
 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

Dokument postupu
Krízový plán pri podozrení na COVID-19 v ŠSP u zamestnanca a klienta
a pri domácej izolácii nariadenej klientovi

	Vypracoval:	Posúdil:	Schválil:
Meno:	Mgr. Soňa Pobiecka	Mgr. Katarína Pažitková	Ing. Miroslav Dzurech
Funkcia:	Zodpovedný zástupca pre výkon špecializovaného sociálneho poradenstva	Manažér rozvoja sociálnych služieb	Štatutárny zástupca
Dátum:	24.03.2020	26.03.2020	26.03.2020
Aktualizácia:	06.04.2020	06.04.2020	06.04.2020
Aktualizácia:	20.04.2020	20.04.2020	20.04.2020
Aktualizácia:	15.06.2020	15.06.2020	15.06.2020
Aktualizácia:	15.10.2020	15.10.2020	15.10.2020
Podpis:			


 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

OBSAH

Úvod.....	2
1 Informácie o ...COVID-19.....	3
1.1 Príznaky ochorenia COVID-19.....	3
1.2 Osoby s vyšším rizikom ochorenia COVID – 19.....	4
1.3 Prevencia pred ochorením COVID – 19.....	4
1.4 Sekundárna prevencia v prípade podozrenia na respiračnú infekciu.....	4
1.5 Vyhlásenie núdzového stavu v SR.....	5
1.5.1 Odporúčania a nariadenia pre občanov.....	5
2 Postup pri podozrení na ochorenie COVID-19.....	6
2.1 Vstup na územie Slovenskej republiky.....	6
2.2 Postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u zamestnanca.....	6
2.3 Postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u klienta ŠSP v ambulantnej forme.....	7
2.4 Postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u klienta ŠSP v domácom prostredí.....	9
2.5 Postup pri poskytovaní ŠSP terénnou formou pri domácej izolácii nariadenej klientovi.....	10
2.5.1 Špecifické nároky na materiálno – technické, personálne a organizačné zabezpečenie ŠSP terénnou formou v domácej izolácii klienta.....	11
2.6 Postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u klienta ŠSP v teréne - vo vonkajších priestoroch.....	12
2.7 Postup pri čistení a likvidácii ochranných pomôcok v ŠSP terénnou formou v mimoriadnej situácii.....	13
3 Systém komunikácie.....	14
3.1 Krízová komunikácia.....	15
3.2 Psychologické intervencie v krízovej situácii.....	15
3.2.1 Copingové stratégie.....	16
3.2.2 Krízová intervencia.....	17
3.2.3 Krízová intervencia u klientov ŠSP.....	18
3.2.4 Krízová intervencia pre zamestnancov ŠSP.....	18
4 Zoznam call centier súvisiacich s COVID – 19.....	20
4.1 Ďalšie užitočné kontakty.....	20
Použitá literatúra.....	22

Prílohy:

Záznam o mimoriadnej situácii v ŠSP Trnava , Záznam o mimoriadnej situácii v ŠSP Piešťany


	<p style="text-align: center;">Špecializované sociálne poradenstvo</p> <p style="text-align: center;">Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi</p>	<p>Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04</p>
Dokument postupu		

ÚVOD

Vzhľadom k aktuálnej epidemiologickej situácii prijal riaditeľ Trnavskej arcidiecéznej charity opatrenia na znižovanie rizík súvisiacich s nebezpečenstvom šírenia infekcie spôsobenej koronavírusom (Covid-19, SARS-CoV). Vydal záväzný postup pri podozrení na infekciu spôsobenú koronavírusom (COVID-19) a pri domácej izolácii nariadenej klientovi v súlade s prístupmi, postupmi, rozhodnutiami a odporúčaniami Ministerstva zdravotníctva SR, Ústredného krízového štábu SR v súvislosti s hrozbou Covid – 19, Úradu verejného zdravotníctva SR a Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

Dokument obsahuje informácie o COVID-19, príznaky ochorenia, prevenčné a represívne opatrenia, postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u zamestnanca a klienta ŠSP a pri domácej izolácii nariadenej klientovi. Obsahuje tiež systém komunikácie, zoznam call centier súvisiacich s COVID-19 a ďalšie užitočné kontakty.

Dôležitou súčasťou sociálnej služby je koordinovaná informovanosť, zníženie paniky, zachovanie pokoja, prevencia stresu u klientov, rodín klientov a kolegov.

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

1 INFORMÁCIE O COVID-19

Koronavírus spôsobuje akútnu respiračnú infekciu. Hlavnou cestou prenosu je prenos dýchacích aerosólov (kvapôčok) a prenáša sa kontaktom človeka s človekom.


Inkubačná doba je od 2 -14 dní. Z tohto dôvodu tí, ktorí boli vystavení stretnutiu s človekom s potvrdeným prípadom COVID-19, majú byť bezodkladne izolovaní v domácom prostredí, vo vyhradených priestoroch pobytového zariadenia sociálnych služieb alebo v karanténnom zariadení počas 14 dní od posledného kontaktu s chorou osobou, nakoľko sa v priebehu tohto obdobia môže u nich vyvinúť ochorenie s príznakmi. Pacient, príbuzný, resp. opatrovatel'/sestra, sociálny pracovník alebo priamy nadriadený – vedúci zamestnanec u poskytovateľa sociálnych služieb má telefonicky informovať všeobecného lekára, pediatra, príp. regionálneho hygienika o kontakte s človekom s potvrdeným COVID-19 a o príznakoch.

S týmto ochorením súčasne prebieha každoročná sezónna epidémia chrípky a iných respiračných infekcií. Preto je dôležité pri podozrení na infekčné respiračné ochorenie nerobiť paniku, zachovať pokoj, najmä pri komunikácii s klientom, ktorý si vyžaduje profesionálny a ľudský prístup.

