**Krízový plán**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Verzia | 01 | Platná od | 16. 04. 2020 | Reg. značka |  |
| Revízia | 00 | Platná od |  | Znak hodnoty |  |
| Výtlačok | 01 | Originál č. | 01 | Lehota uloženia |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Vypracoval | Posúdil | Schválil |
| Meno | PhDr. Mária Kovaľová, PhD. MHA | Mgr. Ing. Ondrej Buzala, MHA | Mgr. Ing. Bohuš Kubiš |
| Funkcia | Tabita s.r.o. | Tabita s.r.o. | Riaditeľ CSS |
| Dátum | 07.04.2020 | 10.04.2020 | 14. 04. 2020 |
| Podpis |  |  |  |

**Krízový plán pri riadení činností zameraných na predchádzanie vzniku a šíreniu Covid-19, resp. iných prenosných ochorení dňom 16. 04. 2020 nahrádza Krízový plán vo vzťahu ku koronavírusu COVID-19 vydaný 16. 03. 2020**

1. **Účel a záväznosť krízového plánu**

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

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

Terminológia je uvedená v prílohe č. 1.

1. **Krízové riadenie**

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

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

Dňa 16. 03. 2020 vyhlásil riaditeľ centra sociálnych služieb krízové riadenie.

1. **Interný krízový tím**
2. Dňa 16. 03. 2020 bol zriadený interný krízový tím (IKT). Členmi IKT sú:
3. Mgr. Ing. Bohuš Kubiš riaditeľ CSS, vedúca IKT,
4. Ing. Adrian Berec ekonomický riaditeľ, zastupujúci vedúceho IKT,
5. Mgr. Erika Bokros koordinátor
6. Ing. Kornélia Nagyová ekonóm - iba počas plánovacej fázy,
7. Mgr. Hajnalka OLLÁRIOVÁ sociálny pracovník.

Činnosť ITK bude do pominutia ohrozenia.

1. V prípade neprítomnosti vedúceho IKT v plnom rozsahu zastupuje zástupca vedúceho IKT. V prípade neprítomnosti ostatných členov krízového tímu, ich zástupcu ako aj rozsah zastupovania určí vedúci krízového tímu, resp. jeho zástupca.
2. Krízový tím sa stretáva jedenkrát týždenne (spravidla v stredu o 10,00 hod.) alebo podľa potreby. Zo stretnutia sa vystavuje záznam, ktorý obsahuje deň a hodinu stretnutia IKT, menovite prítomných členov, konštatovania stavu ktorý sa na stretnutí rieši, opatrenia a úlohy.
3. **Činnosti krízového tímu**

IKT vykonáva nasledovné činnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Vypracovanie Dokumentu postupu k riešeniu udalosti výskytu Koronavírusu (viď príloha č. 3). |
| 2 | Pravidelné denné stretnutia k aktuálnej situácii v zariadení so zameraním na tvorbu a vyhodnocovanie preventívnych opatrení so záznamom.  Organizuje: Vedúci IKT |
| 3 | Denný monitoring vývoja situácie v SR a zahraničí a informovanie IKT na dennom stretnutí  Vykonáva: Vedúci IKT |
| 4 | Vedenie a koordinovanie komunikácie so zamestnancami, klientami, rodinnými príslušníkmi a ostatnými relevantnými zainteresovanými stranami podľa aktuálneho rozdelenia alebo platnej Informačnej stratégie.  Vykonáva: členovia IKT podľa pridelených oblastí |
| 5 | Stanovenie (výber) činností odborných procesov resp. činností a ich koordinácia (opatrovateľský, ošetrovateľský, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia... ) so zameraním na prevenciu výskytu koronavírusu a v prípade výskytu koronavírusu na znižovanie dopadov infekcie s vlastníkmi procesov (činností). Viď článok 14 tohto dokumentu.  Vykonáva: IKT, vlastníci procesov alebo zamestnanci zodpovední za činnosti |
| 6 | Stanovenie (výber) činností obslužných procesov resp. činností a ich koordinácia v období krízovej situácie a vyhodnocovanie obslužných procesov (činností) so zameraním na dodržiavanie opatrení hygienicko epidemiologického plánu.  Vykonáva: IKT, vlastníci procesov alebo zamestnanci zodpovední za činnosti |
| 7 | Vypracovanie alternatívnych postupov alebo úloh na dosiahnutie prevencie výskytu koronavírusu.  Vykonáva: IKT v prípadnej súčinnosti s RÚVZ alebo miestne príslušného krízového štábu |
| 8 | Vedenie diskusie o účinkoch navrhnutých opatrení, o rizikových oblastiach a úlohách, ktoré zabezpečia bezpečnosť klientov, zamestnancov, komunikáciu s rodinnými príslušníkmi a verejnosťou.  Riadi: Vedúci IKT |
| 9 | Výber najlepších opatrení s prihliadaním na efektívnosť a hospodárnosť zdrojov zariadenia (organizácie).  Vykonáva: IKT s vlastníkmi procesov alebo zamestnancami zodpovednými za činnosti |
| 10 | Úprava krízového plánu na sledovanie vybraných opatrení alebo určeného poradia úloh na dosiahnutie špecifických cieľov.  Vykonáva: IKT |
| 11 | Realizácia krízového plánu.  Vykonáva: zamestnanci podľa pridelenia jednotlivých opatrení a úloh. |
| 12 | Ukončenie krízového riadenia.  Vykonáva: riaditeľ CSS. |

