتماعی در دوره‌ی همه‌گیری کوید-۱۹ ممکن است با **حجم رو به افزایش بیماران** مواجه شوند. استرس و فشار همه‌گیری و اقدام‌های در حال انجام برای کنترل شیوع بیماری ممکن است منجر به افزایش گزارش‌ها و آشکار شدن اتفاقات مربوط به مراقبت از کودکان شود.

بنابراین، به‌هنگام بروز بحران در سلامت عمومی، کارکنان نیازمند آموزش مناسب، ابزارهای محافظتی، و حمایت روانی-اجتماعی و سلامت روان هستند.

### ۳- اولویت‌های توصیه‌شده برای بهزیستی و ایمنی کارکنان خدمات اجتماعی

خلاصه‌ی فعالیت‌های در اولویت			
مسئولیت			فعالیت‌های در اولویت
کارکنان خدمات اجتماعی	ناظران	کارفرمایان کارکنان خدمات اجتماعی	
✓	✓	✓	<p>۱. <b>به‌روز کردن اطلاعات</b> - برای حفظ سلامتی کارکنان، مراجعان و خانواده‌های آنان. همواره در موارد زیر اطلاعات به‌روز شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>اطلاعات مرتبط با ویروس و استراتژی‌های کاهش انتشار آن؛</li> <li>تدابیر سلامت و ایمنی</li> <li>قوانین و سیاست‌های ملی و محلی مربوط به ویروس</li> </ul>
		✓	<p>۲. <b>حمایت‌گری در راستای:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تعیین کارکنان خدمات اجتماعی به‌عنوان فراهم‌کنندگان خدمات ضروری</li> <li>تدارک منابع مالی کافی برای دست‌مزد، فن‌آوری حمایتی، ابزارهای محافظتی و تربیت نیرو</li> </ul>
✓	✓	✓	<p>۳. <b>ارزیابی مخاطرات سلامت و پی‌آمدهای اخلاقی مداخلات خدمات اجتماعی</b></p>
✓	✓		<p>۴. <b>تعیین این که چه مواردی قابل پشتیبانی از راه دور هستند و کدام یک مستلزم بازدید حضوری هستند.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>شناسایی خدمات کلیدی که مستلزم ملاقات حضوری است.</li> <li>اجرای پروتکل‌های تصمیم‌گیری (مانند درخت تصمیم) در ارتباط با ملاقات حضوری، از جمله به‌هنگامی که ابزار محافظتی موجود نیست.</li> <li>به‌کارگیری تدابیری به‌منظور کاهش مخاطرات برای کارکنانی که به دیدار کودکان، خانواده‌ها و اجتماعات محلی می‌روند.</li> </ul>
✓	✓	✓	<p>۵. <b>توسعه و به‌کارگیری مدل‌های ارائه‌ی خدمات از راه دور.</b> به‌منظور کاهش مخاطراتی که متوجه سلامت و ایمنی کارکنان و مراجعان است.</p>
	✓	✓	<p>۶. <b>آموزش کارکنان خدمات اجتماعی برای کمک به آنها در راستای متناسب کردن خدمات شان با شرایط پدید آمده، استفاده از فن‌آوری‌های جدید و آشنایی و درک راه‌های کاهش خطر در مواردی که خدمات به صورت حضوری ارائه می‌شود.</b></p>
✓	✓	✓	<p>۷. <b>اجرای منظم جلسات نظارت از راه دور به منظور:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>مرور و اولویت‌بندی موارد؛</li> <li>تصمیم‌گیری در مورد مواردی که از راه دور قابل رسیدگی است و مواردی که نیازمند دیدار حضوری هستند؛</li> <li>ارزیابی حجم کار؛</li> <li>تعیین چگونگی ادامه‌ی ارائه‌ی خدمات اساسی؛ و</li> <li>ارزیابی و توجه به مسایل بهزیستی کارکنان.</li> </ul>
✓	✓	✓	<p>۸. <b>توسعه و اجرای برنامه‌های عمل با موضوع بهزیستی.</b> این برنامه‌ها را در سطوح فردی و گروهی برای کارکنان پیاده کنید.</p>

## ۳.۱ توضیح تفصیلی فعالیت‌های دارای اولویت

### ۱. به‌روز کردن اطلاعات برای حفظ سلامتی کارکنان، مراجعان و خانواده‌های آنان

با توجه به نوظهور بودن ویروس کُوید-۱۹ و این که چگونه به سرعت وضعیت سلامت عمومی در حال تحول است، کارکنان، سرپرستان و تصمیم‌گیران باید در مورد آخرین پیش‌رفت‌ها و تغییرات جدید که به تدابیر مؤثر برای پاسخ‌گویی به کُوید-۱۹ مرتبط است به‌روز باشند. مطلع بودن به محافظت از کارکنان، کودکان، خانواده‌ها و اجتماعات محلی کمک می‌کند. عناوین کلیدی که به‌طور منظم بازبینی می‌شود عبارتند از:

- اطلاعات تازه درباره‌ی ویروس؛
- استراتژی‌های کاهش شیوع ویروس؛
- تغییر و تحول در پروتکل‌های سلامت؛
- استانداردهای خدمات اجتماعی
- اطلاعات درباره‌ی نگرانی‌های به وجود آمده درباره‌ی حمایت از کودکان؛ و
- قوانین و سیاست‌های ملی و محلی مرتبط با ویروس.

