

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------



Smernica č. 22/2024

## PRAVIDLÁ RIEŠENIA KRÍZOVÝCH SITUÁCIÍ

<b>Číslo spisu:</b>	
<b>Účinnosť od:</b>	01. 10. 2024 – Aktualizácia
<b>Kľúčové slová:</b>	Pravidlá riešenia krízových situácií
<b>Záväznosť pre:</b>	zamestnancov PO PSC, Košice
<b>Zrušuje sa interný predpis:</b>	

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice	Číslo smernice
	<b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	22/2024

### Evidenčný list smernice

Záznam o vnútornej kontrole smernice	Dátum	Zodpovedná osoba	Časť smernice	Podpis	
Záznamy o zmene a doplnení smernice	Dátum	Stručný popis zmeny (napr. čl., bod, kritérium)			

Zverejnenie webové sídlo PSC	Miesto	Dátum	Zodpovedná osoba	Podpis	

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

## Schvaľovanie

Funkcia	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum
Zodpovedný za vydanie	PhDr. Daniela Jároši		
<b>Schválil</b>			
Riaditeľka PSC	Mgr. Beáta Horváthová		

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

## PREAMBULA

Problematika prevencie krízových situácií je v systéme poskytovania sociálnych služieb rôznou formou veľmi dôležitá, nakoľko sa dotýka všetkých zúčastnených strán a to poskytovateľa služieb, jeho zamestnancov a prijímateľov (užívateľov) sociálnych služieb.

Pri poskytovaní sociálnych služieb existujú riziká, ktoré ak nie sú pomenované a kvalifikovane sa neeliminujú, dochádza ku krízovým situáciám. A práve vtedy môže dôjsť ku kolízii v garantovaní dodržiavania ľudských práv a slobôd užívateľov sociálnej služby, súbežnej ochrane zdravia zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb, či eliminácii materiálnych a finančných škôd. Toto usmernenie je vypracované s cieľom predchádzať krízovým situáciám, znižovať následky už existujúcich krízových situácií.

### 1

## ÚVODNÉ USTANOVENIA

- a) Toto usmernenie upravuje základné znaky, formy a prejavy krízových situácií. Stanovuje postupy, pravidlá a podmienky pri krízových situáciách v rámci poskytovania sociálnych služieb v organizácii.
- b) Cieľom manuálu je najmä informovať o možnostiach zvládnutia a metódach riešenia už existujúcich krízových situácií.
- c) Tieto postupy sú spracované s dôrazom na možnosti preventívneho pôsobenia a zvládnutie krízových situácií v prostredí, kde sa poskytujú sociálne služby prijímateľovi sociálnej služby v nadväznosti na zodpovednosť poskytovateľa sociálnej služby (PSC) a na práva prijímateľa sociálnej služby.
- d) Predmetná smernica definuje postupy v danej oblasti kvality poskytovaných sociálnych služieb v súlade s Prílohou č. 2 (Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby) Zákona č. 448/2008 Z. z. v znení Zákona č.485/2013 Z. z. tak, aby napĺňala najmä kritérium:

**1.8 Kritérium:** Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia

### Štandard

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán). Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

a tiež súvisiace kritériá:

**1.6 Kritérium:** Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory.

**1.7 Kritérium:** Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia.

## 2

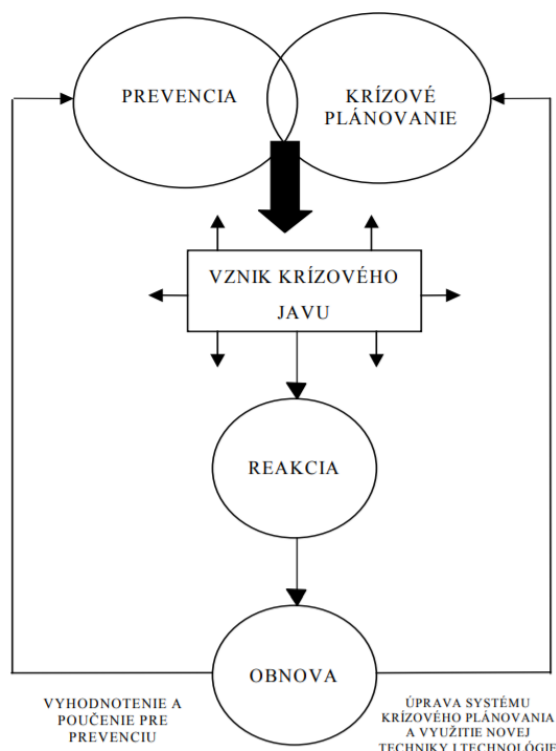
### CHARAKTERISTIKA KRÍZOVEJ SITUÁCIE

**Krízovým javom** môžeme označiť všetky udalosti, prebiehajúce deje a činnosti, ktoré ohrozili bezpečnosť príslušného subjektu, prípadne i jeho existenciu, alebo len znemožnili uskutočnenie plánovaných procesov.

Krízové javy môžu mať charakter mimoriadnej udalosti, pričom v niektorých prípadoch môže byť mimoriadna udalosť ich spúšťačím mechanizmom, môže ich vyvolať.

Krízové javy môžu byť spôsobené:

- prírodnými činiteľmi,
- ľudským činiteľom (antropogénne krízy),
- technologickými procesmi a zariadeniami,
- sekundárnymi vplyvmi krízových javov,
- kombináciou uvedených vplyvov.



Obr. Model krízového riadenia

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

**Kríza** je rozhodný okamih alebo časový úsek, po ktorom môže nasledovať zásadná zmena vo vývoji daného deja, procesu alebo systému. Je to okamžitá zmena kvality systému a zložitý, ťažko prekonateľný a nebezpečný stav alebo priebeh dejov v živote spoločnosti, v prírode, v činnosti technických prostriedkov a v technologických procesoch, ktorého negatívne dôsledky môžu vážne ohroziť ich funkciu, prípadne i existenciu.

**Krízová situácia** je taký časovo a priestorovo vymedzený alebo ohraničený priebeh javov a procesov po narušení rovnovážneho stavu spoločenských, prírodných a technologických systémov a procesov, v dôsledku ktorých sú ohrozené životy ľudí, životné prostredie, ekonomika, duchovné a hmotné hodnoty štátu alebo regiónu a jeho obyvateľov a môže byť narušené fungovanie inštitúcií verejnej moci. Je to taká situácia, ktorá svojím charakterom, negatívnymi účinkami a rozsahom vážne naruší, prípadne zmení hospodársky alebo spoločenský chod štátu, územného celku alebo konkrétneho subjektu. Je to nepredvídateľný alebo veľmi ťažko predvídateľný priebeh dejov a činnosti po narušení rovnovážneho stavu.

**Mimoriadna udalosť** je závažná, časovo obťažne predvídateľná a priestorovo ohraničená príhoda, spôsobená vplyvom živej pohromy, technickej alebo technologickej havárie, prevádzkovej poruchy, prípadne úmyselného konania človeka, ktorá vyvolala narušenie stability systému alebo prebiehajúcich dejov a činností, ohrozuje životy a zdravie osôb, hmotné a kultúrne statky či životné prostredie. Prináša so sebou zmeny kvality prvkov systému, a tým aj zmeny kvality vzťahov a väzieb medzi nimi.

### 3

## POSTUP PRI KRÍZOVÝCH SITUÁCIÁCH

### Základné ustanovenie

a) Každý zamestnanec PSC je povinný v súlade s internou smernicou PSC č. 10 (BOZP a CO) bezodkladne oznámiť svojmu najbližšiemu nadriadenému:

- nebezpečenstvo,
- ohrozenie,
- riziko,
- mimoriadna udalosť (kríza, krízová situácia, krízový stav)

b) Každý zamestnanec PSC je povinný v súlade s internou smernicou PSC č. 10 (BOZP a CO) bezodkladne oznámiť svojmu najbližšiemu nadriadenému krízovú situáciu spôsobenú:

- prírodnými činiteľmi (napr. vytopenie, požiar, prievan a i.),
- ľudským činiteľom (napr. agresia, vplyv omamných a psychotropných látok, zmena zdravotného stavu a i.),
- technologickými procesmi a zariadeniami (napr. výpadok energií, nefunkčnosť pracovných nástrojov a i.),
- sekundárnymi vplyvmi krízových javov,
- kombináciou uvedených vplyvov.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

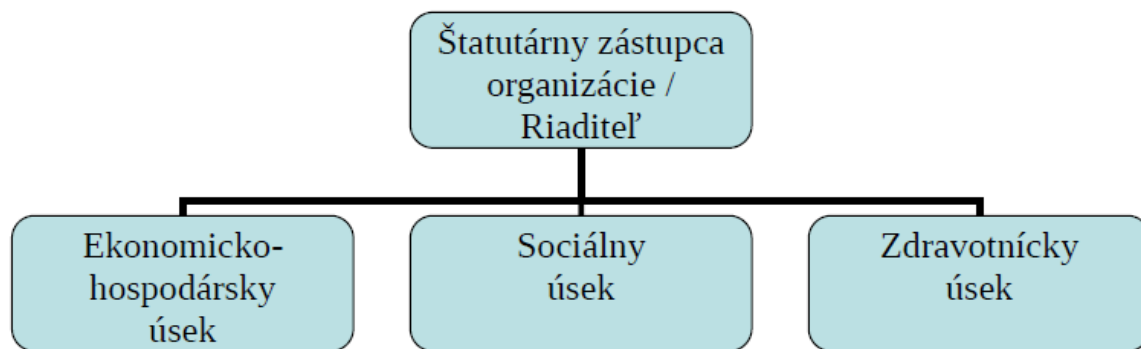
c) Príslušný vedúci zamestnanec pri oznámení vzniku krízovej situácie, nebezpečnej udalosti alebo mimoriadneho stavu je povinný postupovať v súlade s príslušnými internými smernicami PSC a to najmä:

- oznámiť bezodkladne vznik tejto udalosti štatutárnemu orgánu PSC, prípadne príslušnému zástupcovi zamestnancov pre bezpečnosť,
- zistiť príčinu a všetky okolnosti ich vzniku, a to za účasti zamestnanca, ktorý ohlásil mimoriadnu udalosť.

d) Poverený zamestnanec pri oznámení vzniku krízovej situácie, nebezpečnej udalosti alebo mimoriadneho stavu je povinný bezodkladne v súlade s príslušnými internými smernicami PSC:

- vytvoriť písomný záznam,
- viesť evidenciu písomných záznamov.

e) Štatutárny orgán je povinný prijať a vykonať potrebné opatrenia, aby sa zabránilo opakovaniu podobnej mimoriadnej udalosti (krízovej situácii).



Obr. Štruktúra manažmentu PSC

#### 4

### ZODPOVEDNOSŤ A PRÁVOMOC

Postupy a zásady uvedené v smernici sú záväzné pre všetkých zamestnancov PSC, ktorí sa akýmkoľvek spôsobom podieľajú na realizácii a zabezpečovaní činností popísaných v smernici.

Všetci zamestnanci PSC sú povinní preukázateľne sa oboznámiť s touto smernicou a dodržiavať jej ustanovenia. Smernica je záväzná pre každého zamestnanca PSC dňom, kedy bol s ňou oboznámený.

Poverení zamestnanci sú povinní zabezpečiť umiestnenie jednotlivé prílohy (*pozn. Manuál pre krízové situácie a Krízový plán pre jednotlivé úseky v rámci organizačnej štruktúry PSC*) na takom mieste, aby boli prístupné k nahliadnutiu pre:

- zamestnancov PSC, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.)
- užívateľov sociálnych služieb a ich rodinným príslušníkom,
- návštevníkov PSC.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

Za spracovanie a aktualizáciu smernice, ako aj jej realizáciu v praxi je zodpovedná poverená osoba. Poverená osoba je povinná smernicu uchovávať v písomnej forme na určenom mieste s možnosťou nahliadnutia každým zamestnancom PSC.

## 5

### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Smernica platí pre všetky organizačné úseky Psychosociálneho centra (PSC) odo dňa účinnosti.

Smernica je:

- **záväzná** pre všetkých zamestnancov PSC, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.).
- **primerane záväzná** aj pre osoby, ktoré sa so súhlasom zamestnávateľa zdržiavajú v jej priestoroch a objektoch.

Na osoby, ktoré sú pre zamestnávateľa činné na základe dohôd o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru, sa smernica vzťahuje v súlade s § 18 zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. o BOZP v rozsahu vyplývajúcom z týchto dohôd.

Kontrola prebieha aspoň raz ročne, v prípade legislatívnych zmien sa smernica aktuálne upraví bezodkladne (na základe významných zmien napr. v legislatíve, v zriaďovateľskej listine, organizačnej štruktúre, v poslaní a cieľoch organizácie).

## 6

### SÚVISIACE DOKUMENTY A LEGISLATÍVA

Dokumenty majú priamu súvislosť so zabezpečovaním jednotlivých činností popísaných v tejto smernici.

#### Medzinárodná úroveň:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN (1948)
- Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (1950)
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím OSN (2006, ratif. 2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)

#### Národná úroveň:

- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Ústavný zákon č. 23/1991 Zb. Listina základných ľudských práv a slobôd
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

- Vyhláška č. 585/2008 Z. z. prevencia a kontrola prenosných ochorení
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 546/2010 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR

Interná úroveň:

- Zriaďovateľská listina s príslušnými dodatkami
- Základné dokumenty Mesta Košice
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex Zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok pobytovej sociálnej služby – ZNB a Útulok
- Smernica Domáci poriadok Denný stacionár
- Smernica Domáci poriadok Komunitné centrum
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Evidencia a postup pri vymáhaní pohľadávok
- Smernica Škodová komisia
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Pracovná náplň zamestnancov PSC
- Interný predpis Manuál pre krízové situácie

Smernica nadobúda účinnosť dňa 01. 10. 2024.

Mgr. Beáta Horváthová  
riaditeľka PSC

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

## PRÍLOHY:

Príloha A Manuál pre krízové situácie

Príloha A.1 Postup v prípade požiaru

Príloha B.1 Krízový plán pre zariadenie poskytujúce sociálne služby v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby – Zariadenie núdzového bývania, Adlerova č. 4, Košice

Príloha B.2 Krízový plán pre zariadenie poskytujúce sociálne služby v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby – Útulok, Adlerova č. 4, Košice

Príloha B.3 Krízový plán pre zariadenie poskytujúce sociálne služby v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby – Komunitné centrum, Adlerova č. 4, Košice

Príloha B.4 Krízový plán pre zariadenie poskytujúce sociálne služby ambulantnou formou v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby – Denný stacionár, Löfflerova č. 2, Košice

Príloha B.5 Krízový plán pre poskytovanie špecializovaného sociálneho poradenstva v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby – Poradňa ŠSP, Južná trieda č.23, Košice

## Príloha A

### MANUÁL PRE KRÍZOVÉ SITUÁCIE

Tento manuál je základným dokumentom, ktorý obsahuje ilustračný popis:

- možných krízových situácií, ktoré môžu nastať v pracovnom procese, ale aj pri práci s užívateľmi služieb PSC,
- postupov ako predchádzať krízovým situáciám v pracovnom procese ale aj pri práci s užívateľmi služieb PSC,
- navrhovaných riešení v prípade, že nastanú krízové situácie v pracovnom procese ale aj pri práci s užívateľmi služieb PSC.