1.1 Príznaky ochorenia COVID-19

Medzi príznaky ochorenia Covid-19 patria najmä:

- horúčka nad 38° Celzia (u starších a imunitne oslabených ľudí môže byť telesná teplota nízka),
- kašeľ,
- sťažené dýchanie,
- bolesť svalov,
- únava a malátnosť,
- strata čuchu a chuti,
- zažívacie ťažkosti.

 <p>TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita</p>	<p align="center">Špecializované sociálne poradenstvo</p> <p align="center">Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi</p>	<p>Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04</p>
<p align="center">Dokument postupu</p>		

1.2 Osoby s vyšším rizikom ochorenia COVID – 19


- starší ľudia vo veku 60 rokov a viac
- ľudia, ktorí majú vážne chronické ochorenia, napr.:
 - o ochorenie srdca
 - o diabetes mellitus (cukrovka)
 - o pľúcna choroba
 - o chronické ochorenie so znížením imunity

1.3 Prevencia pred ochorením COVID - 19

- časté a dôkladné umývanie rúk a zápästia mydlom a vodou, najmenej 20 sekúnd
- dezinfekcia rúk a zápästia dezinfekčným prostriedkom na ruky na báze alkoholu
- nosenie ochranného rúška
- nosenie rukavíc
- požívanie papierových utierok, prípadne vlastných uterákov po umytí rúk
- používanie jednorazových papierových vreckoviek pri kýchaní, kašľaní a nádche
- vyhýbanie sa blízkeho kontaktu s ľuďmi, dodržiavanie minimálne dvojmetrového odstupu
- vyhýbanie sa miestam s vyššou koncentráciou ľudí
- bezpečná likvidácia znečistených ochranných pomôcok, vreckoviek a podobného materiálu znečisteného telesnými tekutinami do uzatvárateľného plastového vreca umiestneného v odpadovej nádobe,
- pranie a žehlenie plátenného ochranného rúška, príp. oblečenia znečisteného telesnými tekutinami,
- pravidelná dezinfekcia povrchov, pracovných plôch a pomôcok v domácnosti i na pracovisku

1.4 Sekundárna prevencia v prípade podozrenia na respiračnú infekciu

- izolácia chorého a jeho kontaktov pred, ako aj po vypuknutí ochorenia

	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

- dodržiavanie respiračnej hygieny:
 - o dostatočná vzdialenosť od iných osôb (minimálne 2 metre)
 - o zakrytie úst a nosa ochranným rúškom, vreckovkou alebo papierovým obrúskom (v prípade, že osoba s akútnym respiračným ochorením nemá zabezpečenú ochranu dýchacích ciest, kašľať a kýchať do rukáva – do lakťového zhybu, nie do rúk)

1.5 Vyhlásenie núdzového stavu v SR

Vláda SR vyhlásila dňa 16.03.2020 núdzový stav.

Núdzový stav ovplyvňuje aj poskytovanie sociálnych služieb, najmä zariadenia sociálnych služieb, v ktorých sa poskytuje aj zdravotná starostlivosť. ŠSP nepatrí medzi takéto zariadenia.


Sociálne služby ŠSP sú povinné riadiť sa záväzným postupom pre poskytovateľov sociálnych služieb v súvislosti s nebezpečenstvom šírenia infekcie spôsobenej koronavírusom, ktoré vydalo Ministerstvo Zdravotníctva a Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR dňa 16.03.2020.

Ukončený núdzový stav v I. vlne pandémie ochorenia COVID-19 – ku dňu 14.06.2020. Mimoriadny stav trvá naďalej.

Vláda SR vyhlásila počas II. vlny pandémie ochorenia COVID-19 núdzový stav platný od 1.10.2020.

1.5.1 Odporúčania a nariadenia pre občanov

- Povinnosť nosiť rúško všade mimo svojho bydliska.
- Dodržiavať dvojmetrový rozstup v rade (vonku aj vnútri).
- Ústredný krízový štáb SR a Úrad verejného zdravotníctva SR odporúčajú občanom SR obmedziť mobilitu mimo bydliska na nevyhnutnú mieru – dochádzanie do práce, zabezpečenie základných životných potrieb (zabezpečenie potravín, hygieny, liečiv, domácej sociálnej starostlivosti, zaopatrenia chorých a zomierajúcich), nevyhnutná návšteva zdravotníckeho zariadenia.
- vláda vyzýva rodičov, aby v súvislosti s prerušením vyučovania nedávali deti do

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

opatery starým rodičom z dôvodu možného šírenia nákazy. Priebeh ochorenia u nich môže byť komplikovanejší.

- Pre seniorov nad 65 rokov sú určené špeciálne otváracie hodiny v obchodoch, a to od 9.00 h do 11.00 h.
- Vláda SR a Úrad verejného zdravotníctva SR vyzvali seniorov, aby pre riziko ochorenia COVID-19 vychádzali zo svojho domu či bytu len v nevyhnutných prípadoch. Štát seniorom odporúča, aby radšej požiadali o pomoc iných, eliminovali sociálny kontakt s druhými ľuďmi, a to aj s rodinnými príslušníkmi. Vláda je pripravená v prípade nutnosti aj prijať zákaz vychádzania pre konkrétne skupiny ľudí.
- Vláda vyzýva seniorov, aby MHD a verejnú dopravu využívali iba v nevyhnutných prípadoch.

2 POSTUP PRI PODOZRENÍ NA OCHORENIE COVID-19

Kapitola obsahuje povinnosti a postupy pri podozrení na ochorenie COVID-19 u zamestnanca a u klienta ŠSP a pri domácej izolácii nariadenej klientovi.