1. **Systém komunikácie**
2. Komunikáciu so zamestnancami na jednotlivých úsekoch zabezpečujú riadiaci zamestnanci, ktorí sú zároveň členmi interného krízového tímu. Komunikácia prebieha formou osobnou, videohovormi (napr. Messenger), telefonickou, mailovou, prostredníctvom informačných tabúl v interiéri prevádzky pri vchodoch do budovy „B“, „C“ a internými formami hlásení.
3. Komunikácia medzi členmi IKT je zabezpečovaná osobnou formou pri pravidelných stretnutiach, telefonickou, mailovou a prostredníctvom mobilnej aplikácie (napr. Messenger).
4. Komunikácia s príbuznými a ostatnými zainteresovanými stranami a verejnosťou je zabezpečovaná prostredníctvom kontaktných osôb a to formou telefonickou v čase od 9:00 h do 15:00 h. Mená a telefónne čísla kontaktných osôb sú uverejnené na webovej stránke zariadenia. Príbuzní prijímateľov sociálnych služieb budú o tejto možnosti informovaní aj prostredníctvom SMS a mailovej komunikácie.
5. Komunikáciu s médiami vedie výhradne riaditeľ CSS , resp. ním poverený zamestnanec.
6. **Informačná povinnosť zamestnancov**
7. Informačnú povinnosť zamestnancov v súvislosti s opatreniami na predchádzanie vzniku a šíreniu prenosného ochorenia upravuje smernica riaditeľa CSS.
8. Informačná povinnosť zamestnancov vo vzťahu predchádzania vzniku a šírenia infekcie spôsobenej novým druhom koronavírusu:

|  |  |
| --- | --- |
| A | informovať zamestnávateľa o tom, že sa vrátil on alebo jeho príbuzný, blízka osoba z rizikovej oblasti zasiahnutej koronavírusom |
| B | informovať zamestnávateľa o tom, že v jeho domácnosti alebo blízkom okolí bol v priamom kontakte s osobou, ktorej bola zistená alebo potvrdená infekcia COVID-19 alebo je v izolácii pre podozrenie na infekciu |
| C | podrobiť sa vyšetreniu u všeobecného lekára (kontaktovať najskôr telefonicky)podľa inštrukcií lekára prísť na vyšetrenie alebo zostať v domácej izolácii |
| D | kontaktovať hygienika RÚVZ v Dunajskej Strede tel. č. 0910 459 200, 0908 776 281, ak je podozrenie nebezpečenstva vzhľadom k vykonávanej práci, alebo ak má zamestnávateľ podozrenie, že zamestnanec nie je spôsobilý vykonávať prácu pre možnosť infekcie COVID-1 |

1. **Preventívne opatrenia**
2. V prípade ohrozenia vzniku a šírenia prenosného ochorenia COVID-19 sú v CSS prijímané preventívne opatrenia a úlohy, ktoré sú uvedené v **Zázname o preventívnom - nápravnom opatrení**. Tieto záznamy tvoria prílohu krízového plánu. Viď príloha č. 2.
3. Pri každom stanovovaní preventívnych opatrení sleduje IKT dopady opatrenia na kvalitu života, zdravie a bezpečnosť klienta aj zamestnancov ako aj vyhodnocuje mieru obmedzenia základných práv a slobôd v zmysle ustanovení prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, kritéria podmienky kvality č. 2.6.
4. **Riadenie rizík**
5. Krízová situácia a časť z opatrení spôsobuje nárast rizikových oblastí, v ktorých vznikajú, alebo sa zvyšuje pravdepodobnosť vzniku rizík. Preto je dôležité, aby sa počas krízového riadenia pracovalo intenzívne s rizikami. V zmysle podmienky kvality má mať každé zariadenie určené a vypracované postupy a pravidlá na prevenciu krízových situácii.
6. Tieto postupy je potrebné aktualizovať na mimoriadnu situáciu spojenú so šírením koronavírusu a následne s postupmi a pravidlami aj pracovať.
7. Odporúčame, aby vyškolení manažéri rizík boli prizývaní na stretnutia interného krízového tímu. Ich úlohou je:

* identifikovať riziká,
* hodnotiť riziká,
* alokovať riziká, to znamená, že rozkladá riziká na jednotlivých zúčastnených zamestnancov,
* ošetrovať riziká, a to prostredníctvom rôznych konceptov, modelov, metód a zaznamenávať ich do dokumentácie,
* zavádzať monitorovacie nástroje kontroly a to pri:
* klientovi samotnom (napr. sledovanie zdravotného stavu; odchody – príchody klientov z dôvodu vyšetrenia a pod.)
* pracovníkoch (napr. sledovanie psychického stavu; prítomnosť – neprítomnosť na pracovisku a pod.)
* organizácii ako takej z pohľadu infraštruktúry v miestnej komunite (pohyb návštev, stav zásob, stav ochranných prostriedkov a dezinfekcie, funkčnosť čističiek vzduchu, periódy používania germicídnych žiaričov a pod.)
* v prípade potreby vyhodnocovať preventívne a nápravné opatrenia z pohľadu dopadov a dôsledkov identifikovaných rizík.

1. V prípade, že sa vyskytne mimoriadna udalosť pri ktorej je potrebné obmedziť klienta, vyplní zamestnanec **Záznam o mimoriadnej udalosti**, viď príloha č. 13 a **Protokol o použití prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia**, viď Príloha č.14. Dokumentáciu o mimoriadnych udalostiach využívať ako nástroj zabezpečenia bezpečnosti a kvality vo všetkých riadiacich, odborných aj obslužných činnostiach. Slúži na štatistické spracovanie a vyhodnotenie mimoriadnej situácie.[[1]](#footnote-1)
2. V krízovom riadení je povinný každý pracovník dbať na to, aby rozpoznal riziko alebo chybu, ktoré sa môžu vyskytnúť v priebehu poskytovania sociálnych služieb a oznámil to riaditeľovi CSS. Riaditeľ posúdi charakter a závažnosť rizika alebo chyby a prijme preventívne a nápravné opatrenie prostredníctvom IKT.
3. Pre klasifikáciu zapísaných rizík a chýb sa používa nasledovná tabuľka:

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

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

1. Vo vzťahu ku klientovi môže CSS využívať identifikáciu rizík prostredníctvom individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie, ako aj posúdenie rizík prostredníctvom modelu prof. Moniky Krohwinkel[[2]](#footnote-2). Na základe posúdenia vieme stanoviť riziká vyplývajúce z diagnózy  alebo anamnéz klienta a následne vieme stanoviť opatrenia na zabránenie alebo zníženie rizika u konkrétneho klienta s konkrétnymi opatreniami.
2. **Každý odborný zamestnanec musí zvážiť pri realizácii všetkých preventívnych opatrení dopady a následky rizík a k nim prispôsobiť svoje správanie a pracovné výkony.** Pri vnímaní rizík ide o  odhad zamestnanca a hodnotenie určitého javu, alebo situácie, ako na základe vlastnej skúsenosti a/alebo presvedčenia interpretuje okolitý svet. Vnímanie rizika ovplyvňuje rozhodovanie jedinca ohľadne prijateľnosti rizika a má hlavný vplyv na jeho správanie pred mimoriadnou udalosťou, v priebehu a po jej skončení.“ (Vymětal, 2009) Preto počas krízového riadenia musíme brať na vedomie rozdielne vnímanie prijateľnosti rizika ako aj rozdielne reakcie.
3. **Krízová komunikácia**
4. Každý človek, ktorý je vystavený nebezpečenstvu chce a potrebuje byť optimálne informovaný o charaktere rizika, preventívnych opatreniach a vhodnom správaní sa pri mimoriadnych udalostiach. Úlohou interného krízového tímu, ako aj vedúcich pracovníkov je zabezpečiť realizáciu tohto krízového plánu a odkomunikovanie relevantných informácii vhodným spôsobom všetkým zainteresovaným stranám a predovšetkým svojim klientom a zamestnancom.
5. Model procesu komunikácie rizika sa vzťahuje k sociálne psychologickým procesom a preto je potrebné sa v rámci krízového riadenia venovať komunikácii rizík takým spôsobom, aby bolo zabezpečené u klientov, zamestnancov a ďalších zainteresovaných strán (rodina, komunita, dodávatelia) požadované **ochranné správanie.**
6. V tomto bode krízového plánu počítame s metódami sociálnej práce a ošetrovateľstva, ktoré začnú využívať sociálni pracovníci a sestry. Pri komunikácii s ľuďmi, ktorí sa ocitli v mimoriadnej situácii platia tieto zásady:
7. Komunikujte optimálne (slovná a mimoslovná komunikácia a reč tela sú v súlade)
8. Komunikujte empaticky
9. Komunikujte štruktúrovane a jasne
10. Komunikujte primerane asertívne
11. Aktívne počúvajte, čo človek, ktorý je zasiahnutý mimoriadnou udalosťou potrebuje.
12. Pri komunikácii s klientom dávame najavo trpezlivosť, neponáhľame sa (aj keď nemáme čas)neskákať do reči a nenaliehať pri zisťovaní. Je správne prejavovať záujem, pochopenie, súcit a vnímavosť. Je potrebné držať vlastné emócie pod kontrolou.
13. **Všeobecné usmernenia zamerané na osobnú prevenciu:[[3]](#footnote-3)**