### RIZIKOVÉ OBLASTI

Na základe praktických skúseností pri výkone sociálnej práce boli zadané:

- možnosti krízových situácií (situácia),
- intenzita a oblasť ohrozenia (riziko),
- návrh postupu pri krízovej situácii (riešenie).

Situácia	Riziko	Riešenie
<b>Vzťah</b> Zamestnanec - Klient	<u>Vysoké riziko</u> Pozitívna diskriminácia (zvýhodňovanie klienta pred ostatnými), porušovanie etického kódexu	Supervízia. Zmena miesta výkonu práce. Poradenstvo a odporúčania.  Pri opakovanom alebo závažnom porušení pracovnej disciplíny postup podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny).

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

<b>Fajčenie mimo určených priestorov</b>	<u>Nízke až vysoké riziko</u> Ohrozenie majetku prenajímateľa a života a zdravia ľudí v budove.	<b>Pri porušení zo strany zamestnanca</b> Postup podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny) <b>Porušenie zo strany klienta</b> Ústne napomenutie → písomný záznam Preventívne opatrenia (osveta)
<b>Obťažovanie</b> (napr. na izbe)	<u>Závažné riziko</u> Porušovanie ľudských práv.	<b>Obťažovanie zo strany klienta</b> Na individuálnej úrovni - Sociálny pracovník → Vedúci sociálneho úseku V závažných prípadoch riaditeľ PSC <b>Pri obťažovaní zo strany zamestnanca</b> Postup podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny). Preventívne opatrenia (osveta)
<b>Konflikt</b> Klient – Klient Klient – Zamestnanec Zamestnanec - Zamestnanec	<u>Nízke až vysoké riziko</u> Narušenie a nefunkčnosť medziľudských vzťahov.	<b>K/K</b> → Sociálny pracovník ↔ Psychológ V závažnejších prípadoch vedúci sociálneho úseku a riaditeľ PSC <b>K/Z</b> → Vedúci sociálneho úseku → Riaditeľ PSC <b>Z/Z</b> → Supervízia. Zamestnanecký dôverník. Možná zmena miesta výkonu práce.
<b>Vplyv konfliktných rodinných vzťahov na klienta</b>	<u>Nízke až vysoké riziko</u> Nepriaznivý účinok na zdravotný stav klienta	Intervencia psychológa. Poradenstvo sociálneho pracovníka. V závažných prípadoch zasadá krízový manažment.
<b>Nedodržovanie medikamentózneho terapie</b>	<u>Stredné až vysoké riziko.</u> Zhoršenie zdravotného stavu	Dohovor. Poradenstvo. Odporúčanie návštevy lekára, príp. hospitalizácia.
<b>Ohrozenie zdravotného stavu prijímateľov sociálnej služby</b>	<u>Stredné až vysoké riziko.</u> <u>Virotické, infekčné ochorenie.</u>	Poradenstvo, usmernenie. Odporúčanie návštevy lekára. Neposkytovanie soc. služby prijímateľovi s prejavujúcimi sa znakmi virotického, infekčného ochorenia.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

<b>Ohrozenie zdravia prijímateľa soc. služby - dekompenzácia zdravotného stavu v súvislosti s duševným ochorením</b>	<u>Stredné až vysoké riziko</u>  Agresívne správanie, sebapoškodzujúce tendencie...	Podľa závažnosti zdravotného stavu:  Krízová intervencia a psychologické poradenstvo.  Poskytnutie akútnej zdravotnej starostlivosti personálom psychiatickej ambulancie PSC  Privolanie rýchlej zdravotnej pomoci
<b>Požičiavanie finančných prostriedkov</b>  Klient – Klient  Zamestnanec - Klient	<u>Stredné riziko</u>  Zhoršenie medziľudských vzťahov  Zhoršenie finančnej situácie	K/K → Prevencia. Poradenstvo. Tréning finančnej gramotnosti.  Z/K → Dohovor. Supervízia.  Opakované porušenie Etického kódexu a Pracovného poriadku môže viesť k ukončeniu pracovného pomeru.
<b>Konflikt pri nedodržaní pracovného harmonogramu zamestnancov</b>	<u>Malé až stredné riziko</u>  Ohrozenie vzťahov v pracovnom kolektíve  Ohrozenie plynulej prevádzky PSC	Nahlásenie neprítomnosti vedúcemu sociálneho úseku.  Zabezpečenie zástupu.  Pri neopodstatnenej absencii sa postupuje podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny).
<b>Požiar</b>	<u>Vysoké riziko</u>  Ohrozenie života a zdravia.  Ohrozenie majetku.	Zamestnanec postupuje podľa BOZP Zabezpečiť odchod prijímateľov z okolia požiaru do bezpečného priestoru podľa vyznačenej únikovej cesty. Uzatvoriť hlavný uzáver plynu, vody a odpojiť ističe elektriny. Zabezpečenie psychologickej pomoci.  Nácvik modelovej situácie.  Preventívne opatrenia (osveta)
<b>Sťahovanie klienta</b>	<u>Malé až stredné riziko</u>  Zhoršený psychický stav  Zhoršenie finančnej situácie	Dôkladná príprava postupov práce s klientom. Splátkový kalendár pri dlhu vyplývajúcom z právneho vzťahu. Psychoterapeutická pomoc na zvládnutie záťažovej situácie.
<b>Únik dôverných a osobných informácií</b>	<u>Stredné až vysoké riziko</u>  Zneužitie osobných údajov	Školenia. Supervízia.  Pri opakovanom porušení ochrany osobných údajov sa postupuje podľa

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

		pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny).
<b>Neefektívna komunikácia</b>	<u>Malé až vysoké riziko</u> Ohrozenie vzťahov v pracovnom kolektíve Ohrozenie plynulej prevádzky PSC Ohrozenie majetku PSC Zhoršenie situácie klienta	Supervízia. Školenia. Zmena miesta výkonu práce.
<b>Nesprávne vedená dokumentácia</b>	<u>Malé až stredné riziko</u> Zhoršenie situácie klienta Znížené hodnotenie podmienok kvality služieb	Školenie. Supervízia. Poradenstvo. Pri opakovanom porušení sa postupuje podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny).
<b>Pochybenie v poradenskom procese</b>	<u>Malé až stredné riziko</u> Zhoršenie situácie klienta	Supervízia. Školenie. Pri zistení vážnych a opakovaných pochybení pri poradenskom procese sa postupuje podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny).
<b>Nevyhovujúce pracovné podmienky</b>	<u>Stredné až vysoké riziko</u> Obmedzenie výkonu práce podľa pracovnej náplne Zhoršenie pracovných vzťahov Neefektívne napĺňanie cieľov a strategickej vízie organizácie	Zamestnanecký dôverník. Supervízia. Pracovné porady. Vypracovanie SWOT analýzy. Plánovanie a nastavenie hospodárenia. Vyhľadávanie ďalších finančných zdrojov.

### PRÍKLADY Z PRAXE

Klient pod vplyvom alkoholu, omamných alebo psychotropných látok

Zamestnanec klienta konfrontuje podľa momentálnej situácie, ak situácia dovoľuje, klient je požiadaný o vykonanie dychovej skúšky pre potvrdenie podozrenia o danom stave.

Ak je klient agresívny alebo odmietne dychovú skúšku, urobí sa len záznam a klientovi je odporúčané ísť na izbu a vyspať sa z danej situácie a nenarušovať chod zariadenia

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

Zamestnanec pravidelnými (každých 30 min) obchôdkami kontroluje stav - či nie je zhoršený a nie je potrebné zavolať záchranku klientovi; aby sa nenarušoval a nevyprovokoval konflikt, nevhodné správanie u klienta a pod.

Vrátnici raz za 30 min. urobia obchôdku, či neevidujú hluk, prípadne zdravotné komplikácie.

Na nasledujúci deň je klient predvolaný do kancelárie, kde sa rozoberá daná situácia, hľadajú sa príčiny, čo k tomu viedlo, v prípade potreby je zapojený aj psychológ PSC, sú odporúčané intervencie k riešeniu daného stavu.

Na žiadosť klienta sa zabezpečí sprevádzanie k odborníkom/špecialistom – psychiater, psychológ, centrum pre liečbu drogových závislostí...

Pri opakovaní sa situácie nasleduje pohovor s vedúcim sociálneho úseku.

Ak ide o dlhodobú situáciu, klient nespolupracuje, situácia sa nezlepšuje, dochádza k ohrozeniu klientov, majetku a chodu zariadenia dochádza k pohovoru s riaditeľkou zariadenia.

### Ničenie priestorov a majetku PSC

Situácia je dôvodom pre prerušenie/ukončenie poskytovania sociálnej služby, napr. zatvorením priestorov, kde je fyzicky poskytovaná.

Aby nevznikal stav „divadlo“, tak sa jeden zamestnanec venuje odvádzaniu užívateľov z priestorov PSC a ďalší sa venuje riešeniu situácie z dôvodu bezpečnosti užívateľov a zároveň, aby „diváci“ nedodávali odvahu nedisciplinovaným užívateľom.

(pozn. záleží to samozrejme na celkovom počte prítomných zamestnancov).

### Odcudzenie súkromných vecí zamestnancov

Malo by byť samozrejmé, že zamestnanci PSC majú mať počas pracovného procesu pri práci s užívateľom služieb PSC len nevyhnutné osobné veci. Za osobné veci je zodpovedný zamestnanec.

Pri výnimočných situáciách, kedy to nie je inak možné, informuje pred začiatkom pracovného procesu zamestnávateľa o súkromných veciach. V tomto prípade sa odporúča tieto veci odložiť do skladu alebo do iného priestoru na to určeného.

V prípade odcudzenia súkromnej veci (telefón, okuliare a i.) je užitočné pátrať po veci najprv „tichou linkou“ (pozn. premýšľať nad miestami a osobami, ktoré zamestnanec v daný deň navštívil či kontaktoval). Následne je vhodné dané miesta skontrolovať, prípadne slušne kontaktovať a osloviť dané osoby.

Ak sa veci nenájdu, v rámci konzultácie s priamym nadriadeným zamestnancom sa zvažuje ďalší možný postup. Po zvážení možných dôsledkov pre zamestnávateľa a užívateľov služieb PSC sa odporúča:

Neposkytovať ambulantnú formu sociálnej služby do času, kedy sa vec nevráti a súbežne vytvoriť priestor pre možnosť vrátenia odcudzenej veci anonymne, či ubezpečiť klientov, že ak ju prinesú, nebude poskytovateľ služieb pátrať po miere ich zapojenia.

V prípade neúspešnosti postihnutý zamestnanec má právo takéto odcudzenie riešiť legislatívnou cestou.

### Obvinenie zamestnanca prijímateľom služieb PSC

(napr. úplatok za služby, lživé vyhlásenia a pod.)

V prvej chvíli pracovník vyhodnotí, či je toto obvinenie vyslovené „vážne“ (ide naozaj o obvinenie) alebo je nástrojom niečoho iného (napr. prijímateľ sociálnej služby sa nestotožnil s výsledkom

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

intervencie, nedosiahol niečo nad rámec sociálnej služby a pod.) Táto identifikácia je rozhodujúca. Ak je podstatou len samotné subjektívne obvinenie tak zamestnanec:

- a) vstupuje s prijímateľom sociálnej služby do diskusie a vysvetľuje mu čo robíme a čo nerobíme (prípadne aj prečo), najvhodnejšie formou otázok;
- b) ak je prijímateľ sociálnej služby uzatvorený pre diskusiu, tak nasleduje strohé opakovanie toho, kým sme alebo pomenovanie situácie (napr. „vidím, že teraz sa o tom nechcete rozprávať, máte svoj pohľad a asi teraz nebudete vnímať argumenty, je to tak?“ a pod.)

Pokiaľ je obvinenie vyhodnotené ako zámienka, pracovník sa snaží orientovať rozhovor na predmet zámenky (napr. nedosiahol ním očakávané a preto sa teraz hnevá). Nie vždy je zámienka zrejmá, v tom prípade pracovník jednoduchými otázkami po príčinách pátra. Ak sa mu to nepodarí, môže opäť len zopakovať rolu zamestnanca u poskytovateľa služieb a konkrétne služby, ktoré poskytovateľ poskytuje.

#### Práca s otázkami na osobné témy

(únik osobných informácií o pracovníkovi a následný konflikt zo strany prijímateľa služieb PSC)  
Všeobecne platí etická zásada, že sa prijímateľmi sociálnej služby nezdieľa súkromie pracovníka. Pokiaľ sa na tieto otázky pýtajú, dôvodov môže byť viacero. Možno chcú, aby pracovník povedal o sebe viac, keďže oni sa zdôverujú pracovníkovi. Môžu byť tiež zvedaví, no môžu tiež skúšať hranice pracovníka.

Odporúča sa pracovať s témou tak, aby sa obrátila smerom na prijímateľa sociálnej služby, napr. prečo sú tieto informácie pre neho dôležité a podobne. Ak však nastane taká situácia, že sa pracovníkovi nepodarilo udržať osobné informácie a osoba s nimi začne narábať (napríklad šíriť ich medzi inými prijímateľmi), odporúča sa obrátiť sa na pracovný tím a snažiť sa túto situáciu riešiť spoločne.

#### Agresívne napadnutie

Napadnutie je jedným z dôvodov na prerušenie poskytovania služieb PSC. Ak je útokom klienta reálne ohrozenie zamestnanca PSC, ktorý sa práve nachádza v prirodzenom prostredí klienta, je nutné bezodkladne kontaktovať políciu.

Zároveň je vhodné (pozn. samozrejme s prihliadnutím na možnosti) pokúsiť sa zapojiť do pomoci ľudí z komunity.

Napadnutiu je možné fyzicky sa brániť (pozn. odporúča sa objektívne zvážiť situáciu), pomocou rôznych obranných úchopov a pod. Odporúča sa čo najskôr uniknúť pred agresorom.

Po odchode do dostatočnej vzdialenosti je vhodné zvážiť ďalší postup s prihliadnutím na to, že bezpečnosť zamestnanca je prvoradá.

#### Zranenie klienta

Menšie zranenie užívateľa (klienta) môže pracovník PSC ošetriť už počas výkonu služby. V prípade potreby je vhodné kontaktovať kontaktné osoby prijímateľa služieb, ktoré uviedol.

Väčšie zranenia riešime podľa typu a v zmysle zásad poskytovania prvej pomoci. Je vhodné kontaktovať odborníkov rýchlej pomoci a pod.

O tejto mimoriadnej udalosti a samotnom úkone sa odporúča vypracovať písomný záznam napr. do spisu, denníka, registra a pod.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

## AKO ZVLÁDAŤ NÁROČNÉ A KRÍZOVÉ SITUÁCIE

### Tichá linka

Tichá linka je spôsob komunikácie s prijímateľmi sociálnej služby a pracovníkmi tak, aby nebol vyvolaný zbytočný rozruch. Znamená to, že v prípade problémovej situácie pôsobí pracovník na prijímateľov sociálnej služby individuálne.

