



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

RN Sobrance n. o., ul. Mieru č. 12, 073 01 Sobrance

IDč.1-KP
Strana 1 z 17
Revízia: 0

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

Stav dokumentu:	Schválený	Vyhotovenie/výtlačok:	1
Zodpovednosť za obsah:	Manažér kvality	Označenie:	ID č.1 - KP
Zodpovednosť za riadenie dokumentu:	Manažér kvality	Revízia:	0
		Počet strán:	18
Platnosť dokumentu:	Od: 6.04.2020	Do:	Skartačný znak: S-5
Vypracoval/revidoval:	Mgr. Fedičová	Dátum vypracovania:	06.04.2020
Schválil:	Riaditeľ RNS n. o.	Dátum schválenia:	06.04.2020



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 manažéra kvality alebo 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 cieleňou realizáciou krízového plánu vrcholový manažment zabezpečuje ochranu a bezpečnú prevádzku organizácie v mimoriadnej situácii (v núdzovom stave). Proces krízového plánovania obsahuje šesť stupňov:

1	Stanovenie cieľov na dosiahnutie požadovanej úrovne bezpečnosti a ochrany klientov, zamestnancov, majetku organizácie, ekonomickej rovnováhy a organizačnej celistvosti v špecifickom prostredí. ✓ Vid' 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 13.03.2020 vyhlásil štatutár MUDr. Ondrej Copák krízové riadenie.

2. Interný krízový tím

1)

Dňa 03.03.2020 bol zriadený interný krízový tím (IKT). Členmi IKT sú

1. MUDr. Ondrej Copák riaditeľ, vedúci IKT
2. Ing. Milan Maňko, námestník, zástupca vedúceho IKT
3. Mgr. Jana Železová MPH, námestníčka pre ošetrovateľstvo
4. MUDr. Peter Kostrej, lekár int. oddelenia
5. Mgr. Tatiana Maximová, vedúca sestra int. odd.
6. Mgr. Janette Fedičová, soc. pracovníčka

- 2) 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.
- 3) Krízový tím sa stretáva 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 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. Vykonáva: Vedúci IKT
4	Vedenie a koordinovanie komunikácie so zamestnancami, klientmi, 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: štatutárny zástupca organizácie


4. Systém komunikácie

- 1) Komunikáciu so zamestnancami na jednotlivých úsekoch zabezpečujú riadiaci zamestnanci, ktorí sú zároveň členmi interného krízového tímu. Komunikácia prebieha formou osobnou, telefonickou, mailovou, prostredníctvom informačnej tabule v miestnosti pre personál a internými formami hlásení.
- 2) Komunikácia medzi členmi IKT je zabezpečovaná osobnou formou pri pravidelných stretnutiach, telefonickou, mailovou.
- 3) Komunikácia s príbuznými a ostatnými zainteresovanými stranami a verejnosťou je zabezpečovaná prostredníctvom kontaktných osôb a to formou telefonickou v čase od 7:30 h do 16:30 h. Príbuzní prijímateľov sociálnych služieb budú o tejto možnosti informovaní aj prostredníctvom SMS a telefonickej komunikácie.
- 4) Komunikáciu s médiami vedie výhradne riaditeľ, resp. ním poverený zamestnanec.

5. Informačná povinnosť zamestnancov

- 1) Informačnú povinnosť zamestnancov v súvislosti s opatreniami na predchádzanie vzniku a šíreniu prenosného ochorenia upravuje písomné nariadenie riaditeľa zariadenia. Ostatné informácie upravujú písomné informačné pokyny, ktoré sú zverejnené prostredníctvom vývesnej tabule a sú odovzdávané klientom pri osobnom kontakte.
- 2) Informačná povinnosť zamestnancov vo vzťahu predchádzania vzniku a šírenia infekcie spôsobenej novým druhom koronavírusu:

A	informovať zamestnávateľa o tom, že sa vrátil on alebo jeho príbuzný, blízka osoba z rizikovej oblasti zasiahnutej koronavírusom
B	informovať zamestnávateľa o tom, že v jeho domácnosti alebo blízkom okolí bol v priamom kontakte s osobou, ktorej bola zistená alebo potvrdená infekcia COVID-19 alebo je v izolácii pre podozrenie na infekciu
C	podrobiť sa vyšetreniu u všeobecného lekára (kontaktovať najskôr telefonicky) podľa inštrukcií lekára prísť na vyšetrenie alebo zostať v domácej izolácii
D	kontaktovať hygienika príslušného RÚVZ Michalovce (MUDr. Janka Stašková, MPH, tel. 0905 348

