
 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA <b>Charita</b>	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID -</b> <b>19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	


**Dokument postupu**  
**Krízový plán**  
**Postup pri podozrení na infekciu spôsobenú koronavírusom (COVID-19)**

	<b>Vypracovala:</b>	<b>Posúdil:</b>	<b>Schválil:</b>
<b>Meno:</b>	Mgr. Adriana Krajčovičová	Mgr. Katarína Pažitková	Ing. Miroslav Dzurech
<b>Funkcia:</b>	Zodpovedný zástupca pre výkon terénnej opatrovateľskej služby	Manažér rozvoja sociálnych služieb	Štatutárny zástupca
<b>Dátum:</b>	23.03.2020	23.03.2020	23.03.2020
<b>Aktualizácia</b>	06.04.2020	06.04.2020	06.04.2020
<b>Aktualizácia</b>	<b>15.10.2020</b>	<b>15.10.2020</b>	<b>15.10.2020</b>
<b>Podpis:</b>			

	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

## OBSAH

Úvod.....	2
1 Informácie o víruse 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 na pracovisku a domácnosti klienta.....	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.....	7
2.3 Postup pri podozrení na ochorenie COVID - 19 u klienta TOS.....	8
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 TOS.....	13
3.2.4 Krízová intervencia pre zamestnancov TOS.....	14
4 Zoznam call centier súvisiacich s COVID – 19.....	15
Použitá literatúra.....	15


	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

## 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 vírusu Covid – 19, Úradu verejného zdravotníctva SR a Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

Dokument obsahuje informácie o víruse COVID-19, príznaky ochorenia, preventívne a represívne opatrenia, postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u zamestnanca a postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 u klienta TOS.

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

 <b>Charita</b> <small>TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA</small>	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

## 1 INFORMÁCIE O VÍRUSE 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

	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	


- ľudia, ktorí majú vážne chronické ochorenia, napr.:
  - ochorenie srdca
  - diabetes mellitus (cukrovka)
  - pľúcna choroba
  - chronické ochorenie so znížením imunity

### **1.3 Prevencia pred ochorením COVID – 19 na pracovisku a v domácnosti klienta**

- časté a dôkladné umývanie rúk a zápästia mydlom a vodou, 40 – 60 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 uzatvárateľného koša)
- vyhýbanie sa blízkeho kontaktu s ľuďmi, dodržiavanie minimálne dvojmetrového odstupu
- vyhýbanie sa miestam s vyššou koncentráciou ľudí
- pravidelná dezinfekcia povrchov, pomôcok a rizikových predmetov , s ktorými prichádza personál a klient veľmi často do kontaktu (najmä kľučky, vypínače, telefón, vodovodné batérie, exponovaný nábytok a pod.) v domácnosti klienta i na pracovisku
- pravidelné a účinné vetranie vnútorných priestorov 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

	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

obrúskom (v prípade, že osoba s akútnym respiračným ochorením nemá zabezpečenú ochranu dýchacích ciest, kašľať a kýchať do rukáva – do laktového zhybu, nie do rúk).

## 1.5 Vyhlásenie núdzového stavu v SR

Vláda SR vyhlásila dňa 02.04.2020 NÚDZOVÝ STAV.

Núdzový stav ovplyvňuje poskytovanie aj terénnych sociálnych služieb.


Štát chce chrániť seniorov, ktorí sú v prípade pandémie koronavírusu najzraniteľnejšou skupinou. Sociálne služby TOS sú povinné riadiť sa záväzným postupom a odporúčaniami 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. vlně 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 opateru 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

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA <b>Charita</b>	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

9.00 h do 12.00 h.

- Vláda SR a Úrad verejného zdravotníctva SR vyzvali seniorov, aby pre riziko ochorenia COVID-19 vychádzali zo svojho domu či bytu len v 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.

## 2 POSTUP PRI PODOZRENÍ NA OCHORENIE COVID-19


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

### 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.

Každá osoba je povinná bezprostredne po vstupe na územie SR riadiť sa záväzným dokumentom: *Opatrenie ÚVZ SR pri ohrození verejného života*, ktoré vydal Úrad verejného zdravotníctva SR s platnosťou od 06.04.2020:

1. Všetkým osobám, ktoré vstúpia na územie SR je nariadená izolácia v zariadeniach určených štátom na dobu nevyhnutnú na vykonanie laboratórnej diagnostiky COVID-19 a následne po zistení negatívneho výsledku sa tejto osobe nariaďuje domáca izolácia v celkovej súhrnnej dobe 14 dní. Po dobu domácej izolácie podľa predchádzajúcej vety sa táto nariaďuje i osobám žijúcim s ňou v spoločnej domácnosti.