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

1. **Všeobecné zásady pre prevenciu vzniku a šírenia respiračných vírusov:**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Vyhnúť sa úzkemu kontaktu s ľuďmi s akútnym respiračným ochorením. |
| **2** | Skrátiť pobyt v priestoroch, kde sa nachádza veľké množstvo ľudí. |
| **3** | Často si umývať ruky teplou vodou a mydlom (najmä pri priamom kontakte s chorými alebo izolovanými pri čakaní na výsledky v prostredí zariadenia sociálnych služieb alebo ich okolí), ak mydlo s dezinfekčným účinkom v dávkovači nie je dostupné. Ako ďalší stupeň po umytí rúk je vhodné použiť dezinfekčný gél na báze alkoholu. |
| **4** | Účinnosť umývania rúk možno zvýšiť použitím dezinfekčného mydla s virucídnym účinkom. |
| **5** | Zamestnanci zo všetkých pracovných činností si majú umývať ruky:   * pred odchodom z domu, * pri príchode do práce, * po použití toalety, * po prestávke a denných pracovných činnostiach, pred prípravou jedla a nápojov, * pred a po konzumácii jedla a nápojov, vrátane desiat, * pred odchodom z práce, * pri príchode domov, * po každom priamom kontakte s chorým alebo izolovaným klientom. |
| **6** | Nepoužívať spoločné uteráky a predmety osobnej potreby. |
| **7** | Dodržiavať zásady dezinfekcie povrchov v zmysle prevádzkového poriadku a po každej činnosti, pri ktorej došlo ku ich kontaminácii a vetrať |