2.1 Vstup na územie Slovenskej republiky

Zamestnanec je povinný s ohľadom na platnú legislatívu Zákonníka práce informovať zamestnávateľa o tom, že sa vrátil on alebo jeho blízky príbuzný, resp. blízka osoba zo zahraničia. Povinnosti osôb po vstupe na územie SR aktualizuje ÚVZ SR.

2.2 Postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u zamestnanca

Zamestnanec je povinný s ohľadom na platnú legislatívu Zákonníka práce informovať zamestnávateľa o tom, že v jeho domácnosti alebo blízkom okolí bol v priamom kontakte s osobou, ktorej bola zistená, t.j. laboratórnym vyšetrením n ÚVZ SR potvrdená infekcia COVID-19 alebo je v izolácii pre podozrenie na infekciu a nie sú ešte známe výsledky vyšetrenia.

V prípade, že zamestnanec má dôvodné podozrenie na respiračné ochorenie, je povinný o tom informovať priameho nadriadeného a riaditeľa. Zamestnávateľ je vzhľadom na povinnosť

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

predchádzať rizikám z hľadiska bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci oprávnený vyzvať zamestnanca, aby telefonicky kontaktoval všeobecného lekára, príp. hygienika príslušného RÚVZ a následne sa riadil ich inštrukciami. O prípadnom nariadení karantény, jej trvaní a ukončení rozhoduje príslušný RÚVZ a v tomto zmysle je zamestnanec povinný podať zamestnávateľovi informáciu o tom, že mu bola nariadená karanténa. Zamestnancovi v prípade karantény prislúcha náhrada mzdy rovnako ako v prípade, keď je dočasne práce neschopný.

Vzhľadom na súčasne prebiehajúce aj iné respiračné ochorenia je odporúčané pre zamestnancov s príznakmi respiračnej infekcie nasledovné:

- zostať doma na lôžku,
- telefonicky kontaktovať svojho ošetrojúceho lekára ohľadom správnej liečby a postupu pri prípadnom vyšetrení,
- prijímať tekutiny a vitamíny.


Zamestnanec sa môže vrátiť na pracovisko, ak nemá 3 dni po sebe známky respiračnej infekcie (pri nepotvrdení COVID-19) a pri známom ochorení COVID-19 podľa nariadenia hygienika RÚVZ.

V prípade potvrdenia ochorenia COVID – 19 u zamestnanca ŠSP sú izolovaní všetci klienti, kolegovia a iné osoby, ktoré prišli s chorým zamestnancom do kontaktu, ak tak určí hygienik RÚVZ. Všetky priestory a povrchy, v ktorých sa zamestnanec nachádzal, musia byť následne dôkladne dezinfikované za použitia virucídneho dezinfekčného prostriedku podľa dezinfekčného plánu prevádzkového poriadku ŠSP a usmernenia pracovníka RÚVZ.

2.3 Postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u klienta ŠSP v ambulantnej forme

V prípade, že klient ŠSP má dôvodné podozrenie na vírusové respiračné ochorenie, poradca ŠSP informuje klienta o postupe pri podozrení na ochorenie COVID – 19 v súlade s prístupmi, postupmi a odporúčaniami Ministerstva zdravotníctva SR, Ústredného krízového štábu SR v súvislosti s hrozbou vírusu Covid – 19 a Úradu verejného zdravotníctva SR.

Poradca pre ŠSP (ďalej len pracovník) postupuje nasledovne:


 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

1. Informuje klienta, aby telefonicky kontaktoval všeobecného lekára, príp. hygienika RÚVZ (v prípade, že klient nemá svojho všeobecného lekára) a riadil sa ich inštrukciami.

2. Je vhodné, aby pracovník informoval klienta o ďalších opatreniach do doby, kým nedostane inštrukcie od všeobecného lekára alebo hygienika RÚVZ:

- zostať doma, s výnimkou nevyhnutnej lekárskej starostlivosti,
- v prípade, že klient mal dohodnuté stretnutie u lekára, potrebné vopred informovať lekára o jeho podozrení na COVID-19,
- izolovať sa od ostatných ľudí a zvierat v domácnosti (zostať v samostatnej miestnosti a používať samostatnú kúpeľňu a WC, ak je to možné),
- nosiť ochranné rúško (v prípade zdieľania miestností),
- ak osoba nie je schopná nosiť rúško (napr. má ťažkosti s dýchaním) zostať v samostatnej miestnosti s vetraním (ak je to možné),
- ďalšie osoby žijúce v spoločnej domácnosti by mali nosiť rúško pri nevyhnutnom kontakte s chorou osobou,
- pri kýchaní a kašľaní si zakrývať ústa a nos papierovou vreckovkou, kusom látky alebo oblečením,
- pravidelne prať oblečenie pri vysokej teplote,
- často si umývať ruky mydlom a teplou vodou po dobu min. 20 sekúnd,
- ak nie sú dostupné mydlo a voda používať dezinfekčné prostriedky na ruky na báze alkoholu,
- vyhnúť sa dotyku očí, úst a nosa neumytými rukami,
- vyhnúť sa zdieľaniu spoločných vecí v domácnosti,
- vykonávať každodennú dezinfekciu povrchov,
- použité ochranné pomôcky znečistené telesnými tekutinami (ochranné rúška, rukavice, vreckovky,...) vhodiť do uzatvárateľného plastového vreca umiestneného v odpadovej nádobe,
- sledovať príznaky.