	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

Nariadenie izolácie v zariadeniach určených štátom sa nevzťahuje na osoby nad 75 rokov, tehotné ženy, osoby s obmedzenou schopnosťou orientácie a pohybu, s onkologickým ochorením, psychiatrickým ochorením, ťažkou poruchou imunity, s osobitnými výživovými potrebami, s chronickými ochoreniami dýchacích ciest, srdca, ciev, osoby s metabolickými poruchami, s epilepsiou, s mentálnou poruchou, so závažnými ochoreniami vyžadujúcimi injekčnú liečbu v pravidelných intervaloch, zdravotne ťažko postihnuté osoby alebo osoby s inými zreteľne hodnými závažnými zdravotnými stavmi a osoby, ktoré na území SR používajú diplomatické výsady a imunitu. Týmto osobám je nariadená izolácia v domácom prostredí na dobu 14 dní. Maloletým osobám, ktoré bez sprievodu vstupujú na územie SR je nariadená izolácia v domácom prostredí na dobu 14 dní. Po dobu domácej izolácie je táto nariadená i osobám žijúcim s nimi v spoločnej domácnosti.


2. Všetky osoby, ktoré vstúpia na územie SR majú povinnosť bezprostredne po návrate do SR oznámiť túto skutočnosť telefonicky alebo elektronicky poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti (všeobecný lekár alebo pediater). Všeobecný lekár alebo pediater je týmto osobám povinný vystaviť PN z dôvodu karantény pre COVID-19.

3. Osoba, ktorej týmto opatrením vznikla povinnosť izolácie, je povinná sledovať svoj zdravotný stav a v prípade objavenia sa príznakov COVID-19 bez meškania kontaktovať zodpovednú osobu karanténneho zariadenia a v prípade domácej izolácie ošetrojúceho lekára a územne príslušný regionálny úrad verejného zdravotníctva a podrobiť sa odberu biologického materiálu. Ďalej je táto osoba povinná zdržať sa sociálnych kontaktov, cestovania a akýchkoľvek činností, ktoré si vyžadujú opustiť miesto izolácie alebo prijímať v mieste izolácie vnímavé osoby.

## **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 na ÚVZ SR potvrdená infekcia COVID-19 alebo je v izolácii pre podozrenie na infekciu a nie sú ešte známe výsledky vyšetrenia.



	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

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 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 TOS 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 virucidného dezinfekčného prostriedku a podľa usmernenia pracovníka RÚVZ. Vedúca TOS je povinná informovať klienta, resp. jeho rodinného príslušníka o pozitívne testovanom zamestnancovi, ktorý poskytoval TOS v domácom prostredí klienta.

### **2.3 Postup pri podozrení na ochorenie COVID - 19 u klienta TOS**

V prípade, že sa u klienta počas poskytovania TOS prejavujú príznaky ochorenia, príp. vznikne u neho dôvodné podozrenie na vírusové respiračné ochorenie, personál a klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie dodržia nasledovný postup:

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA <b>Charita</b>	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

1. Zamestnanec je povinný zabezpečiť sa ochranným rúškom, rukavicami aj pokiaľ je možnosť aj ochranným odevom, čiapkou, návlekmi na obuv, okuliarmi.
2. Klient podozrivý na vírusové respiračné ochorenie je povinný použiť ochranné rúško a rukavice .
3. V prípade, že pracovník TOS alebo klient nemá osobné ochranné prostriedky, bezodkladne opustí priestory v ktorých sa klient nachádza a s klientom komunikuje zo vzdialenosti väčšej ako 2 metre alebo klienta izoluje do vedľajšej miestnosti, kde je zabezpečené vetranie.
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. Zamestnanec sa vyhne kontaktu s povrchmi a predmetmi v domácnosti klienta a obmedzí ich len na nevyhnutné úkony.
7. Následný manažment s odberom informácií, odberom vzoriek alebo nariadením izolácie, je určený príslušným RÚVZ.
8. Ak nie sú k dispozícii jednorazové pomôcky určené pre prácu s COVID-19 a nemožno tak zaistiť dostatočnú ochranu personálu, vedúca TOS požiadava v spolupráci s RÚVZ a krajským operačným strediskom záchranej zdravotnej služby o zabezpečenie sanitky na prevoz infekčného pacienta do zdravotníckeho zariadenia a prípadnú hospitalizáciu.
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 podľa *Dokumentu postupu: Opatrenia na znižovanie rizík súvisiacich s nebezpečenstvom šírenia infekcie spôsobenej koronavírusom (Covid-19, SARS-CoV) v TOS, kap. 4.3.*
11. Zamestnanec si po odchode klienta vyzlečie ochranné pomôcky a bezprostredne