Napr. v prípade krádeže sa môže postupne vracat' k miestam a fyzickým osobám, s ktorými trávil čas a zhovárať sa s nimi, zachytávať signály, ktoré by mohli mať súvis s krádežou. Tento postup môže byť v istých prípadoch efektívny, nakoľko sa predíde tomu, že si prijímatelia sociálnej služby spravia z problémovej situácie „divadlo“ .

### AD HOC pracovná porada

Akútny dôsledok krízovej situácie je spravidla nevyhnutné vyriešiť počas poskytovania sociálnej služby. Jej komplexnejšie riešenie býva dlhšie. Preto je vhodné v prípade náročnejších situácie stretnúť sa na pracovnej porade (najlepšie ešte pred ďalším dňom poskytovania sociálnej služby) a zvoliť ďalší postup.

Krízové situácie je nevyhnutné spätne analyzovať a zapísať. Zanalyzovaná situácia je prínosom a pomocou pri spracovaní tejto situácie. Tento postup je vhodný nielen ako pomoc pracovníkom, ktorí sa v situácii ocitli. Užitočné to bude aj pre ostatných členov (súčasných aj budúcich) a môžu si zo skúsenosti svojich kolegov a kolegýň čosi vziať.

### Ako predčasne zatvárať priestor ambulantne poskytovanej sociálnej služby

Ak sa rozhodlo priestory zatvoriť predčasne, dá sa využiť viacero prvkov:

- a) Oznamovať, že priestor sa zatvára (jednoducho sa oznámi, že priestor sa z dôvodu porušovania pravidiel zatvára. Pripraví sa do ruky kľúče a prijímateľov sociálnej služby pošle pracovník von. V niektorých prípadoch to týmto končí a priestor sa zatvorí . Častejšie je však potrebné využiť aj niektoré z ďalších prvkov.
- b) Zamknúť vchodové dvere (mrežu pokiaľ ňou vstup do priestoru disponuje). Po zamknutí ju pracovník postupne otvára, aby prijímatelia sociálnej služby mohli odísť von, no nikto sa už nedostal dnu. Všeobecne platí, že stratégia postupného znižovania počtu prijímateľov sociálnej služby v priestore je nakoniec úspešnejšia a jednoduchšia, ako dostať všetkých prijímateľov sociálnej služby naraz von.
- c) Využiť pomoc ostatných prijímateľov sociálnej služby, najmä ak sú rešpektovaní.

### Ako predčasne opustiť terén

Miesto poskytovania sociálnej služby sa opúšťa len vo výnimočných prípadoch popísaných vyššie (napadnutie, krádež, zlý zdravotný stav člena tímu atď.).

O odchode (prerušenie/ukončení poskytovania sociálnej služby) rozhoduje poverený pracovník na základe zváženia situácie.

Po rozhodnutí o odchode nasleduje krátke ukončenie aktivít. Prijímateľom sociálnej služby s ktorými sa vykonávala aktivita sa oznámi, že pracovník z vážnych dôvodov a výnimočne sa ukončuje prácu a odchádza skôr (platí pre pôsobenie v prirodzenom prostredí klienta). Bližšie vysvetľovanie nie je potrebné. Nasleduje intervízne stretnutie. Do denníka sa uvedie dôvod prerušenia poskytovania sociálnej služby. Pokiaľ prišlo k vážnej krízovej situácii, nasleduje postup jej riešenia (zvolanie



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

porady a pod.).

#### Ako písať o krízových situáciách v záznamoch

V intervíznom zázname je potrebné popísať (deskriptívne) situáciu, ktorá nastala.

Zaznamenávajú sa pohľady zúčastnených pracovníkov. Uvedie sa podrobne opis postupu a aké boli odozvy na danú udalosť či situáciu. Na záver je vhodné uviesť návrh na ďalšie riešenie situácie.

### **POSTUP PRI ZVLÁDANÍ KONFLIKTNEJ SITUÁCIE**

Všeobecný postup pri zvládaní konfliktnej situácie v závislosti na aktéroch konfliktu:

#### **Konflikt vo vzťahu klient – klient**

- V prípade vzniku konfliktnej situácie je vhodná konfrontácia so sociálnym pracovníkom, kde sa dohodne ďalší postup. Ak napätie ďalej eskaluje, odporúča sa prizvanie špecialistu – psychológ/psychiater na ďalšie riešenie, individuálne alebo konfrontačné stretnutie tých, ktorých sa situácia týkala, kde sa dohodne postup vyriešenia situácie.
- Pri závažnom konflikte, alebo takom, ktorý by mohol prerásť do závažného, informuje aj vedúceho sociálneho úseku
- Ak ku konfliktu dôjde v čase, keď je na pracovisku prítomný len vrátnik, kontaktuje psychológa, ktorý má pohotovosť, prípadne vedúceho sociálneho úseku. Kontaktovaný pracovník v nevyhnutnom prípade príde do zariadenia, aby danú situáciu vyriešil a stabilizoval.
- Pri opakovaných nezhodách a konfliktoch je stretnutie s osobami, ktorých sa týka problém, aj s vedúcim sociálneho úseku.

#### **Konflikt vo vzťahu klient – zamestnanec**

- Konfrontáciu rieši vedúci sociálneho úseku, prípadne je prizvaný psychológ ako ďalší odborník. O danej situácii informuje vedúci sociálneho úseku riaditeľku PSC.
- Informovať o konflikte môže sociálny pracovník alebo klient vedúceho sociálneho úseku, pričom popíše situáciu, udalosti, ktoré k tomu viedli. Následne je zvolané konfrontačné stretnutie zamestnanca, klienta a vedúceho sociálneho úseku, kde sa otvorí daná téma nezhôd medzi zamestnancom a klientom s cieľom vyriešenia a nastavenia pravidiel ďalšej spolupráce.
- Vedúci informuje riaditeľku o konflikte medzi zamestnancom a klientom a o výstupe zo stretnutia.
- Vedúci reflektuje aj na podnet od klienta, ktorý doručil informáciu do schránky podnetov a sťažností.

#### **Vzory riešení**

1. Vyhodnotenie situácie a zhodnotenie rizika
2. Zníženie (deeskalácia) násillia – verbálna intervencia

#### **1. Vyhodnotenie situácie a zhodnotenie rizika**

Rizikové faktory spojené s násillím

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

Demografické charakteristiky, násilie v anamnéze, násilné vyhrážky, spojenie so subkultúrou, ktorá má tendenciu k násiliu.

### Klinické premenné

Zneužívanie alkoholu a iných návykových látok, prejavy bludov a halucinácií zameraných na konkrétnu osobu, klient je zaujatý násilím, klient má bludy o kontrole s násilnou témou, je veľmi nepokojný, nepriateľský, podozrievavý, malá spoľahlivosť pri navrhnutej liečbe, antisociálne, explozívne a impulzívne osobnostné črty, situačné faktory, rozsah sociálnej podpory, bezprostredná dostupnosť zbraní, vzťah k potencionálnej obeti. Najrizikovejší sú klienti, u ktorých ide o kombináciu bludov a závislosti od alkoholu tzv. Linkove trias: bludné ovládanie zlými silami + vkladanie myšlienok do hlavy + ostatní im chcú škodiť.

### Udalosti signalizujúce vznik bezprostredného násillia

Klientova agitácia a rozrušenie, fyzické obmedzenie klienta v rámci aktivity, obmedzenie v usporiadaní prostredia, zamietnutie výhod, konflikt s ďalšími klientmi, provokácia klientmi z okolia, príbuznými, návštevami, osobné problémy klienta – rodinné, sociálne, finančné.

### Varovné signály predpovedajúce bezprostredne hroziace násillie

**Fyzické signály** – prehnaná motorická aktivita, rozrušenie, nepokoj, prechádzanie hore dolu, svalové napätie, rigidné postoje, erotické pohyby, výhražné gestá a postoje, zlosť, lapanie po dychu, agresia voči predmetom – búchanie do stolu, stien, voči sebe – tlčenie hlavou

**Signály z nálady** – slovné vyhrážky, sťažnosti, požiadavky, odmietnutie komunikácie, hlasitý, naliehavý prejav

**Signály z myslenia a vnímania** – neschopnosť koncentrácie a vnímania informácií nejasný a zmätený myšlienkový proces, bizarné, paranoidné, perzekučné a násilné myšlienky a bludy, akútne halucinácie – obvykle auditívne, niekedy aj vizuálne myšlienky s násilnou tematikou, zmätenosť a dezorientácia

**Signály z vnímania hraníc** – pocit narušovania jeho osobného priestoru alebo súkromia, trvalé narušovanie osobného priestoru druhých osôb, napr. nadbytočné približovanie, naliehanie na okamžité uskutočnenie aj nereálneho požiadavku

**Signály z kontextu a minulosti klienta** – anamnéza násilných epizód, aktuálne správy od ošetrovateľov, ostatných klientov a klienta samotného o zlostných pocitoch a nevyhovených požiadavkách, akútne požitie zakázaných látok a alkoholu, nízka frustračná tolerancia (miera znášanlivosti a odolnosti voči stresu, záťaži, neúspechom, sklamaniam či oddialeniu uspokojenia potrieb) a iné maladaptívne stratégie zvládania (dysfunkčné vzorce myslenia a správania, ktoré vznikajú v ranom vývine jedinca na základe negatívnych skúsenosti)

**Signály z terapeutického procesu** – narušenie terapeutického vzťahu, odmietanie spolupráce, nedostatok povzbudzovania, obvykle zhoršujúci sa psychický stav, zlyhanie doposiaľ úspešných a vopred dohodnutých stratégií, napr. techniky upokojenia, odlúčenia, upokojujúce podporné techniky

## **2. Zníženie (deeskalácia) násillia – verbálna intervencia**

### Princípy neverbálnej komunikácie

Postoj tela zamestnanca nesmie byť konfrontačný ani defenzívny – nesmú byť ruky v bok, skrížené na prsiach, musí vedieť kontrolovať svoje gestá a postoje. S klientom komunikuje v rovnakej výške, na rovnakej úrovni očí. Počas vyšetrenia je lepšie, aby zamestnanec sedel, aj keď sa vystavuje

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

vyššiemu riziku napadnutia. Mimika aj gestá musia byť v súlade s verbálnym prejavom. Od klienta udržuje vzdialenosť asi 1 m a pri slovnej agresii treba túto vzdialenosť zvýšiť trikrát. Pri znížení agresívnych prejavov klienta sa znižuje aj vzájomný odstup. Pri agresívnom klientovi je potrebné sa vyhýbať dotykom. Stály a dobrý očný kontakt vyjadruje istotu a úprimnosť.

### Princípy verbálnej komunikácie

Základným princípom je kľudný a jasný tón hlasu. Tón hlasu musí zodpovedať energii komunikácie, nálade a výrazu tváre. Komunikáciu udržujeme plynulú. Pokiaľ nemáme s klientom terapeutický vzťah, naviažeme s ním kontakt prostredníctvom osobného emočného prežitku, napr. sebaotvorením. V počiatočných fázach upokojenia vydávame jednoduché príkazy v jasne formulovaných vyjadreniach, napr.: „Poďme sa posadiť, pohovoríme si o tom, čo potrebujete.“ Osobnej konfrontácii sa vyhýbame prehliadaním slovných útokov a urážok na našu osobu, venujeme sa vecným témam. Počas počiatočnej fázy rozhovoru sa zameriame na hlavný problém, aj keď to môže byť náročné. Neprejavujeme odpor. Vystupujeme ako osoba schopná a ochotná klientov problém vyriešiť a v prípade nevyhnutnosti prizveme ďalšieho odborníka (zásada áno – ale). Nevyjadrujeme sa žargónom. Presvedčíme klienta o vplyve jeho správania na ostatných, napr.: „Svojim krikom ľudí desíte.“ Vystupujeme v roli toho, kto pomáha, klienta neobmedzujeme. Niekedy nie je možné uviesť klienta do úplného pokoja. Pokiaľ je zníženie agresívneho napätia viditeľné, zanecháme ďalšieho pôsobenia na klienta, lebo by sme mohli vyvolať ďalšiu vlnu napätia.

### Taktika vyjednávania - dosiahnutie rovnováhy štýlom výhra – prehra vs. výhra – výhra

Konflikt medzi záujmami klienta a záujmami personálu obvykle vyústí do agresie, ktorá je reakciou na pociťovanú stratu nenaplnenej požiadavky. Ide o rovnováhu výhra – prehra

Naším cieľom je dosiahnuť rovnováhu výhra – výhra.

Najbežnejšou situáciou, kedy nastane pravdepodobný výsledok výhra – prehra, je vyjednávanie s klientom o nechcenej medikácii. Pokiaľ sa podá medikácia proti klientovej vôli, klient prehrá a personál vyhral. To môže viesť ku agresii. Pri vyjednávaní treba hľadať spôsoby, aby bol výsledok výhra – výhra. Jedna z metód, ktorou sa to dosiahne, je predstretie ďalších možností a umožniť tak klientovi vybrať si z nich, tým mu dáme pocit kontroly nad situáciou (Ponúkané možnosti pritom môžu všetky viesť k želanému cieľu, napríklad „Môžem Vám dať tabletku alebo injekciu, vyberte si!“ „Pôjdeme sa najprv okúpať a potom zoberiete túto tabletku, alebo ju chcete zobrať teraz a potom sa pôjdeme okúpať.“) Treba mu dať aj čas, aby sa mohol rozhodnúť pre nami ponúkaný variant a docieľiť vytvorenie atmosféry, v ktorej sa bude cítiť – už či skutočne, alebo domnele, splnomocnený k rozhodovaniu.

### Odhaľovanie podstaty, taktika áno – ale

Klient využíva agresiu na zdôraznenie svojho tvrdenia. Určíme jeho základnú potrebu, zbavíme ju emočného sprievodu a bezpodmienečne prijmeme jadro klientovej sťažnosti. Príklad: Akcia: „Už ma neuveriteľne štie tu zamknutý, okamžite ma pustite domov!“ Reakcia: „To sa vám vôbec nečudujem, tiež by som sa tu cítil zle. Keďže ste v ochrannej liečbe, prepustiť vás môže iba súd. Sadnime si a pohovoríme si o tom, čo je treba k tomu, aby ste mohli ísť konečne domov.“ Všeobecným princípom je obrátiť zameranie klientovej pozornosti z konfrontácie na diskusiu. Túto taktiku využívame hlavne v počiatočných fázach, kedy zaujmeme klientovu pozornosť a poskytneme mu istotu svojej pomoci.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

## POSTUP KRÍZOVÉHO MANAŽMENTU PSC

V krízovej situácii je vhodné použiť primerané obmedzujúce opatrenie s ohľadom na dodržiavanie ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby. To isté opatrenie môže v jednom prípade predstavovať neprimeranú reštrikciu prijímateľa sociálnej služby, v inom prípade vhodný spôsob na prevenciu. Z týchto dôvodov musí mať každý prijímateľ sociálnej služby vypracovaný individuálny rizikový plán a tieto riziká v ňom musia byť zaznamenané.

