Krízový plán
pri riadení činností zameraných na predchádzanie vzniku a šíreniu Covid-19, resp. iných prenosných ochorení

	Vypracoval	Posúdili		Schválil
Meno	PhDr. Mária Kovaľová, PhD. MHA	Mgr. Ing. Ondrej Buzala, MHA	Ing. Soňa Sedláková	Ing. Miroslav Dzurech
Funkcia	Tabita s.r.o.	Tabita s.r.o.	Vedúca ZPS DPS Cífer	Štatutárny zástupca TADCH
Dátum	07.04.2020	10.04.2020	21.04.2020	22.04.2020
Podpis				
Aktualizácie				
	Ing. Soňa Sedláková	Mgr. Katarína Pažítková		Ing. Miroslav Dzurech
1.	03.10.2020	03.10.2020		03.10.2020
Podpis				

1. Účel a záväznosť krízového plánu

Tento krízový plán bol vytvorený za účelom prevencie a zvládania krízovej situácie v súvislosti s epidemiologickou situáciou spôsobenou novým koronavírusom počas jej trvania, avšak vzhľadom na svoj obsah a popísané činnosti môže byť použitý aj v ostatných mimoriadnych situáciách zapríčinených šírením a vznikom iných prenosných ochorení.

Tento krízový plán je záväzný pri koordinácii činností zameraných na zvládnutie mimoriadnej situácie prostredníctvom **interného krízového tímu** (ďalej len IKT) a je záväzný pre všetkých členov IKT. Každý člen IKT, ktorý našiel v tomto dokumente chybu, je povinný okamžite o nej informovať vedúceho IKT.

Terminológia je uvedená v prílohe č. 1.

2. Krízové riadenie

Krízové riadenie je špeciálnou manažérskou funkciou, ktorá je zameraná na riadenie organizácie v prípade krízy, na prípravu na krízové situácie a ich prevenciu. Ak sa organizácia ocitne v krízovej situácii štatutár určí členov **interného krízového tímu**, ktorý vypracujú **krízový plán** a následne sa ním organizácia začína riadiť. Systémovo cielenou realizáciou krízového plánu vrcholový manažment zabezpečuje ochranu a bezpečnú prevádzku organizácie v mimoriadnej situácii (v núdzovom stave). Proces krízového plánovania obsahuje šesť stupňov:

1	Stanovanie cieľov na dosiahnutie požadovanej úrovne bezpečnosti a ochrany klientov, zamestnancov, majetku organizácie, ekonomickej rovnováhy a organizačnej celistvosti v špecifickom prostredí. ✓ Viď príklady cieľov v prílohe č. 2 „Záznam o preventívnom – nápravnom opatrení“
2	Vypracovanie postupov a alternatívnych postupov alebo úloh na dosiahnutie stanovených cieľov.
3	Výber najlepších opatrení alebo stanovenia optimálneho poradia úloh na dosiahnutie cieľov krízového riadenia.
4	Rozvíjanie krízových plánov na sledovanie vybraných opatrení alebo určeného poradia úloh na dosiahnutie špecifických cieľov. ✓ To znamená že IKT v rámci dennej operatívnej porady vyhodnocuje stanovené úlohy, opatrenia a v prípade potreby tento plán zmení.
5	Rozvíjanie úsudkov o účinku navrhnutých opatrení a úloh na bezpečnosť PSS, zamestnancov a ekonomickú stabilitu. ✓ To znamená že v rámci denných operatívnych porád vedú členovia IKT diskusiu k navrhovaným opatreniam, ktoré sa zbierajú od všetkých zamestnancov a iných relevantných zainteresovaných strán, ktorými sú najmä rodina, dodávatelia, územne príslušný krízový štáb, zriaďovateľ, RÚVZ a pod.
6	Uskutočňovanie krízového plánu.

Dňa 07.03.2020 vyhlásil štatutárny zástupca TADCH, Ing. Miroslav Dzurech, krízové riadenie.

3. Interný krízový tím

1) Pri určení interného krízového tímu sa stanoví čas odkedy a dokedy je IKT určený. Čas trvania tímu môže byť ohraničený dátumom, alebo viazaný na udalosť (napríklad ukončenie mimoriadnej situácie, pominutie ohrozenia a pod.). Okrem konkrétne vymenovaných ľudí sa určí vedúci krízového tímu a jeho zástupca. Taktiež sa určí minimálna perióda zasadania krízového tímu a akou formou sa vedú záznamy z týchto zasadnutí.

Dňa 01.04.2020 bol zriadený interný krízový tím (IKT). Členmi IKT sú

1. **Ing. Soňa Sedláková, vedúca zariadenia, vedúca IKT**
2. **Michaela Hanicová, vedúca opatrovateľskej služby**
3. **Mgr. Terézia Škrípová, sociálna pracovníčka**

IKT bude svoju činnosť vykonávať počas trvania mimoriadnej situácie v súvislosti s výskytom koronavírusu COVID-19.

2) V prípade neprítomnosti vedúcej IKT v plnom rozsahu zastupuje vedúca opatrovateľskej služby. V prípade neprítomnosti ostatných členov krízového tímu, ich zástupcu ako aj rozsah zastupovania určí vedúca krízového tímu, resp. jej zástupkyňa.

3) Krízový tím sa stretáva jedenkrát denne alebo podľa potreby. V prípade výskytu mimoriadnej udalosti alebo prijatia nového opatrenia sa vystavuje záznam, ktorý obsahuje deň a hodinu stretnutia IKT, menovite prítomných členov, konštatovania stavu ktorý sa na stretnutí rieši, opatrenia a úlohy.