دولت‌ها، سازمان‌های مردم‌نهاد، سرپرستان و کارکنان مسئولیت مشترکی دارند تا با توجه به شرایط محیطی مناسب‌ترین اقدام را برای آسایش کارکنان، کودکان و خانواده‌های‌شان انجام دهند. کارکنان خدمات اجتماعی مطلع بهتر می‌توانند اجتماعات محلی را در مورد استراتژی‌های کاهش همه‌گیری آگاه سازند.

### ۲. حمایت‌گری

دولت باید نیروی خدمات اجتماعی را به‌عنوان کارکنان ضروری تعیین کند. نیروی خدمات اجتماعی کلیدی و حیاتی انجام می‌دهد. همه‌ی فعالان لازم است با هم‌کاری هم‌پی‌گیر یافتن سرمایه و منابع مناسب برای پشتیبانی از نیروی خدمات اجتماعی باشند.

#### تعیین نیروی خدمات اجتماعی به‌عنوان کارکنان ضروری

با در نظر داشتن منافع عالی‌ه کودکان، لازم است نیروهای خدمات اجتماعی با لحاظ ضروری بودن، بی‌خطر بودن و اخلاقی بودن به کودکان در معرض خطر و خانواده‌های‌شان دسترسی داشته باشند. فعالان دولتی و غیردولتی در سطح ملی باید با در نظر گرفتن رهنمودهای بین‌المللی، معیارهایی را برای تعیین این که چه اقداماتی ضروری است ایجاد کنند.

سازمان‌ها و دولت‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمات اجتماعی می‌توانند کارکنانی را که فعالیت‌های اساسی ارائه می‌کنند شناسایی و آنان را از اقدامات محدودکننده [مانند ایزوله و یا قرنطینه کردن] معاف کنند تا آنان بتوانند در هنگام نیاز به اجتماعات محلی سفر کرده و با متقاضیان دیدار کنند. شکل ۱ می‌تواند برای تعیین خدمات و نقش‌های اساسی استفاده شود.

#### اختصاص دادن سرمایه‌مالی و منابع

به‌منظور تدوام و یا فراهم کردن منابع مالی کافی برای پشتیبانی از نیروی خدمات اجتماعی باید از دولت و تأمین‌کنندگان مالی حمایت طلبی شود. منابع مالی برای دست‌مزد، وسایل حمایتی، ابزارهای محافظتی، محصولات بهداشتی و تربیت نیرو برای انجام دادن خدمات اجتماعی پیش، حین و بعد از شیوع کُوید-۱۹ مورد نیاز است.

پیش از اتخاذ هر تصمیمی درباره‌ی این که چه اقداماتی باید انجام شود و کدام نیروی خدمات اجتماعی مسئول اجرای مداخله است، باید ارزیابی جامعی از خطرات و پی‌آمدهای هرگونه مداخله‌ی خدمات اجتماعی به‌عمل آید. باید راهنمای ارزیابی خطرات و کدهای اخلاقی مداخله ایجاد شود. برخی از پرسش‌های پیش‌نهادی و ملاحظات کلیدی در مورد فرایند این ارزیابی در پیوست ۱: ارزیابی مخاطرات فهرست شده است.

پی‌آمدهای اخلاقی:

ملاحظات اخلاقی باید نافذ بر تصمیم‌گیری در مورد انجام دیدارهای حضوری در دوره‌ی همه‌گیری باشد. بسیاری از کشورها کدهای ملی و اخلاقی برای مددکاران اجتماعی و سایر گروه‌های حرفه‌ای دارند. این کدها باید به‌هنگام توسعه‌ی راهنما و پروتکل‌هایی که مربوط به تصمیم‌گیری در مورد ایمنی کارکنان، بهزیستی و ارائه‌ی خدمات حضوری است مورد بازبینی قرار گیرند. راهنمای اخلاقی ملی عمدتاً مبتنی بر بیانیه‌ی جهانی اصول اخلاقی مددکاری اجتماعی است که توسط فدراسیون بین‌المللی مددکاران اجتماعی تنظیم شده است. اصول اخلاقی مددکاری اجتماعی که به دیدارهای حضوری اشاره دارد عبارت‌اند از:

- "۳.۴. ترویج عدالت اجتماعی، به‌چالش کشیدن فعالیت‌ها و سیاست‌های ناعادلانه: مددکاران اجتماعی تلاش می‌کنند تا توجه کارفرمایان، سیاست‌گذاران، سیاست‌مداران و عموم مردم را به شرایطی جلب کنند که در آن سیاست‌ها و منابع ناکافی اند یا آن سیاست‌ها و اقدام‌ها ناعادلانه، ظالمانه، یا آسیب‌زا هستند. مددکاران اجتماعی نباید به‌خاطر انجام این کارها مجازات شوند. مددکاران اجتماعی باید نسبت به شرایطی که ممکن است امنیت و ایمنی آن‌ها را به خطر اندازد آگاه باشند و باید در چنین شرایطی انتخاب‌های هوش‌مندانه‌ای بکنند. مددکاران اجتماعی مجبور به اقدامی نیستند که ممکن است آنان را در معرض خطر قرار دهد.
- ۹.۶. اصول حرفه‌ای: مددکاران اجتماعی موظفند گام‌های لازم برای مراقبت از خودشان «به صورت، شخصی و حرفه‌ای»، بردارند..."

انجمن‌های حرفه‌ای که برای سایر گروه‌های نیروی کار خدمات اجتماعی (مانند انجمن‌های مراقبان کودک و جوان) و برای حرفه‌های مرتبط به هم (مانند آنچه شاغلان مراقب سلامت دارند) تشکیل شده‌اند نیز ممکن است اصول اخلاقی مرتبط به نیروی کار خدمات اجتماعی را تعیین کرده باشند.

با توجه به خطرات تماس‌های حضوری، لازم است که مشخص شود که برای حمایت از کودکان و خانواده‌هایشان چه زمان ضروری است که تماس به صورت حضوری انجام شود. خطر سرایت یا قرار گرفتن کارکنان در معرض ویروس کوید-۱۹ باید در مقابل شدت خطراتی که متوجه کودکان و خانواده‌های آنان است ارزیابی و متعادل شود. شرایطی که لازم است خدمات به‌صورت حضوری ارائه شود باید به صورت محلی تعیین شود. موارد دارای اولویت آن‌هایی هستند که می‌توانند زندگی، رشد و بهزیستی کودک را در خطر جدی قرار دهند. خانواده‌ها و کودکانی که پیش‌تر هم در معرض آسیب‌پذیری بودند، مانند آنانی که قبلاً خشونت خانگی را تجربه کرده‌اند، باید هم‌چنان در اولویت قرار داده شوند

برای کارکنان خدمات اجتماعی آموزش‌ها و ابزار مناسب کنترل و جلوگیری از سرایت بیماری فراهم کنید، مانند نحوه‌ی استفاده از وسایل مراقبت شخصی و دفع بهداشتی آن به‌هنگامی که حمایت به‌صورت حضوری لازم است. مواقعی که استفاده از وسایل مراقبت شخصی لازم است شامل موارد زیر است:

- زمانی که به نیازهای کودکان در بستر سازمانی پاسخ می‌دهید یعنی جایی که موارد تأیید شده‌ای از مبتلایان کوید-۱۹ حضور دارند. برای مثال، در مراکز پذیرش کودکان مهاجر یا پناهنده و یا کودکان اخراج شده، در مراکز بازپروری کودکان معارض با قانون، یا در مراکز نگهداری و مراقبت از کودکان جدانشده از خانواده.
- زمانی که نیازهای اساسی کودکان و خانواده‌های آنان که تحت تأثیر کوید-۱۹ قرار گرفته‌اند (مانند تهیه غذا، دارو و یا اقلام اساسی زندگی) را برآورده می‌کنید
- برای مددکاران اجتماعی در بیمارستان‌ها که به ره‌گیری افراد در تماس با بیماران کوید-۱۹ به‌عنوان بخشی از فرایند کنترل و پیش‌گیری یاری می‌رسانند.
- زمانی که خدمات حمایتی و مشورתי عزاداری، مطابق با رسوم سنتی سوگواری، برای خانواده‌هایی که سایر اعضای خانواده را بر اثر بیماری کوید-۱۹ از دست داده‌اند فراهم می‌شود.

در دیگر موارد، تدارک ابزار مراقبتی پایه‌ای (مانند ماسک‌های پارچه‌ای صورت<sup>۱</sup>)، همراه با فاصله‌ی فیزیکی و اقدام‌های مناسب بهداشتی مانند شستن دست‌ها و پاک کردن سطوح ممکن است برای اطمینان از ایمنی کارکنان و مشتریان آن‌ها کافی باشد.

هنگامی که کارکنان خدمات اجتماعی به ملاقات‌های حضوری ادامه می‌دهند، سازمان‌های آن‌ها باید:

۱. مخاطرات سلامت و پی‌آمدهای اخلاقی هرگونه دیدار به‌صورت حضوری را ارزیابی کنند، از جمله هنگامی که وسیله‌ی مراقبتی و دیگر استراتژی‌های کاهنده‌ی بیماری وجود نداشته باشد.
۲. راه‌نمایی در مقابل کاهش خطرات انتشار و قرار گرفتن در معرض ویروس کوید-۱۹ به هنگام این دیدارها داشته باشند.
۳. برنامه‌هایی برای اطمینان از دست‌رسی کارکنان به آزمایش کوید-۱۹ مطابق با معیارهایی که توسط مسئولان سلامت تهیه شده داشته باشند.