1. **Pravidlá prevencie a kontroly infekcií (**[**www.uvzsr.sk**](http://www.uvzsr.sk)**) a špeciálne preventívne opatrenia v prevádzke**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Vykonať informačné stretnutie pre prijímateľov sociálnych služieb vykonané na začiatku mimoriadnej situácie. |
| **2** | **Denne** podávať klientom informácie o situácii na základe ich psychického a fyzického stavu. |
| **3** | Informačné stretnutie pre zamestnancov s poučením o zásadách bariérových techník v súvislosti so starostlivosťou o PSS, vykonávané denne a podľa potreby (viď príloha č. 4, „Psychologické intervencie v krízovej situácii“). |
| **4** | Aktualizovať **hygienicko-epidemiologický plán**   * Aktualizovať používané dezinfekčné prostriedky so zameraním na prípravky odporúčané k používaniu v prevencii pred koronavírusom. * Aktualizovať plán dezinfekcie so zameraním na:   + dezinfekciu bežných dotykových plôch v celej prevádzke (stolíky, držadlá a madlá, kľučky s minimálnou dezinfekciou jedenkrát v dennej a jedenkrát v nočnej zmene)   + dezinfekciu priestorov prostredníctvom germicídnych žiaričov s otvoreným systémom (bez prítomnosti ľudí – napr. v nočnej zmene) pre spoločné priestory, spoločenské miestnosti, čakárne, návštevné miestnosti, chodby a izby klientov počas ich neprítomnosti; prostredníctvom germicídnych žiaričov s uzatvoreným systémom pre izby klientov resp. pre miestnosti s prítomnosťou ľudí   + časté vetranie izieb a priestorov s pohybom a prítomnosťou ľudí   + častý pobyt ľudí na čerstvom vzduchu v trvaní aspoň päť minút jednorazovo. * Aktualizovať plán obmeny dezinfekčných prostriedkov |
| **5** | Určiť zodpovednú osobu, ktorá bude zodpovedná:   * za kontrolu dodržiavania opatrení stanovených v hygienicko-epidemiologickom pláne a  preventívnych opatrení týkajúcich sa prevencie šírenia infekcie koronavírusu * za zabezpečenie materiálno-technického vybavenia na jednotlivých oddeleniach. * za vedenie evidencie zásob a odovzdávanie informácií o stave zásob na IKT. |
| **6** | * Viesť záznam prevencie a dezinfekčných opatrení pred koronavírusom resp. inými vírusmi a opatrení prostredníctvom germicídnych žiaričov, dezinfekcie povrchov a čističkami vzduchu. Viď príloha č. 5 „Prevencia a dezinfekčné opatrenia s prostriedkami, ktoré obsahujú aspoň 60% etanoluk procesu opatrovania“ a príloha č. 6 „Prevencia a dezinfekčné opatrenia s prostriedkami, ktoré obsahujú aspoň 60% etanoluk procesu upratovania“ * Viesť záznam o podávaní podporných liekov a vitamínov na zlepšenie imunity ako pre klientov tak aj pre zamestnancov. |
| **7** | Dočasný zákaz návštev - Vyhlásiť a dodržiavať **dočasný zákaz návštev**.  V zmysle **práva na utvorenie podmienok na zabezpečenie kontaktu so zvolenou osobou** má klient právo na zabezpečenie osobného kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov. Základné predpoklady pre zabezpečenie sú nasledovné[[4]](#footnote-4):   * identifikácia osoby s ktorou chce klient v tejto mimoriadnej situácii udržiavať kontakt. * zabezpečená možnosť telefonického volania aj pre klientov, ktorí nemajú mobilné telefóny. * zabezpečená možnosť odnášky a donášky pošty a vecí osobnej potreby a spotreby. Rovnako je nutné zabezpečiť možnosť napísať list alebo prečítať list zvoleným pracovníkom, ktorý v tomto prípade musí byť poučený o listovom tajomstve, nakoľko jeho dodržiavanie je súčasťou ľudských práv, ale aj poštového poriadku. * Zabezpečená možnosť využiť počítač s internetovým pripojením. |
| **8** | Dočasné obmedzenie pohybu klientov - Zaviesť obmedzenie pohybu klientov mimo zariadenia.   * Toto obmedzenie sa dotýka **práva na slobodný pohyb, nenarušovanie osobného priestoru** **klienta** a **práva podieľania sa klienta na určovaní životných podmienok v zariadení**. * Z dôvodu týchto obmedzení je potrebné určiť postup personálu v mimoriadnych situáciách a činnosti spojené s riešením neštandardnej situácie. Postup môže byť najskôr určený ústne, ale o postupe musia byť informovaní všetci zamestnanci. O postupe je zároveň informovaný aj samotný klient. Ak ide o klienta, ktorý z dôvodu svojej diagnózy nevie pochopiť, alebo odmieta nový postup, trpezlivo a primeraným spôsobom ho realizovať rovnakým spôsobom, aby si klient zvykol a prijal. * Keď mimoriadna situácia bude trvať dlhšie a nové postupy budú zvalidované ako správne, spracuje odborný personál postupy písomne. |
| **10** | Dočasné opustenie zariadenia klientom z dôvodu lekárskeho vyšetrenia so sprievodom   * V prípade, že je potrebné odborné vyšetrenie, odborný zákrok, operácia (chemoterapia, dialýza....) vyžiada si hlavná sestra stanovisko príslušného lekára, alebo nemocnice k danému prípadu. Stanovisko je potrebné získať písomne (mailom). * V prípade, že lekár nebude chcieť, alebo môcť dať toto stanovisko písomne, požiada o účasť na telefonickom rozhovore ďalšiu osobu zo zariadenia, ktorá potvrdí ústne stanovisko a spoločne vystavia záznam z rozhovoru o ďalšom postupe. * Ak lekár/nemocnica potvrdia potrebu návštevy klienta v nemocnici, hlavná sestra poučí sprievodnú osobu, ako aj klienta (ak je možné) o prevencii a **postupe k dočasnému opusteniu zariadenia klientom v sprievode zamestnanca** (viď príloha č. 11) * Ak je to možné, všetky vyšetrenia a návštevy u lekára presunúť na neskoršie obdobie a zabezpečiť konzultácie s lekárom cez elektronickú komunikáciu. Tieto presuny termínov vykonať až po zaznamenanej konzultácie s lekárom a záznam založiť do dokumentácie klienta. * Akútne stavy klientov naďalej riešiť prostredníctvom RZP. Všetky pokyny RZP je nutné zaznamenať a uložiť do príslušnej dokumentácie. |
| **11** | * Všetci zamestnanci používajú v prevádzke nariadené OOPP. * Pred vstupom do prevádzky majú nasadené ochranné rúško. Ostatné OOPP si nasadzujú, používajú a odkladajú podľa prijatých pravidiel. |