4. Činnosti krízového tímu

IKT vykonáva nasledovné činnosti:

1	Vypracovanie Dokumentu postupu k riešeniu udalosti výskytu Koronavírusu (viď príloha č. 3).
2	Pravidelné denné stretnutia k aktuálnej situácii v zariadení so zameraním na tvorbu a vyhodnocovanie preventívnych opatrení. V prípade výskytu mimoriadnej udalosti alebo prijatia nového opatrenia sa vystavuje záznam, ktorý obsahuje deň a hodinu stretnutia IKT, menovite prítomných členov, konštatovania stavu ktorý sa na stretnutí rieši, opatrenia a úlohy. Organizuje: Vedúci IKT
3	Denný monitoring vývoja situácie v SR a zahraničí a informovanie IKT na dennom stretnutí Vykonáva: člen IKT
4	Vedenie a koordinovanie komunikácie so zamestnancami, klientmi, rodinnými príslušníkmi a ostatnými relevantnými zainteresovanými stranami. Vykonáva: členovia IKT podľa pridelených oblastí
5	Stanovenie (výber) činností a ich koordinácia (opatrovateľtvo, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia...) so zameraním na prevenciu výskytu koronavírusu a v prípade výskytu koronavírusu na znižovanie dopadov infekcie. Viď článok 14 tohto dokumentu. Vykonáva: IKT, zamestnanci zodpovední za činnosti
6	Stanovenie (výber) obslužných činností a ich koordinácia v období krízovej situácie a vyhodnocovanie obslužných činností so zameraním na dodržiavanie opatrení hygienicko

	epidemiologického plánu. Vykonáva: IKT, zamestnanci zodpovední za činnosti
7	Vypracovanie alternatívnych postupov alebo úloh na dosiahnutie prevencie výskytu koronavírusu. Vykonáva: IKT v prípadnej súčinnosti s RÚVZ alebo miestne príslušného krízového štábu
8	Vedenie diskusie o účinkoch navrhnutých opatrení, o rizikových oblastiach a úlohách, ktoré zabezpečia bezpečnosť klientov, zamestnancov, komunikáciu s rodinnými príslušníkmi a verejnosťou. Riadi: Vedúci IKT
9	Výber najlepších opatrení s prihliadaním na efektívnosť a hospodárnosť zdrojov zariadenia (organizácie). Vykonáva: IKT, zamestnancami zodpovednými za činnosti
10	Úprava krízového plánu na sledovanie vybraných opatrení alebo určeného poradia úloh na dosiahnutie špecifických cieľov. Vykonáva: IKT
11	Realizácia krízového plánu. Vykonáva: zamestnanci podľa pridelenia jednotlivých opatrení a úloh.
12	Ukončenie krízového riadenia. Vykonáva: štatutárny zástupca organizácie

5. Systém komunikácie

1) Komunikáciu so zamestnancami na jednotlivých úsekoch zabezpečujú riadiaci zamestnanci, ktorí sú zároveň členmi interného krízového tímu. Komunikácia prebieha formou osobnou, telefonickou, mailovou, prostredníctvom informačných tabúl v interiéri prevádzky - vo vstupnej hale, v kancelárii opatrovateliek, v šatni opatrovateliek a internými formami hlásení.
2) Komunikácia medzi členmi IKT je zabezpečovaná osobnou formou pri pravidelných stretnutiach, telefonickou, mailovou
3) Komunikácia s príbuznými a ostatnými zainteresovanými stranami a verejnosťou je zabezpečovaná prostredníctvom kontaktných osôb a to formou telefonickou v čase od 12.00 - 14.00 hod. Mená a telefónne čísla kontaktných osôb sú uverejnené na webovej stránke zariadenia. Príbuzní prijímateľov sociálnych služieb budú o tejto možnosti informovaní aj prostredníctvom SMS a mailovej komunikácie.
4) Komunikáciu s médiami vedie výhradne riaditeľ TADCH.

6. Informačná povinnosť zamestnancov

1) Informačnú povinnosť zamestnancov v súvislosti s opatreniami na predchádzanie vzniku a šíreniu prenosného ochorenia upravuje Dokument postupu: Postup pri podozrení na infekciu spôsobenú koronavírusom (COVID-19), o ktorom sú zamestnanci informovaní a ktorý je dostupný na nástenke pre zamestnancov.
2) Informačná povinnosť zamestnancov vo vzťahu predchádzania vzniku a šírenia infekcie spôsobenej novým druhom koronavírusu:

A	informovať zamestnávateľa o tom, že sa vrátil on alebo jeho príbuzný, blízka osoba z rizikovej oblasti zasiahnutej koronavírusom

B	informovať zamestnávateľa o tom, že v jeho domácnosti alebo blízkom okolí bol v priamom kontakte s osobou, ktorej bola zistená alebo potvrdená infekcia COVID-19 alebo je v izolácii pre podozrenie na infekciu
C	podrobiť sa vyšetreniu u všeobecného lekára (kontaktovať najskôr telefonicky) podľa inštrukcií lekára prísť na vyšetrenie alebo zostať v domácej izolácii
D	kontaktovať hygienika príslušného RÚVZ **Mgr. Tomáš Hauko tel.: 033/53 48 051, e-mail: tt.riaditel@uvzsr.sk** ak je podozrenie nebezpečenstva vzhľadom k vykonávanej práci, alebo ak má zamestnávateľ podozrenie, že zamestnanec nie je spôsobilý vykonávať prácu pre možnosť infekcie COVID-19.

7. Preventívne opatrenia

1) V prípade ohrozenia vzniku a šírenia prenosného ochorenia COVID-19 sú v prevádzke prijímané preventívne opatrenia a úlohy, ktoré sú uvedené v **Zázname o preventívnom - nápravnom opatrení**. Tieto záznamy tvoria prílohu krízového plánu. Viď príloha č. 2.
2) Pri každom stanovovaní preventívnych opatrení sleduje IKT dopady opatrenia na kvalitu života, zdravie a bezpečnosť klienta aj zamestnancov ako aj vyhodnocuje mieru obmedzenia základných práv a slobôd v zmysle ustanovení prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, kritéria podmienky kvality č. 2.6.