#### ۵. توسعه و به‌کارگیری مدل‌های ارائه‌ی خدمات از راه دور

بسیار مهم است که برای حفظ ایمنی افراد، در هر جا که ممکن است، برای ایمنی هر کس، راه‌های ارائه‌ی مداخله‌های خدمات اجتماعی بدون تماس حضوری شناسایی شوند. بنابراین، سازمان‌ها باید، هر جا که ضروری است، مدل‌های تدارک خدمات از راه دور را متناسب‌سازی کنند تا مخاطراتی که متوجه سلامت کارکنان و مراجعان است را به حداقل برسانند. ملاحظات زیر ممکن است به توسعه‌ی استراتژی‌ها برای اجرای مداخلات از راه دور و تصمیم‌گیری در مورد انتخاب روش‌ها برای برطرف کردن نیازهای مراجعان کمک کنند:

- **بازبینی فن‌آوری‌های موجود.** چه فن‌آوری‌هایی به‌طور گسترده برای کارکنان و مراجعان در آن زمینه موجود است؟ مؤثرترین فن‌آوری برای استفاده بین کارکنان و سرپرستان چه خواهد بود؟ مؤثرترین فن‌آوری برای گفت‌وگو بین کارکنان خدمات اجتماعی و مراجعان آن‌ها چیست؟ بودجه‌ای برای خرید اعتبار تلفن یا کارت تلفن وجود دارد؟ چه خدمات رایگانی از جمله پیامک یا اپلیکیشن‌های اجتماعی ارسال پیام مانند واتساپ وجود دارد؟ آیا کارکنان نیازمند یادگیری چگونگی استفاده از انواع مختلف فن‌آوری هستند؟ آیا خدمات ویدیو کنفرانس وجود دارد؟ این‌ها ادامه‌ی تماس دیداری را میسر می‌کنند. همچنین آن‌ها ممکن است نگرانی‌هایی را از آن‌چه احتمالاً ضبط و بعداً توسط دیگران دیده شود ایجاد کنند. همچنین امکان دارد دیگرانی در خارج از دید دوربین حضور داشته باشند که بر روی پاسخ‌ها تأثیر گذارند و یا مراجعان را به خطر اندازند.

- **ملاحظه‌ی امکان برقراری ارتباط** آیا مردم قادرند که تماس تلفنی و یا اتصال پایداری به اینترنت داشته باشند؟ آیا تماس‌ها به کرات قطع می‌شوند به گونه‌ای که گفت‌وگوها را مختل کنند و مانع ایجاد رابطه بین کارکنان خدمات اجتماعی و مراجعان شوند؟
- **کار از طریق افراد مرجع در اجتماعات محلی.** در مواردی که هیچ فن‌آوری برای ارتباط مستقیم بین کودکان و خانواده‌های‌شان موجود نیست- از جمله در بسترهایی با منابع پایین؛ اجتماعات پناهنده‌گان یا آواره‌ها؛ یا نواحی با تراکم جمعیت و فقر بالا- مخاطرات و امکان کار کردن از طریق رهبران اجتماعات محلی یا افراد کانونی را ارزیابی کنید و یا آن دسته از مدل‌های پی‌گیری را که امکان فاصله‌ی فیزیکی را میسر می‌کنند مورد استفاده قرار دهید.
- **مشورت درباره‌ی ترجیحات مراجعان** در اولین تماس با مراجع درباره‌ی روش ارتباطی که آنان ترجیح می‌دهند گفت‌وگو کنید. چه روش‌های ارتباطی برای آنان موجود است؟ به کدام یک می‌توانند دسترسی داشته باشند؟ از ایشان بپرسید که کی و چندوقت آنان مایل به ارتباط هستند؟
- **سیستم‌ها را در دسترس قرار دهید.** اطمینان حاصل کنید که کانال‌های ارتباطی برای افراد با نیازهای متنوع از جمله کودکان دارای معلولیت قابل دسترس باشند.
- **توجه به حساسیت و امنیت فرهنگی.** چگونه ممکن است هنجارهای فرهنگی در دوره‌ی گوید-۱۹ تغییر کنند؟
- **حفظ رازداری.** بسیاری از فن‌آوری‌ها بستری برای جلوگیری از هک داده‌ها و اطلاعات ندارند. پیش از استفاده از هر فن‌آوری تداوم محرمانه ماندن هرگونه گفت‌وگو را ارزیابی کنید. بعضی از برنامه‌های کاربردی یا آشکالی از فن‌آوری مستلزم اقدام خاص یا تدابیر اضافی برای اطمینان از ایمنی هستند. تأیید کنید آن‌ها چه هستند و این تدابیر را پیش از استفاده از هر فن‌آوری به کار ببرید. برگه‌های سوابق باید در مکان‌های امنی نگهداری شود. سیستم‌های مدیریت اطلاعات موردی در عین تداوم محدودیت‌ها در این که چه کسی به این اطلاعات دسترسی داشته باشد، اجازه می‌دهند که موارد ره‌گیری شوند.
- **حریم خصوصی.** در دیدارهای چهره به چهره، مهم است که اطمینان حاصل کنید هر گفت‌وگویی خصوصی است. چرا که این کار می‌تواند مانع کسی شود که احتمالاً با گوش دادن به مکالمه به مراجع آسیب می‌زند و یا پاسخ‌های او را کنترل می‌کند. روش‌هایی را به کار ببرید که مطمئن شوید افراد در به اشتراک گذاری اطلاعات شخصی احساس راحتی می‌کنند. کارکنان خدمات اجتماعی، خودشان، در جای خلوتی باشند، جایی که تا حد ممکن مزاحمت‌ها کم باشد و امکان حفظ رازداری در گفت‌وگوها برقرار باشد.
- **اطمینان از اجماع.** همه‌ی گروه‌ها باید در مورد چه‌گونه‌گی مباحثات، زمان انجام و ادامه‌ی آن‌ها به توافق برسند. در مورد روی کرد اتخاذ شده از مراجعان رضایت شفاهی یا کتبی بگیرید.
- **مرور و تطبیق** سیاست‌ها، مقررات، و فرایندهایی که از خدمات از راه دور براساس زمان‌بندی مشخص پشتیبانی می‌کنند.