V prípade, že klient alebo jeho blízka osoba má potvrdený COVID-19 alebo je v domácej nariadenej izolácii a žiada pracovníka o informácie súvisiace s COVID-19, pracovník je mu oprávnený podať výlučne informáciu o povinnosti postupovať podľa inštrukcií hygienika

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		


RÚVZ a v prípade nejasností mu odporučí kontaktovať všeobecného lekára alebo hygienika RÚVZ.

V prípade dôvodného podozrenia ohrozenia života a zdravia klienta, pracovník kontaktuje všeobecného lekára klienta, príp. hygienika príslušného RÚVZ, príp. tiesňovú linku 150 alebo 112 a riadi sa ich inštrukciami.

2.4 Postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u klienta ŠSP v domácom prostredí

V prípade, že v čase návštevy pracovníka v domácom prostredí klienta vznikne u klienta dôvodné podozrenie na vírusové respiračné ochorenie, pracovník, klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie, príp. ostatné prítomné osoby dodržia nasledovný postup:

1. Pracovník je povinný zabezpečiť sa ochranným odevom. Okrem rúška a rukavíc aj okuliarmi/štítom, ochranným overalom a návlekmi.
2. Pracovník likviduje použité ochranné osobné pomôcky vrátane vreckoviek a iného materiálu znečisteného telesnými tekutinami do uzatvárateľného plastového vreca.
3. Klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie použije ochranné rúško (ak nemá ťažkosti s dýchaním) a rukavice. Náhradné osobné ochranné prostriedky ako ochranné rúška a rukavice má k dispozícii pracovník.
4. Klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie musí byť bezodkladne izolovaný v samostatnej miestnosti, kde je zabezpečené vetranie (mal by používať samostatnú kúpeľňu a WC, ak je to možné). Ak nie je k dispozícii samostatná miestnosť, chorý klient musí byť umiestnený čo najďalej od personálu a ostatných osôb v domácnosti, minimálne 2 metre.
5. Pracovník počas nevyhnutnej komunikácie s klientom a s ďalšími osobami žijúcimi s klientom podozrivým na COVID-19 v jednej domácnosti dodržiava respiračnú hygienu, t.j. minimálne dvojmetrový odstup.
6. V prípade dôvodného podozrenia ohrozenia života a zdravia klienta, pracovník kontaktuje všeobecného lekára klienta, príp. hygienika príslušného RÚVZ, príp. tiesňovú linku 150 alebo 112 a riadi sa ich inštrukciami.

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		


7. Pracovník o nariadených pokynoch a o postupe informuje klienta, príp. ostatné prítomné osoby.
8. Klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie sa musí vyhnúť úzkemu a telesnému kontaktu s osobami, povrchmi alebo predmetmi.
9. Následný manažment s odberom informácií, odberom vzoriek, nariadením izolácie alebo dezinfekcie všetkých priestorov (povrchov), v ktorých sa klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie nachádzal, je určený príslušným RÚVZ.
10. Zamestnanec o mimoriadnej udalosti upovedomí zodpovedného zástupcu ŠSP, ktorý upovedomí riaditeľa TADCH.
11. Zodpovedný zástupca ŠSP, príp. poverený poradca pre ŠSP spíše *Záznam o mimoriadnej situácii v ŠSP*.

V prípade, že pracovník príde do kontaktu s klientom podozrivým na vírusové respiračné COVID-19 a nie je zabezpečený osobnými ochrannými pomôckami, vrátane ochranných okuliarov / ochranného krytu, ochranného overalu, dezinfekčného prostriedku na báze alkoholu), postupuje nasledovne:

1. bezodkladne opustí priestory, v ktorých sa klient nachádza a s klientom komunikuje len v nevyhnutnom prípade zo vzdialenosti väčšej ako 2 metre alebo telefonicky,
2. vyhne sa kontaktu s ďalšími osobami,
3. bezodkladne informuje priameho nadriadeného,
4. kontaktuje svojho všeobecného lekára alebo hygienika RÚVZ a riadi sa ich inštrukciami.

2.5 Postup pri poskytovaní ŠSP terénnou formou pri domácej izolácii nariadenej klientovi

1. S klientom je prerokovaný spôsob poskytovania ŠSP počas jeho domácej izolácie.
2. Pracovník v nevyhnutnej pomoci klientovi v jeho domácej izolácii používa pracovné ochranné pomôcky – ochranné rúško, rukavice, ochranné okuliare / ochranný kryt, ochranný overal, návleky, dezinfekčný prostriedok na ruky na báze alkoholu.


 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

3. Klient v prítomnosti pracovníka používa rúško (ak nemá ťažkosti s dýchaním).
4. Ak je možné, pracovník poskytuje sociálnu službu bez kontaktu s klientom. V prípade, že pracovník je s klientom v poradenskom procese, počas domácej izolácie nariadenej klientovi poskytuje len nevyhnutnú pomoc. Informuje klienta o pokračovaní v riešení jeho problému alebo nepriaznivej situácie nesúvisiacej s COVID-19 po ukončení domácej nariadenej izolácie hygienikom RÚVZ. V prípade zabezpečenia nevyhnutných liekov alebo nákupu je možnosť dohodnúť s klientom donášku pred dvere. V prípade opakovaného nákupu je nutné použiť vždy novú tašku, s ktorou chorý klient neprišiel do kontaktu. Pracovník v prípade donášky liekov dbá na prevzatie liekov, nenecháva lieky pred dverami bez dozoru.
5. Pracovník v domácom prostredí klienta nerealizuje upratovanie, sprevádzanie na vyšetrenia alebo iný sprievod, ani prepravu klienta automobíлом poskytovateľa.