Riadenie rizík

1) Krízová situácia a časť z opatrení spôsobuje nárast rizikových oblastí, v ktorých vznikajú, alebo sa zvyšuje pravdepodobnosť vzniku rizík. Preto je dôležité, aby sa počas krízového riadenia pracovalo intenzívne s rizikami. V zmysle podmienky kvality má mať každé zariadenie určené a vypracované postupy a pravidlá na prevenciu krízových situácii.
2) Tieto postupy je potrebné aktualizovať na mimoriadnu situáciu spojenú so šírením koronavírusu a následne s postupmi a pravidlami aj pracovať.
3) V prípade, že sa vyskytne mimoriadna udalosť pri ktorej je potrebné obmedziť klienta, vyplní zamestnanec **Záznam o mimoriadnej udalosti**, viď príloha č. 13 a **Protokol o použití prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia**, viď Príloha č.14. Dokumentáciu o mimoriadnych udalostiach využívať ako nástroj zabezpečenia bezpečnosti a kvality vo všetkých riadiacich, odborných aj obslužných činnostiach. Slúži na štatistické spracovanie a vyhodnotenie mimoriadnej situácie.[1]
4) V krízovom riadení je povinný každý pracovník dbať na to, aby rozpoznal riziko alebo chybu, ktoré sa môžu vyskytnúť v priebehu poskytovania sociálnych služieb a oznámil to vedúcej zariadenia. Vedúca zariadenia posúdi charakter a závažnosť rizika alebo chyby a prijme preventívne a nápravné opatrenie prostredníctvom IKT.
5) Pre klasifikáciu zapísaných rizík a chýb sa používa nasledovná tabuľka:

Klasifikácia rizík (Metodická príručka riadenia rizík, Tabita s.r.o.)

[1] Kovaľová, M. Buzala, O., 2018: Kvalita sociálnych služieb v kocke II.

K	TR	Klasifikácia
Kategória 1	1A	Riziká a chyby v poskytovaných službách v priamom vzťahu ku klientovi, ktoré môžu spôsobiť ohrozenie klienta na majetku, zdraví alebo na živote.
	1B	Riziká a chyby, ktoré môžu spôsobiť ohrozenie zdravia alebo života zamestnancov a iných osôb.
	1C	Riziká a chyby, ktoré môžu spôsobiť škodu organizácii, alebo hrozí sankcia od tretích subjektov.
Kategória 2	2A	Chyby a nezhody v zabezpečovaní podmienok kvality.
	2B	Oprávnené sťažnosti klientov, ich rodinných príslušníkov, právnych zástupcov, alebo iných zainteresovaných strán.
	2C	Chyby a nezhody v poskytovaných službách v priamom aj nepriamom vzťahu ku klientovi, ktoré nespôsobujú ohrozenie majetku, zdravia ani života klientov, zamestnancov a nespôsobujú škodu organizácii.
Kategória 3	3A	Prechodné nezhody spôsobené zmenou legislatívy, noriem alebo aplikovaných postupov v priebehu roka a sú očakávané vopred, alebo sú známe z titulu preskúmania týchto zmien a porovnania aktuálneho stavu v organizácii, pokiaľ nespôsobujú vyššie uvedené riziká.
	3B	Ostatné nezhody nezaradené do predchádzajúcich kategórií.

6) Vo vzťahu ku klientovi môže prevádzka využívať identifikáciu rizík prostredníctvom individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie, ako aj posúdenie rizík prostredníctvom modelu prof. Moniky Krohwinkel[2]. Na základe posúdenia vieme stanoviť riziká vyplývajúce z diagnózy alebo anamnéz klienta a následne vieme stanoviť opatrenia na zabránenie alebo zníženie rizika u konkrétneho klienta s konkrétnymi opatreniami.
7) **Každý odborný zamestnanec musí zvážiť pri realizácii všetkých preventívnych opatrení dopady a následky rizík a k nim prispôsobiť svoje správanie a pracovné výkony.** Pri vnímaní rizík ide o odhad zamestnanca a hodnotenie určitého javu, alebo situácie, ako na základe vlastnej skúsenosti a/alebo presvedčenia interpretuje okolitý svet. Vnímanie rizika ovplyvňuje rozhodovanie jedinca ohľadne prijateľnosti rizika a má hlavný vplyv na jeho správanie pred mimoriadnou udalosťou, v priebehu a po jej skončení.“ (Vymětal, 2009) Preto počas krízového riadenia musíme brať na vedomie rozdielne vnímanie prijateľnosti rizika ako aj rozdielne reakcie.

8. Krízová komunikácia

1) Každý človek, ktorý je vystavený nebezpečenstvu chce a potrebuje byť optimálne informovaný o charaktere rizika, preventívnych opatreniach a vhodnom správaní sa pri mimoriadnych udalostiach. Úlohou interného krízového tímu, ako aj vedúcich

[2] Metodická príručka opatrovateľského procesu s individuálnym prístupom podľa modelu Moniky Krohwinkel. Tabita s.r.o., © 2009 – 2019

pracovníkov je zabezpečiť realizáciu tohto krízového plánu a odkomunikovanie relevantných informácii vhodným spôsobom všetkým zainteresovaným stranám a predovšetkým svojim klientom a zamestnancom.

