
 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

Dokument postupu

Krízový plán pri podozrení na infekciu spôsobenú koronavírusom


(COVID-19) v NDC

	Vypracovala:	Posúdil:	Schválil:
Meno:	Mgr. Soňa Pobiecka Mgr. Mária Altoffová	Mgr. Katarína Pažitková	Ing. Miroslav Dzurech
Funkcia:	Zodpovedný zástupca pre výkon špecializovaného sociálneho poradenstva Odborný garant NDC	Manažér rozvoja sociálnych služieb	Štatutárny zástupca
Dátum:	23.03.2020	24.03.2020	26.03.2020
1.aktualizácia	06.04.2020	09.04.2020	09.04.2020
2.aktualizácia	17.04.2020	17.04.2020	20.04.2020
3.aktualizácia	29.05.2020	29.05.2020	29.05.2020
4.aktualizácia	10.06.2020	10.06.2020	10.06.2020
5.aktualizácia	18.09.2020	18.09.2020	18.09.2020
6.aktualizácia	05.10.2020	05.10.2020	05.10.2020
Podpis:			

	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
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.....	3
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
1.5.2 Uvoľňovanie opatrení zo strany Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky...6	6
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.....	7
2.3 Postup pri podozrení na ochorenie COVID - 19 u klienta NDC.....	8
2.3.1 Postup pri podozrení na ochorenie COVID - 19 u klienta NDC mimo vyhradených vnútorných priestorov NDC.....	9
2.3.2 Postup pri čistení a likvidácii osobných ochranných pomôcok v mimoriadnej situácii...9	9
3 Systém komunikácie.....	10
3.1 Krízová komunikácia.....	10
3.2 Psychologické intervencie v krízovej situácii.....	11
3.2.1 Copingové stratégie.....	11
3.2.2 Krízová intervencia.....	12
3.2.3 Krízová intervencia u klientov NDC.....	13
3.2.4 Krízová intervencia pre zamestnancov NDC.....	13
4 Zoznam call centier súvisiacich s COVID – 19.....	15
Použitá literatúra.....	16
Príloha: Záznam o mimoriadnej situácii v NDC	


	Centrum pomoci člověku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
	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) 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 u klienta NDC, systém komunikácie a zoznam call centier súvisiacich s COVID-19.

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

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
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. opatrovateľ/ 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.

1.2 Osoby s vyšším rizikom ochorenia COVID – 19

- starší ľudia vo veku 60 rokov a viac
- ľudia, ktorí majú vážne chronické ochorenia, napr.:

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Centrum pomoci člověku Trnava Nížkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		


- ochorenie srdca
- diabetes mellitus (cukrovka)
- pľúcna choroba
- chronické ochorenie so znížením imunity

1.3 Prevencia pred ochorením COVID - 19

- časté a dôkladné umývanie rúk a zápästia mydlom a vodou, min.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 (po použití vhodit' do uzatvárateľnej odpadovej nádoby)
- vyhýbanie sa blízkeho kontaktu s ľuďmi, dodržiavanie minimálne dvojmetrového odstupu
- vyhýbanie sa miestam s vyššou koncentráciou ľudí
- 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
- dodržiavanie respiračnej hygieny:
 - dostatočná vzdialenosť od iných osôb (minimálne 2 metre)
 - 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 lakt'ového zhybu, nie do rúk)

	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

1.5 Vyhlásenie núdzového stavu v SR

Vláda SR vyhlásila dňa 02.04.2020 NÚDZOVÝ STAV.

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


Štát chce chrániť seniorov, ktorí sú v prípade pandémie koronavírusu najzraniteľnejšou skupinou. Úrad verejného zdravotníctva SR zároveň uzatvoril činnosť denných stacionárov a pre sociálne zariadenia vydal hygienické pokyny. Sociálne služby NDC 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 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 12.00 h.