2.5.1 Špecifické nároky na materiálne – technické, personálne a organizačné zabezpečenie ŠSP terénnou formou v domácej izolácii klienta

Z dôvodu špecifických nárokov na materiálne – technické, personálne a organizačné zabezpečenie ŠSP terénnou formou v prípade domácej izolácie klienta v súvislosti s COVID-19 poradca pre ŠSP:


- zmapuje situáciu klientov – vytipuje osamelo žijúcich klientov,
- pripraví zoznamy a kontakty s potrebnými informáciami pre záchranárov,
- zmapuje a spíše rozsah nevyhnutnej starostlivosti, bez ktorej sa klient nezaobíde,
- v prípade rodín, ktoré môžu zabezpečiť starostlivosť o izolovaného klienta, sa s nimi dohodne na prevzatí starostlivosti v prípade nevyhnutnosti, avšak vždy po konzultácii s príslušným RÚVZ,
- písomne informuje klientov, príp. ošetrujúce a opatrujúce osoby o priebehu poskytovania sociálnej služby z dôvodu choroby / domácej izolácie personálu.

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

2.6 Postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u klienta ŠSP v teréne - vo vonkajších priestoroch

V prípade, že pracovník príde do kontaktu s klientom dôvodne podozrivým na vírusové respiračné ochorenie COVID-19 vo vonkajších priestoroch, napr. na ulici, na ležovisku a v iných provizórnych priestoroch, dodržiava nasledovný postup:

1. Pracovník je povinný zabezpečiť sa ochranným odevom. Okrem rúška a rukavíc aj okuliarmi/štítom, ochranným overalom a návlekmi.
2. Klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie použije ochranné rúško (ak nemá ťažkosti s dýchaním) a rukavice. Náhradné osobné ochranné prostriedky ako ochranné rúška a rukavice má k dispozícii pracovník.
3. Klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie musí byť izolovaný od pracovníka a ostatných prítomných osôb vo vzdialenosti minimálne 2 metre (odporúča sa 4 metre).
4. Pracovník počas nevyhnutnej komunikácie s klientom podozrivým na COVID-19 a s ďalšími prítomnými osobami dodržiava respiračnú hygienu, t.j. minimálne dvojmetrový odstup.
5. V prípade dôvodného podozrenia ohrozenia života a zdravia klienta, pracovník kontaktuje všeobecného lekára klienta, príp. hygienika príslušného RÚVZ, príp. tiesňovú linku 150 alebo 112 a riadi sa ich inštrukciami.
6. Pracovník o nariadených pokynoch a postupe informuje klienta, príp. ostatné prítomné osoby.
7. Klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie sa musí vyhnúť úzkemu a telesnému kontaktu s osobami, povrchmi alebo predmetmi.
8. Následný manažment s odberom informácií, odberom vzoriek, nariadením izolácie alebo dezinfekcie všetkých priestorov (povrchov), v ktorých sa klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie nachádzal, je určený príslušným RÚVZ.
9. Zamestnanec o mimoriadnej udalosti upovedomí zodpovedného zástupcu ŠSP, ktorý upovedomí riaditeľa TADCH.
10. Zodpovedný zástupca ŠSP, príp. poverený poradca pre ŠSP spíše *Záznam*

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

o mimoriadnej situácii v ŠSP Trnava.

V prípade, že pracovník príde do kontaktu s klientom podozrivým na vírusové respiračné Covid-19 a nie je zabezpečený osobnými ochrannými pomôckami, vrátane ochranných okuliarov / ochranného krytu, ochranného overalu, dezinfekčného prostriedku na báze alkoholu), postupuje nasledovne:


1. bezodkladne opustí priestor, v ktorom sa klient nachádza na vzdialenosť min. 4 metre a len v nevyhnutnej komunikácii s ním komunikuje zo vzdialenosti väčšej ako 2 metre alebo telefonicky,
2. upozorní ďalšie prítomné osoby, aby dodržiavali medzi sebou min. dvojmetrový odstup (odporučí dodržať vzdialenosť od klienta podozrivého na COVID- 16 cca 4 metre),
3. vyhne sa kontaktu s ďalšími osobami,
4. bezodkladne informuje priameho nadriadeného,
5. kontaktuje svojho všeobecného lekára alebo hygienika RÚVZ a riadi sa ich inštrukciami.

2.7 Postup pri čistení a likvidácii ochranných pomôcok v ŠSP terénnou formou v mimoriadnej situácii

V prípade priameho kontaktu s klientom podozrivým alebo potvrdeným na Covid-19, príp. s klientom v nariadenej domácej izolácii je pracovník povinný použiť ochranné rúško, rukavice, ochranné okuliare / štít, ochranný overal, návleky a dezinfekčný prostriedok na ruky na báze alkoholu.

Bezprostredne po poskytnutí sociálnej služby postupuje nasledovne:


- izoluje klienta do inej miestnosti, príp. udržiava od neho odstup min. 2 metre,
- vydezinfikuje si rukavice dezinfekčným prostriedkom na báze alkoholu,
- zosadí si ochranné okuliare / ochranný kryt a vydezinfikuje ich dezinfekčným prostriedkom na báze alkoholu a podľa možnosti opláchne pod prúdom teplej vody,

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

- dezinfikované ochranné okuliare / ochranný kryt bezpečne uloží do nepoužitého plastového vrečka a uzatvorí ho,
- vyzlečie si ochranný overal, príp. návleky a vhodí ich do uzatvárateľného plastového vreca na likvidáciu,
- vydezinfikuje si rukavice dezinfekčným prostriedkom na báze alkoholu alebo použije čisté rukavice,
- nasadí si nepoužité, čisté ochranné rúško,
- ihneď opustí priestory,
- riadne uzatvorený odpad bezpečne zlikviduje do odpadového koša vo vonkajších priestoroch,
- pracovník si po príchode do práce umyje ruky mydlom a teplou vodou po dobu min. 20 sek.,
- pracovník po príchode do práce opakovane vydezinfikuje ochranné okuliare / ochranný kryt dezinfekčným prostriedkom na báze alkoholu a opláchnie pod prúdom teplej vody.