2) Model procesu komunikácie rizika sa vzťahuje k sociálne psychologickým procesom a preto je potrebné sa v rámci krízového riadenia venovať komunikácii rizík takým spôsobom, aby bolo zabezpečené u klientov, zamestnancov a ďalších zainteresovaných strán (rodina, komunita, dodávatelia) požadované **ochranné správanie.**
3) V tomto bode krízového plánu počítame s metódami sociálnej práce a opatrovateľstva, ktoré začnú využívať sociálni pracovníci a opatrovateľky. Pri komunikácii s ľuďmi, ktorí sa ocitli v mimoriadnej situácii platia tieto zásady:
    a) Komunikujte optimálne (slovná a mimoslovná komunikácia a reč tela sú v súlade)
    b) Komunikujte empaticky
    c) Komunikujte štruktúrovane a jasne
    d) Komunikujte primerane asertívne
    e) Aktívne počúvajte, čo človek, ktorý je zasiahnutý mimoriadnou udalosťou potrebuje.
4) Pri komunikácii s klientom dávame najavo trpezlivosť, neponáhľame sa (aj keď nemáme čas) neskákať do reči a nenaliehať pri zisťovaní. Je správne prejavovať záujem, pochopenie, súcit a vnímavosť. Je potrebné držať vlastné emócie pod kontrolou.

9. Všeobecné usmernenia zamerané na osobnú prevenciu:[3]

1	Umývať si ruky často mydlom a vodou najmenej 20 sekúnd. Ak nie je k dispozícii mydlo a voda, treba použiť dezinfekčný prostriedok na ruky na báze alkoholu
2	Nedotýkať sa očí, nosa a úst, koronavírus sa môže preniesť kontaminovanými rukami.
3	Zakrývať si nos a ústa pri kašľaní a kýchaní jednorazovou papierovou vreckovkou a následne ju zlikvidovať.
4	Vyhýbať sa blízkemu kontaktu s ľuďmi, ktorí javia príznaky nádchy alebo chrípky.
5	Dodržiavať vzdialenosť najmenej dva metre medzi vami a kýmkoľvek kto kašle alebo kýcha.
6	Ak ste chorý, kontaktovať svojho ošetrujúceho lekára, ktorý určí ďalší postup liečby, doma na lôžku sa z ochorenia liečiť v samostatnej izbe.
7	V domácnosti dbať na zvýšenú dezinfekciu povrchov.

10. Všeobecné zásady pre prevenciu vzniku a šírenia respiračných vírusov:

1	Vyhnúť sa úzkemu kontaktu s ľuďmi s akútnym respiračným ochorením.
2	Skrátiť pobyt v priestoroch, kde sa nachádza veľké množstvo ľudí.
3	Často si umývať ruky teplou vodou a mydlom (najmä pri priamom kontakte s chorými alebo izolovanými pri čakaní na výsledky v prostredí zariadenia sociálnych služieb alebo ich okolí), ak mydlo s dezinfekčným účinkom v dávkovači nie je dostupné. Ako ďalší stupeň po umytí rúk je vhodné použiť dezinfekčný gél na báze alkoholu.
4	Účinnosť umývania rúk možno zvýšiť použitím dezinfekčného mydla s virucídnym účinkom.
5	Zamestnanci zo všetkých pracovných činností si majú umývať ruky: ✓ pred odchodom z domu,

[3] Odporúčaný postup pre poskytovateľov sociálnych služieb v súvislosti s nebezpečenstvom šírenia infekcie spôsobenej koronavírusom (COVID-19, SARS-CoV), MPSVR SR 2020.

	✓ pri príchode do práce, ✓ po použití toalety, ✓ po prestávke a denných pracovných činnostiach, pred prípravou jedla a nápojov, ✓ pred a po konzumácii jedla a nápojov, vrátane desiat, ✓ pred odchodom z práce, ✓ pri príchode domov, ✓ po každom priamom kontakte s chorým alebo izolovaným klientom.
6	Nepoužívať spoločné uteráky a predmety osobnej potreby.
7	Dodržiavať zásady dezinfekcie povrchov v zmysle prevádzkového poriadku a po každej činnosti, pri ktorej došlo ku ich kontaminácii a vetrať

11. Pravidlá prevencie a kontroly infekcií (www.uvzsr.sk) a špeciálne preventívne opatrenia v prevádzke

1	Vykonať informačné stretnutie pre prijímateľov sociálnych služieb vykonané na začiatku mimoriadnej situácie.
2	**Denne** podávať klientom informácie o situácii na základe ich psychického a fyzického stavu.
3	Informačné stretnutie pre zamestnancov s poučením o zásadách bariérových techník v súvislosti so starostlivosťou o PSS, vykonávané denne a podľa potreby (viď príloha č. 4, „Psychologické intervencie v krízovej situácii“).
4	Aktualizovať **hygienicko-epidemiologický plán** ✓ Aktualizovať používané dezinfekčné prostriedky so zameraním na prípravky odporúčané k používaniu v prevencii pred koronavírusom. ✓ Aktualizovať plán dezinfekcie so zameraním na: o dezinfekciu bežných dotykových plôch v celej prevádzke (stolíky, držadlá a madlá, kľučky s minimálnou dezinfekciou jedenkrát v dennej a jedenkrát v nočnej zmene) o dezinfekciu priestorov prostredníctvom germicídnych žiaričov s otvoreným systémom (bez prítomnosti ľudí – napr. v nočnej zmene) pre spoločné priestory, spoločenské miestnosti, čakárne, návštevné miestnosti, chodby a izby klientov počas ich neprítomnosti; prostredníctvom germicídnych žiaričov s uzatvoreným systémom pre izby klientov resp. pre miestnosti s prítomnosťou ľudí o časté vetranie izieb a priestorov s pohybom a prítomnosťou ľudí o častý pobyt ľudí na čerstvom vzduchu v trvaní aspoň päť minút jednorazovo. ✓ Aktualizovať plán obmeny dezinfekčných prostriedkov
5	Určiť zodpovednú osobu, ktorá bude zodpovedná: ✓ za kontrolu dodržiavania opatrení stanovených v hygienicko-epidemiologickom pláne a preventívnych opatrení týkajúcich sa prevencie šírenia infekcie koronavírusu ✓ za zabezpečenie materiálno-technického vybavenia na jednotlivých oddeleniach. ✓ za vedenie evidencie zásob a odovzdávanie informácií o stave zásob na IKT.
6	✓ Viesť záznam prevencie a dezinfekčných opatrení pred koronavírusom resp. inými vírusmi a opatrení prostredníctvom germicídnych žiaričov, dezinfekcie povrchov a čističkami vzduchu. ✓ Odporučiť zamestnancom zvýšiť prísun vitamínov, aj vo forme vitamínových doplnkov ✓ Zabezpečiť pre klientov jedálny lístok v zmysle racionálneho stravovania, so zvýšeným prísunom čerstvej zeleniny, v závislosti od aktuálnej dostupnosti.