 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA <b>Charita</b>	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID -</b> <b>19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

ich vyčistí alebo zlikviduje podľa *Dokumentu postupu: Opatrenia na znižovanie rizík súvisiacich s nebezpečenstvom šírenia infekcie spôsobenej koronavírusom (Covid-19, SARS-CoV) v TOS, kap. 4.3.*

12. Zamestnanec o mimoriadnej udalosti upovedomí vedúcu TOS, ktorá informuje riaditeľa TADCH a zároveň informuje aj príbuzného klienta, ktorý je v Osobnom spise prijímateľa soc. služby určený ako kontaktná osoba.
13. Vedúca TOS spíše *Záznam o mimoriadnej situácii*.

### 3 SYSTÉM KOMUNIKÁCIE


- 1) Komunikáciu so zamestnancami v sociálnej službe zabezpečuje riaditeľ TADCH a vedúca TOS. Komunikácia prebieha formou osobnou, telefonickou, mailovou, prostredníctvom informačných tabúl v interiéri prevádzky na nástenke v sesterskej miestnosti 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 poskytovateľa.
- 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 mimo slovná komunikácia a reč tela sú v súlade)
- Komunikujte empaticky
- Komunikujte štruktúrovane a jasne

	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

- 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,...)

#### 3.2.1 Copingové stratégie

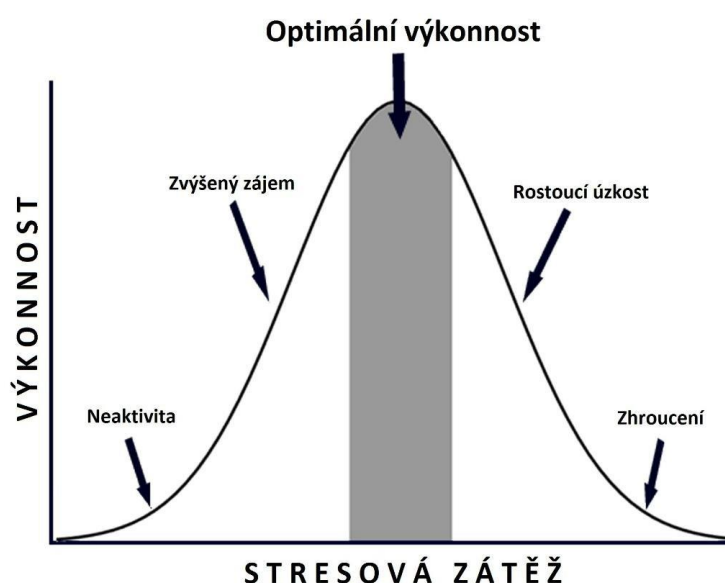
- stratégie zamerané na riešenie problému
- stratégie zamerané na emócie

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>Charita</b> <small>TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA</small>	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
<b>Dokument postupu</b>		

<b>B</b> elief	•viera v Boha, sebadôvera
<b>A</b> ffects	•vyjadrovanie emócií (vlastných, druhých ľudí)
<b>S</b> ocial	•sociálne štýly zvládania, sociálna opora
<b>I</b> magination	•predstavivosť, vizualizácia príjemných obrazov
<b>C</b> 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.



### 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

	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

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
4. Posilnenie klientových kompetencií
5. Kontinuálna starostlivosť

