**Anbafalinger for telefonisk støtte til beboere som får boligoppfølging under koronakarantene**

Manualen er utarbeidet av Roberto Garcia Bernad (Hogar Si Rais Fundacion), Francesc Talens (Hogar Si Rais Fundacion). Dr. Sam Tsemberis (Pathways Housing First), Hilary Melton (Pathways Housing First Vermont).

Oversettelse og tilpasning til norske forhold ved Anne Bergljot Gimmestad Fjelnseth (faglig rådgiver, NAPHA). Kontaktinformasjon: [anne.fjelnseth@samforsk.no](mailto:anne.fjelnseth@samforsk.no).

**TELEFONSTØTTE**

Telefonstøtte er et mye brukt verktøy i psykososial støtte. Teknologi kan brukes som et supplement til ansikt til ansikt-tjenester, men også som en tjeneste på egen hånd. Det er spesielt nyttig for personer med depresjon, og når det er vanskelig å få til fysiske møter.

I Koronakrisen kan vi bruke telefonsamtale og teknologi for å gi best mulig støtte til de som mottar tjenestene.

**ANBEFALINGER**

**Gjør samtalen til "besøket"**

Det viktigste i all kommunikasjon er forholdet mellom klienten og saksbehandler. En proaktiv innsats fra saksbehandlerens side vil være nødvendig for å utvise empati og omsorg over telefonen. Ta deg nok tid til å gjøre telefonsamtalen til "besøket". Finn ut hvordan personen håndterer angsten som pandemien og karantene kan generere og forsøk å ha en utvidet samtale utover tjenestens operative beredskapsplaner.

Vær oppmerksom på at på samme måte som mange er glade for å åpne døren for å se sin saksbehandler når forholdet mellom dem er positivt, vil de også gjerne svare på telefonen / Skype osv. Og motsatt, hvis klienten ikke svarer ved døren når saksbehandler banker, vil de sannsynligvis heller ikke svare på telefonen.

Telefonsamtalene vil erstatte besøket og bør derfor ikke bare være «en rask sjekk». Det er viktig få samtalen til å vare lenge nok.

Planlegg neste samtale, og intensiver antall samtaler og interaksjoner med klienten din.

**Kommunikasjonens kontekst**

Bruk tid på å forklare årsakene til samfunnsendringene gjennom omsorgsfull kommunikasjon, både via telefon og skriftlig. Bruk muligheten til å gi tips om hvordan de kan ta vare på seg selv under Koronakarantenen. Insisterer på behovet for å ikke være i nærkontakt med andre, evt være hjemme. Hvis vedkommende må forlate hjemmet, forklar hvordan han skal minimere risikoen for smitte i samfunnet.

Del informasjon om forebygging av smitte (å vaske hender, hostehygiene og selvisolasjon). Be om bekreftelse for å sikre at informasjon er forstått. Sosiale medier, aviser og TV gir mye informasjon, som til tider er motstridene. Foreslå å unngå å være koblet til sosiale nettverk eller TV hele tiden.

Se etter muligheter for å spre positive historier og bilder av mennesker som har hatt Koronaviruset, men som har kommet seg.

**Kommunikasjonskanaler**

Finn ut og bli enige om hver klients foretrukne eller beste kommunikasjonskanal. Det vil hovedsakelig være via telefon, men finn ut om de foretrekker (og har tilgang til) andre digitale plattformer som for eksempel Skype. Folk foretrekker ulike måter å kommunisere på. Hvis andre bortsett fra klienten din vil være i rommet under telefon- eller Skype-samtale, må du avtale det på forhånd. Vær oppmerksom på personvern.

**Rutiner**

Planlegg samtalene med klientene. Når folk mister kontroll, vil enhver følelse av kontroll, rutine og konsistens lindre angst.Inviter klienten din til å lage en dagsplan med definerte tidsperioder. Foreslå å strukturere dagen med forskjellige aktiviteter.Avslutt alltid samtalen ved å planlegge neste samtale og ringe til avtalt tid.