7	Dočasný zákaz návštev - Vyhlásiť a dodržiavať **dočasný zákaz návštev**. V zmysle **práva na utvorenie podmienok na zabezpečenie kontaktu so zvolenou osobou** má klient právo na zabezpečenie osobného kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov. Základné predpoklady pre zabezpečenie sú nasledovné[4]: ✓ identifikácia osoby s ktorou chce klient v tejto mimoriadnej situácii udržiavať kontakt. ✓ zabezpečená možnosť telefonického volania aj pre klientov, ktorí nemajú mobilné telefóny. ✓ zabezpečená možnosť odnášky a donášky pošty a vecí osobnej potreby a spotreby. Rovnako je nutné zabezpečiť možnosť napísať list alebo prečítať list zvoleným pracovníkom, ktorý v tomto prípade musí byť poučený o listovom tajomstve, nakoľko jeho dodržiavanie je súčasťou ľudských práv, ale aj poštového poriadku. ✓ Zabezpečená možnosť využiť počítač s internetovým pripojením.
8	Dočasné obmedzenie pohybu klientov - Zaviesť obmedzenie pohybu klientov mimo zariadenia. ✓ Toto obmedzenie sa dotýka **práva na slobodný pohyb, nenarušovanie osobného priestoru klienta** a **práva podieľania sa klienta na určovaní životných podmienok v zariadení**. ✓ Z dôvodu týchto obmedzení je potrebné určiť postup personálu v mimoriadnych situáciách a činnosti spojené s riešením neštandardnej situácie. Postup môže byť najskôr určený ústne, ale o postupe musia byť informovaní všetci zamestnanci. O postupe je zároveň informovaný aj samotný klient. Ak ide o klienta, ktorý z dôvodu svojej diagnózy nevie pochopiť, alebo odmieta nový postup, trpezlivo a primeraným spôsobom ho realizovať rovnakým spôsobom, aby si klient zvykol a prijal. ✓ Keď mimoriadna situácia bude trvať dlhšie a nové postupy budú zvalidované ako správne, spracuje odborný personál postupy písomne.
10	Dočasné opustenie zariadenia klientom z dôvodu lekárskeho vyšetrenia so sprievodom ✓ V prípade, že je potrebné odborné vyšetrenie, odborný zákrok, operácia (chemoterapia, dialýza....) vyžiada si vedúca opatrovateľskej služby stanovisko príslušného lekára, alebo nemocnice k danému prípadu. Telefonický rozhovor vedie za prítomnosti klienta alebo ďalšej osoby a po ukončení hovoru spraví vedúca opatrovateľskej služby záznam o dohodnutom ďalšom postupe. ✓ Ak lekár/nemocnica potvrdia potrebu návštevy klienta v nemocnici, vedúca opatrovateľskej služby poučí sprievodnú osobu, ako aj klienta (ak je možné) o prevencii a **postupe k dočasnému opusteniu zariadenia klientom v sprievode zamestnanca** (viď príloha č. 11) ✓ Ak je to možné, všetky vyšetrenia a návštevy u lekára presunúť na neskoršie obdobie a zabezpečiť konzultácie s lekárom cez elektronickú komunikáciu. Tieto presuny termínov vykonať až po zaznamenanej konzultácie s lekárom a záznam založiť do dokumentácie klienta. ✓ Akútne stavy klientov naďalej riešiť prostredníctvom RZP. Všetky pokyny RZP je nutné zaznamenať a uložiť do príslušnej dokumentácie.
11	✓ Všetci zamestnanci používajú v prevádzke nariadené OOPP. ✓ Pred vstupom do prevádzky majú nasadené ochranné rúško. Ostatné OOPP si nasadzujú, používajú a odkladajú podľa prijatých pravidiel.

[4] Kovaľová, M., Buzala, O. , 2015: Kvalita sociálnych služieb v kocke I

12. Organizácia návštev v prevádzke.

1	✓ Vedúca zariadenia v odôvodnených prípadoch (napríklad opravár v prípade poruchy, dodávateľ ak musí zaškoliť personál a pod.) môže umožniť vstup do zariadenia iným osobám. ✓ Tieto osoby sú skontrolované na príznaky s podozrením na infekčné ochorenie. ✓ Sú vybavené osobnými ochrannými prostriedkami minimálne v rozsahu ochranného rúška a ochranných rukavíc. Ak nemá ochranné rukavice, vykoná povinnú dezinfekciu rúk a sú mu pridelené jednorazové ochranné rukavice. ✓ Osoba pred vstupom prehlási, že nemá tzv. cestovateľskú anamnézu. ✓ Osoba je poučená a zásadách ochrany a zásadách pohybu v priestore.
2	✓ Zdraví príbuzní, bez cestovateľskej anamnézy môžu mať povolené návštevy vo výnimočných prípadoch, ak sa jedná o paliatívneho klienta. ✓ O takejto návšteve je vedený záznam v knihe návštev a dodržiavané všeobecné preventívne opatrenia na zabránenie prenosu kvapôčkovej infekcie ako v predchádzajúcom prípade.
3	✓ O každej návšteve sa vedie osobitný záznam, ktorý obsahuje aj prehlásenie o cestovateľskej anamnéze a záznam o poučení. Tento záznam návšteva podpíše.