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

- Vláda SR a Úrad verejného zdravotníctva SR vyzvali seniorov, aby pre riziko ochorenia COVID-19 vychádzali zo svojho domu či bytu len v nevyhnutých 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.
- Vláda zakáže predaj respirátorov bežnej verejnosti, keďže môžu byť nebezpečné (chorý človek, ktorý používa respirátor s výdychovým ventilom, vydychuje infikovaný vzduch). Respirátory budú k dispozícii iba pre zdravotníckych pracovníkov.


1.5.2 Uvoľňovanie opatrení zo strany Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky

V nadväznosti na opatrenia vydané Úradom verejného zdravotníctva Slovenskej republiky zo dňa 20.05.2020, prichádza k zmenám pri poskytovaní sociálnych služieb. Pri poskytovaní sociálnych služieb a realizácii činnosti NDC je poskytovateľ povinný naďalej dodržiavať sprísnené hygienické a preventívne opatrenia. V závislosti od priestorových a kapacitných možností prichádza k úprave poskytovania sociálnych služieb NDC k 01.06.2020. Zmeny v poskytovaní sociálnych služieb sú upravené v internom dokumente: Opatrenia na znižovanie rizík súvisiacich s nebezpečenstvom šírenia infekcie spôsobenej koronavírusom (Covid-19, SARS-CoV) v NDC.

Aktualizácia k 10.06.2020

V nadväznosti na uvoľňovanie opatrení zo strany ÚVZ SR zo dňa 09.06.2020 upravujeme poskytovanie sociálnych služieb.

Od pondelka, 15.10.2020, bude umožnený vstup pre klientov NDC do priestorov NDC v režime podobnom pred vznikom pandémie. Povinnosti vyplývajúce z dodržiavania zásad zvýšenej hygieny a zásady na predchádzanie šírenia vírusu Covid-19 ostávajú naďalej v platnosti tak, ako je uvedené v postupoch v dokumentoch súvisiacich s Covid-19 a ako je uvedené v Ozname riaditeľa ev.č. CH04_09_09_01. Oznam riaditeľa je zverejnený na vstupe do NDC.

	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

Aktualizácia k 21.09.2020

Na základe rozhodnutia krízového štábu mesta Trnava budú odo dňa 21.09.2020 až do odvolania, budú v rámci samosprávy platiť sprísnené opatrenia na predchádzanie šírenia vírusového ochorenia Covid-19. Zároveň sa na základe rozhodnutia konzília odborníkov na štátnej úrovni prepína tzv. COVID semafor v okrese Trnava na červenú.

Vzhľadom na aktuálnu situáciu, riaditeľ Trnavskej arcidiecéznej charity rozhodol, že od pondelka (21.09.2020) bude vstup do priestorov NDC umožnený pre užívateľov sociálnych služieb iba na vopred nahlásené služby či výnimočné krízové situácie tak, ako bolo v prvej vlně Covid-19. V ostatných prípadoch preferujeme telefonickú či elektronickú komunikáciu.

Dodržujeme hygienické zásady pre minimalizáciu šírenia ochorenia. Pravidelne dezinfikujeme všetky priestory a predmety, ktoré denne využívame. Samozrejmosťou je nosenie rúšok u zamestnancov aj u prijímateľov služieb v NDC.

2 POSTUP PRI PODOZRENÍ NA OCHORENIE COVID-19


Kapitola obsahuje povinnosti a postupy pri podozrení na ochorenie COVID-19 u zamestnanca a u klienta NDC.

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.

	Centrum pomoci člověku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

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


2.3 Postup pri podozrení na ochorenie COVID - 19 u klienta NDC

V prípade, že sa príznaky ochorenia prejavia u klienta počas jeho pohybu vo vyhradených priestoroch NDC a vznikne u neho dôvodné podozrenie na vírusové respiračné ochorenie, personál a klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie dodržia nasledovný postup:

1. Zamestnanec je povinný zabezpečiť sa ochranným odevom. Okrem rúška a rukavíc aj okuliarmi/štitom a ochranným overalom.