3 SYSTÉM KOMUNIKÁCIE

- 1) Komunikáciu so zamestnancami v sociálnej službe zabezpečuje riaditeľ TADCH a zodpovedný zástupca pre ŠSP. Komunikácia prebieha formou osobnou, telefonickou, mailovou, prostredníctvom informačných tabúl v interiéri prevádzky na nástenke v poradni ŠSP a internými formami hlásení.
- 2) Komunikácia s príbuznými klientov a ostatnými zainteresovanými stranami a verejnosťou je zabezpečovaná prostredníctvom kontaktných osôb a to formou telefonickou v čase od 08:00 h do 16:30 h., v pracovných dňoch. Mená a telefónne čísla kontaktných osôb sú uverejnené na webovej stránke zariadenia.
- 3) Komunikáciu s médiami vedie výhradne riaditeľ TADCH, príp. riaditeľom poverený zamestnanec.

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

3.1 Krízová komunikácia

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 požadované ochranné správanie.

Pri komunikácii s ľuďmi, ktorí sa ocitli v mimoriadnej situácii platia tieto zásady:

- Komunikujte optimálne (slovná a mimo slovná komunikácia a reč tela sú v súlade)
- Komunikujte empaticky
- Komunikujte štruktúrovane a jasne
- Komunikujte primerane asertívne
- Aktívne počúvajte, čo človek, ktorý je zasiahnutý mimoriadnou udalosťou potrebuje.

Pri komunikácii s klientom je dôležité dávať najavo trpezlivosť, neponáhľať sa (aj keď nemáme čas) neskákať do reči a nenaliehať pri zisťovaní. Je správne prejavovať záujem, pochopenie, súcitiť a vnímavosť. Je potrebné držať vlastné emócie pod kontrolou.

3.2 Psychologické intervencie v krízovej situácii


Podkapitola obsahuje východiská konceptov zvládania stresových situácií pri mimoriadnej situácii šírenia koronavírusu.

Stres je obranná reakcia organizmu, je to odpoveď organizmu na záťaž. Ide o stav organizmu, kedy je jeho integrita ohrozená a on musí zapojiť všetky schopnosti na svoju obranu.

Príčiny vzniku nahromadeného stresu v preventívnych podmienkach a prípadnej vzniknutej karantény sú izolácia, panika, strach s neznámeho, strach o vlastné zdravie a zdravie blízkych.

Príznaky stresu:

- Fyziologické – červenanie sa, potenie, trasenie, bolesti hlavy, silné búšenie srdca, nechutenstvo, nadmerná chuť/nechuť k jedlu, hryzenie si nechtov
- Emocionálne – zmeny nálad, napätie, únava, podráždenosť, plač, strach
- V správaní – nespavosť, zmena komunikácie, agresivita, zvýšené užívanie návykových látok (káva, cigarety, alkohol,...)

 Charita <small>TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA</small>	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		


3.2.1 Copingové stratégie

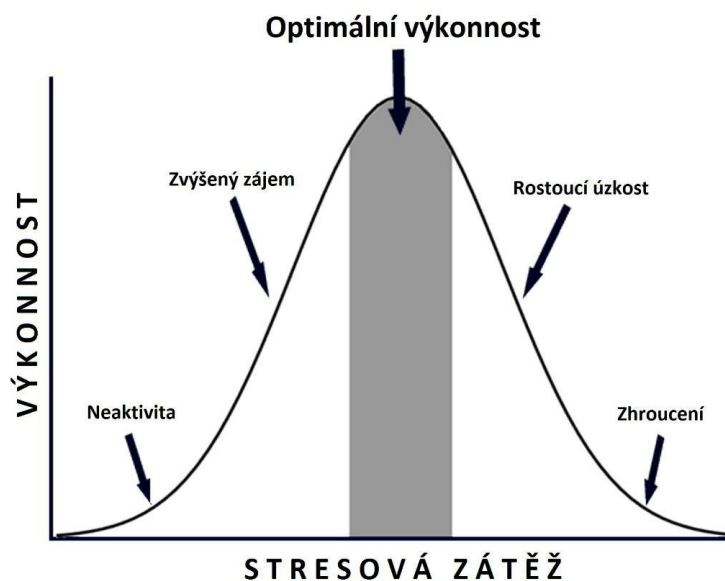
- stratégie zamerané na riešenie problému
- stratégie zamerané na emócie

Na rozpoznanie copingových stratégií slúži model „BASIC“. Základom tejto teórie je predpoklad, že každý z nás disponuje vlastnými vnútornými zdrojmi, ktoré sa dokážu v náročných situáciách mobilizovať.

B elief	•viera v Boha, sebadôvera
A ffects	•vyjadrovanie emócií (vlastných, druhých ľudí)
S ocial	•sociálne štýly zvládania, sociálna opora
I magination	•predstavivosť, vizualizácia príjemných obrazov
C ognition	•potreba získavania informácií, racionalizácia

Ak je stresová záťaž príliš veľká a naša aktuálna možnosť zvládať danú situáciu nepostačujúca, rastie v nás úzkosť, ktorá môže viesť až k zrúteniu. Stresová krivka popisuje, ako sa pri stresovej záťaži spočiatku zvyšuje naša výkonnosť, nakoľko sa náš organizmus snaží o zvládnutie situácie. Keď sme stresu vystavení príliš dlho a záťaž je nadmerná, výkonnosť klesá a náš organizmus nie je schopný situáciu zvládať, čo môže viesť ku kríze.