1. **Organizácia návštev v prevádzke.**

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

1. **Organizácia odborných procesov v prípade karantény**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | * V prípade karantény CSS je k dispozícii zoznam zamestnancov, ktorí sú ochotní zotrvať v krízovej službe, t. j. v nepretržitom pobyte v uzavretom objekte. |

**Základný tím**

|  |  |
| --- | --- |
| Priezvisko a meno | Telefónne číslo |
| HORVÁTHOVÁ Eva |  |
| NAGYOVÁ Gyöngyike |  |
| BELUCOVÁ Ida |  |
| BOTH Hedviga |  |
| VÍGH Alžbeta |  |
| BERECZOVÁ Timea |  |
| HORVÁTHOVÁ Gizela |  |
| NAGYOVÁ Gabriela |  |
| HALASIOVÁ Aneta |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | * Vyplní sa príloha č. 7 „Zoznam vecí ktoré si priniesol zamestnanec k zotrvaniu v krízovej službe“. |
| **3** | * V prípade podozrenia z výskytu ochorenia spôsobeného koronavírusom je spracovaný osobitný dokument postupu pri zabezpečovaní ošetrovateľskej starostlivosti[[5]](#footnote-5) viď príloha č. 8 „Sledovanie príznakov u klienta s podozrením na infekčné ochorenie horných dýchacích ciest (chrípka, COVID-19 ...)“ * a „Zoznam činností, ktoré sa vykonávajú a nevykonávajú pri podozrení z výskytu ochorenia“ (viď príloha č. 9). |
| **4** | * V prevádzke je spracovaný **Plán reprofilizácie lôžok**, v ktorom sú uvedené vytvorené izby, miesta a oddelenia pre rozsiahlejšiu izoláciu. Viď príloha č. 10. |
| **5** | * V prípade karantény zariadenia, pri vykonávaní sociálnej rehabilitácie, budú aktivity klientov riešené operatívne so zreteľom na individuálny prístup. Všetky aktivity pre jednotlivcov, či malé skupiny budú realizované výhradne len v zariadení a bez účasti iných strán z vonkajšieho prostredia. |