	Interný dokument – Krízový plán (pri riadení činností zameraných na predchádzanie vzniku a šíreniu Covid-19, resp. iných prenosných ochorení)	IDč.1-KP Strana 5 z 17 Revízia: 0
	RN Sobrance n. o., ul. Mieru č. 12, 073 01 Sobrance	

712), 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

6. Preventívne opatrenia

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



7. Riadenie rizík

- 1) Krízová situácia a časť z opatrení spôsobuje nárast rizikových oblastí, v ktorých vznikajú, alebo sa zvyšuje pravdepodobnosť vzniku rizík. Preto je dôležité, aby sa počas krízového riadenia pracovalo intenzívne s rizikami. V zmysle podmienky kvality má mať každé zariadenie určené a vypracované postupy a pravidlá na prevenciu krízových situácií.
- 2) Tieto postupy je potrebné aktualizovať na mimoriadnu situáciu spojenú so šírením koronavírusu a následne s postupmi a pravidlami aj pracovať.
- 3) Manažérka kvality je prizývaná na stretnutia interného krízového tímu. Jej 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.
- 4) V prípade, že sa vyskytne mimoriadna udalosť pri ktorej je potrebné obmedziť klienta, vyplní zamestnanec **Záznam o mimoriadnej udalosti**, vid' príloha č. 13 a **Protokol o použití prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia**, vid' 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
- 5) 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 zariadenia. Riaditeľ posúdi charakter a závažnosť rizika alebo chyby a prijme preventívne a nápravné opatrenie prostredníctvom IKT.
- 6) Pre klasifikáciu zapísaných rizík a chýb sa používa nasledovná tabuľka:

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



K	TR	Klasifikácia
Kategória 1	1A	Riziká a chyby v poskytovaných službách v priamom vzťahu ku klientovi, ktoré môžu spôsobiť ohrozenie klienta na majetku, zdraví alebo na živote.
	1B	Riziká a chyby, ktoré môžu spôsobiť ohrozenie zdravia alebo života zamestnancov a iných osôb.
	1C	Riziká a chyby, ktoré môžu spôsobiť škodu organizácii, alebo hrozí sankcia od tretích subjektov.
Kategória 2	2A	Chyby a nehody v zabezpečovaní podmienok kvality.
	2B	Oprávnené sťažnosti klientov, ich rodinných príslušníkov, právnych zástupcov, alebo iných zainteresovaných strán.
	2C	Chyby a nehody 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 nehody 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 nehody nezaradené do predchádzajúcich kategórií.

- 7) Vo vzťahu ku klientovi môže prevádzka využívať identifikáciu rizík prostredníctvom individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie, ako aj posúdenie rizík prostredníctvom modelu prof. Moniky Krohwinkel². 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.
- 8) **Každý odborný zamestnanec musí zvážiť pri realizácii všetkých preventívnych opatrení dopady a následky rizík a k nim prispôbiť svoje správanie a pracovné výkony.** Pri vnímaní rizík ide o odhad zamestnanca a hodnotenie určitého javu, alebo situácie, ako na základe vlastnej skúsenosti a/alebo presvedčenia interpretuje okolitý svet. Vnímanie rizika ovplyvňuje rozhodovanie jedinca ohľadne prijateľnosti rizika a má hlavný vplyv na jeho správanie pred mimoriadnou udalosťou, v priebehu a po jej skončení.“ (Vymětal, 2009) Preto počas krízového riadenia musíme brať na vedomie rozdielne vnímanie prijateľnosti rizika ako aj rozdielne reakcie.

8. Krízová komunikácia

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

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



realizáciu tohto krízového plánu a odkomunikovanie relevantných informácií vhodným spôsobom všetkým zainteresovaným stranám a predovšetkým svojim klientom a zamestnancom.

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



9. Všeobecné usmernenia zamerané na osobnú prevenciu:³

1	Umývať si ruky často mydlom a vodou najmenej 20 sekúnd. Ak nie je k dispozícii mydlo a voda, treba použiť dezinfekčný prostriedok na ruky na báze alkoholu
2	Nedotýkať sa očí, nosa a úst, koronavírus sa môže preniesť kontaminovanými rukami.
3	Zakrývať si nos a ústa pri kašľaní a kýchaní jednorazovou papierovou vreckovkou a následne ju zlikvidovať.
4	Vyhýbať sa blízkeho 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 ošetrojúceho lekára, ktorý určí ďalší postup liečby, doma na lôžku sa z ochorenia liečiť v samostatnej izbe.
7	V domácnosti dbať na zvýšenú dezinfekciu povrchov.