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		



3.2.2 Krízová intervencia


Krízová intervencia je špecializovaná pomoc osobám, ktoré sa ocitli v kríze. Je zameraná na zvládnutie akútneho problému.

1. Nadviazanie kontaktu s klientom, zaistenie bezpečnosti klienta, seba, majetku
2. Zhromažďovanie informácií o dôvode vzniku krízy + vytvorenie plánu na riešenie krízy (koho prizvať ku riešeniu krízy – sociálny pracovník, rodina, blízka osoba, psychologická odborná pomoc)

Situačná kríza – spúšťačom je zvyčajne nečakaná, náhla udalosť, ktorá ohrozuje jedinca, privádza ho do tiesňovej situácie, vzbudzuje v ňom úzkosť a dojem neodkladnosti a naliehavosti riešenia. Krízová intervencia je o ujasnení a definovaní situácie, poskytnutí informácií, ponúknutí podpory, poradenstva, mobilizovaní sociálnej siete.

Požiadavky krízovej intervencie:

1. Okamžitá pomoc
2. Individuálny prístup
1. Redukcia ohrozenia
2. Koncentrácia na súčasný problém

	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

3. Aktívny až direktívny prístup interventa
4. Posilnenie klientových kompetencií
5. Kontinuálna starostlivosť

3.2.3 Krízová intervencia u klientov ŠSP


Pri vzniknutých krízových situáciách je nutné analyzovať ich dôvod a s ohľadom na informácie, ktoré o danom klientovi máme, ponúknuť vhodný spôsob zvládnutia problému.

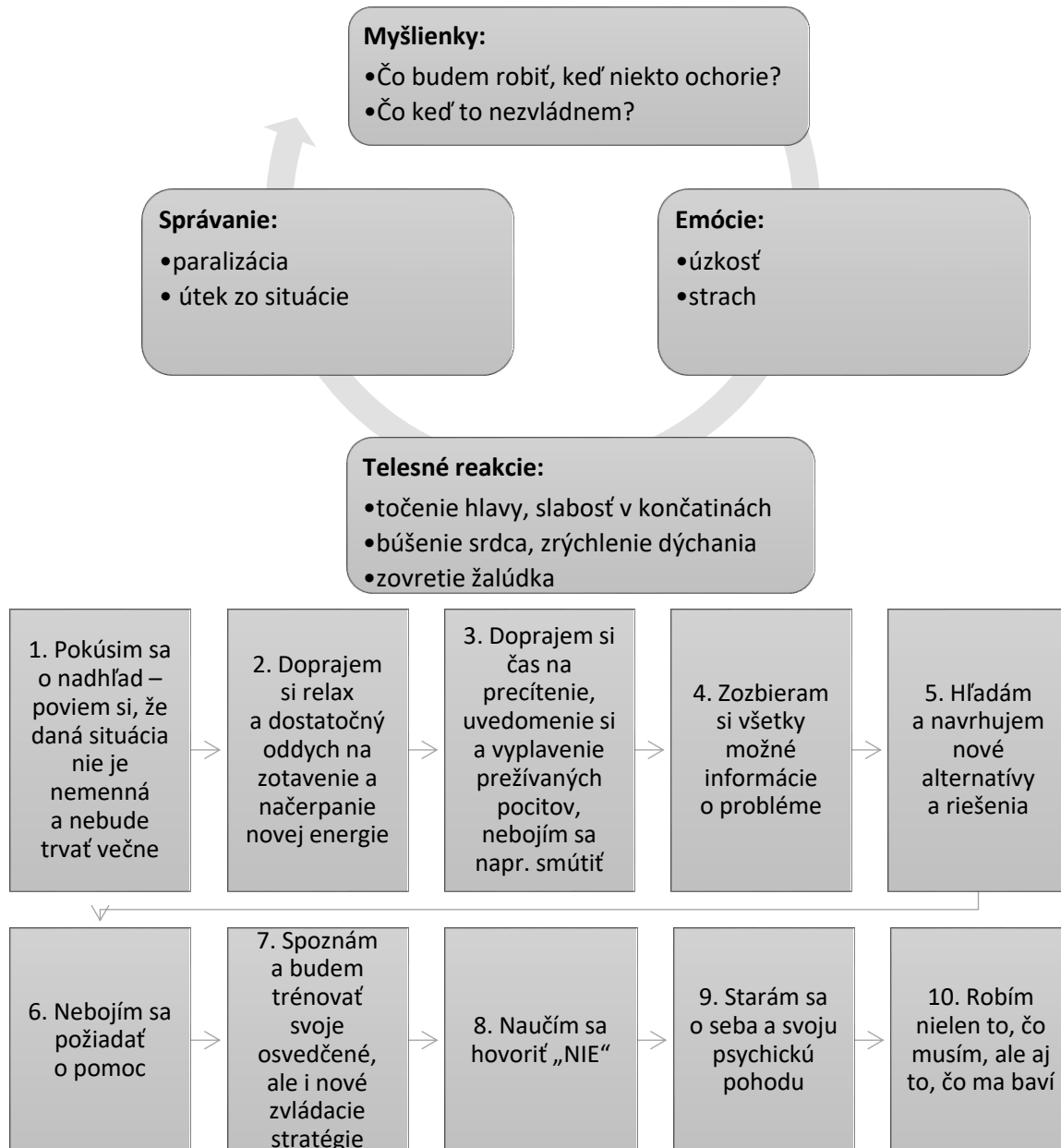
Funkčné spôsoby zvládnutia krízy:


- Rozhovor – aktívne vypočutie, ponúknutie rady, odporúčania, upokojenie, utešenie klienta, spochybňovanie katastrofických interpretácií
- Odpútanie pozornosti činnosťou – napr. manuálna práca, koníčky, prechádzka v prírode
- Sociálne väzby - motivácia kontaktu s rodinou alebo priateľmi

3.2.4 Krízová intervencia pre zamestnancov ŠSP

Zamestnanci ŠSP navzájom používajú techniky, ktoré sú odporúčané aj pri práci s klientmi. Je dôležité si uvedomiť, aký vplyv majú naše myšlienky. Zmenou myšlienky vieme ovplyvniť aj prejavy a správanie. Prioritou je psychohygiena pracovníkov.