## ۶. آموزش را برای کارکنان خدمات اجتماعی قابل دسترس کنید.

بسیاری از سازمان‌های خدمات اجتماعی باید سریعاً تعیین کنند که چه‌گونه به فراهم کردن خدمات خود ادامه می‌دهند به نحوی که بدون داشتن زمان کافی برای آموزش کارکنان خطر انتشار ویروس را کاهش دهند. کارکنان نیازمند حمایتند تا خدمات خود را متناسب کنند، فن‌آوری جدید را استفاده کنند و درک کنند که برای ادامه‌ی خدمات به صورت حضوری لازم است مخاطرات را کاهش دهند. وب‌سایت‌های فهرست شده در انتهای این سند منابع آموزشی از جمله وینارها را تلفیق و یا میزبانی می‌کنند. این انجمن‌های مجازی کمک می‌کنند تا اطلاعات در مورد فعالیت‌های مؤثر خدمات اجتماعی در دروه‌ی همه‌گیری به اشتراک گذاشته شود.

سازمان‌ها باید در زمینه‌های زیر با دولت هم‌آهنگ باشند:

- شناسایی و حمایت مالی از آموزش‌های مورد نیاز.

- پاسخ گو بودن به درخواست‌های حمایتی و آموزشی تیم‌های‌شان.
- کمک به پیوند کارکنان با وینارها و آموزش‌های مجازی مناسب.
- حمایت از کارکنان برای ادغام آموزش‌ها در فعالیت روزانه‌شان. (در صورت امکان این موضوع باید از طریق مربی‌گری انجام شود).

نیازهای آموزشی به صورت مداوم متحول خواهند شد چرا که سیاست‌ها در سطوح ملی و محلی تغییر می‌کنند و همین‌طور برای این که هر چه پیش‌تر در مورد ویروس کوید-۱۹ و استراتژی‌های کاهش‌دهنده‌ی آن آموخته می‌شود. به همین دلیل، نیازهای آموزشی کارکنان پیوسته و مداوم خواهد بود. دولت‌ها، سازمان‌های بین‌المللی و سازمان‌های جامعه‌ی مدنی مسئول تداوم به‌روز کردن و دست‌رس پذیر کردن اطلاعات و فراهم کردن فرصت‌های آموزشی مناسب برای کارکنان خدمات اجتماعی هستند. در جایی که ظرفیت وجود دارد، سرپرستان، در جای‌گاهی هستند که به صورت مداوم می‌توانند نقش مربی‌گری را برای کارکنان خدمات اجتماعی ایفا کنند.

#### ۷. اجرای منظم جلسات سرپرستی از راه دور.

سرپرستان نقش مهمی، در همه‌ی زمان‌ها، بازی می‌کنند تا مطمئن شوند مراجعان خدماتی مناسب و با کیفیت بالا دریافت می‌کنند. این موضوع حتی در هنگام بحران اهمیت بیش‌تری می‌یابد چرا که کارکنان نیازمند حمایت برای تداوم اثربخشی و ایمنی خود هستند. نشست‌های سرپرستی فرصتی برای مرور و اولویت‌بخشی به موارد، ارزیابی حجم کار، ارزیابی منابع مورد نیاز، تعیین چه‌گونه‌گی تداوم خدمات ضروری، و حمایت یا مربی‌گری کارکنان خدمات اجتماعی است. دولت‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد باید راه‌هایی را شناسایی کنند تا سرپرستان را در این دوره به‌طور کامل پشتیبانی کنند. نکات پیش‌نهادی برای سرپرستان:

- **همیشه مطلع و به‌روز باشید.** سرپرستان لازم است درباره‌ی آخرین اطلاعات مربوط به همه‌گیری کوید-۱۹ و راه‌نما و فرایندهای سازمان‌شان برای انجام خدمات اجتماعی در دوره‌ی همه‌گیری آگاه باشند.
- **خود-آزمایی کنید** تا چالش‌هایی که با آن روبه‌رو می‌شوید را بشناسید. توجه کنید که چه‌گونه این چالش‌ها بر جلسه‌ی سرپرستی اثر می‌گذارد و مشخص کنید که به هنگام نیاز از کجا باید کمک بگیرید.
- **تماس منظم با کارکنان را ادامه دهید.** کارکنان خدمات اجتماعی احتمال دارد در حین مدیریت تقاضاهای رو به افزایش در محیط کار و خانه دچار استرس شوند. سرپرستان نیاز خواهند داشت تا بهترین راه را برای برگزاری نشست‌های سرپرستی تعیین کنند (به‌طور مثال به صورت حضوری با فاصله‌ی مناسب، از طریق بعضی از اشکال فن‌آوری یا ترکیبی از دو). سرپرستان لازم است تا تعیین کنند که آیا افراد تحت نظارت آنان دست‌رسی مطمئنی به منابع، فن‌آوری، و اتصال برای برقراری ارتباط از راه دور دارند؟
- **وقت اختصاصی و بدون وقفه ای را برای نظارت کنار گذارید.**
- **به وضعیت خاص هر یک از کارکنان توجه کنید.** آیا کارکنان مسئول مراقبت از کودک هستند؟ آیا آن‌ها افراد مجردی هستند که احساس انزوا می‌کنند؟ آیا آن‌ها دارای معلولیتی هستند که نیاز به رسیدگی دارد؟ با توجه به کار کردن از خانه آیا شیوه‌های فرهنگی وجود دارد که نیاز به آگاهی نسبت به آن‌ها باشد؟ سرپرستان باید مدیریت و پشتیبانی خود را مبتنی بر هر وضعیتی تغییر دهند.



- **برنامه‌ای** برای آن‌چه که نیازمند تکمیل در زمان اختصاص داده شده است **بریزید**. سرپرستان باید بر روی هدف و کانون نظارت تأمل کنند و با افراد تحت نظارت خود برای ایجاد یک دستور جلسه‌ی مشترک کار کنند و اولویت‌ها را برای جلسه تعیین کنند.
- **بار موردی یا لیست بیماران جاری را بازبینی کنید** و آن‌هایی را که ممکن است در معرض خطر بالاتری به سبب همه‌گیری **کوید-۱۹** باشند شناسایی کنید. مشخص کنید کدام موارد نیازمند دیدار حضوری است و گام‌های اقدام را برای کار با هر یک از مراجعان، چالش‌های لجستیکی، و حل مساله مرور کنید. در مورد این که حمایت از راه دور به دیگران چه‌گونه داده می‌شود بحث کنید.
- **از مهارت‌ها و منابع کارکنان در ارتباط با استفاده از فن‌آوری برای پشتیبانی از راه دور اطمینان حاصل کنید**. چک کنید که کارکنان می‌توانند از فن‌آوری موجود استفاده کنند و منابع لازم برای تمهید پشتیبانی از راه دور به مراجعان خود را دارند. سرپرستان باید تأیید کنند که کارکنان خدمات اجتماعی به هنگامی که از فن‌آوری مورد نظر خود استفاده می‌کنند می‌دانند که چه‌گونه رازداری حرفه‌ای را حفظ کنند. دیگر مباحث در مورد فن‌آوری شامل: مرور راه‌های ارتباط با مراجعان، سیاست‌های ناظر بر استفاده از فن‌آوری، بودجه‌ی موجود برای کارت تلفن و غیره است.
- **اطمینان حاصل کنید که کارکنان و مراجعان آن‌ها کاملاً از استراتژی‌های در حال تحول کاهش **کوید-۱۹** مطلعند و به‌طور منظم در مورد سیاست‌های سازمان به‌روز می‌شوند**.

علاوه بر نظارت فردی، حمایت گروهی نیز می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد. یک رویکرد این است که روز را با استفاده از ویدیو کنفرانس، تماس تلفنی، یا پلتفرم‌های ارسال پیام با نشست گروهی شروع کرد. در حین این گفت‌وگو، یک برنامه‌ی کاری روزانه برای هر یک از کارکنان تهیه کنید. نشست دیگری را در انتهای روز با مرور مشکلاتی که کارکنان با مراجعان‌شان داشته‌اند برگزار کنید. نظر سرپرست و حمایت او را بخواهید و وظایف روز بعد را شناسایی کنید. این رویکرد یک ساختار حمایتی برای همه‌ی کارکنان فراهم می‌کند و بار استرس را برای هر فردی که به تنهایی تصمیم‌های اخلاقی بزرگ می‌گیرد کم می‌کند