### Činnosti vlastného postupu:

Krízovým situáciám možno predchádzať včasným identifikovaním predvídateľných rizík u prijímateľov sociálnej služby:

- Napríklad, ak je prijímateľ dezorientovaný v priestore, na základe identifikovaného rizika možno prijať opatrenie – usmernenie, sprevádzanie klienta na miesto určenia. Pri neidentifikovaní rizika môže dôjsť ku krízovej situácii, kedy prijímateľ sociálnej služby z dôvodu dezorientácie môže nadobudnúť zhoršenie zdravotného stavu ( negatívne psychické prežívanie ), úraz...
- Krízová situácia vzniká aj v prípade porušovania práv vzájomne medzi prijímateľmi sociálnej služby.

### Postup krízovej intervencie:

1. Osobný rozhovor sociálneho pracovníka s klientom.
2. Malá komunita – konfrontácia všetkých zúčastnených, ktorých sa týka konflikt, rozobratie problému, čo sa stalo, ako. Ak je to možné ošetriť problém, nastaviť nové pravidlá, dohodnúť postupy so sociálnym pracovníkom, ktorý má klienta v agende, prípadne je k rozhovorom privolaný psychológ. Výstupom zo stretnutia je zápis.
3. Problém je možné riešiť aj so **samosprávou** v zariadení podľa potreby (ak sa to týka chodu zariadenia, konfliktov súvisiacich aj so samosprávou), a to z dôvodu informovanosť členov samosprávy o tom, ako sa problém rieši, aké sú výstupy z riešenia, samospráva dáva návrhy na úpravu, ako by sa mohli ošetriť do budúcnosti.
4. Ak predchádzajúce kroky nevedli k zlepšeniu situácie, do komunity je prizvaný aj vedúci sociálneho úseku, prípadne budú aktéri pozvaný na individuálne stretnutie s vedúcim.
5. V prípade eskalácie problému napriek predošlým postupom je klient predvolaný riaditeľkou zariadenia.

*Intervencia psychológa a psychiatra je možná podľa potreby v ktoromkoľvek bode postupu.*

### Výstupy z postupu:

- písomne spracovaná identifikácia rizík a rizikových oblastí pri poskytovaní sociálnych služieb ako aj preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu ako súčasť riadiacich dokumentov a procesov organizácie,
- písomne spracovaná identifikáciu predvídateľných rizík u každého prijímateľa sociálnej služby a postup ich minimalizácie (individuálny rizikový plán),
- rozhodnutia zamestnancov v krízových situáciách (kontext krízovej situácie, kľúčové riziko/á, zvolený prístup a jeho efekty pre zúčastnené strany, vyhodnotenie riešenia v širšom tíme, prípadové štúdie, pracovné porady, komunity s klientmi, odporúčania pre prevenciu krízovej situácie, záznamy

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

o nápravných opatreniach a ich účinku, ak došlo k nežiaducej udalosti)

**Kritéria postupu:**

- evidencia poskytnutých informácií občanom a žiadateľom pri riešení ich problémových situácií
- kvantita, ale najmä kvalita práce s prijímateľmi sociálnej služby v procese krízových plánov

**Cyklus monitorovania postupu :**

- priebežne
- ročne

**Záznamy vedené v realizácii postupu:**

- register krízových plánov
- záznam o probléme prijímateľa sociálnej služby a jeho riešení

**Príloha A.1**

**POSTUP V PRÍPADE POŽIARU**

Postupuje sa podľa požiarnej ochrany vypracovanej v rámci smernice č.10 – BOZP a CO, ktorú pravidelne aktualizuje poverená osoba.

1. Ak je to možné uhasťte požiar vlastnými silami. Ak to nie je vo Vašich silách telefonicky volajte hasičov na tiesňovú linku **150** alebo **112!** ( **158 – Polícia, 155 - Zdravotná záchranná služba**).
2. Opustíte priestor a budovu ohrozenú požiarom a dymom po únikových cestách. Nevstupujete do zadymených priestorov, na zadymené schodisko. Ostaňte v priestore, ktorý je nezadymený.
3. Keď sa Vám nepodarí evakuovať, uzavrite sa v miestnosti čo najďalej od ohniska požiaru.
4. Zachovajte klud. Skúste opatrne kľučku na dverách miestnosti, v ktorej predpokladáte požiar. Pokiaľ je horúca, dvere neotvárajte. Pred prienikom dymu ich utesnite najlepšie namočeným uterákom, závesom a pod. Ak sa dá oblepte ich lepiacou páskou.
5. Upozornite na seba - najlepšie volaním či mávaním z okna, ale aj vyvesením plachty alebo časti odevu z okna. Upozorníte tak na seba hasičov i v prípade, že stratíte hlas alebo vedomie.
6. Pri pohybe v zadymenej miestnosti sa držte pri zemi, pretože dym stúpa hore.
7. Dýchajte cez improvizované rúško (napr. namočená vreckovka)
8. V prípade silného zadymenia si ľahnite na zem a kryte si ústa rúškom, pričom sa snažte kludne dýchať. Vdychovanie splodín horenia je životu nebezpečné. Po troch až štyroch vdychoch človek upadá do bezvedomia.
9. V žiadnom prípade nevyhľadávajte úkryt napr. v skrini, pod stolom a pod.
10. Hasiči vždy dorazia k požiaru za pár minút, takže nezúfajte, pomoc príde čo najskôr. Požiare v bytoch a bytových domoch tvoria rozsiahlu časť štatisticky evidovaných požiarov.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

## Príloha B.1

### **Krízový plán pre zariadenia poskytujúce sociálne služby v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby (Zariadenie núdzového bývania – Adlerova č. 4 v Košiciach)**

Zariadenie núdzového bývania (ZNB) je súčasťou organizačnej štruktúry Psychosociálneho centra Košice, dodržiava a reálne uplatňuje postupy a pravidlá pri výskyte nebezpečného ochorenia v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb v súvislosti s nekontrolovateľným šírením nebezpečnej choroby.

Všetky osoby ubytované v Zariadení núdzového bývania na Adlerovej č. 4 v Košiciach a osoby, ktoré zabezpečujú chod zariadenia sú povinné dodržiavať „Krízový plán“.

### **Krízový plán v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby**

V mimoriadnych situáciách môže riaditeľka Psychosociálneho centra navrhnúť zmenu pracovného času – pružný pracovný čas, Home Office, tak aby sa zabezpečilo minimalizovanie počtu zamestnancov na pracovisku ako aj zabezpečenie nevyhnutného chodu sociálnych zariadení. Služby sociálnymi pracovníkmi sú zabezpečované v pracovných dňoch od 07:00 hod. do 15:00 hod. a od 10:00 hod. do 18:00 hod. Služba vrátnikmi je zabezpečovaná 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Pre minimalizovanie počtu zamestnancov na pracovisku (rozloženie a koncentrácia) počas výkonu práce bude využívaná aj kancelária č. 7 na 2. poschodí. V prípade služieb počas štátnych sviatkov, môže riaditeľka PSC nariadiť výkon práce sociálnym pracovníkom na zabezpečenie dodržiavania všetkých navrhnutých opatrení zo strany krízového štábu a pod. Tieto služby sú vykonávané po dohode so zamestnancom.

Zamestnanci sú na pracovisku vybavení nevyhnutnými ochrannými pracovnými prostriedkami, ktoré musia používať pri výkone práce a kontakte s klientmi. Ide najmä o používanie ochranného rúška, resp. respirátora, ochranných okuliarov/štítu, rukavíc a ochranného plášťa.

V prípade výpadku zamestnancov v ZNB na zabezpečenie nepretržitého chodu môže riaditeľka PSC, doplniť zamestnancov z organizačnej zložky Psychosociálneho centra.

V núdzovom režime môže riaditeľka PSC požiadať Okresný úrad v Košiciach o súčinnosť a doplnenie chýbajúcich zamestnancov, podľa jednotlivých profesií.

Krízový plán sa koordinuje aj nasledovnými opatreniami:

- vydanie príkazu riaditeľky – konkrétne opatrenia pre zamestnancov a klientov ZNB,
- operatívne porady riaditeľky PSC so zodpovednými zamestnancami,
- pokynmi krízového štábu Magistrátu mesta Košice,
- pokynmi krízového štábu Psychosociálneho centra, v ktorých sa pridelujú termínované úlohy a zodpovednosť.

#### **Do ZNB nemôžu vstúpiť osoby:**

- ktoré sú podozrivými alebo potvrdenými prípadmi ochorenia COVID-19,
- s pozitívnou cestovateľskou anamnézou,
- ktoré boli v kontakte s osobami s pozitívnou cestovateľskou anamnézou,
- ktoré boli v kontakte s podozrivými a potvrdenými prípadmi na ochorenie COVID-19,
- s prejavmi respiračného ochorenia, alebo/aj s horúčkou alebo/aj kašľom alebo/aj dýchavicou.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

**Každý, kto má príznaky COVID-19, nemá povolené vstúpiť do ZNB a musí sa okamžite vrátiť domov, aby sa izoloval.**

V tomto období je zákaz návštev v ZNB, vydaný ÚVZ, následne zriaďovateľom a riaditeľkou PSC. Zabezpečenie nevyhnutnej zdravotnej starostlivosti, nákupov potravín, nevyhnutných opráv a pod. je realizované podľa pokynov riaditeľky PSC. Všetky takéto kontakty s okolím sa zabezpečujú za dodržania prísnych hygienických štandardov. Pri vstupe sa skontroluje zdravotný stav, vrátane symptómov COVID-19, kontrola telesnej teploty, pričom ak vykazuje niektoré symptómy COVID-19, nesmie takáto návšteva vstúpiť do ZNB. Následne pred vstupom si musí dezinfikovať ruky, mať ochranné rúško, resp. respirátor, ochranné návleky, rukavice, ktoré sa následne zlikvidujú v odpade.

#### **Dispozičné členenie ubytovacích jednotiek:**

- Dvojizbová jednotka s príslušenstvom: vstupná chodba s prístupom do kúpeľne a do WC. Dve pobytové miestnosti a kuchyňa, ktorá slúži aj ako spoločenská miestnosť. Osvetlenie priestorov je denné a umelé. Vetrание je prirodzené a nútené. Vykurovanie je centrálné s napojením na vykurovací systém objektu. Podlahy tvorí PVC krytina, steny maľba. Ubytovaciu jednotku s dvoma izbami obývajú dve rodiny s deťmi. Každá z nich má pridelenú jednu izbu s rovnakou podlahovou plochou. Spoločne užívajú kuchyňu, kúpeľňu, WC a predsieň.
- Jednoizbová jednotka s príslušenstvom: tvorí vstupnú miestnosť na uloženie obuvi a oblečenia a WC s kúpeľňou. Nasleduje obytná miestnosť s príslušenstvom. Garsónku užíva jeden rodič s dieťaťom.

Na základe dispozičného členenia je možné každú ubytovaciu jednotku uzatvoriť a tak zabezpečiť izoláciu – karanténu osôb, ktoré sa v nej nachádzajú. V každej ubytovacej jednotke sú utvorené podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín, vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva. Klienti sociálnych služieb v ZNB si sami zabezpečujú nákup potravín, prípravu stravy, osobnú hygienu, pranie a žehlenie. Všetci klienti sú pravidelne informovaní o vývoji situácie a o potrebe zabezpečiť si nevyhnutné potraviny pre prípad izolácie – karantény. Ďalšie opatrenia, postupy a riešenia situácií sú uvedené nižšie.

#### **Karanténa klientov je zabezpečovaná v priestoroch zariadenia nasledovne:**

- a) v prípade malého počtu klientov podozrivých z nákazy vo vlastných bytových jednotkách,
- b) v prípade malého počtu klientov podozrivých z nákazy vo vyčlenených priestoroch - izolačné izby,
- c) v prípade veľkého počtu podozrivých z nákazy sú izolované osoby, ktoré nie sú podozrivé z nákazy – izolačné izby.

#### **Na karanténu (zabezpečenie izolácie klientov v zariadení) sú vyhradené dve bytové jednotky:**

- a) jeden dvojizbový byt s príslušenstvom,
- b) jedna garsónka s príslušenstvom.

#### **Karanténa personálu je zabezpečovaná:**

- a) v individuálnom prípade v domácnosti podozrivého z nákazy,
- b) pri vyššom počte zamestnancov podozrivých z nákazy vo vyčlenenom zariadení pre karanténu,
- c) alebo pri dostatočnom množstve vhodných izieb priamo v zariadení.

#### **Nástup klienta do zariadenia**

1. Klient je umiestnený do ZNB až po skončení karantény, ktorú absolvoval na určenom karanténnom mieste, a potvrdení negatívneho výsledku z odobratého biologického materiálu (výter z orofaryngu)

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

na COVID-19.

2. Pri nástupe do zariadenia sa preukáže potvrdením o zdravotnom stave a o tom, že mu bola ukončená karanténa a nemá nariadené ďalšie karanténne opatrenia z dôvodu ochorenia COVID-19 alebo iných infekčných ochorení.

### **Priebeh prijatia nového klienta do zariadenia (14 dňová karanténa klienta)**

- každý nový prijímateľ sociálnej služby je povinný si priniesť hygienické potreby, osušku, uterák a oblečenie na 14 dní,
- pred prijatím klienta do zariadenia sa zabezpečí celé zariadenie (všetci klienti sa na nevyhnutný čas uzamknú na izbách), aby sa zabránilo kontaktu,
- hneď pri vstupe do zariadenia si klient aj s deťmi dezinfikuje ruky a je im bezkontaktným teplomerom zmeraná teplota,
- následne nastúpi do výtahu a odvezie sa na dané poschodie, kde ho bude čakať druhý sociálny pracovník s otvoreným bytom a s pripravenými potrebami na byte: posteľná bielizeň, paplóny, vankúše, dezinfekčné prostriedky, ochranné rúška a telefonické číslo na sociálnych pracovníkov a na vrátnicu – kvôli zabezpečeniu kontaktu s okolím,
- následne sa za klientom zatvorí byt, aby sa zabránilo kontaktu s klientmi zariadenia a možného šírenia ochorenia,
- počas celého kontaktu s klientom postupujú zamestnanci nanajvyš obozretne, používajú všetky dostupné pracovné ochranné prostriedky,
- následne sa celé zariadenie, výtah dôkladne vydezinfikujú. Až následne bude umožnené klientom opäť opustiť bytové jednotky.

### **Ďalšie nadväzujúce karanténne opatrenia:**

Priestory sú viditeľne označené a neprístupné pre ďalších klientov, ktorí nepotrebujú izoláciu.

Označenie: Izolačná izba, vstup nepovolánym osobám bez ochranných pomôcok prísne zakázaný.

Na vstup do izolačných izieb platí bariérový režim (používanie všetkých OOPP a zvýšená hygiena).

Na nevyhnutný čas to jest 14 dní je izolačná izba uzatvorená, aby sa zabránilo šíreniu ochorenia do zariadení.

Likvidovanie odpadu z izolačnej izby sa riadi podľa pokynov nižšie.

S klientom sa komunikuje výhradne telefonicky. Kontakt zabezpečujú sociálni pracovníci zariadenia ako aj zamestnanci PSC.

Telefonický kontakt sa odporúča opakovať viac krát denne ale kratšie, ako jeden krát a dlhšie.