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

1	Vyhnuť 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: <ul style="list-style-type: none">✓ 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

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

1	Vykonať informačné stretnutie pre prijímateľov sociálnych služieb vykonané na začiatku mimoriadnej situácie.
2	Denne podávať klientom informácie o situácii na základe ich psychického a fyzického stavu.
3	Informačné stretnutie pre zamestnancov s poučením o zásadách bariérových techník v súvislosti so

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



	starostlivosťou o PSS, vykonávané denne a podľa potreby (viď príloha č. 4, „Psychologické intervencie v krízovej situácii“).
4	<p>Aktualizovať hygienicko-epidemiologický plán</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Aktualizovať používané dezinfekčné prostriedky so zameraním na prípravky odporúčané k používaniu v prevencii pred koronavírusom.✓ Aktualizovať plán dezinfekcie so zameraním na:<ul style="list-style-type: none">○ 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	<p>Určiť zodpovednú osobu, ktorá bude zodpovedná:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ za kontrolu dodržiavania opatrení stanovených v hygienicko-epidemiologickom pláne a preventívnych opatrení týkajúcich sa prevencie šírenia infekcie koronavírusu✓ za zabezpečenie materiálo-technického vybavenia na jednotlivých oddeleniach.✓ za vedenie evidencie zásob a odovzdávanie informácií o stave zásob na IKT.
6	<ul style="list-style-type: none">✓ Viest' 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% etanolu k procesu opatrovania“ a príloha č. 6 „Prevencia a dezinfekčné opatrenia s prostriedkami, ktoré obsahujú aspoň 60% etanolu k procesu upratovania“
7	<p>Dočasný zákaz návštev - Vyhlásiť a dodržiavať dočasný zákaz návštev.</p> <p>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 nasledovné⁴:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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	<p>Dočasné obmedzenie pohybu klientov - Zaviesť obmedzenie pohybu klientov mimo zariadenia.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Toto obmedzenie sa týka práva na slobodný pohyb, nenarušovanie osobného priestoru



	<p>klienta a práva podieľania sa klienta na určovaní životných podmienok v zariadení.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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	<p>Dočasné opustenie zariadenia klientom z dôvodu lekárskeho vyšetrenia so sprievodom</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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 môže dať toto stanovisko písomne, požiadajú 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 zaznamenaní 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	<p>Dočasné zrušenie vysluhovania svätej omše v kaplnke ZpS a ZOS</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Na základe usmernenia hlavného hygienika SR v súvislosti s ochorením COVID -19, Nariadenia riaditeľa č.1/2020 a po dohode s rímskokatolíckym farským úradom v Sobranciach sa dňom 13.3.2020 až do odvolania rušia sväté omše v ZpS a ZOS. Ďalšia duchovná činnosť ako spoveď, zaopatrenie chorých a umierajúcich ostáva v platnosti za podmienok dodržania prísneho hygienicko epidemiologického režimu RNS n .o..✓ Kňaz je pri vstupe skontrolovaný na príznaky s podozrením na infekčné ochorenie.✓ Je vybavený 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.✓ Pred vstupom prehlási, že nemá tzv. cestovateľskú anamnézu a je poučený a zásadách ochrany a zásadách pohybu v priestore.
12	<ul style="list-style-type: none">✓ 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.



12. Organizácia návštev v prevádzke.

1	<ul style="list-style-type: none">✓ 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	<ul style="list-style-type: none">✓ 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	<ul style="list-style-type: none">✓ O každej návšteve sa vedie osobitný záznam, ktorý obsahuje aj prehlásenie o cestovateľskej anamnéze a záznam o poučení. Tento záznam návšteva podpíše.
4	<ul style="list-style-type: none">✓ Platby spojené s mesačnou úhradou v ZpS a ZOS uhrádzajú príbuzní priamo na účet. Soc. pracovníčka ich telefonicky, príp. SMS správou informuje o výške úhrady a č. ú. na ktorý môžu úhradu poslať. V prípade, ak niekto z príbuzných klienta nemá možnosť vyplatiť mesačnú úhradu elektronicky, uhrádza ju v hotovosti a to nasledovne:<ul style="list-style-type: none">✓ platby preberá soc. pracovníčka po predchádzajúcom telefonickom dohovore✓ prevzatie platby prebieha vo vyhradenom priestore 1. poschodia budovy zariadenia, aby nedošlo ku kontaktu osoby s priestormi, kde sa nachádzajú klienti✓ vyhradený priestor na tento úkon je vybavený stolíkom a dezinfekciou✓ soc. pracovníčka aj platiteľ sú vybavení osobnými ochrannými prostriedkami minimálne v rozsahu ochranného rúška a ochranných rukavíc.✓ po odchode príbuzného je stolík aj celý priestor vydezinfikovaný