**Vis at du bryr deg**

Send klientene tekster eller meldinger til uvanlige tider (eks tidlig om morgenen eller om kvelden ...), spør hvordan de har det, ønsk dem god morgen eller god natt, del sitater eller en sang du liker. Det handler om å være til stede og øke tilstedeværelsen i deres liv nå som vi må bekjempe sosial isolasjon. Snakk om praktiske forhold som mat, medisiner eller hygieneprodukter. Hva har de behov for, har det det de trenger?

**Undersøk behov.** Bruk tid nok til å identifisere behov. Du kan legge det opp som et semistrukturert intervju som gir deg innsikt i mange forhold som sier noe om den emosjonelle tilstanden til brukeren:

* Tidsplaner (sovetid, matinntak ...)
* Aktiviteter (rengjøring, fritid, tilberedte måltider ...)
* Sosiale forhold (samtaler foretatt eller mottatt, andre interaksjoner)
* Humør (talehastighet, evne til å utarbeide planer ...)
* Rusforbruksmønster.
* Mengde inntak av mat og medisiner.
* Trivsel, hvordan de har det hjemme, evt samhandling med naboer (på avstand)

Vis fleksibilitet når det gjelder økonomiske utbetalinger, slik at brukerne kan redusere antall handleturer, og tilstreb at de har nok mat og andre nødvendige artikler i huset.

**Kontakt med andre**

Dette kan være en god mulighet til å invitere klienter til å intensivere eller initiere (digital) kommunikasjon med kjære, venner, familiemedlemmer. Isolasjonstilstander fremhever behovet for tilkobling og kontakt. Vi er i en tid hvor vi kan ta vare på og bry oss mer om hverandre. Du kan be om og foreslå for brukerne å ta slike initiativ.

**Normalisering**

Det er normalt å ha følelser av ensomhet, tristhet, forvirring eller frykt. Det viktigste er å kunne uttrykke følelsene og støtte seg på saksbehandler, familien eller venner.

Samtaler vil være nyttig også for å identifisere tanker som kan forårsake ubehag for brukerne dine. Å tenke kontinuerlig på sykdommen kan føre til at symptomer dukker opp eller øker følelsesmessig stress og ubehag. Når disse er identifisert (du kan foreslå for klientene å skrive dem ned), skal du bare godta dem. Aktiv lytting er det fremste terapeutiske verktøyet.

**Åpne spørsmål**

Samtalen handler ikke bare om å sørge for at brukerne har det bra. Still åpne spørsmål hvor de kan forklare hva de gjør, sette ord på frykten, dele anekdoter, filmer de har sett, bøker de leser eller informasjon de har mottatt.

**Egenutvikling**

Å bruke så mye tid hjemme kan være en mulighet til å gjøre andre ting. Les en bok, etabler rutiner for fysisk trening, lag nye retter, tegn ... Utforsk med brukerne dine hvordan de kan engasjere seg i aktiviteter.

I samtalene bør man fremme sensitivitet og mindfulness-holdninger som:

* aksept av situasjonen og fokus på samtiden
* akseptere enhver følelse uten å kjempe mot den
* returnere til her- og- nå med omsorg for seg selv

Diskuter og anerkjenn lidelsen sammen med brukerne dine, og se på mulige erfaringer som denne uønskede tiden kan ha gitt personen til liv.

Å skrive kan være gunstig for noen, å trene på emosjonell regulering og avslapning kan være nyttig for andre. Du kan be de registrere det de gjør så kan de dele det med deg når du ringer. Du kan foreslå fysiske øvelser eller yogastrekninger eller andre øvelser som klienten din eller du kjenner til.

Oppfordre til en sunn livsstil. Foreslå litt trening, reduksjon i bruk av rusmidler (som kan økes ved kjedsomhet), sunn mat, ta seg tid til å rydde og holde orden hjemme.