### **Kontaktom sa zabezpečuje najmä:**

- privolanie lekárskej služby pri zhoršení zdravotného stavu,
- vybavovanie nevyhnutného styku s úradmi a inštitúciami,
- nevyhnutný nákup potravín počas 14 dňovej karantény (klient nadiktuje zoznam potravín, ktoré sa nakúpia; úhradu za potraviny hradí klient),
- psychologické poradenstvo a podpora na zvládnutie danej krízovej situácie,
- hygienické potreby podľa vývoja situácie na zabezpečenie dezinfikovania bytovej jednotky.

### **Hygienické a sociálne-dištančné opatrenia**

1. Hygiena a dezinfekcia rúk klientov a personálu s použitím teplej vody a mydla, a alkoholového dezinfekčného prostriedku. Správne používať rukavice.

2. Respiračná hygiena - dodržovanie správnych postupov pri kýchaní, kašľaní a rozprávaní. Používajú sa jednorazové papierové vreckovky, ktoré sa po použití odhadzujú do bezdotykového odpadkového koša. Nesiahajú svojimi rukami na oči, tvár a ústa.



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

3. Dištančné opatrenia - dodržuujú klienti i personál zariadení. Podstatou je udržať vzdialenosť 2 metre od iných osôb v prevencii prenosu infekcie kvapôčkami.
4. Pravidelné a účinné vetranie vnútorných priestorov.
5. Pravidelné upratovanie a dekontaminácia vnútorného prostredia - v zmysle dezinfekčného plánu prevádzkového poriadku zariadenia.
6. Pravidelná dezinfekcia malých plôch a rizikových predmetov a nástrojov, s ktorými prichádza personál i klienti veľmi často do kontaktu (všetky kľučky, vypínače, telefóny, malé plochy, exponovaný nábytok najmä v spoločných priestoroch, a pod.). Používať dezinfekčné prostriedky s virucidným účinkom.
7. Izolácia klientov s príznakmi akútnej respiračnej infekcie.

### **Manipulácia s odpadmi**

1. Všetok odpad, s ktorým bola osoba v karanténe v styku, vrátane použitých papierových vreckoviek a ďalších predmetov/materiálov znečistených telesnými tekutinami, by mal byť vložený do plastových vriec určených na odpad a zviazaný.
2. Plastové vrecia používané na tento druh odpadu, musia mať maximálny objem 0,1 m<sup>3</sup> a hrúbku minimálne 0,1 mm. Tento odpad je nutné zatriediť do kategórie nebezpečného odpadu a v súlade s legislatívou sním takto nakladať.
3. Pri manipulácii s odpadom používajú zamestnanci osobné ochranné pomôcky (rúško, rukavice, okuliare, ochranné oblečenie).
4. Každý deň v čase od 7:00 do 8:00 vyloží klient odpad v uzavretom/zaviazanom igelitovom vrecku pred dvere izby.
5. Zhromaždený tuhý komunálny odpad v odpadkových košoch v uzatvárateľných a umývateľných nádobách, umiestnených v bytových jednotkách, klienti (pokiaľ nie sú v karanténe) denne vynášajú do kontajnerov a nádob na zmesový odpad.
6. Vyprázdňovanie kontajnerov je zabezpečované zmluvnou firmou.
7. Likvidovanie odpadu kategórie nebezpečný odpad sa zabezpečuje dodávateľsky.

### **Základné odporúčania v prevádzke v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby:**

- Nepretržitá prevádzka je zabezpečovaná za prísnych hygienických štandardov – dodržiavanie zásad respiračnej hygieny, časté umývanie rúk mydlom a vodou – všetci zamestnanci a prijímatelia sociálnych služieb.
- V zariadeniach platí prísny zákaz návštev
- Komunikácia s rodinnými príslušníkmi a blízkymi osobami prebieha výlučne telefonicky.
- Prijímatelia sociálnych služieb sa môžu voľne pohybovať po zariadení, pokiaľ nebude vydané obmedzujúce opatrenie.
- Uprednostnené sú aktivity v užšom kruhu, resp. individuálne.
- Pokiaľ niektorý zamestnanec vykazuje známky ochorenia, je povinný to oznámiť vedúcemu pracovníkovi a opustiť pracovisko.
- Pokiaľ niektorý prijímateľ sociálnej služby vykazuje známky ochorenia, je povinný to oznámiť telefonicky zodpovednému zamestnancovi.
- Zamestnanci sú povinní v maximálnej možnej miere si chrániť zdravie, aby neohrozovali seba a prijímateľov.
- Počas výkonu práce zamestnanci používajú všetky dostupné pracovné ochranné pomôcky (plášť, rukavice, okuliare, ochranné rúško resp. respirátor).
- Zamestnanci pracujú podľa vopred dohodnutého harmonogramu práce (priama práca na pracovisku, home office).
- Nie je dovolené používať spoločné uteráky a predmety osobnej potreby.
- Je potrebné vo zvýšenej miere dezinfikovať všetky povrchy a pravidelne vetrať priestory.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

- Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych.

### Upratovanie a dezinfekcia

Upratovanie a dezinfekcia spoločných priestorov zabezpečujú ubytovaní klienti, ktorí nie sú v karanténne. Upratovanie izieb si zabezpečujú klienti svojpomocne.

Frekvencia upratovania jednotlivých priestorov, postup pri zabezpečovaní dezinfekcie sú uvedené v časti Hygienicko-epidemiologický režim.

### Hygienické minimum (Manuál)

Užívatelia a zamestnanci Zariadenia núdzového bývania a Útulku sú povinní dodržiavať prísne hygienické normy. Užívatelia buniek sú povinní umývať alebo dezinfikovať si ruky po každom akomkoľvek kontakte s objektom prichádzajúcim do bunky z vonkajšieho prostredia a po použití sociálnych zariadení.

Technika vtierania dezinfekčného prostriedku do rúk.



Technika umývania rúk.



\* Obrázkový manuál bude vytlačený a umiestnený zodpovednou osobou na prístupných miestach pre prijímateľov sociálnych služieb

\* Manuál prevzatý z <http://www.ruvzto.sk/Aktual/HRUK.HTM> dňa 23. 04. 2020.

Dôležité je použiť mydlo, najlepšie tekuté v dávkovacej nádobe. Ruky je dôležité navlhčiť teplou vodou, poriadne ich mydlíť a nakoniec dôkladne opláchnuť. Celá procedúra trvá 40 až 60 sekúnd. K mechanickému čisteniu rúk treba pristupovať zodpovedne a nevynechať žiadnu časť ruky, dlane, chrbát rúk, priestor medzi prstami aj pod nechtami. Po umytí použiť jednorazovú utierku alebo vlastný uterák. Ruky je potrebné umývať bez prsteňov, náramkov, hodienok. Ruky je potrebné umývať pred konzumáciou jedla, po každom použití toalety, po manipulácii s odpadom a odpadkovým košom,

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

po čistení nosa, kašľaní a kýchaní - pri kašli a kýchaní si ústa nemožno zakrývať dlaňou, dôležité je použiť vreckovku, ktorú je potrebné ihneď po použití zahodiť do koša.

Na dezinfekciu rúk používame dezinfekčné prostriedky na báze alkoholu. Naberieme si plnú dlaň dezinfekčného prostriedku a nanesieme na celý povrch rúk - chrbát rúk, dlane, prsty. Akonáhle ruky vyschnú, sú vydezinfikované. Zamestnanci Zariadenia núdzového bývania pri manipulácii s dezinfekčnými prostriedkami pri upratovaní používajú osobné ochranné pracovné prostriedky.

### Hygienicko-epidemiologický režim

<b>Predmet</b>	<b>Druh a koncentrácia dezinfekčného prostriedku</b>		<b>Expozícia (min.)</b>	<b>Poznámka</b>
<b>Podlahy</b>	Chloramín T	3 %	30 min.	2x denne umyť pripraveným pracovným roztokom a nechať zaschnúť
<b>Stoly, stoličky, parapety, vozíky</b>	Chloramix DT	2 tbl/2,5L	30min.	Denne vytrieť na mokro pripraveným roztokom a nechať zaschnúť
<b>Chladničky</b>	Chloramix DT	1 tbl/1L	30 min.	Po odmravení mechanicky očistiť a vytrieť dezinfekčným roztokom 1x týždenne
<b>Kuchynské riady</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	30min.	Po umytí ponoriť do dezinfekčného roztoku a potom opláchnuť, neutierať!!
<b>Umývadlá</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	10 min/Z	Denne umyť a vytrieť dezinfekčným prostriedkom, nechať pôsobiť uvedený čas, opláchnuť.
<b>Steny, lakované nátery, kľučky, vodovodné batérie</b>	Chloramix DT	2 tbl/10l	30min.	Naniestať na plochy, neoplachovať, nechať zaschnúť. Týždenne.
<b>Koše na odpadky</b>	Chloramix DT Chloramín T	2 tbl/10L 2%	do zaschnutia	Po vyprázdnení mechanicky očistiť a vymyť dezinfekčným prostriedkom zvonku aj vo vnútri.
<b>Záchody</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	Zaliat dezinfekčným roztokom a nechať pôsobiť 30min.	Podľa potreby min 2x denne umyť dezinfekčným roztokom sedadlá, kľučky, steny, podlahu, do misy naliať dezinfekčný roztok nechať pôsobiť/pozor nie jednou utierkou/.
<b>Kefa na WC</b>	ChloramixDT ChloramínT	2 tbl/10L 2%	Ponoriť	Trvale namáčať v dezinfekčnom roztoku, ktorý sa denne mení.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

<b>Prostriedky na upratovanie: handry, mopy, kefy, vedrá</b>	Chloramix DT	8 tbl/10L	30 min	Po upratovaní dobre vypláchnuť vodou, dezinfikovať určený čas, opláchnuť, osušiť a raz týždenne vyprať v pračke.
<b>Sifóny</b>	Chloramix DT	1 tbl/sifón	30 min.	Vložiť do otvoru a nechať rozpustiť. Odporúčame vložiť (zaliať) po prac. dobe a nechať do nasledujúceho dňa.
<b>Vane a umývadlá</b>	Chloramix DT	1tbl.na 5L	Na rohože a rošty v sprchovacích kútoch Savo proti plesniam.	Mechanicky očistiť, potom nastriekať dezinfekčný nechať pôsobiť u vaní do ďalšieho použitia.
<b>Drez na umývanie riadu</b>	Chloramix DT	1 tbl. na 5L vody	30 min.	Po mechanickom očistení saponátom poliať celú plochu a naliať aj do odpadu. Neoplachovať!!
<b>Výťahy</b>	Chloramix DT	2 tbl.do 10L	30 min.	Mechanicky očistiť aj kefou vyčistiť a následne umyť dezinfekčným roztokom. Kamienky povysávať.

#### **Povinnosti zodpovednej osoby zariadenia:**

- poskytovať telefonické informácie žiadateľom o podmienkach poskytovania sociálnej služby v zariadení počas výkonu karanténnych opatrení,
- pred vstupom do zariadenia zabezpečiť hygienický dezinfekčný prostriedok na dezinfekciu rúk s oznamom: VSTUP DO ZARIADENIA IBA PO DEZINFEKCIÍ RÚK,
- poskytnúť klientom v karanténe písomnou formou poučenie o ich povinnostiach,
- v priestoroch zariadenia zabezpečiť dozor zodpovednou osobou, ktorá dohliada na dodržiavanie režimu karantény,
- klientom v karanténe je poskytnutý telefónny kontakt na sociálnych pracovníkov a službukonajúcich vrátnikov, ktorý bude slúžiť ako kontakt medzi zodpovednou osobou a osobou v karanténe,
- v prípade nevyhnutného osobného kontaktu zamestnancov s klientmi zariadení, používať osobné ochranné pomôcky (rúško, rukavice) a ak situácia dovoľuje, dodržiavať vzdialenosť minimálne 1 meter,
- v prípade zistenia zhoršeného stavu klientov zariadení zodpovedný zamestnanec bezodkladne kontaktuje zdravotnícku pomoc na tel. čísla 112, 155, prípadne oficiálne určené číslo v súvislosti s aktuálnym nariadením RÚVZ.

Za postupy v krízovom režime v Zariadení núdzového bývania a koordináciu práce je zodpovedný Mgr. Ľubomír Solák.

#### **Kontakty:**

Košice: MUDr. Zuzana Dietzová, PhD, poverená vykonávaním funkcie, 0911 339 968.  
Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Košiciach –0918 389 841.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb.

## **Poučenie a povinnosti o domácej izolácii u osôb v karanténe**

### **Klient je povinný:**

- dodržiavať karanténny pobyt na izbe počas aktuálne stanovenej doby karantény špecificky pre konkrétnu epidemiologickú situáciu,
- zabezpečiť, aby boli dvere do karanténnej izby vždy zatvorené a zabránilo sa tak možnému šíreniu nákazy,
- často vetrať izbu,
- dodržiavať **Zásady správneho umývania a dezinfekcie rúk**
- umyť si ruky po použití sociálneho zariadenia a po každom kontakte s novým objektom (osoba, vec, zviera) prichádzajúcim do bunky z vonkajšieho prostredia,
- dodržiavať zákaz fajčenia na izbách,
- v mimoriadnych prípadoch (zhoršenie zdravotného stavu) telefonicky kontaktovať zodpovednú osobu sociálneho zariadenia a riadiť sa jej pokynmi,
- klient je povinný **sledovať** svoj zdravotný stav (náhly nástup aspoň jedného z týchto príznakov: horúčka, kašeľ, dýchavičnosť) bez meškania telefonicky oznámiť zodpovednej osobe,
- klienti dodržiavajú zákaz návštev na izbách – v bytových jednotkách,
- po ukončení karanténneho ubytovania klient vyzlečie použitú posteľnú bielizeň a spolu s použitým uterákom/uterákmi a oblečením dôkladne vyperie a vyžehlí, taktiež dôkladne vyčistí – vydezinfikuje izbu.

Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb.

### **Skladovanie a manipulácia s posteľnou bielizňou**

Klientom sa poskytuje posteľná bielizeň, paplón, prikrývka a vankúš.

- Výmena posteľnej bielizne sa realizuje každých 14 dní, v prípade potreby častejšie.
- Výmenu zabezpečujú prijímatelia sociálnej služby, pri maloletých osobách rodič.
- V každom byte sa nachádza práčka, ktorú klienti (rodičia) používajú na pranie a zabezpečenie hygienických štandardov
- V bytoch sú vytvorené podmienky na žehlenie.

### **Stravovanie**

a) Klient mimo karantény - stravovanie si zabezpečujú klienti individuálne. Ubytovacia jednotka je vybavená na prípravu stravy.

b) Klient v karanténe

- Klientovi bez ťažších príznakov ochorenia je zabezpečovaný nákup potravín zodpovedným zamestnancom podľa vopred dohodnutého nákupného zoznamu. Nákup hradí klient.
- Klientovi, ktorý má ťažšie prejavy ochorenia (teploty a pod.) a nemôže si objektívne pripraviť stravu, je strava zabezpečená trikrát denne, (jedenkrát denne teplá strava). Strava je rozvázaná v jednorazových obaloch. Osoba, ktorá rozváža stravu, je vybavená ochranným rúskom, alebo respirátorom a jednorazovými rukavicami. Stravu položí pred dvere a zaklope. Obal po zjedení stravy odhodí stravník do odpadkového koša v izbe.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

## Príloha B.2

### **Krízový plán pre zariadenia poskytujúce sociálne služby v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby (Útulok – Adlerova č. 4 v Košiciach)**

Útulok je súčasťou organizačnej štruktúry Psychosociálneho centra Košice, dodržiava a reálne uplatňuje postupy a pravidlá pri výskyte nebezpečného ochorenia v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb v súvislosti s nekontrolovateľným šírením nebezpečnej choroby.

