

Nadace Krása pomoci

Michaela Stachová

Co jsme dělali

- Máme databázi seniorů, kteří žijí sami a nejsou plně soběstační → obvolávali jsme je a ptali se, co jim chybí a co potřebují
- Obstarávali jsme nákupy, obědy, léky; pomáhali v jednání s úřady; vysvětlovali informace; poskytovali psychologickou pomoc
- Rozvezli jsme tisíce roušek, dezinfekční gely, stovky nutridrinků
- Ochranné prostředky jsme dodávali i do domovů pro seniory
- Posílali jsme čokolády a dárky od našich firemních partnerů jako poděkování zaměstnancům do domovů, které šly dobrovolně do karantény
- Stále organizujeme koncerty živé hudby pod okny domovů pro seniory

Co jsme se naučili

- Nepodceňovat světové události a jejich možný vliv na ČR/seniory
- Líp využívat technologie pro komunikaci – zoom pro týmové porady
- Častější porady byly efektivnější
- I v období krize je možné získávat finance – nezabalit to předem
- Je nutné rychle reagovat na FR příležitosti
- DBO – neakutní věci je možné častěji řešit telefonem/mailem
- Grantování – očekávat poptávku a předem se připravit
- HR – je nutný častější kontakt a zpětná vazba
- Rychleji síťovat a řešit dopady na CS
- Víc kreativní a flexibilní – projekty
- Jsme schopni zvládat větší tlak
- Lepší schopnost rozlišovat, co je nutné udělat osobně a co po telefonu
- Dělat pauzy
- Že je dobré držet hranice (např. prac. doba)

Pravidla při krizovém stavu

- **Aktivuje se krizový stav**
- **Týmová porada**
 - Zásady efektivní komunikace v týmu
 - Hrozby + východiska + zdroje
 - Důkladná analýza stakeholderů a jejich potenciál
- **Pro všechny projekty vznikne stručný plán změn v projektu**
 - Nové činnosti + úprava formy stávajících
 - Nové formy práce a kompetence
- **System porad v krizovém stavu**
 - Vyhodnocení změn, chyb i plusů - průběžně
 - Aktualizace plánu
- **Plán externí komunikace**
- **Připomenout dodržování hranic**
 - Nové nabídky
 - Nové poptávky
 - Zvážit a umět je odmítnout, předat jinam

Zpětná vazba na opatření týkající se seniorů

- Zmatečné informace – pro seniory bylo extrémně náročné se v nich vyznat, protože většina z našich klientů si nemohla informace dohledat na internetu a byli odkázáni jen na to, co slyšeli v televizi nebo rádiu
- Nákupní doba pro seniory byla většinou našich klientů hodnocena pozitivně, cítili se bezpečněji, ale kritizují její časté změny během prvních dní
- Linky pro seniory – vznikalo jich celkem hodně, vedle 1212 i další, které organizovali obce nebo městské části; nicméně bylo dobré, že telefonní čísla běžela v televizi (čt24) a že se dávali letáky s informacemi do schránky
- Linka 1212 – bezva věc, ale nedostatek odborníků na sociální témata, např. péče o seniory doma, lidé, kteří pak volali nám, říkali, že jim tam vůbec neporadili a že měli velký problém se dovolat
- Roušky – od začátku se komunikovalo, že nejohroženější skupinou jsou senioři, nicméně když se jednalo o zásobování ochrannými prostředky, zaměstnanci domovů pro seniory a dalších podobných institucí i terénních služeb, byli jedni z posledních v první linii, kteří ochranné prostředky dostali; také bylo komunikováno MČ, že seniorům přijdou roušky do schránky, ale nikomu z našich klientů nepřišly – někteří dostali roušky od praktických lékařů, kteří je posílali
- Většina našich klientů byla v začátku opatření ve velké panice a bála se jít i ke schránce – v komunikaci hodně zdůrazňováno to, že všichni, kteří koronaviru podlehli, byli senioři, kteří trpěli nějakým dalším onemocněním
- Domovy pro seniory – neustále přicházely nové informace, nebylo možné vše zpracovávat, nebylo jasné, co je povinné a co doporučení a občas si odporovaly informace od APSS a od MZ; nedostatečné zásobování ochrannými prostředky už jsem zmínila
- Aktuální informace – „krize OA“ – po uvolnění opatření nemají zájemce

Další opatření

- Česká pošta – rozvážela roušky zdarma (v průhledném obalu), ale máme zpětnou vazbu, že se velmi často ztratily, než se dostaly k příjemci
- Důchody – i těm, kteří si jinak důchod vyzvedávali na poště, ho v čase karantény pošta rozvážela, ale v některých místech (Praha 8) nedostali důchod kvůli malým kapacitám pošty a museli čekat další měsíc bez příjmu; ale bylo možné důchod vyzvednout na základě plné moci
- Mnoho dobrovolnických map a aktivit – skvělá věc, omezený dopad, pokud komunikovali jen online a čekali, až se senioři sami ozvou
- ČT3 – dobrá zpětná vazba, hodně našich klientů neumělo naladit

Návrhy

- Jasný plán, co se řeší na státní a co na lokální úrovni - existuje krizový plán zaměřený na seniory?
- Linka 1212 – bylo mnoho zavřených soc. služeb – proč nezapojit sociální pracovníky na sociální poradenství na lince
- Vyvážená komunikace opatření, která respektuje seniorskou populaci v její šíři
- Soulad mezi komunikací a jednáním – viz. opožděné zásobování sociálních pracovníků ochrannými prostředky
- Ošetřovné týkající se seniorů, kterým byla uzavřena služba nebo byl zastavený příjem nových klientů – od MPSV dodnes nejasné stanovisko
- Ocenění práce neziskovek a dobrovolníků – praktická pomoc seniorům kterým bylo doporučeno nevycházet, se odehrávala často na komunitní úrovni, bez pomoci občanské společnosti by to nebylo možné
- Zohlednění změny práce neziskovek při kontrole vyúčtování grantů na rok 2020
- Podpora dobrovolnické práce – objem na podporu dobrovolnických aktivit je několik let stejný, ale projektů přibývá → krátí se jim rozpočet





Fotocredit: Greta Blumajerová



Fotocredit: Greta Blumajerová