### 3.2.3 Krízová intervencia u klientov TOS

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

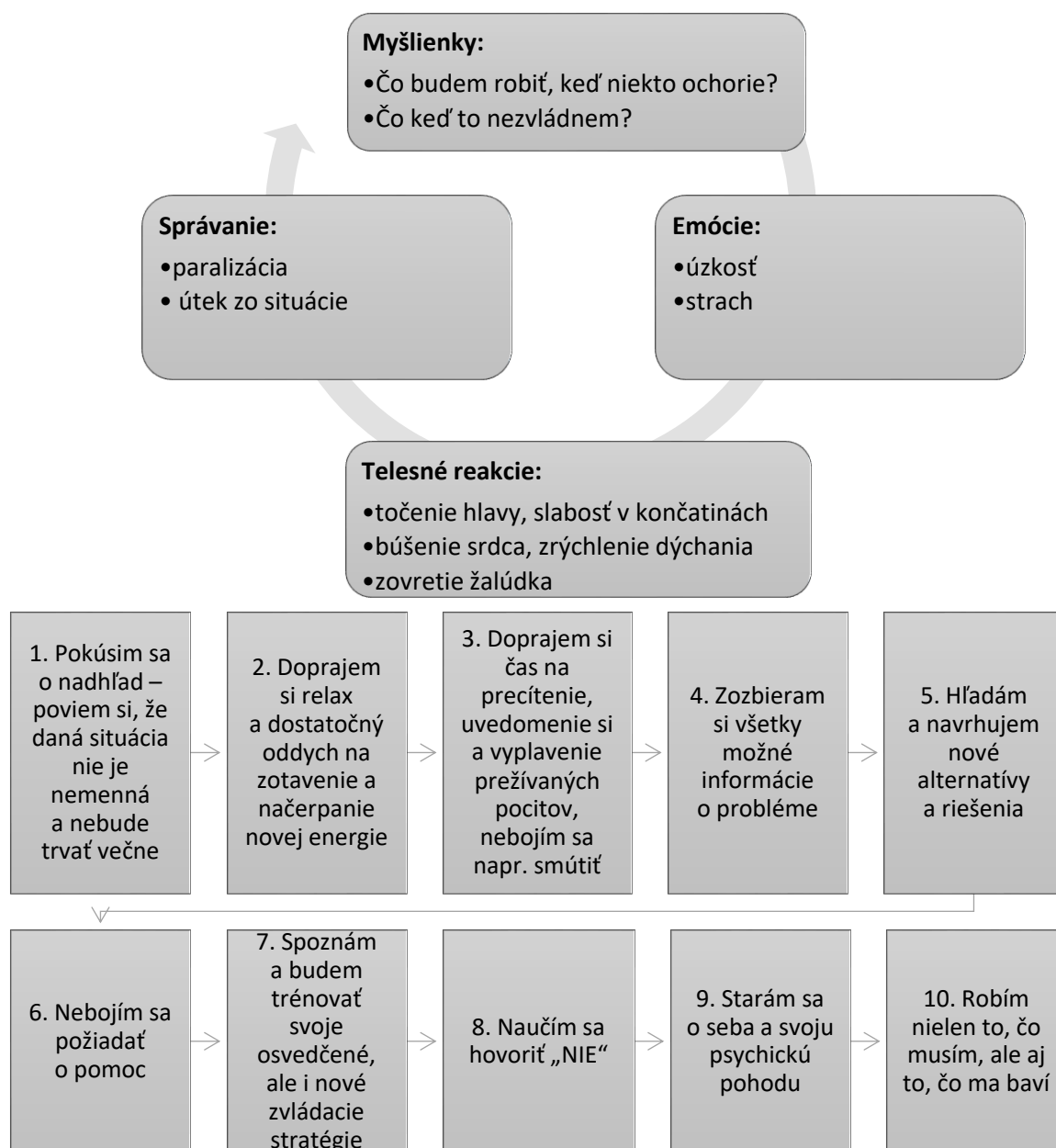
Funkčné spôsoby zvládnutia krízy:


- Rozhovor – aktívne vypočutie, ponúknutie rady, odporúčania, upokojenie, utešenie klienta, spochybňovanie katastrofických interpretácií
- Odpútanie pozornosti činnosťou – napr. manuálna práca, návrh na upratovanie domácnosti klienta, spoločenské hry vo dvojici
- Sociálne väzby - poskytnutie možnosti telefonického, mailového a multimedialného kontaktu s rodinou alebo priateľmi

 <b>Charita</b> <small>TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA</small>	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
<b>Dokument postupu</b>		

### 3.2.4 Krízová intervencia pre zamestnancov TOS

Zamestnanci TOS 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 psychohygienu pracovníkov.



 TRNAVSKÁ ARCIDIECÉZNA <b>Charita</b>	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
	<b>Dokument postupu</b>	

## 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

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

**V prípade mimoriadnych zdravotných udalostí - 155 alebo 112**

## 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.uvzr.sk](http://www.uvzr.sk)

**Rozdeľovník**



	<b>Terénna opatrovateľská služba</b> <b>Krízový plán</b> <b>Dokument postupu k riešeniu podozrenia na COVID - 19</b>	Ev. č. dokument postupu: CH03_04_36_02
<b>Dokument postupu</b>		

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	TADCH, Hlavná 43, Trnava	15.10.2020	
Originál č. 2	Terénna opatrovateľská služba, Hlavná 43, Trnava	15.10.2020	