13. Organizácia odborných procesov v prípade karantény

1	✓ V prípade karantény zariadenia je k dispozícii zoznam zamestnancov, ktorí sú ochotní zotrvať v krízovej službe, t. j. v nepretržitom pobyte v uzavretom objekte. Zoznam zamestnancov tvorí prílohu č. 19.

Vzor záznamu:

Základný tím

Priezvisko a meno	Telefónne číslo

Náhradný tím

Priezvisko a meno	Telefónne číslo

3	✓ V prípade podozrenia z výskytu ochorenia spôsobeného koronavírusom je spracovaný osobitný dokument postupu pri zabezpečovaní ošetrovateľskej starostlivosti[5] viď príloha č. 8 „Sledovanie príznakov u klienta s podozrením na infekčné ochorenie horných dýchacích ciest (chrípka, COVID-19 ...)“ ✓ a „Zoznam činností, ktoré sa vykonávajú a nevykonávajú pri podozrení z výskytu ochorenia“ (viď príloha č. 9).
4	✓ V prevádzke je spracovaný **Plán reprofilizácie lôžok**, v ktorom sú uvedené vytvorené izby, miesta a oddelenia pre rozsiahlejšiu izoláciu. Viď príloha č. 10.
5	✓ V prípade karantény zariadenia, pri vykonávaní sociálnej rehabilitácie, budú aktivity klientov

[5] Metodika ošetrovateľského procesu v sociálnych službách. Tabita s.r.o. © 2017 – 2019

	riešené operatívne so zreteľom na individuálny prístup. Všetky aktivity pre jednotlivcov, či malé skupiny budú realizované výhradne len v zariadení a bez účasti iných strán z vonkajšieho prostredia.

14. Organizácia obslužných činností

1	✓ V prípade karantény zariadenia, pri vykonávaní sociálnej rehabilitácie, budú aktivity klientov riešené operatívne so zreteľom na individuálny prístup. Všetky aktivity pre jednotlivcov, či malé skupiny budú realizované výhradne len v zariadení a bez účasti iných strán z vonkajšieho prostredia.
2	✓ V prípade výpadku zamestnancov v kuchyni je vypracovaný postup pre náhradné zabezpečenie dodávky stravy pre klientov. V prípade výpadku zamestnancov v kuchyni DPS zabezpečí stravu dodávkou od externej firmy.
3	✓ Je vykonaná kontrola skladových zásob pre kuchyňu, ktorá zabezpečuje preklenutie výpadku zásobovania od dodávateľov. ✓ Súčasťou je vyhodnotenie dostupnosti náhradných dodávateľov a pravdepodobného času bez dodania. ✓ Je pripravený „Krízový týždenný jedálny lístok“ zostavený zo skladových zásob.
4	✓ V prípade karantény zariadenia a ***výpadku stravovania*** prostredníctvom dodávateľskej organizácie je vypracovaný tzv. Krízový týždenný jedálny lístok, v ktorom je maximálny podiel trvanlivých surovín a jednoduchých jedál.
5	✓ V prípade výpadku technických služieb – odvoz biologického a komunálneho odpadu, bude nakladanie s uvedeným odpadom v krízovej situácii vykonávané nasledujúcim postupom: **A.** **Biologický odpad** bude uskladňovaný vo vreciach so zaťahovacím uzáverom a v nádobe s uzatvárateľným vekom, ktorá je umiestnená pred miestnosťou určenou na karanténu (jednorazové oblečenie, biologický odpad od PSS, použité inkontinenčné pomôcky a pod.). Naplnené nádoby budú umiestnené v exteriérových priestoroch zariadenia bez možnosti prístupu nepovolaných osôb. až do možného odvozu biologického materiálu. B. **Komunálny odpad** bude uskladňovaný vo vreciach, ktoré po naplnení kontajnerov a v prípade kolapsu odvozu komunálneho odpadu, sa budú vyvážať do areálu podľa určenia RÚVZ – odbor životného prostredia na nimi určené miesto. ✓ Pozn.: možný záložný areál je najlepšie dohodnúť s obcou / mestom, ktoré zabezpečujú vývoz TKO zo zákona.

15. Organizácia starostlivosti o zamestnancov a ďalšie osoby podieľajúce sa na starostlivosti

1	✓ Zamestnanci , ktorí sa podieľajú na ochrane života ohrozených skupín si vyžadujú vyššiu pozornosť ale aj starostlivosť v oblasti ich fyzického aj psychického zdravia. Je dôležité, aby sa pri organizovaní pracovných činnosti zamedzilo vyhoreniu, ako aj psychickému vyčerpaniu z dôvodu závažných psychických stresorov, ako aj fyzicky náročnej práci. Práca pri mimoriadnych udalostiach nanovo konfrontuje zamestnancov s pocitmi vlastnej bezpečnosti a ohrozenia svojich najbližších. Denné stretnutia s utrpením, alebo s bolesťou či zomieraním si vyžiada fyzické aj psychické sily, ktoré je potrebné dočerpať. ✓ Preto IKT denne vyhodnocuje fyzický aj psychický stav zamestnancov a zároveň navrhuje striedanie zamestnancov ako aj jednotlivých tímov podľa aktuálneho fyzického aj psychického stavu. ✓ V prípade identifikovania psychickej alebo fyzickej vyčerpanosti zamestnanca o ďalšom postupe