#### ۸. توسعه و اجرای برنامه‌های مراقبت از خود

کارکنان خدمات اجتماعی باید مراقب سلامت روان و بهزیستی روانی-اجتماعی خود و دیگران باشند. در دوران همه‌گیری تعداد کثیری از منابع اضطراب و استرس برای هر کسی از جمله کارکنان خدمات اجتماعی وجود دارد. این موارد شامل: ترس از ابتلا؛ عدم امنیت مالی؛ امنیت شغلی؛ نگرانی فزاینده برای بیمار شدن اعضای خانواده‌ی خود و مراجعانی است که آسیب‌پذیرند؛ افزایش مسئولیت‌های مراقبت از کودک به دلیل بسته شدن مدارس؛ ترس از مبتلا شدن اعضای خانواده؛ ناتوانی در انجام اقدامات کافی برای مراجعان؛ و یا مدیریت تعداد موارد افزایش یافته. کارکنانی که زیر فشار استرس زیادی هستند یا از اضطراب رنج می‌برند ممکن است دامنه‌ای از عوارض روانی-اجتماعی از جمله خسته‌گی شدید، بی‌قراری، فقدان تمرکز، کم‌خوابی، و گوش به زنگی بیش از حد را تجربه کنند. سرپرستان و افراد تحت نظارت لازم است بدانند که استرس و اضطراب ممکن است اثر منفی بر زندگی روزانه و وظایف شغلی کارکنان داشته باشد. مراقبت از خود حیاتی است.

جایی که ممکن است سازمان‌ها باید به مشاوره‌های حرفه‌ای برای کارکنان‌شان دسترسی داشته باشند تا به ترومای ثانویه و خسته‌گی مفرط ناشی از کار بپردازند. سرپرستان باید به کارکنانی که ممکن است مشکلاتی را تجربه کنند یا فاقد حمایت اجتماعی باشند توجه ویژه‌ای داشته باشند. سرپرستان باید خود نمادی از رفتارهای مراقبت از خود باشند و به کارکنان توصیه کنند تا استراحت کنند، خواب خوبی داشته باشند، ورزش کنند، خوب بخورند، و با دوستان و اعضای خانواده در تماس باشند. سرپرستان باید کارکنان را تشویق کنند تا برای آنکه از پا نیفتند، تقاضای کمک کنند. هم‌چنین حمایت هم‌تایان می‌تواند برای مداخله و پشتیبانی کمک کننده

باشد. کارکنانی که احساس ناخوشی می کنند و یا عوارضی از ویروس کُویِد-۱۹ را نشان می دهند باید خود را از بقیه جدا کرده و در صورتی که عوارض بدتر شدند به دنبال کمک های پزشکی باشند.

#### ۴. منابع بیشتر

سایت هایی که در ادامه می آید اطلاعات به روزی در مورد همه گیری کُویِد-۱۹ و راهنمای اختصاصی جدید برای کارکنان خدمات اجتماعی فراهم می کنند. این سایت ها به هنگامی که اطلاعات و منابع قابل دسترس می شوند به طور مرتب روزآمد می شوند. درحالی که راهنمای فراهم شده در این سند بر پاسخ فوری و سریع تمرکز می کند، همه گیری تأثیر ماندگاری بر اجتماعات آسیب پذیر خواهد داشت. نقش نیروی کار خدمات اجتماعی برای ترسیم مداخلات بلند مدت بنیادی است به نحوی که بر نابرابری سیستماتیک انگشت می گذارد و سیستم های قوی تری را برای مراقبت از افراد بسیار آسیب پذیر تشکیل می دهد. این سایت ها به تدریج راهنمای حمایت از این کارکرد را منتشر می کنند.

- [Global Social Service Workforce Alliance COVID-۱۹ Resources](#)
- [UNICEF COVID-۱۹ Resources](#)
- [International Federation of Social Workers COVID-۱۹ Resources](#)
- [Alliance for Child Protection in Humanitarian Action Resources](#)
- [WHO Coronavirus disease \(COVID-۱۹\) pandemic resources](#)

این سند پیوستی است به یادداشت فنی: حمایت از کودکان در دوره همه‌گیری ویروس کرونا و هم‌راستا است با حداقل استانداردها برای حمایت از کودکان در اقدامات بشردوستانه. این سند توسط اتحادیه جهانی کارکنان خدمات اجتماعی، یونیسف، فدراسیون بین‌المللی مددکاران اجتماعی، و اتحاد برای حمایت از کودکان در اقدام‌های بشردوستانه آماده شده است. این سند با استفاده از اطلاعات فعالان، ناظران، سازمان‌های مردم‌نهاد و دولت‌های سراسر جهان تهیه شده است، کسانی که چالش‌ها و راه‌حل‌های نوآورانه‌ی خود را به اشتراک گذاشته‌اند.