13. Organizácia odborných procesov v prípade karantény

1	<ul style="list-style-type: none">✓ V prípade karantény zariadenia je k dispozícii zoznam zamestnancov, ktorí sú ochotní zotrvať v krízovej službe, t. j. v nepretržitom pobyte v uzavretom objekte.
2	<ul style="list-style-type: none">✓ Vyplní sa príloha č. 7 „Zoznam vecí ktoré si priniesol zamestnanec k zotrvaniu v krízovej službe“.
3	<ul style="list-style-type: none">✓ V prípade podozrenia z výskytu ochorenia spôsobeného koronavírusom je spracovaný osobitný dokument postupu pri zabezpečovaní ošetrovateľskej starostlivosti⁵ vid' 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“ (vid' príloha č. 9).
4	<ul style="list-style-type: none">✓ V prevádzke je spracovaný plán, v ktorom sú uvedené vytvorené izby, miesta na izoláciu. Vid' príloha č. 10.
5	<ul style="list-style-type: none">✓ V prípade karantény zariadenia, pri vykonávaní sociálnej rehabilitácie, budú aktivity klientov riešené operatívne so zreteľom na individuálny prístup. Všetky aktivity pre jednotlivcov, či malé

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



skupiny budú realizované výhradne len v zariadení a bez účasti iných strán z vonkajšieho prostredia.

14. Organizácia obslužných činností

1	✓ V prípade karantény zariadenia, pri vykonávaní sociálnej rehabilitácie, budú aktivity klientov riešené operatívne so zreteľom na individuálny prístup. Všetky aktivity pre jednotlivcov, či malé skupiny budú realizované výhradne len v zariadení a bez účasti iných strán z vonkajšieho prostredia.
2	✓ V prípade výpadku zamestnancov v kuchyni je zabezpečená dodávka stravy pre klientov.
3	✓ Je vykonaná kontrola skladových zásob pre kuchyňu, ktorá zabezpečuje preklopenie výpadku zásobovania od dodávateľov. ✓ Súčasťou je vyhodnotenie dostupnosti náhradných dodávateľov a pravdepodobného času bez dodania.
4	✓ V prípade karantény zariadenia a výpadku stravovania prostredníctvom dodávateľskej organizácie je zabezpečená dodávka stravy pre klientov.
5	✓ V prípade výpadku technických služieb – odvoz biologického a komunálneho odpadu, bude nakladanie s uvedeným odpadom v krízovej situácii vykonávané nasledujúcim postupom: A. Biologický odpad bude uskladňovaný vo vreciach so zaťahovacím uzáverom a v nádobe s uzatvárateľným vekom, ktorá je umiestnená pred miestnosťou určenou na karanténu (jednorazové oblečenie, biologický odpad od PSS, použité inkontinenčné pomôcky a pod.). Naplnené nádoby budú umiestnené v priestoroch na odpad až do možného odvozu biologického materiálu. B. Komunálny odpad bude uskladňovaný vo vreciach, ktoré po naplnení kontajnerov a v prípade kolapsu odvozu komunálneho odpadu, sa budú vyvážať do priestorov bývalej kotolne RNS n.o.

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

1	✓ Zamestnanci, ktorí sa podieľajú na ochrane života ohrozených skupín si vyžadujú vyššiu pozornosť ale aj starostlivosť v oblasti ich fyzického aj psychického zdravia. Je dôležité, aby sa pri organizovaní pracovných činností 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 a) Zamestnancov zo záložných tímov
---	--