1. **Organizácia obslužných činností**

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

1. **Organizácia starostlivosti o zamestnancov a ďalšie osoby podieľajúce sa na starostlivosti**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | * Zamestnanci , ktorí sa podieľajú na ochrane života ohrozených skupín si vyžadujú vyššiu pozornosť ale aj starostlivosť v oblasti ich fyzického aj psychického zdravia. Je dôležité, aby sa pri organizovaní pracovných činnosti zamedzilo vyhoreniu, ako aj psychickému vyčerpaniu z dôvodu závažných psychických stresorov, ako aj fyzicky náročnej práci. Práca pri mimoriadnych udalostiach nanovo konfrontuje zamestnancov s pocitmi vlastnej bezpečnosti a ohrozenia svojich najbližších. Denné stretnutia s utrpením, alebo s bolesťou či zomieraním si vyžiada fyzické aj psychické sily, ktoré je potrebné dočerpať. * Preto IKT denne vyhodnocuje fyzický aj psychický stav zamestnancov a zároveň navrhuje striedanie zamestnancov ako aj jednotlivých tímov podľa aktuálneho fyzického aj psychického stavu. * Vyhodnotenie sa zapisuje do denných záznamov stretnutí IKT. V prípade, že IKT vyhodnotí, že je potrebné zabezpečiť **nové pracovné sily, môže využiť**  1. Zamestnancov zo záložných tímov 2. Zamestnancov z iných zariadení sociálnych služieb 3. Dobrovoľníkov 4. Nových zamestnancov |
| **2** | * IKT poverí zo svojho tímu jedného člena (ak nie je v tíme personalista), aby denne vyhodnocoval personálne vybavenie a spolu s vedúcimi pracovníkmi vyhodnotil vyťaženosť aktuálnych personálnych zdrojov z pohľadu výkonov, ktoré sa musia zabezpečiť. |
| **3** | * V prípade, že súčasný personál nedokáže zabezpečovať nevyhnutné činnosti, určí IKT profesie a počet pracovníkov, o ktorých požiada štatutár iného štatutára zariadenia s rovnakým druhom sociálnej služby, alebo zariadenia, v ktorom sú vykonávané rovnaké činností, ktoré je potrebné prevziať a to v súčinnosti so svojim zriaďovateľom alebo miestne príslušným krízovým štábom. |
| **4** | * IKT vyhodnocuje možnosť účasti dobrovoľníkov a aktuálnu potrebu dobrovoľníkov, pričom vopred stanoví pre dobrovoľníkov činnosti, ktoré budú môcť dobrovoľníci vykonávať. * Riadením dobrovoľníckej činnosti poverí zodpovednú osobu, ktorá má naštudovaný (alebo si naštuduje) zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve. Táto zodpovedná osoba zabezpečí: * podpísanie Zmluvy o dobrovoľníckej činnosti, * zaškolenie dobrovoľníka (BOZP – Online), * priradenie dobrovoľníka k svojmu mentorovi, ktorí ho zaškolí k prideleným úlohám. * Zodpovedná osoba za dobrovoľníka spolu s mentorom vedie príslušnú dokumentáciu, ak si ju vyžaduje pridelená činnosť. Zodpovedná osoba za dobrovoľníkov predkladá IKT správu a činnostiach dobrovoľníkov. Ak je potrebné zabezpečí pre dobrovoľníkov aj ubytovanie. |
| **5** | * Pre interných zamestnancov je vypracovaný **Zoznam vybavenia**, ktoré musia mať so sebou zamestnanci pre prípad vyhlásenia karantény a povolania do zariadenia v rámci tzv. **krízovej služby.** |
| **6** | * V prípade karantény CSS je vytvorený zoznam psychologických intervencií pre ukľudnenie klientov, ich rodín a samotných zamestnancov, ak je v prevádzke psychológ. * Ak v CSS nie je psychológ, požiadajú o súčinnosť miestne príslušný krízový štáb pre jeho zabezpečenie. |
| **7** | * Všetci zamestnanci, ktorí sú uvedení v Zozname zamestnancov, ktorí sú ochotní zotrvať v krízovej službe, by mali prejsť nácvikom a následným preverením ovládania týchto intervencií. * Zároveň musia prejsť krátkym interným školením o manažmente stresu. * Pozn.: manažment stresu je spracovaný v Metodike riadenia rizík, kapitola 7. |
| **8** | * Ak v zariadení nepracuje psychológ a nie je ho možné v krátkej dobe zabezpečiť iným spôsobom, IKT zabezpečí do zariadenia (miestnosti pre zamestnancov) napríklad DVD prehrávač s DVD filmami na uvoľnenie, CD, hudbu, karty, stolové hry, vonné tyčinky a pod. * Zároveň zabezpečí dostatok času na kontakt s príbuznými zamestnancov cez komunikačné prostriedky. |
| **9** | * Každý vedúci zamestnanec sleduje so zvýšeným záujmom fyzický a psychický stav svojich kolegov. Platí to aj opačne. |
| **10** | * V prípade zvýšených negatívnych emócii, alebo smútku, či úzkosti u zamestnancov nariadi riaditeľ CSS internú supervíziu, alebo zabezpečí online externú supervíziu (individuálnu alebo skupinovú). |

1. Pravidlá pre predchádzanie ťažkostí u zamestnancov, ktorí pracujú v mimoriadnej situácii/ v karanténe:[[6]](#footnote-6)

* Práce na zmeny a dodržiavanie času na odpočinok medzi nimi (ideálne má jedna zmena v krízovej práci trvať max. 6 h, nasledovať má odpočinok).
* Vyhradiť čas a prostriedky na rozhovor s vlastnou rodinou, kolegami, (telefón, internet, skype).
* Jasné vedenie.
* Pravidelná príprava a telesný tréning / alebo relaxačné cvičenia.
* Vyjadrenie uznania od okolia.
* Voľno po ukončení úloh (dôležité pre načerpanie síl). Štatutár na základe odporúčania IKT môže určiť aj striedanie zamestnancov k načerpaniu síl prostredníctvom prikázaného (plateného) voľna.