**AKTIVITETER**

**Støttegrupper**

Koronakrisen gir oss muligheten til å generere støtte blant andre som har egenerfaring med rus- og psykiske lidelser, selv om den nå må være virtuell. Spør om de ønsker å opprette en digital chattegruppe med andre klienter i samme by eller med andre grupper. Det vil være best hvis antall deltakere ikke er veldig stort. I denne gruppen kan klienter dele bekymringer, støtte eller dele underholdningsressurser som videoer eller tekster. De kan spille inn videoer som viser hjemmene sine og hobbyene. I gruppen kan du sende meldinger, bekjempe falske nyheter om COVID-19, dele inspirerende tekster, sanger, åpne debatter om slike tekster eller filmer vist på TV eller Youtube. Spør hvem som vil være i gruppen og som kan være en støtte for andre klienter. Det er lettere å føle seg nyttig i en gruppe enn å bare være en hjelpemottaker.

Du kan starte aktiviteter hver morgen på et bestemt tidspunkt for å generere dialoger, uavhengig av at alle prater når de vil. På denne måten vil du generere møtevaner. Du kan for eksempel arrangere selfie-konkurranser, "fra vinduet ditt", fotokonkurranser, oppskriftsvideoer, dele skrevne historier og generere webinarer.

Hvis noen ikke har lest eller ikke har bøker, kan du ringe og lese et kapittel høyt for dem? Da kan de se frem til neste kapittel når du ringer igjen.

**Identifisere styrker og ressurser**

Mange har erfaringer med å håndtere katastrofer eller traumatiske situasjoner. Du kan sammen med brukerne utforske hvordan de møtte stressende situasjoner i fortiden, hva lærte de og hvordan bruker de den kunnskapen nå. Ta kontakt med dem som overlevelseseksperter. Det kan være nyttig å bruke strategiene de har brukt tidligere for å kunne håndtere høyere stressnivå. Stressmestringsstrategier er like, selv om scenariet er annerledes. Slike strategier kan også deles.

**Handlingsplan**

Bruk denne muligheten til å utvikle en handlingsplan for ivaretagelse av velvære. Som en del av utviklingen av planen, diskuter hva brukeren ønsker at teamet skal gjøre hvis han eller hun blir syk. Har vedkommende en lege eller klinikk de foretrekker? Et familiemedlem å kontakte? Andre folk? Hvordan ønsker klienten at sykehusinnleggelse skal administreres om nødvendig?

Klienter, spesielt de med økt isolasjon, kognitiv svikt eller psykiske problem kan føle seg mer engstelig, irritabel, stresset, agitert og tilbaketrukket i løpet av denne perioden.

**Samarbeid mellom tjenestene.**

Sjekk ut at klientene har nødvendige nummer til helsetjenester, politi, telefoner om koronavirusinformasjon etc.

**Identifisering av sårbare grupper**.

Enten gjennom telefonsamtaler eller fra ut i fra din kjennskap til brukerne, kan det være mulig å identifisere et antall klienter som det er mer sannsynlig kommer til å ha større problemer med isolasjonen. Dette kan være:

* Mennesker uten telefon og / eller med større grad av sosial isolasjon
* Mennesker som har stort rusforbruk og avhengighet
* Mennesker med selvmordstanker og depressive tilstander
* Personer med psykisk uhelse
* Kvinner som har vært eller er utsatt for vold
* Personer som lider av alvorlige sykdom

Det vil være nødvendig at du sammen med disse utforsker mer detaljert og dyptgående hvordan de føler seg, og støtten må i denne perioden være tettere og mer intensiv. I tillegg vil de trenge mer personlig støtte, for eksempel for å sikre at helsen deres ikke forverres, samt øke tilgjengeligheten til medisiner og legeavtaler. Dette vil hjelpe deg med å prioritere tid og ressurser riktig, og det blir lettere å planlegge oppfølgingsmøter og spesifikke tiltak sammen med koordinatoren for disse brukerne.