 <p>TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita</p>	<p align="center">Špecializované sociálne poradenstvo</p> <p align="center">Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi</p>	<p>Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04</p>
<p align="center">Dokument postupu</p>		



	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

4 ZOZNAM CALL CENTIER SÚVISIACICH S COVID - 19

Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky:

0917 222 682

Regionálny úrad verejného zdravotníctva:

- **všeobecné** - +421 800 221 234 (na uvedenej linke odborníci Úradu verejného zdravotníctva odpovedia na všetky otázky, ktoré sa týkajú nového chrípkového vírusu)

- **so sídlom v Trnave** - 0905 903 053

- so sídlom v Bratislave – 0917 426 075

- so sídlom v Nitre - 0948 495 915

- so sídlom v Trenčíne – 0911 763 203

- so sídlom v Banskej Bystrici – 0918 659 580

- so sídlom v Žiline – 0905 342 812

- so sídlom v Košiciach – 0918 389 841

- so sídlom v Prešove – 0911 908 823

Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky: prevencia zdravia - informácie, prevencia a zamedzenie jej šírenia - nepretržitá telefónna linka: 02/59 373 122

V prípade mimoriadnych zdravotných udalostí: tiesňová linka 155 alebo 112

4.1 Ďalšie užitočné kontakty

Mesto Trnava:


033 32 36 173

- v pracovných dňoch od 09:00 do 11:00 hod.,
- nákupy pre ľudí v núdzi žijúcich v Trnave (pre osamelo žijúcich seniorov, zdravotne znevýhodnených osamelých rodičov a ľudí v karanténe)
- nákup potravín, drogérie a liekov

Rehoľa menších bratov – františkánov Trnava:

0910 640 842

- pre všetkých, ktorí sa ocitli v karanténe, pre starších a zdravotne znevýhodnených ľudí žijúcich v Trnave a okolí

 <p>TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita</p>	<p align="center">Špecializované sociálne poradenstvo</p> <p align="center">Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi</p>	<p>Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04</p>
<p align="center">Dokument postupu</p>		

- nákup potravín, liekov a hygienických potrieb
- možnosť vyplniť nákupný formulár na webovej stránke: frantiskani.sk

Klub Ultras Spartak Trnava:

0904 410 706

- nákup seniorom žijúcim v Trnave
- nákup potravín a drogérie

Mesto Piešťany a Červený kríž Piešťany:

0948 987 950

- v pracovných dňoch od 09:00 do 11:00 hod.
- nevyhnutný nákup pre seniorov do výšky 15 Eur
- rozvoz obedov – donáška stravy z jedálne na Staničnej ulici

Liga za duševné zdravie – linka dôvery Nezábudka:


0800 800 566 (bezplatná linka)

- 24 hodinová služba
- pre ľudí, ktorí majú úzkosť a obavy spojené s koronavírusom

Rehoľné sestry zo štyroch kongregácií (sociálne sestry, saleziánky, uršulínky a školské sestry sv. Františka):

0800 188 610 (bezplatná linka)

- pondelok až piatok, od 09:00 hod. do 18:00 hod.
- „služba ucha“ – mimoriadna a dobrovoľná služba v čase zápasu s koronavírusom pre osamelých ľudí s možnosťou porozprávať sa

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Špecializované sociálne poradenstvo Krízový plán pri podozrení na COVID – 19 v ŠSP u zamestnanca a klienta a pri domácej izolácii nariadenej klientovi	Ev. č. dokumentu postupu: CH07_04_27_04
Dokument postupu		

POUŽITÁ LITERATÚRA

Centrum sociálnych služieb Eden, Liptovský Hrádok: Interný dokument – Dokument postupu: Psychologické intervencie v krízovej situácii

Odporúčania na používanie osobných ochranných prostriedkov pri sociálnej starostlivosti o osoby so suspektnou alebo potvrdenou COVID-19, verzia 29.03.2020

Odporúčaný postup pre poskytovateľov sociálnych služieb, vyššie územné celky a obce pri realizácii dočasného pozastavenia poskytovania sociálnej služby vo vymedzených druhoch sociálnych služieb s ambulantnou formou sociálnej služby

Opatrenie Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky pri ohrození verejného zdravia

Závazný postup pre poskytovateľov sociálnych služieb v súvislosti s nebezpečenstvom šírenia infekcie spôsobenej koronavírusom (COVID-19, SARS-CoV)

www.employment.gov.sk

www.uvzr.sk

www.minv.sk

Rozdeľovník

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	TADCH, Hlavná 43, Trnava	15.10.2020	
Originál č. 2	Špecializované sociálne poradenstvo, Sociálna poradňa, Hlavná 43, Trnava	15.10.2020	
Originál č. 3	Špecializované sociálne poradenstvo, Sociálna poradňa, Andreja Hlinku 41, Piešťany	15.10.2020	