پیوست ۱: ارزیابی خطر<sup>۳</sup>:

عواملی که در فرایند ارزیابی خطر باید در نظر گرفته شوند عبارتند از:

**i. خطر قرار گرفتن در معرض کوید-۱۹ در بستر محلی:**

- عوامل خطر مرتبط با **اجتماع محلی به عنوان یک کل**: نرخ شیوع جاری و توزیع ویروس بر مبنای گروه‌های جمعیت چیست؟ در حال حاضر ویروس در چه گسترده‌ای پخش شده است (مثلاً خوشه‌هایی از بیماران یا انتقال کلی در اجتماع وجود دارند؟) چه سیستم‌هایی برای کنترل ویروس آماده هستند؟ سطح محلی نظارت و ردیابی چیست؟ چه سیستم‌هایی برای ایزوله و قرنطینه کردن افراد مبتلا به ویروس و موارد مشکوک ایجاد شده است؟ آیا سیستم‌هایی برای ره‌گیری تماس و پی‌گیری وجود دارد؟
- عوامل خطر مربوط به **مراجعان خاص و خانوارهای آنان**: آیا مورد تأیید شده‌ی مبتلا به کوید-۱۹ در خانوار بوده است؟ کودک یا شخصی در خانوار به واسطه‌ی دریافت خدمات یا در اجتماع محلی در معرض کوید-۱۹ بوده است؟
- عوامل خطر مربوط به **وسایله نقلیه**: کارکنان می‌توانند از وسیله نقلیه‌ی شخصی استفاده کنند؟ آیا آنان باید به مراجعان در وسایل حمل و نقل عمومی پرخطر دسترسی داشته باشند؟
- عوامل خطر مربوط به کارکنانی که به صورت فردی کار می‌کنند: آیا فرد برای دیگران خطر ایجاد می‌کند؟ آیا این فردی است که در حال حاضر در تماس نزدیک با عموم کار می‌کند (به عنوان مثال، کارکنان خدمات اجتماعی در اجتماع محلی در سایت‌هایی با موارد تأیید شده‌ی کوید-۱۹، مددکار اجتماعی در مراکزی با موارد تأیید شده‌ی کوید-۱۹)؟ آیا آن‌ها عوارضی از ویروس نشان داده‌اند؟

**ii. میزان آسیب پذیری کارکنان خدمات اجتماعی، مراجعان یا جمعیت‌ها در برابر عوارض جدی یا خطر بالای مرگ‌ومیر**

ناشی از ویروس چقدر است؟

- آیا مداخلات خدمات اجتماعی به دلیل آسیب‌پذیری کارکنان، مراجعان و اجتماعات محلی خود می‌تواند ایجاد کننده خطر ویژه‌ای ناشی از آسیب‌پذیری کارکنان، مشتری‌ها، یا اجتماع محلی باشد؟
- آن‌هایی که هم‌اکنون بیش‌تر در معرض خطر هستند به عنوان مثال افراد پیر یا افراد مبتلا به چند بیماری مانند بیماری قلبی یا دیابت نوع ۱

**iii. انواع مکان‌هایی که جمعیت در آن زندگی می‌کنند به لحاظ:**

- تراکم جمعیت؛
- توانایی اجرای فاصله‌گذاری فیزیکی (مانند وسایل نقلیه عمومی)؛ و
- خطر شیوع سریع ویروس (مثلاً برای گروه‌هایی که در مکان‌های بسته زندگی می‌کنند، مثل افرادی که ساکن مراکز هستند؛ آن‌هایی که در سکونت‌گاه‌های شلوغ و کم درآمد با وضعیت بد زندگی می‌کنند؛ و یا ساکنان کمپ‌ها/مکان‌های شبه کمپ).

**iv. امکان‌پذیری تداوم مراقبت از کارکنان:**

- قابلیت دسترسی، قیمت و کیفیت وسایل مراقبت شخصی
- امکان پابندی به اقدامات بهداشتی کافی

۳. مبتنی بر راهنمای ارائه شده توسط سازمان جهانی بهداشت و تصمیم‌گیری درباره‌ی استفاده از ماسک برای پیش‌گیری از انتشار کوید-۱۹. سازمان جهانی بهداشت، ۶ آوریل ۲۰۲۰. نظر مشورتی درباره‌ی استفاده از ماسک در زمینه‌ی ویروس کوید-۱۹: راهنمای موقت.

## ۷. دست‌رسی به آزمایش:

- ظرفیت آزمایش در این مکان یا اجتماع محلی چقدر است؟ کارکنانی که در معرض بیماری قرار گرفته‌اند یا در خطرند دست‌رسی کافی به آزمایش‌گُوید-۱۹ دارند؟

## ۷.۱ شرایط زندگی شخصی و انتخاب‌های کارکنان خدمات اجتماعی باید در نظر گرفته شود.

- به‌عنوان مثال آیا آنان شخصی از خانوار یا خانواده‌ی خود دارند که به‌طور خاص نسبت به ویروس‌گُوید-۱۹ آسیب‌پذیر باشد؟
- همه‌ی کارکنان خدمات اجتماعی باید حق داشته باشند از ارائه‌ی خدماتی که خطر بالایی دارند خودداری کنند، به‌ویژه وقتی که وسایل ضروری مراقبت شخصی و کالاهای بهداشتی موجود نباشد.