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

2. Klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie je povinný použiť ochranné rúško a rukavice (ochranné rúško je povinný používať každý klient, ktorý vstupuje do vyhradených priestorov NDC so žiadosťou o sociálnu službu).
3. Klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie musí byť bezodkladne izolovaný vo vyčlenenej miestnosti, kde je zabezpečené vetranie (miestnosť so skrinkami pre klientov v NDC, vedľa toalety pre klientov), pričom do denného centra nemá povolený vstup iný klient. K dispozícii má toaletu pre klientov vedľa vyčlenenej miestnosti.
4. Zamestnanec, ktorý má podozrenie na respiračnú infekciu u klienta, kontaktuje jeho všeobecného lekára, príp. hygienika RÚVZ pre určenie ďalšieho postupu.
5. Zamestnanec sa následne riadi pokynmi všeobecného lekára alebo hygienika RÚVZ a o nariadených pokynoch a postupe informuje klienta.
6. Personál počas nevyhnutnej komunikácie s klientom dodržiava respiračnú hygienu, t.j. minimálnu dvojmetrový odstup.
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 alebo nariadením izolácie, je určený príslušným RÚVZ.
9. Izolovaní sú všetci pracovníci a ďalšie osoby, ktorí s klientom podozrivým na vírusové respiračné ochorenie prišli do kontaktu bez zodpovedajúcich ochranných pomôcok.
10. Klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie je zamestnancom informovaný o postupe likvidácie ochranných pomôcok, vreckoviek a ďalších predmetov znečistených telesnými tekutinami.
11. Všetky priestory (povrchy), v ktorých sa klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie nachádzal, musia byť dôkladne dezinfikované za použitia virocídneho dezinfekčného prostriedku podľa dezinfekčného plánu prevádzkového poriadku NDC a usmernenia pracovníka RÚVZ.
12. Zamestnanec si po odchode klienta vyzlečie ochranné pomôcky a bezprostredne ich vyčistí alebo zlikviduje podľa kapitoly 2.3.2.
13. Zamestnanec o mimoriadnej udalosti upovedomí odborného garanta NDC, ktorý upovedomí riaditeľa TADCH.

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA Charita	Centrum pomoci človeku Trnava Nížkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

14. Odborný garant NDC, príp. poverený sociálny pracovník NDC spíše *Záznam o mimoriadnej situácii v NDC Trnava.*

2.3.1 Postup pri podozrení na ochorenie COVID - 19 u klienta NDC mimo vyhradených vnútorných priestorov NDC

V prípade, že klient prejaví príznaky vírusového respiračného ochorenia počas poskytovania sociálnej služby mimo vyhradených vnútorných priestorov NDC, t.j. výdaj stravy alebo šatstva cez výdajné okno, zamestnanec postupuje rovnako ako pri podozrení na ochorenie COVID - 19 u klienta vo vyhradených vnútorných priestoroch NDC.


2.3.2 Postup pri čistení a likvidácii osobných ochranných pomôcok v mimoriadnej situácii

Pracovník v prípade priameho kontaktu s klientom podozrivým na COVID-19 postupuje pri likvidácii a čistení osobných ochranných pomôcok bezprostredne po odchode klienta nasledovne:

- vydezinfikuje si rukavice dezinfekčným prostriedkom na báze alkoholu,
- zosadí si ochranné okuliare / ochranný kryt, vydezinfikuje ich dezinfekčným prostriedkom na báze alkoholu a opláchnu pod prúdom teplej vody,
- vyzlečie si ochranný overal, príp. návleky a vhodí ich do označenej uzatvárateľnej nádoby so zaťahovacím plastovým vrecom, po výbere znečisteného materiálu uzavrie plastové vrece a ihneď vyhodí do odpadovej nádoby umiestnenej vo dvore
- vydezinfikuje si rukavice dezinfekčným prostriedkom na báze alkoholu, príp. si nasadí čisté rukavice,
- nasadí si nepoužitú, čisté ochranné rúško,
- pracovník si umyje ruky mydlom a teplou vodou po dobu min. 20 sek.