Všetky osoby ubytované v Útulku na Adlerovej č. 4 v Košiciach a osoby, ktoré zabezpečujú chod zariadenia sú povinné dodržiavať „Krízový plán“.

### **Krízový plán v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby**

V mimoriadnych situáciách môže riaditeľka Psychosociálneho centra navrhnúť zmenu pracovného času – pružný pracovný čas, Home Office, tak aby sa zabezpečilo minimalizovanie počtu zamestnancov na pracovisku ako aj zabezpečenie nevyhnutného chodu sociálnych zariadení. Služby sociálnymi pracovníkmi sú zabezpečované v pracovných dňoch od 07:00 hod. do 15:00 hod. a od 10:00 hod. do 18:00 hod. Služba vrátnikmi je zabezpečovaná 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

Pre minimalizovanie počtu zamestnancov na pracovisku (rozloženie a koncentrácia) počas výkonu práce bude využívaná aj kancelária č. 7 na 2. poschodí. V prípade služieb počas štátnych sviatkov, môže riaditeľka PSC nariadiť výkon práce sociálnym pracovníkom na zabezpečenie dodržiavania všetkých navrhnutých opatrení zo strany krízového štábu a pod. Tieto služby sú vykonávané po dohode so zamestnancom.

Zamestnanci sú na pracovisku vybavení nevyhnutnými ochrannými pracovnými prostriedkami, ktoré musia používať pri výkone práce a kontakte s klientmi. Ide najmä o používanie ochranného rúška, resp. respirátora, ochranných okuliarov/štitu, rukavíc a ochranného plášťa.

V prípade výpadku zamestnancov v Útulku na zabezpečenie nepretržitého chodu môže riaditeľka PSC doplniť zamestnancov z organizačnej zložky Psychosociálneho centra.

V núdzovom režime môže riaditeľka PSC požiadať Okresný úrad v Košiciach o súčinnosť a doplnenie chýbajúcich zamestnancov, podľa jednotlivých profesií.

#### Krízový plán sa koordinuje aj nasledovnými opatreniami:

- vydanie príkazu riaditeľky – konkrétne opatrenia pre zamestnancov a klientov Útulku,
- operatívne porady riaditeľky PSC so zodpovednými zamestnancami,
- pokynmi krízového štábu Magistrátu mesta Košice,
- pokynmi krízového štábu Psychosociálneho centra, v ktorých sa pridelujú termínované úlohy a zodpovednosť.

#### **Do Útulku nemôžu vstúpiť osoby:**

- ktoré sú podozrivými alebo potvrdenými prípadmi ochorenia COVID-19,
- s pozitívnou cestovateľskou anamnézou,
- ktoré boli v kontakte s osobami s pozitívnou cestovateľskou anamnézou,
- ktoré boli v kontakte s podozrivými a potvrdenými prípadmi na ochorenie COVID-19,
- s prejavmi respiračného ochorenia, alebo/aj s horúčkou alebo/aj kašľom alebo/aj dýchavicou.

**Každý, kto má príznaky COVID-19, nemá povolené vstúpiť do Útulku a musí sa okamžite vrátiť domov, aby sa izoloval.**

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

V tomto období je zákaz návštev v Útulku, vydaný ÚVZ, následne zriaďovateľom a riaditeľkou PSC. Zabezpečenie nevyhnutnej zdravotnej starostlivosti, nákupov potravín, nevyhnutných opráv a pod. je realizované podľa pokynov riaditeľky PSC. Všetky takéto kontakty s okolím sa zabezpečujú za dodržania prísnych hygienických štandardov. Pri vstupe sa skontroluje zdravotný stav, vrátane symptómov COVID-19, kontrola telesnej teploty, pričom ak vykazuje niektoré symptómy COVID-19, nesmie takáto návšteva vstúpiť do Útulku. Následne pred vstupom si musí dezinfikovať ruky, mať ochranné rúško, resp. respirátor, ochranné návleky, rukavice, ktoré sa následne zlikvidujú v odpade.

#### **Dispozičné členenie ubytovacích jednotiek:**

- Dvojizbová jednotka s príslušenstvom: vstupná chodba s prístupom do kúpeľne a do WC. Dve pobytové miestnosti a kuchyňa, ktorá slúži aj ako spoločenská miestnosť. Osvetlenie priestorov je denné a umelé. Vetrание je prirodzené a nútené. Vykurovanie je centrálné s napojením na vykurovací systém objektu. Podlahy tvorí PVC krytina, steny maľba.

Ubytovaciu jednotku s dvoma izbami obývajú dve rodiny s deťmi. Každá z nich má pridelenú jednu izbu s rovnakou podlahovou plochou. Spoločne užívajú kuchyňu, kúpeľňu, WC a predsieň.

- Jednoizbová jednotka s príslušenstvom: tvorí vstupná miestnosť na uloženie obuvi a oblečenia a WC s kúpeľňou. Nasleduje obytná miestnosť s príslušenstvom. Garsónku užíva jeden rodič s dieťaťom.

Na základe dispozičného členenia je možné každú ubytovaciu jednotku uzatvoriť a tak zabezpečiť izoláciu – karanténu osôb, ktoré sa v nej nachádzajú. V každej ubytovacej jednotke sú utvorené podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín, vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva. Klienti Útulku si sami zabezpečujú nákup potravín, prípravu stravy, osobnú hygienu, pranie a žehlenie.

Všetci klienti sú pravidelne informovaní o vývoji situácie a o potrebe zabezpečiť si nevyhnutné potraviny pre prípad izolácie – karantény. Ďalšie opatrenia, postupy a riešenia situácií sú uvedené nižšie.

#### **Karanténa klientov je zabezpečovaná v priestoroch zariadenia nasledovne:**

- a) v prípade malého počtu klientov podozrivých z nákazy vo vlastných bytových jednotkách,
- b) v prípade malého počtu klientov podozrivých z nákazy vo vyčlenených priestoroch - izolačné izby,
- c) v prípade veľkého počtu podozrivých z nákazy sú izolované osoby, ktoré nie sú podozrivé z nákazy – izolačné izby.

#### **Na karanténu (zabezpečenie izolácie klientov v zariadení) sú vyhradené dve bytové jednotky:**

- a) jeden dvojizbový byt s príslušenstvom,
- b) jedna garsónka s príslušenstvom.

#### **Karanténa personálu je zabezpečovaná:**

- a) v individuálnom prípade v domácnosti podozrivého z nákazy,
- b) pri vyššom počte zamestnancov podozrivých z nákazy vo vyčlenenom zariadení pre karanténu,
- c) alebo pri dostatočnom množstve vhodných izieb priamo v zariadení.

#### **Klient – nástup do zariadenia**

1. Klient je umiestnený do Útulku až po skončení karantény, ktorú absolvoval na určenom karanténnom mieste, a potvrdení negatívneho výsledku z odobratého biologického materiálu (výter z orofaryngu) na COVID-19.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

2. Pri nástupe do zariadenia sa preukáže potvrdením o zdravotnom stave a o tom, že mu bola ukončená karanténa a nemá nariadené ďalšie karanténne opatrenia z dôvodu ochorenia COVID-19 alebo iných infekčných ochorení.

### **Priebeh prijatia nového klienta do zariadenia (14 dňová karanténa klienta)**

- každý nový prijímateľ sociálnej služby je povinný si priniesť hygienické potreby, osušku, uterák a oblečenie na 14 dní,
- pred prijatím klienta do zariadenia sa zabezpečí celé zariadenie (všetci klienti sa na nevyhnutný čas uzamknú na izbách), aby sa zabránilo kontaktu,
- hneď pri vstupe do zariadenia si klient aj s deťmi dezinfikuje ruky a je im bezkontaktným teplomerom zmeraná teplota,
- následne nastúpi do výťahu a odvezie sa na dané poschodie, kde ho bude čakať druhý sociálny pracovník s otvoreným bytom a s pripravenými potrebami v byte: posteľná bielizeň, paplóny, vankúše, dezinfekčné prostriedky, ochranné rúška a telefonické číslo na sociálnych pracovníkov a na vrátnicu – kvôli zabezpečeniu kontaktu s okolím,
- následne sa za klientom zatvorí byt, aby sa zabránilo kontaktu s klientmi zariadenia a možného šírenia ochorenia,
- počas celého kontaktu s klientom postupujú zamestnanci nanajvyš obozretne, používajú všetky dostupné pracovné ochranné prostriedky,
- následne sa celé zariadenie, výťah dôkladne vydezinfikujú. Až následne bude umožnené klientom opäť opustiť bytové jednotky.

### **Ďalšie nadväzujúce karanténne opatrenia:**

Priestory sú viditeľne označené a neprístupné pre ďalších klientov, ktorí nepotrebujú izoláciu.

Označenie: Izolačná izba, vstup nepovolaným osobám bez ochranných pomôcok prísne zakázaný.

Na vstup do izolačných izieb platí bariérový režim (používanie všetkých OOPP a zvýšená hygiena).

Na nevyhnutný čas to jest 14 dní je izolačná izba uzatvorená, aby sa zabránilo šíreniu ochorenia do zariadení.

Likvidovanie odpadu z izolačnej izby sa riadi podľa pokynov nižšie.

S klientom sa komunikuje výhradne telefonicky. Kontakt zabezpečujú sociálni pracovníci zariadenia ako aj zamestnanci PSC.

Telefonický kontakt sa odporúča opakovať viac krát denne ale kratšie, ako jeden krát a dlhšie.

### **Kontaktom sa zabezpečuje najmä:**

- privolanie lekárskej služby pri zhoršení zdravotného stavu,
- vybavovanie nevyhnutného styku s úradmi a inštitúciami,
- nevyhnutný nákup potravín počas 14 dňovej karantény (klient nadiktuje zoznam potravín, ktoré sa nakúpia; úhradu za potraviny hradí klient),
- psychologické poradenstvo a podpora na zvládnutie danej krízovej situácie,
- hygienické potreby podľa vývoja situácie na zabezpečenie dezinfikovania bytovej jednotky.

### **Hygienické a sociálne-dištančné opatrenia**

1. Hygiena a dezinfekcia rúk klientov a personálu s použitím teplej vody a mydla, a alkoholového dezinfekčného prostriedku. Správne používať rukavice.

2. Respiračná hygiena - dodržovanie správnych postupov pri kýchaní, kašľaní a rozprávaní. Používajú sa jednorazové papierové vreckovky, ktoré sa po použití odhadzujú do bezdotykového odpadkového koša. Nesiahat' svojimi rukami na oči, tvár a ústa.

3. Dištančné opatrenia - dodržujú klienti i personál zariadení. Podstatou je udržať vzdialenosť 2 metre od iných osôb v prevencii prenosu infekcie kvapôčkami.



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

4. Pravidelné a účinné vetranie vnútorných priestorov.
5. Pravidelné upratovanie a dekontaminácia vnútorného prostredia - v zmysle dezinfekčného plánu prevádzkového poriadku zariadenia.
6. Pravidelná dezinfekcia malých plôch a rizikových predmetov a nástrojov, s ktorými prichádza personál i klienti veľmi často do kontaktu (všetky kľučky, vypínače, telefóny, malé plochy, exponovaný nábytok najmä v spoločných priestoroch, a pod.). Používať dezinfekčné prostriedky s virucídnym účinkom.
7. Izolácia klientov s príznakmi akútnej respiračnej infekcie.

### **Manipulácia s odpadmi**

1. Všetok odpad, s ktorým bola osoba v karanténe v styku, vrátane použitých papierových vreckoviek a ďalších predmetov/materiálov znečistených telesnými tekutinami, by mal byť vložený do plastových vriec určených na odpad a zviazaný.
2. Plastové vrecia používané na tento druh odpadu, musia mať maximálny objem 0,1 m<sup>3</sup> a hrúbku minimálne 0,1 mm. Tento odpad je nutné zatriediť do kategórie nebezpečného odpadu a v súlade s legislatívou sním takto nakladať.
3. Pri manipulácii s odpadom používajú zamestnanci osobné ochranné pomôcky (rúško, rukavice, okuliare, ochranné oblečenie).
4. Každý deň v čase od 7:00 do 8:00 vyloží klient odpad v uzavretom/zaviazanom igelitovom vrecku pred dvere izby.
5. Zhromaždený tuhý komunálny odpad v odpadkových košoch v uzatvárateľných a umývateľných nádobách, umiestnených v bytových jednotkách, klienti (pokiaľ nie sú v karanténe) denne vynášajú do kontajnerov a nádob na zmesový odpad.
6. Vyprázdňovanie kontajnerov je zabezpečované zmluvnou firmou.
7. Likvidovanie odpadu kategórie nebezpečný odpad sa zabezpečuje dodávateľsky.

### **Základné odporúčania v prevádzke v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby:**

- Nepretržitá prevádzka je zabezpečovaná za prísnych hygienických štandardov – dodržiavanie zásad respiračnej hygieny, časté umývanie rúk mydlom a vodou – všetci zamestnanci a prijímatelia sociálnych služieb.
- V zariadeniach platí prísny zákaz návštev
- Komunikácia s rodinnými príslušníkmi a blízkymi osobami prebieha výlučne telefonicky.
- Prijímatelia sociálnych služieb sa môžu voľne pohybovať po zariadení, pokiaľ nebude vydané obmedzujúce opatrenie.
- Uprednostnené sú aktivity v užšom kruhu, resp. individuálne.
- Pokiaľ niektorý zamestnanec vykazuje známky ochorenia, je povinný to oznámiť vedúcemu pracovníkovi a opustiť pracovisko.
- Pokiaľ niektorý prijímateľ sociálnej služby vykazuje známky ochorenia, je povinný to oznámiť telefonicky zodpovednému zamestnancovi.
- Zamestnanci sú povinní v maximálnej možnej miere si chrániť zdravie, aby neohrozovali seba a prijímateľov.
- Počas výkonu práce zamestnanci používajú všetky dostupné pracovné ochranné pomôcky (plášť, rukavice, okuliare, ochranné rúško resp. respirátor).
- Zamestnanci pracujú podľa vopred dohodnutého harmonogramu práce (priama práca na pracovisku, home office).
- Nie je dovolené používať spoločné uteráky a predmety osobnej potreby.
- Je potrebné vo zvýšenej miere dezinfikovať všetky povrchy a pravidelne vetrať priestory.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

• Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych.

### Upratovanie a dezinfekcia

Upratovanie a dezinfekcia spoločných priestorov zabezpečujú ubytovaní klienti, ktorí nie sú v karanténne. Upratovanie izieb si zabezpečujú klienti svojpomocne.

