

Mesto Senica, Štefánikova 1408/56, 905 25 Senica

Krízový plán - Postup pri podozrení na COVID-19 pri terénnej opatrovateľskej službe

Na základe odporúčaní a záväzných postupov, usmernení a informácií pre poskytovateľov sociálnych služieb Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky je vypracovaný postup a pravidlá riešenia krízových situácií.

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 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, opatrovateľ/ka, 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.

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.

Osoby s vyšším rizikom ochorenia COVID – 19

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

Prevenia 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

Sekundárna prevencia v prípade podozrenia na respiračnú infekciu

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

Vyhlasenie 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. Poskytovateľ terénnej opatrovateľskej služby -Mesto Senica je 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.

Odporúčania a nariadenia vyplývajúce z vyhlásenia núdzového stavu 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 9.00 h do 11.00 h.
- Vláda SR a Úrad verejného zdravotníctva SR vyzvali seniorov, aby pre riziko ochorenia COVID-19 vychádzali zo svojho domu či bytu len v nevyhnutných prípadoch. Štát seniorom odporúča, aby radšej požiadali o pomoc iných, eliminovali sociálny kontakt s druhými ľuďmi, a to aj s rodinnými príslušníkmi. Vláda je pripravená v prípade nutnosti aj prijať zákaz vychádzania pre konkrétne skupiny ľudí.
- Vláda vyzýva seniorov, aby MHD a verejnú dopravu využívali iba v nevyhnutných prípadoch.
- 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

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 vydáva Úrad verejného zdravotníctva SR s platnosťou od 06.04.2020.

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 alebo anitgenovým testom potvrdená infekcia COVID-19 alebo je v izolácii pre podozrenie na infekciu a nie sú ešte známe výsledky vyšetrenia. V prípade, že zamestnanec má dôvodné podozrenie na respiračné ochorenie, je povinný o tom TELEFONICKY informovať priameho nadriadeného. 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. Vedúci terénnej opatrovateľskej služby je povinný informovať klienta, resp. jeho rodinného príslušníka o pozitívne testovanom zamestnancovi, ktorý poskytoval opatrovateľskú službu v domácom prostredí klienta.

Postup pri podozrení na ochorenie COVID - 19 u klienta terénnej opatrovateľskej služby

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

1. Zamestnanec je povinný zabezpečiť sa ochranným 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 opatrovateľskej služby 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, vedúci opatrovateľskej služby požiada 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, tieto je potrebné dať do igelitového vreca a zaviazať, následne zlikvidovať.
11. Zamestnanec si po odchode klienta vyzlečie ochranné pomôcky a bezprostredne ich vyčistí alebo zlikviduje.
12. Zamestnanec o mimoriadnej udalosti upovedomí vedúceho opatrovateľskej služby, ktorý informuje nadriadených zamestnancov a zároveň informuje aj príbuzného klienta, ktorý je v osobnom spise prijímateľa soc. služby určený ako kontaktná osoba.
13. Vedúci opatrovateľskej služby spíše Záznam o mimoriadnej situácii .

3. SYSTÉM KOMUNIKÁCIE

Komunikáciu so zamestnancami v sociálnej službe zabezpečuje vedúci opatrovateľskej služby a vedúca oddelenia sociálnych vecí, kultúry a športu. Komunikácia prebieha formou osobnou, telefonickou, mailovou.

Komunikácia s príbuznými klientov a ostatnými zainteresovanými stranami a verejnosťou je zabezpečovaná prostredníctvom kontaktných osôb a to formou telefonickou v pracovnom čase., v pracovných dňoch. Mená a telefónne čísla kontaktných osôb sú uverejnené na webovej stránke poskytovateľa.

Komunikáciu s médiami vedie výhradne primátor, príp. primátorom poverený zamestnanec.

Krízová komunikácia

Model procesu komunikácie rizika sa vzťahuje k sociálne psychologickým procesom a preto je potrebné sa v rámci krízového riadenia venovať komunikácii rizík takým spôsobom, aby bolo zabezpečené u klientov, zamestnancov a ďalších zainteresovaných strán požadované ochranné správanie. Pri komunikácii s ľuďmi, ktorí sa ocitli v mimoriadnej situácii platia tieto zásady:

- Komunikujte optimálne (slovná a mimo slovná komunikácia a reč tela sú v súlade)
- Komunikujte empaticky

- Komunikujte štruktúrovane a jasne
- Komunikujte primerane asertívne
- Aktívne počúvajte, čo človek, ktorý je zasiahnutý mimoriadnou udalosťou potrebuje. Pri komunikácii s klientom je dôležité dávať najavo trpezlivosť, neponáhľať sa (aj keď nemáme čas) neskákať do reči a nenaliehať pri zisťovaní. Je správne prejavovať záujem, pochopenie, súcitiť a vnímavosť. Je potrebné držať vlastné emócie pod kontrolou.

Psychologické intervencie v krízovej situácii

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 karanténe sú izolácia, panika, strach z 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,...)

Krízová intervencia u klientov

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

Krízová intervencia pre zamestnancov

Zamestnanci opatrovateľskej služby 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.

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

V Senici 14.4.2020

Ing. Mgr. Martin Džačovský
primátor mesta Senica