	rozhodne vedúca zariadenia. Do úvahy pripadá navrhnutie čerpania dovolenky alebo PN. V prípade, že IKT vyhodnotí, že je potrebné zabezpečiť **nové pracovné sily, môže využiť** a) Zamestnancov zo záložných tímov b) Zamestnancov z iných zariadení sociálnych služieb c) Dobrovoľníkov d) Nových zamestnancov
2	✓ Vedúci zamestnanci priebežne sledujú vyťaženosť aktuálnych personálnych zdrojov a výkonnosť zamestnancov. V prípade vzniku mimoriadnej udalosti – napr. zvýšenia stresu, objavenia paniky postupuje vedúci zamestnanec v súlade s odporúčaniami Dokumentu postupu: Psychologické intervencie alebo podľa odporúčaní vedúcej zariadenia.
3	✓ V prípade, že súčasný personál nedokáže zabezpečovať nevyhnutné činnosti, určí IKT profesie a počet pracovníkov, o ktorých požiada štatutár iného štatutára zariadenia s rovnakým druhom sociálnej služby, alebo zariadenia, v ktorom sú vykonávané rovnaké činností, ktoré je potrebné prevziať a to v súčinnosti so svojim zriaďovateľom alebo miestne príslušným krízovým štábom.
4	✓ IKT vyhodnocuje možnosť účasti dobrovoľníkov a aktuálnu potrebu dobrovoľníkov, pričom vopred stanoví pre dobrovoľníkov činnosti, ktoré budú môcť dobrovoľníci vykonávať. ✓ Riadením dobrovoľníckej činnosti poverí zodpovednú osobu, ktorá má naštudovaný (alebo si naštuduje) zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve. Táto zodpovedná osoba zabezpečí: • podpísanie Zmluvy o dobrovoľníckej činnosti, • zaškolenie dobrovoľníka (BOZP – Online), • priradenie dobrovoľníka k svojmu mentorovi, ktorí ho zaškolí k prideleným úlohám. ✓ Zodpovedná osoba za dobrovoľníka spolu s mentorom vedie príslušnú dokumentáciu, ak si ju vyžaduje pridelená činnosť. Zodpovedná osoba za dobrovoľníkov predkladá IKT správu a činnostiach dobrovoľníkov. Ak je potrebné zabezpečí pre dobrovoľníkov aj ubytovanie.
5	✓ Pre interných zamestnancov je vypracovaný **Zoznam vybavenia**, ktoré musia mať so sebou zamestnanci pre prípad vyhlásenia karantény a povolania do zariadenia v rámci tzv. **krízovej služby.**
6	✓ V prípade karantény zariadenia je vytvorený zoznam psychologických intervencií pre ukľudnenie klientov, ich rodín a samotných zamestnancov, ak je v prevádzke psychológ. ✓ Ak v prevádzke nie je psychológ, požiadajú o súčinnosť zriaďovateľa resp. miestne príslušný krízový štáb pre jeho zabezpečenie.
7	✓ Všetci zamestnanci, ktorí sú uvedení v Zozname zamestnancov, ochotných zotrvať v krízovej službe absolvovali interné školenia a nácvik zvládania stresových a krízových situácií a sú oboznámení o možnostiach, ktoré môžu využiť v takejto situácii. ✓ Zamestnanci v krízovej službe podľa vlastného uváženia a individuálnej potreby vnímaním zvýšeného stresu, únavy, prejavov psychickej a fyzickej záťaže môžu požiadať vedúcu zariadenia o možnosť kontaktu s psychológom, kňazom alebo inou podpornou osobou.
8	✓ Ak v zariadení nepracuje psychológ a nie je ho možné v krátkej dobe zabezpečiť iným spôsobom, IKT zabezpečí do zariadenia (miestnosti pre zamestnancov) napríklad DVD prehrávač s DVD filmami na uvoľnenie, CD, hudbu, karty, stolové hry, vonné tyčinky a pod. ✓ Zároveň zabezpečí dostatok času na kontakt s príbuznými zamestnancov cez komunikačné prostriedky.
9	✓ Každý vedúci zamestnanec sleduje so zvýšeným záujmom fyzický a psychický stav svojich kolegov. Platí to aj opačne.
10	✓ V prípade zvýšených negatívnych emócii, alebo smútku, či úzkosti u zamestnancov nariadi

	štatutár internú supervíziu, alebo zabezpečí online externú supervíziu (individuálnu alebo skupinovú).

1) Pravidlá pre predchádzanie ťažkostí u zamestnancov, ktorí pracujú v mimoriadnej situácii/ v karanténe:[6]
   - Práce na zmeny a dodržiavanie času na odpočinok medzi nimi (ideálne má jedna zmena v krízovej práci trvať max. 6 h, nasledovať má odpočinok).
   - Vyhradiť čas a prostriedky na rozhovor s vlastnou rodinou, kolegami, (telefón, internet, skype).
   - Jasné vedenie.
   - Pravidelná príprava a telesný tréning / alebo relaxačné cvičenia.
   - Vyjadrenie uznania od okolia.
   - Voľno po ukončení úloh (dôležité pre načerpanie síl). Štatutár na základe odporúčania IKT môže určiť aj striedanie zamestnancov k načerpaniu síl prostredníctvom prikázaného (plateného) voľna.
2) Vedúci pracovníci sledujú varovné signály negatívneho stresu, ktoré sú uvedené v dokumente **Psychologické intervencie v krízovej situácii** (Príloha č.4). Zároveň sa snažia pri každej príležitosti vyjadrovať emočnú podporu zamestnancom.

16. Prijímanie nových zamestnancov

1	✓ Pre prijímanie nových zamestnancov sa použijú postupy z Príručky implementácie podmienok kvality platné pre kritérium 3.2 v časovo skrátenom režime. ✓ Nový zamestnanec musí mať doklad o bezinfekčnosti, negatívne prehlásenie o tzv. cestovateľskej anamnéze, vykonané epidemiologické vyšetrenie s negatívnym výsledkom a podľa možností aj negatívne výsledky testovania na koronavírus.
2	✓ Nový zamestnanec je oboznámený v zmysle postupov podľa bodu 1: o Poučený s opatreniami krízového riadenia a tohto plánu. Vykonáva vedúci IKT. o Zaškolený pre dodržiavanie hygienicko epidemiologického režime prevencie a preskúšaný z kľúčových znalostí. o Je s ním vykonaný nácvik správneho používania pridelených OOPP a preskúšanie. o Je s ním vykonané interné zaškolenie alebo online zaškolenie do ostatných zásad BOZP a PO. ✓ Tento postup platí aj pre dobrovoľníkov.
3	✓ Novoprijatému zamestnancovi je pridelený mentor, ktorý okrem pracovného výkonu a dodržiavania všetkých opatrení sleduje aj jeho prejavy správania a reakcií v krízovom režime. ✓ Pridelený mentor podáva IKT denne hlásenie o adaptácii, správaní a dodržiavaní všetkých opatrení novoprijatého zamestnanca.