3 SYSTÉM KOMUNIKÁCIE

- 1) Komunikáciu so zamestnancami v sociálnej službe zabezpečujú riaditeľ TADCH, odborný garant NDC a koordinátor NDC a ŠSP - ustanovený riaditeľom TADCH v súvislosti

	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

s COVID – 19 do odvolania. Komunikácia prebieha formou osobnou, telefonickou, mailovou, prostredníctvom informačných tabúl v interiéri prevádzky na nástenke v kancelárii NDC 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 07:30 h do 16:00 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.

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 mimoslovná 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.

 Charita <small>TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA</small>	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

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,...)


3.2.1 Copingové stratégie

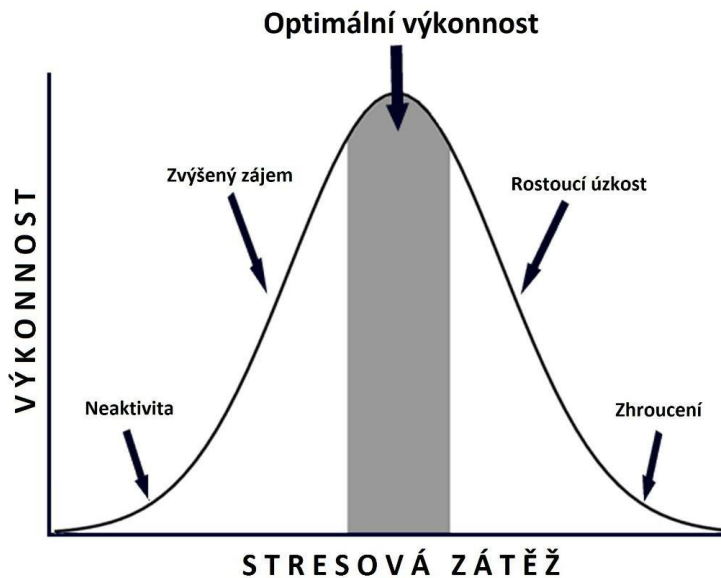
- stratégie zamerané na riešenie problému
- stratégie zamerané na emócie

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 spoiatku 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.

	Centrum pomoci člověku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán při podezření na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
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
3. Aktívny až direktívny prístup interventa