1. Vedúci pracovníci sledujú varovné signály negatívneho stresu, ktoré sú uvedené v dokumente **Psychologické intervencie v krízovej situácii** (Príloha č.4). Zároveň sa snažia pri každej príležitosti vyjadrovať emočnú podporu zamestnancom.
2. **Prijímanie nových zamestnancov**

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

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

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

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

**Zoznam príloh**

|  |  |
| --- | --- |
| Príloha č. 01 | Terminológia |
| Príloha č. 02 | Záznam o preventívnom – nápravnom opatrení |
| Príloha č. 03 | Dokument postupu k riešeniu udalosti výskytu Koronavírusu |
| Príloha č. 04 | Psychologické intervencie v krízovej situácii (externý dokument, CSS EDEN) |
| Príloha č. 05 | Prevencia a dezinfekčné opatrenia s prostriedkami, ktoré obsahujú aspoň 60% etanolu k procesu opatrovania |
| Príloha č. 06 | Prevencia a dezinfekčné opatrenia s prostriedkami, ktoré obsahujú aspoň 60% etanolu k procesu upratovania |
| Príloha č. 07 | Zoznam vecí ktoré si priniesol zamestnanec k zotrvaniu v krízovej službe |
| Príloha č. 08 | Sledovanie príznakov u klienta s podozrením na infekčné ochorenie horných dýchacích ciest (chrípka, COVID-19 ...) |
| Príloha č. 09 | Zoznam činností, ktoré sa vykonávajú a nevykonávajú pri podozrení z výskytu ochorenia |
| Príloha č. 10 | Plán reprofilizácie lôžok |
| Príloha č. 11 | Postup k dočasnému opusteniu zariadenia klientom v sprievode zamestnanca |
| Príloha č. 12 | Manažment príjmu klienta do zariadení sociálnych služieb a v zariadení sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately v súvislosti so zvýšeným rizikom šírenia nákazy vírusom COVID 19 (externý dokument, MPSVR SR) |
| Príloha č. 13 | Záznam o mimoriadnej udalosti |
| Príloha č. 14 | Protokol o použití netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby |
| Príloha č. 15 | Minimálne požiadavky na osobné ochranné pracovné pomôcky (OOPP) |
| Príloha č. 16 | Odporúčaný postup pre poskytovateľov sociálnych služieb, vyššie územné celky a obce pri realizácií dočasného pozastavenia poskytovania sociálnej služby vo vymedzených druhoch sociálnych služieb s ambulantnou formou sociálnej služby (externý dokument, MPSVR SR) |
| Príloha č. 17 | COVID-19 Kontaktný formulár (externý dokument, RÚVZ) |
| Príloha č. 18 | COVID-19 Hlásenie prípadu (externý dokument RÚVZ) |

Rozdeľovník:

1. Originál č. 1: Riaditeľ, vedúci IKT
2. Originál č. 2: Ekonomický riaditeľ, zástupca vedúceho IKT
3. Originál č. 3: Koordinátor

1. Kovaľová, M. Buzala, O., 2018: Kvalita sociálnych služieb v kocke II. [↑](#footnote-ref-1)
2. Metodická príručka opatrovateľského procesu s individuálnym prístupom podľa modelu Moniky Krohwinkel. Tabita s.r.o., © 2009 – 2019 [↑](#footnote-ref-2)
3. Odporúčaný postup pre poskytovateľov sociálnych služieb v súvislosti s nebezpečenstvom šírenia infekcie spôsobenej koronavírusom (COVID-19, SARS-CoV), MPSVR SR 2020. [↑](#footnote-ref-3)
4. Kovaľová, M., Buzala, O. , 2015: Kvalita sociálnych služieb v kocke I [↑](#footnote-ref-4)
5. Metodika ošetrovateľského procesu v sociálnych službách. Tabita s.r.o. © 2017 – 2019 [↑](#footnote-ref-5)
6. Vymětal, Š. Krízová komunikace a komunikace rizika, 2009 [↑](#footnote-ref-6)