Frekvencia upratovania jednotlivých priestorov, postup pri zabezpečovaní dezinfekcie sú uvedené v časti Hygienicko-epidemiologický režim.

### Hygienické minimum (Manuál)

Užívatelia a zamestnanci Útulku sú povinní dodržiavať prísne hygienické normy. Užívatelia buniek sú povinní umývať alebo dezinfikovať si ruky po každom akomkoľvek kontakte s objektom prichádzajúcim do bunky z vonkajšieho prostredia a po použití sociálnych zariadení.

Technika vtierania dezinfekčného prostriedku do rúk.



Technika umývania rúk.



\* Obrázkový manuál bude vytlačený a umiestnený zodpovednou osobou na prístupných miestach pre prijímateľov sociálnych služieb

\* Manuál prevzatý z <http://www.ruvzto.sk/Aktual/HRUK.HTM> dňa 23. 04. 2020.

Dôležité je použiť mydlo, najlepšie tekuté v dávkovacej nádobe. Ruky je dôležité navlhčiť teplou vodou, poriadne ich mydlíť a nakoniec dôkladne opláchnuť. Celá procedúra trvá 40 až 60 sekúnd. K mechanickému čisteniu rúk treba pristupovať zodpovedne a nevynechať žiadnu časť ruky, dlane, chrbát rúk, priestor medzi prstami aj pod nechtami. Po umytí použiť jednorazovú utierku alebo vlastný uterák. Ruky je potrebné umývať bez prsteňov, náramkov, hodínok. Ruky je potrebné umývať pred konzumáciou jedla, po každom použití toalety, po manipulácii s odpadom a odpadkovým košom, po čistení nosa, kašľaní a kýchaní - pri kašli a kýchaní si ústa nemožno zakrývať dlaňou, dôležité je použiť vreckovku, ktorú je potrebné ihneď po použití zahodiť do koša.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

Na dezinfekciu rúk používame dezinfekčné prostriedky na báze alkoholu. Naberieme si plnú dlaň dezinfekčného prostriedku a nanesieme na celý povrch rúk - chrbát rúk, dlane, prsty. Akonáhle ruky vyschnú, sú vydezinfikované. Zamestnanci Útulku pri manipulácii s dezinfekčnými prostriedkami pri upratovaní používajú osobné ochranné pracovné prostriedky.

### Hygienicko-epidemiologický režim

<b>Predmet</b>	<b>Druh a koncentrácia dezinfekčného prostriedku</b>		<b>Expozícia (min.)</b>	<b>Poznámka</b>
<b>Podlahy</b>	Chloramín T	3 %	30 min.	2x denne umyť pripraveným pracovným roztokom a nechať zaschnúť
<b>Stoly, stoličky, parapety, vozíky</b>	Chloramix DT	2 tbl/2,5L	30min.	Denne vytrieť na mokro pripraveným roztokom a nechať zaschnúť
<b>Chladničky</b>	Chloramix DT	1 tbl/1L	30 min.	Po odmrazení mechanicky očistiť a vytrieť dezinfekčným roztokom 1x týždenne
<b>Kuchynské riady</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	30min.	Po umytí ponoriť do dezinfekčného roztoku a potom opláchnuť, neutierať!!
<b>Umývadlá</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	10 min/Z	Denne umyť a vytrieť dezinfekčným prostriedkom, nechať pôsobiť uvedený čas, opláchnuť.
<b>Steny, lakované nátery, kľučky, vodovodné batérie</b>	Chloramix DT	2 tbl/10l	30min.	Naniesť na plochy, neoplachovať, nechať zaschnúť. Týždenne.
<b>Koše na odpadky</b>	Chloramix DT Chloramín T	2 tbl/10L 2%	do zaschnutia	Po vyprázdnení mechanicky očistiť a vymyť dezinfekčným prostriedkom zvonku aj vo vnútri.
<b>Záchody</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	Zaliat' dezinfekčným roztokom a nechať pôsobiť 30min.	Podľa potreby min 2x denne umyť dezinfekčným roztokom sedadlá, kľučky, steny, podlahu, do misy naliať dezinfekčný roztok nechať pôsobiť/pozor nie jednou utierkou/.
<b>Kefa na WC</b>	ChloramixDT ChloramínT	2 tbl/10L 2%	Ponoriť	Trvale namáčať v dezinfekčnom roztoku, ktorý sa denne mení.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

<b>Prostriedky na upratovanie: handry, mopy, kefy, vedrá</b>	Chloramix DT	8 tbl/10L	30 min	Po upratovaní dobre vypláchnuť vodou, dezinfikovať určený čas, opláchnuť, osušiť a raz týždenne vyprať v pračke.
<b>Sifóny</b>	Chloramix DT	1 tbl/sifón	30 min.	Vložiť do otvoru a nechať rozpustiť. Odporúčame vložiť (zaliať) po prac. dobe a nechať do nasledujúceho dňa.
<b>Vane a umývadlá</b>	Chloramix DT	1tbl.na 5L	Na rohože a rošty v sprchovacích kútoch Savo proti plesniam.	Mechanicky očistiť, potom nastriekať dezinfekčný nechať pôsobiť u vaní do ďalšieho použitia.
<b>Drez na umývanie riadu</b>	Chloramix DT	1 tbl. na 5L vody	30 min.	Po mechanickom očistení saponátom poliať celú plochu a naliať aj do odpadu. Neoplachovať!!
<b>Výťahy</b>	Chloramix DT	2 tbl.do 10L	30 min.	Mechanicky očistiť aj kefou vyčistiť a následne umyť dezinfekčným roztokom. Kamienky povysávať.

#### **Povinnosti zodpovednej osoby zariadenia:**

- poskytovať telefonické informácie žiadateľom o podmienkach poskytovania sociálnej služby v zariadení počas výkonu karanténnych opatrení,
- pred vstupom do zariadenia zabezpečiť hygienický dezinfekčný prostriedok na dezinfekciu rúk s oznamom: VSTUP DO ZARIADENIA IBA PO DEZINFEKCIÍ RÚK.,
- poskytnúť klientom v karanténe písomnou formou poučenie o ich povinnostiach,
- v priestoroch zariadenia zabezpečiť dozor zodpovednou osobou, ktorá dohliada na dodržiavanie režimu karantény,
- klientom v karanténe je poskytnutý telefónny kontakt na sociálnych pracovníkov a službukonajúcich vrátnikov, ktorý bude slúžiť ako kontakt medzi zodpovednou osobou a osobou v karanténe,
- v prípade nevyhnutného osobného kontaktu zamestnancov s klientmi zariadení, používať osobné ochranné pomôcky (rúško, rukavice) a ak situácia dovoľuje, dodržiavať vzdialenosť minimálne 1 meter,
- v prípade zistenia zhoršeného stavu klientov zariadení zodpovedný zamestnanec bezodkladne kontaktuje zdravotnícku pomoc na tel. číslach 112, 155, prípadne oficiálne určené číslo v súvislosti s aktuálnym nariadením RÚVZ.

Za postupy v krízovom režime v Útulku a koordináciu práce je zodpovedný Mgr. Ľubomír Soľák.

#### **Kontakty:**

Košice: MUDr. Zuzana Dietzová, PhD, poverená vykonávaním funkcie, 0911 339 968.  
Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Košiciach –0918 389 841.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb.

## **Poučenie a povinnosti o domácej izolácii u osôb v karanténe**

### **Klient je povinný:**

- dodržiavať karanténny pobyt na izbe počas aktuálne stanovenej doby karantény špecificky pre konkrétnu epidemiologickú situáciu,
- zabezpečiť, aby boli dvere do karanténnej izby vždy zatvorené a zabránilo sa tak možnému šíreniu nákazy,
- často vetrať izbu,
- dodržiavať **Zásady správneho umývania a dezinfekcie rúk**
- umyť si ruky po použití sociálneho zariadenia a po každom kontakte s novým objektom (osoba, vec, zviera) prichádzajúcim do bunky z vonkajšieho prostredia,
- dodržiavať zákaz fajčenia na izbách,
- v mimoriadnych prípadoch (zhoršenie zdravotného stavu) telefonicky kontaktovať zodpovednú osobu sociálneho zariadenia a riadiť sa jej pokynmi,
- klient je povinný **sledovať** svoj zdravotný stav (náhly nástup aspoň jedného z týchto príznakov: horúčka, kašeľ, dýchavičnosť) bez meškania telefonicky oznámiť zodpovednej osobe,
- klienti dodržiavajú zákaz návštev na izbách – v bytových jednotkách,
- po ukončení karanténneho ubytovania klient vyzlečie použitú posteľnú bielizeň a spolu s použitým uterákom/uterákmi a oblečením dôkladne vyperie a vyžehlí, taktiež dôkladne vyčistí – vydezinfikuje izbu.

Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb.

### **Skladovanie a manipulácia s posteľnou bielizňou**

- Klientom sa poskytuje posteľná bielizeň, paplón, prikrývka a vankúš.
- Výmena posteľnej bielizne sa realizuje každých 14 dní, v prípade potreby častejšie.
- Výmenu zabezpečujú prijímatelia sociálnej služby, pri maloletých osobách rodič.
- V každom byte sa nachádza práčka, ktorú klienti (rodičia) používajú na pranie a zabezpečenie hygienických štandardov
- V bytoch sú vytvorené podmienky na žehlenie.

### **Stravovanie**

a) Klient mimo karantény - stravovanie si zabezpečujú klienti individuálne. Ubytovacia jednotka je vybavená na prípravu stravy.

b) Klient v karanténe:

- Klientovi bez ťažších príznakov ochorenia je zabezpečovaný nákup potravín zodpovedným zamestnancom podľa vopred dohodnutého nákupného zoznamu. Nákup hradí klient.
- Klientovi, ktorý má ťažšie prejavy ochorenia (teploty a pod.) a nemôže si objektívne pripraviť stravu, je strava zabezpečená trikrát denne, (jedenkrát denne teplá strava). Strava je rozvázaná v jednorazových obaloch. Osoba, ktorá rozváža stravu, je vybavená ochranným rúškom, alebo respirátorom a jednorazovými rukavicami. Stravu položí pred dvere a zaklope. Obal po zjedení stravy odhodí do odpadkového koša v izbe.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

### Príloha B.3

#### **Krízový plán pre zariadenia poskytujúce sociálne služby v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby (Komunitné centrum – Adlerova č. 4 v Košiciach)**

Komunitné centrum (KC) je súčasťou organizačnej štruktúry Psychosociálneho centra Košice, dodržiava a reálne uplatňuje postupy a pravidlá pri výskyte nebezpečného ochorenia v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb v súvislosti s nekontrolovateľným šírením nebezpečnej choroby.

Všetky osoby využívajúce služby Komunitného centra na Adlerovej č. 4 v Košiciach a osoby, ktoré zabezpečujú chod Komunitného centra sú povinné dodržiavať „Krízový plán“.

Komunitné centrum je zapojené do národného projektu Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunit –II. Fáza.

**V prípade mimoriadnych situácií a v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby sa riadi usmerneniami pre poskytovateľov sociálnych služieb vydanými Úradom splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity (príloha č.1). V tom čase sa nevykonávajú v Komunitnom centre skupinové aktivity.**

#### **Krízový plán v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby**

V mimoriadnych situáciách môže riaditeľka Psychosociálneho centra navrhnúť zmenu pracovného času – pružný pracovný čas, tak aby sa zabezpečilo minimalizovanie počtu zamestnancov na pracovisku. Služby komunitným centrom sú v tejto dobe zabezpečované v pracovných dňoch od 07:30 hod. do 15:30 hod. a od 10:30 hod. do 18:30 hod.

Zamestnanci sú na pracovisku vybavení nevyhnutnými ochrannými pracovnými prostriedkami, ktoré musia používať pri výkone práce a kontakte s klientmi. Ide najmä o používanie ochranného rúška, resp. respirátora, ochranných okuliarov/štítu, rukavíc a ochranného plášťa.

V prípade výpadku zamestnancov v Komunitnom centre na zabezpečenie nepretržitého chodu môže riaditeľka PSC doplniť zamestnancov z organizačnej zložky Psychosociálneho centra.

V núdzovom režime môže riaditeľka PSC požiadať Okresný úrad v Košiciach o súčinnosť a doplnenie chýbajúcich zamestnancov, podľa jednotlivých profesií.

#### **Do Komunitného centra nemôžu vstúpiť osoby:**

- ktoré sú podozrivými alebo potvrdenými prípadmi ochorenia COVID-19,
- s pozitívnou cestovateľskou anamnézou,
- ktoré boli v kontakte s osobami s pozitívnou cestovateľskou anamnézou,
- ktoré boli v kontakte s podozrivými a potvrdenými prípadmi na ochorenie COVID-19,
- s prejavmi respiračného ochorenia, alebo/aj s horúčkou alebo/aj kašľom alebo/aj dýchavicou.

**Každý, kto má príznaky COVID-19, nemá povolené vstúpiť do Komunitného centra a musí sa okamžite vrátiť domov, aby sa izoloval.**

Pri vstupe do Komunitného centra sa skontroluje zdravotný stav, vrátane symptómov COVID-19, kontrola telesnej teploty, pričom ak vykazuje niektoré symptómy COVID-19, nesmie takáto osoba vstúpiť do priestorov. Následne pred vstupom si musí dezinfikovať ruky, mať ochranné rúško, resp. respirátor, rukavice, ktoré sa následne zlikvidujú v odpade.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

Všetci klienti sú pravidelne informovaní o vývoji situácie a o potrebe zabezpečiť si nevyhnutné potraviny pre prípad izolácie – karantény. Ďalšie opatrenia, postupy a riešenia situácií sú uvedené nižšie.

### **Karanténa personálu je zabezpečovaná:**

- a) v individuálnom prípade v domácnosti podozrivého z nákazy,
- b) pri vyššom počte zamestnancov podozrivých z nákazy vo vyčlenenom zariadení pre karanténu.

### **Hygienické a sociálne-dištančné opatrenia**

1. Hygiena a dezinfekcia rúk klientov a personálu s použitím teplej vody a mydla, a alkoholového dezinfekčného prostriedku. Správne používať rukavice.
2. Respiračná hygiena - dodržovanie správnych postupov pri kýchaní, kašľaní a rozprávaní. Používajú sa jednorazové papierové vreckovky, ktoré sa po použití odhadzujú do bezdotykového odpadkového koša. Nesiahť svojimi rukami na oči, tvár a ústa.
3. Dištančné opatrenia - dodržujú klienti i personál zariadení. Podstatou je udržať vzdialenosť 2 metre od iných osôb v prevencii prenosu infekcie kvapôčkami.
4. Pravidelné a účinné vetranie vnútorných priestorov.
5. Pravidelné upratovanie a dekontaminácia vnútorného prostredia - v zmysle dezinfekčného plánu prevádzkového poriadku zariadenia.
6. Pravidelná dezinfekcia malých plôch a rizikových predmetov a nástrojov, s ktorými prichádza personál i klienti veľmi často do kontaktu (všetky kľučky, vypínače, telefóny, malé plochy, exponovaný nábytok najmä v spoločných priestoroch, a pod.). Používať dezinfekčné prostriedky s virucídnym účinkom.