	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

4. Posilnenie klientových kompetencií
5. Kontinuálna starostlivosť

3.2.3 Krízová intervencia u klientov NDC

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

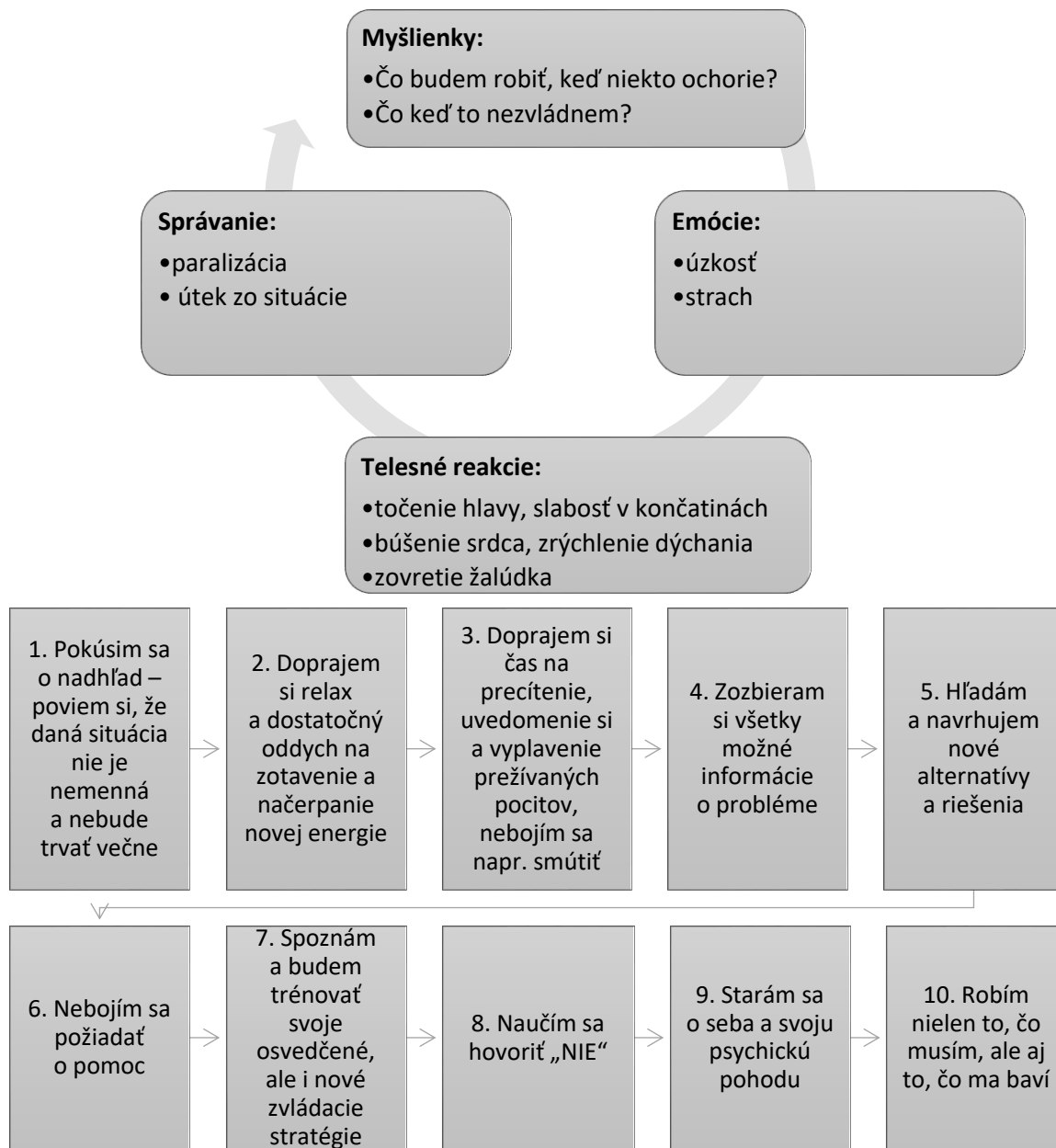
Funkčné spôsoby zvládnutia krízy:


- Rozhovor – aktívne vypočutie, ponúknutie rady, odporúčania, upokojenie, utešenie klienta, spochybňovanie katastrofických interpretácií
- Odpútanie pozornosti činnosťou – napr. manuálna práca, návrh na upratovanie vonkajších priestorov TADCH, spoločne pracovník (motivačne) a klient, s dodržiavaním opatrení
- Sociálne väzby - poskytnutie možnosti telefonického kontaktu s rodinou alebo priateľmi, privolanie iného klienta NDC, ktorého prítomnosť má pozitívny prínos pre klienta v kríze, s dodržiavaním opatrení

3.2.4 Krízová intervencia pre zamestnancov NDC

Zamestnanci NDC 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.

Dokument postupu



	<p style="text-align: center;">Centrum pomoci člověku Trnava Nízkoprahové denné centrum</p> <p style="text-align: center;">Krízový plán pri podozrení na COVID - 19</p>	<p>Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06</p>
Dokument postupu		

4ZOZNAM 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

	Centrum pomoci človeku Trnava Nízkoprahové denné centrum Krízový plán pri podozrení na COVID - 19	Ev. č. dokumentu postupu CH04_04_13_06
Dokument postupu		

POUŽITÁ LITERATÚRA

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

Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky - Štandardný postup pre rýchle usmernenia klinického manažmentu detských a dospelých pacientov s novým koronavírusom (COVID-19) a s pneumóniou.

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.trnava.sk

www.uvzsr.sk

www.minv.sk

www.employment.gov.sk

Rozdeľovník

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	TADCH, Hlavná 43, Trnava	05.10.2020	
Originál č. 2	Nízkoprahové denné centrum, Hlavná 43, Trnava	05.10.2020	
Originál č. 3			