[6] Vymětal, Š. Krízová komunikace a komunikace rizika, 2009

17. Prijímanie nových klientov

1) Prijímanie nových klientov vykonáva prevádzka v zmysle platných zákonov, opatrení hlavného hygienika SR a pokynov MPSVR SR ako aj pokynov zriaďovateľa. Vedúci IKT denne sleduje aktuálnosť týchto pokynov na oficiálnych stránkach MPSVR SR ako aj Úradu vlády SR.
2) K dnešnému dňu je to usmernenie: viď príloha č.12 „Manažment príjmu klienta do zariadení sociálnych služieb a v zariadení sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately v súvislosti so zvýšeným rizikom šírenia nákazy vírusom COVID 19.“

Aktualizácia k 01.10.2020:

Dňa 29.9.2020 minister práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky schválil Pandemický plán Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, ktorého súčasťou v prílohe č. 18 sú aj Pandemické semafory pre sociálne služby. Prijímanie nových klientov do zariadenia sa riadi týmto dokumentom.

18. Validácia krízového plánu a validácia organizačných aj odborných postupov

1	✓ Validáciu vykonáva IKT jedenkrát týždenne na základe účinnosti, vhodnosti a vykonateľnosti prijatých opatrení. ✓ Validácia sa vykonáva neodkladne tiež pri o každej zmene relevantných zákonov alebo vydaní nového zákona o každej zmene relevantných uznesení vlády SR alebo vydaní nového uznesenia o každej zmene opatrení hlavného hygienika alebo pri vydaní nového opatrenia o na základe pokynov zriaďovateľa
2	✓ O validácii sa vystaví záznam a každá zmena sa popíše tak, aby bolo zrejmé o k akej zmene došlo o aké dôvody viedli k zmene o odkedy je zmena platná o kto zodpovedá za vykonanie zmeny a kontrolu vykonania zmeny ✓ Na záznam o zmene sa môže využiť Zmenový list.
3	✓ Vyhlásenie o zmene sa vykoná neodkladne. Dotknuté osoby musia byť so zmenou oboznámené preukazným spôsobom a nestačí všeobecné zverejnenie zmeny napríklad na nástenke. ✓ Ak je k zmene nutné vykonať preškolenie, vykoná sa neodkladne a o preškolení sa vystaví záznam.

19. Záverečné ustanovenia

1) Tento krízový plán je k dispozícii iba členom krízového tímu, ktorým slúži na koordináciu činností počas mimoriadnej situácie.
2) Ostatní zamestnanci prostredníctvom svojich nadriadených, ktorí sú členovia IKT, budú oboznámení s tým, že krízový plán je vytvorený, avšak nebude im k dispozícii na nahliadnutie z dôvodu predchádzania šírenia paniky.

Zoznam príloh

Príloha č. 01	Terminológia
Príloha č. 02	Záznam o preventívnom – nápravnom opatrení
Príloha č. 03	Dokument postupu k riešeniu udalosti výskytu Koronavírusu
Príloha č. 04	Psychologické intervencie v krízovej situácii (externý dokument, CSS EDEN)
Príloha č. 05	Dezinfekčný plán/plán obmeny dezinfekčných prostriedkov
Príloha č. 06	Prevencia a dezinfekčné opatrenia s prostriedkami, ktoré obsahujú aspoň 60% etanolu k procesu upratovania (jednotlivo pre každú izbu)
Príloha č. 07	Zoznam odporúčaných vecí pre zamestnanca k zotrvaniu v krízovej službe
Príloha č. 08	Sledovanie príznakov u klienta s podozrením na infekčné ochorenie horných dýchacích ciest (chrípka, COVID-19 ...)
Príloha č. 09	Zoznam činností, ktoré sa vykonávajú a nevykonávajú pri podozrení z výskytu ochorenia
Príloha č. 10	Plán reprofilizácie lôžok
Príloha č. 11	Postup k dočasnému opusteniu zariadenia klientom v sprievode zamestnanca
Príloha č. 12	Usmernenie k realizácii plánu predchádzania šírenia ochorenia Covid-19 u FO vo vybraných pobytových zariadeniach.... (externý dokument, MPSVR SR)
Príloha č. 13	Záznam o mimoriadnej situácii
Príloha č. 14	Protokol o použití netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby
Príloha č. 15	Minimálne požiadavky na osobné ochranné pracovné pomôcky (OOPP)
Príloha č. 16	Zoznam zamestnancov s kontaktmi – krízová služba
Príloha č. 17	COVID-19 Kontaktný formulár (externý dokument, RÚVZ)
Príloha č. 18	COVID-19 Hlásenie prípadu (externý dokument RÚVZ)
Príloha č. 19	Semafor v súvislosti s ochorením Covid-19 v zariadeniach sociálnych služieb s pobytovou formou, pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané1 na pomoc inej fyzickej osoby, a pre fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek podľa zákona 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov

Rozdeľovník

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	TADCH, Hlavná 43, Trnava	05.10.2020	
Originál č. 2	Zariadenie pre seniorov, Dom pokojnej staroby Cífer, vedúca zariadenia	05.10.2020	
Originál č. 3	Zariadenie pre seniorov, Dom pokojnej staroby Cífer, vedúca opatrovateľskej služby	05.10.2020	