	<p>b) Zamestnancov z iných zariadení sociálnych služieb</p> <p>c) Dobrovoľníkov</p> <p>d) Nových zamestnancov</p>
2	<p>✓ 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.</p>
3	<p>✓ V prípade, že súčasný personál nedokáže zabezpečiť 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 činnosti, ktoré je potrebné prevziať a to v súčinnosti so svojim zriaďovateľom alebo miestne príslušným krízovým štábom.</p>
4	<p>✓ IKT vyhodnocuje možnosť účasti dobrovoľníkov a aktuálnu potrebu dobrovoľníkov, pričom vopred stanoví pre dobrovoľníkov činnosti, ktoré budú môcť dobrovoľníci vykonávať.</p> <p>✓ Riadením dobrovoľníckej činnosti poverí zodpovednú osobu, ktorá má naštudovaný (alebo si naštuduje) zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve. Táto zodpovedná osoba zabezpečí:</p> <ul style="list-style-type: none">• podpísanie Zmluvy o dobrovoľníckej činnosti,• zaškolenie dobrovoľníka (BOZP – Online),• priradenie dobrovoľníka k svojmu mentorovi, ktorí ho zaškolí k prideleným úlohám. <p>✓ 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 zabezpečiť pre dobrovoľníkov aj ubytovanie.</p>
5	<p>✓ 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.</p>
6	<p>✓ V prípade karantény zariadenia je vytvorený zoznam psychologických intervencií pre ukludnenie klientov, ich rodín a samotných zamestnancov, ak je v prevádzke psychológ.</p> <p>✓ Ak v prevádzke nie je psychológ, požiadajú o súčinnosť zriaďovateľa resp. miestne príslušný krízový štáb pre jeho zabezpečenie.</p>
7	<p>✓ 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.</p> <p>✓ Zároveň musia prejsť krátkym interným školením o manažmente stresu.</p> <p>✓ Pozn.: manažment stresu je spracovaný v Metodike riadenia rizík, kapitola 7.</p>
8	<p>✓ 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.</p> <p>✓ Zároveň zabezpečí dostatok času na kontakt s príbuznými zamestnancov cez komunikačné prostriedky.</p>
9	<p>✓ Každý vedúci zamestnanec sleduje so zvýšeným záujmom fyzický a psychický stav svojich kolegov. Platí to aj opačne.</p>
10	<p>✓ V prípade zvýšených negatívnych emócií, alebo smútku, či úzkosti u zamestnancov nariadi štatutár internú supervíziu, alebo zabezpečí online externú supervíziu (individuálnu alebo skupinovú).</p>



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

16. Prijímanie nových zamestnancov

1	<ul style="list-style-type: none">✓ 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	<ul style="list-style-type: none">✓ Nový zamestnanec je okrem oboznámený v zmysle postupov podľa bodu 1:<ul style="list-style-type: none">○ Poučený s opatreniami krízového riadenia a tohto plánu. Vykonáva vedúci IKT.○ Zaškolený pre dodržiavanie hygienicko epidemiologického režimu 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	<ul style="list-style-type: none">✓ 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.

17. Prijímanie nových klientov

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



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

18. Validácia krízového plánu a validácia organizačných aj odborných postupov

1	<ul style="list-style-type: none">✓ Validáciu vykonáva IKT jedenkrát týždenne na základe účinnosti, vhodnosti a vykonateľnosti prijatých opatrení.✓ Validácia sa vykonáva neodkladne tiež pri<ul style="list-style-type: none">○ 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	<ul style="list-style-type: none">✓ O validácii sa vystaví záznam a každá zmena sa popíše tak, aby bolo zrejmé<ul style="list-style-type: none">○ 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	<ul style="list-style-type: none">✓ Vyhlásenie o zmene sa vykoná neodkladne. Dotknuté osoby musia byť so zmenou oboznámené preukazným spôsobom a nestačí všeobecné zverejnenie zmeny napríklad na nástenke.✓ Ak je k zmene nutné vykonať preškolenie, vykoná sa neodkladne a o preškolení sa vystaví záznam.

19. Záverečné ustanovenia

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



Zoznam príloh

Príloha č. 01	Terminológia
Príloha č. 02	Záznam o preventívnom – nápravnom opatrení
Príloha č. 03	Dokument postupu k riešeniu udalosti výskytu Koronavírusu
Príloha č. 04	Psychologické intervencie v krízovej situácii
Príloha č. 05	Prevenca a dezinfekčné opatrenia s prostriedkami, ktoré obsahujú aspoň 60% etanolu k procesu opatrovania
Príloha č. 06	Prevenca a dezinfekčné opatrenia s prostriedkami, ktoré obsahujú aspoň 60% etanolu k procesu upratovania
Príloha č. 07	Zoznam vecí ktoré si priniesol zamestnanec k zotrvaní 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 realizácii 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 interného krízového tímu
2. Originál č. 2: Zástupca interného krízového tímu
3. Originál č. 3: Manažérka kvality/manažérka rizík