### **Manipulácia s odpadmi**

1. Pri manipulácii s odpadom používajú zamestnanci osobné ochranné pomôcky (rúško, rukavice, okuliare, ochranné oblečenie).
2. Zhromaždený tuhý komunálny odpad v odpadkových košoch v uzatvárateľných a umývateľných nádobách je vynášaný podľa potreby, minimálne 1x do týždňa.
3. Vyprázdňovanie kontajnerov je zabezpečované zmluvnou firmou.

### **Základné odporúčania v prevádzke v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby:**

- Prevádzka je zabezpečovaná za prísnych hygienických štandardov – dodržiavanie zásad respiračnej hygieny, časté umývanie rúk mydlom a vodou – všetci zamestnanci a prijímatelia sociálnych služieb.
- Komunikácia s rodinnými príslušníkmi klientov a blízkymi osobami prebieha výlučne telefonicky.
- Uprednostnené sú aktivity v užšom kruhu, resp. individuálne.
- Pokiaľ niektorý zamestnanec vykazuje známky ochorenia, je povinný to oznámiť vedúcemu pracovníkovi a opustiť pracovisko.
- Pokiaľ niektorý prijímateľ sociálnej služby vykazuje známky ochorenia, je povinný to oznámiť telefonicky zodpovednému zamestnancovi.
- Zamestnanci sú povinní v maximálnej možnej miere si chrániť zdravie, aby neohrozovali seba a prijímateľov.
- Počas výkonu práce zamestnanci používajú všetky dostupné pracovné ochranné pomôcky (plášť, rukavice, okuliare, ochranné rúško resp. respirátor).
- Zamestnanci pracujú podľa vopred dohodnutého harmonogramu práce.
- Nie je dovolené používať spoločné uteráky a predmety osobnej potreby.
- Je potrebné vo zvýšenej miere dezinfikovať všetky povrchy a pravidelne vetrať priestory.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

- Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych.

### Upratovanie a dezinfekcia

Frekvencia upratovania Komunitného centra a postup pri zabezpečovaní dezinfekcie sú uvedené v časti Hygienicko-epidemiologický režim.

Upratovanie v Komunitnom centre zabezpečuje upratovačka, neodkladné hygienické úkony zabezpečujú zamestnanci.

### Hygienické minimum (Manuál)

Užívatelia a zamestnanci Komunitného centra sú povinní dodržiavať prísne hygienické normy. Klienti sú povinní umývať alebo dezinfikovať si ruky.

#### Technika vtierania dezinfekčného prostriedku do rúk.



#### Technika umývania rúk.



\* Obrázkový manuál bude vytlačený a umiestnený zodpovednou osobou na prístupných miestach pre prijímateľov sociálnych služieb

\* Manuál prevzatý z <http://www.ruvzto.sk/Aktual/HRUK.HTM> dňa 23. 04. 2020.

Dôležité je použiť mydlo, najlepšie tekuté v dávkovacej nádobe. Ruky je dôležité navlhčiť teplou vodou, poriadne ich mydlíť a nakoniec dôkladne opláchnuť. Celá procedúra trvá 40 až 60 sekúnd. K mechanickému čisteniu rúk treba pristupovať zodpovedne a nevynechať žiadnu časť ruky, dlane, chrbát rúk, priestor medzi prstami aj pod nechtami. Po umytí použiť jednorazovú utierku alebo vlastný uterák. Ruky je potrebné umývať bez prsteňov, náramkov, hodienok. Ruky je potrebné umývať pred konzumáciou jedla, po každom použití toalety, po manipulácii s odpadom a odpadkovým košom, po čistení nosa, kašľaní a kýchaní - pri kašli a kýchaní si ústa nemožno zakrývať dlaňou, dôležité je použiť vreckovku, ktorú je potrebné ihneď po použití zahodiť do koša.



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice	Číslo smernice
	<b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	22/2024

Na dezinfekciu rúk používame dezinfekčné prostriedky na báze alkoholu. Naberieme si plnú dlaň dezinfekčného prostriedku a nanesieme na celý povrch rúk - chrbát rúk, dlane, prsty. Akonáhle ruky vyschnú, sú vydezinfikované. Zamestnanci Komunitného centra pri manipulácii s dezinfekčnými prostriedkami pri upratovaní používajú osobné ochranné pracovné prostriedky.

### Hygienicko-epidemiologický režim

Predmet	Druh a koncentrácia dezinfekčného prostriedku		Expozícia (min.)	Poznámka
Podlahy	Chloramín T	3 %	30 min.	2x denne umyť pripraveným pracovným roztokom a nechať zaschnúť
Stoly, stoličky, parapety, vozíky	Chloramix DT	2 tbl/2,5L	30min.	Denne vytrieť na mokro pripraveným roztokom a nechať zaschnúť
Chladničky	Chloramix DT	1 tbl/1L	30 min.	Po odmrazení mechanicky očistiť a vytrieť dezinfekčným roztokom 1x týždenne
Kuchynské riady	Chloramix DT	2 tbl/10L	30min.	Po umytí ponoriť do dezinfekčného roztoku a potom opláchnuť, neutierať!!
Umývadlá	Chloramix DT	2 tbl/10L	10 min/Z	Denne umyť a vytrieť dezinfekčným prostriedkom, nechať pôsobiť uvedený čas, opláchnuť.
Steny, lakované nátery, kľučky, vodovodné batérie	Chloramix DT	2 tbl/10l	30min.	Naniesť na plochy, neoplachovať, nechať zaschnúť. Týždenne.
Koše na odpadky	Chloramix DT Chloramín T	2 tbl/10L 2%	do zaschnutia	Po vyprázdnení mechanicky očistiť a vymyť dezinfekčným prostriedkom zvonku aj vo vnútri.
Záchody	Chloramix DT	2 tbl/10L	Zaliť dezinfekčným roztokom a nechať pôsobiť 30min.	Podľa potreby min 2x denne umyť dezinfekčným roztokom sedadlá, kľučky, steny, podlahu, do misy naliať dezinfekčný roztok nechať pôsobiť/pozor nie jednou utierkou/.
Kefa na WC	ChloramixDT ChloramínT	2 tbl/10L 2%	Ponoriť	Trvale namáčať v dezinfekčnom roztoku, ktorý sa denne mení.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

<b>Prostriedky na upratovanie: handry, mopy, kefy, vedrá</b>	Chloramix DT	8 tbl/10L	30 min	Po upratovaní dobre vypláchnuť vodou, dezinfikovať určený čas, opláchnuť, osušiť a raz týždenne vyprať v pračke.
<b>Sifóny</b>	Chloramix DT	1 tbl/sifón	30 min.	Vložiť do otvoru a nechať rozpustiť. Odporúčame vložiť (zaliať) po prac. dobe a nechať do nasledujúceho dňa.
<b>Vane a umývadlá</b>	Chloramix DT	1tbl.na 5L	Na rohože a rošty v sprchovacích kútoch Savo proti plesniam.	Mechanicky očistiť, potom nastriekať dezinfekčný nechať pôsobiť u vaní do ďalšieho použitia.
<b>Drez na umývanie riadu</b>	Chloramix DT	1 tbl. na 5L vody	30 min.	Po mechanickom očistení saponátom poliať celú plochu a naliať aj do odpadu. Neoplachovať!!
<b>Výtahy</b>	Chloramix DT	2 tbl.do 10L	30 min.	Mechanicky očistiť aj kefou vyčistiť a následne umyť dezinfekčným roztokom. Kamienky povysávať.

#### **Povinnosti zodpovednej osoby zariadenia:**

- poskytovať telefonické informácie žiadateľom o podmienkach poskytovania sociálnej služby v Komunitnom centre počas výkonu karanténnych opatrení,
- pred vstupom do KC zabezpečiť hygienický dezinfekčný prostriedok na dezinfekciu rúk s oznamom: VSTUP DO ZARIADENIA IBA PO DEZINFEKCIÍ RÚK.,
- v priestoroch zariadenia zabezpečiť dozor zodpovednou osobou, ktorá dohliada na dodržiavanie režimu karantény,
- v prípade nevyhnutného osobného kontaktu zamestnancov s klientmi Komunitného centra používať osobné ochranné pomôcky (rúško, rukavice) a ak situácia dovoľuje, dodržiavať vzdialenosť minimálne 1 meter,
- v prípade zistenia zhoršeného stavu klienta zodpovedný zamestnanec bezodkladne kontaktuje zdravotnícku pomoc na tel. číse 112, 155, prípadne oficiálne určené číslo v súvislosti s aktuálnym nariadením RÚVZ.

Za postupy v krízovom režime v Komunitnom centre a koordináciu práce je zodpovedná Mgr. Petra Lukáčsová Spielvogelová.

#### **Kontakty:**

Košice: MUDr. Zuzana Dietzová, PhD, poverená vykonávaním funkcie, 0911 339 968.  
Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Košiciach –0918 389 841.

Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

## Príloha B.4

### **Krízový plán pre zariadenie poskytujúce sociálne služby ambulantnou formou v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby (Denný stacionár – Löfflerova č. 2 v Košiciach)**

Sociálna služba – Denný stacionár, ktorá je súčasťou organizačnej štruktúry Psychosociálneho centra na ul. *Löfflerova 2* v Košiciach dodržiava a reálne uplatňuje postupy a pravidlá pri výskyte a šírení nebezpečného ochorenia v zmysle aktuálneho záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

#### **Krízový plán v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby**

Od 12.03.2020 bolo zriadené krízovým štábom mesta Košice CALL – centrum s pohotovostnými telefonickými linkami pre obyvateľov mesta Košice. Zároveň bola zriadená aj telefonická linka v rámci psychologickkej pomoci a podpory pre obyvateľov mesta, ako aj pre klientov Psychosociálneho centra Košice

Následne boli prijaté ďalšie opatrenia:

- 1) Kontakty Psychosociálneho centra v Košiciach sú zverejnené na webovej ( internetovej ) stránke.
- 2) Je vytvorený zoznam tel. kontaktov, e-mailov prijímateľov sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov, prístupný odborným pracovníkom Psychosociálneho centra (sociálny pracovník, psychológ, psychiater).
- 3) Prijímatelia sociálnej služby, rodinní príslušníci sú čo najskôr informovaní o možnostiach poskytovania sociálneho poradenstva, individuálnej psychologickkej intervencie, pomoci a usmerňovania v čase uzatvorenia prevádzky prostredníctvom tel. kontaktovania, resp. e –mailom.

#### **Realizovanie aktivít v Dennom stacionári počas u z a t v o r e n i a prevádzky:**

- 1) Za prísnych hygienických podmienok sú udržiavané a realizované kontakty s prijímateľmi sociálnej služby, ktorí sú v domácom prostredí nasledovne:
  - návšteva v domácnosti prijímateľov soc. služby, ktorí majú vysokú potrebu klinickej a psychosociálnej podpory,
  - prostredníctvom online pripojenia sa kontaktujú klienti ,
  - telefonické kontakty prijímateľov sociálnej služby aj rodinných príslušníkov.
- 2) Okrem stretnutí v domácom prostredí je možné realizovať stretnutia s prijímateľom soc. služby vo vonkajšom prostredí napr. v parku.
- 3) Je poskytovaná podpora a usmernenie nielen prijímateľom sociálnej služby, ale aj ich rodinným príslušníkom a blízkym osobám.

#### **Pravidelné rozhovory s prijímateľmi sociálnej služby:**

- 1) Je vytvorený harmonogram pravidelných telefonických alebo online rozhovorov s prijímateľmi v domácom prostredí.
- 2) Rozhovory sa uskutočňujú minimálne 3-krát do týždňa alebo podľa potreby.
- 3) Frekvencia a dĺžka kontaktov je individuálna, závisí od momentálneho psychického prežívania prijímateľa.
- 4) Cieľom rozhovoru je zistenie a overenie si každodennej situácie prijímateľa sociálnej služby.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

Cieľom je poskytnutie sociálnej pomoci, sociálneho poradenstva, psychologickú intervenciu, ponuka konkrétnej aktivity alebo pomoci ( nákup, vybavovanie úradných záležitostí...).

- 5) V rozhovore sociálny pracovník , psychológ ubezpečuje, podporuje prijímateľa sociálnej služby o tom, že situácia je dočasná a spoločne ju zvládneme.
- 6) Sú navrhované aktivity , ktoré prijímateľ sociálnej služby môže vykonávať v domácom prostredí, alebo vonku v prírode. Dôraz sa kladie na precvičovanie a upevňovanie sebaobslužných činností prijímateľov sociálnej služby, na precvičovanie kognitívnych funkcií a na fyzickú aktivitu, motiváciu pozitívneho nastavenia a pod.
- 7) Výstupy z jednotlivých rozhovorov sú zaznamenávané v individuálnych plánoch každého prijímateľa sociálnej služby v dennom stacionári.
- 8) Realizuje sa pravidelný tel. rozhovor alebo online rozhovory s rodinnými príslušníkmi, blízkymi osobami. Zisťovanie informácií o tom, ako prebieha život prijímateľa soc. služby v domácom prostredí. Predchádzanie možným krízovým situáciám v domácom prostredí a podpora rodinného príslušníka v starostlivosti o blízkeho.
- 9) Klienti môžu využívať aj volania na pohotovostný telefón, zriadený v rámci CALL – centra.

### **Kontrola symptómov COVID-19 pri osobnom kontakte.**

Pri osobných stretnutiach s prijímateľmi sociálnej služby sú dodržiavané hygienické pravidlá a opatrenia. Pri kontakte je povinné mať ochranné rúško, musí byť zabezpečená dezinfekcia rúk a dodržiavaná odporúčaná vzdialenosť.

Pred stretnutím sa skontroluje zdravotný stav, vrátane symptómov COVID-19, kontrola telesnej teploty, pričom ak prijímateľ soc. služby vykazuje niektoré symptómy COVID-19, ostáva v domácej izolácii, privolá záchrannú zdravotnú službu a riadi sa podľa ich pokynov.

Počas celého kontaktu s klientom postupujú zamestnanci nanajvyš obozretne, používajú všetky dostupné pracovné ochranné prostriedky.

### **Prevenia pred COVID-19**

V starostlivosti a podpore prijímateľov sociálnej služby a ich blízkych osôb sa pravidelne poskytuje poradenstvo a usmernenie v oblasti prevencie pred COVID – 19.

Informuje sa o pokynoch krízového štábu , príkazoch riaditeľky PSC, pokynoch a odporúčaníach RÚVZ, hlavného hygienika ÚVZ SR

### **Základné odporúčania v prevádzke v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby:**

- 1) Zamestnanci denného stacionára pracujú za prísnych hygienických štandardov – dodržiavanie zásad respiračnej hygieny, časté umývanie rúk mydlom a vodou.
- 2) Komunikácia s rodinnými príslušníkmi a blízkymi osobami prebieha telefonicky, on line....
- 3) Prijímateľa sociálnych služieb nenavštevujú denný stacionár, pokiaľ nebude vydané usmernenie Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre otvorenie prevádzky.
- 4) Uprednostnené sú aktivity v domácom prostredí, v prírode, individuálne, v malých skupinách.
- 5) Pokiaľ niektorý zamestnanec vykazuje známky ochorenia, je povinný to oznámiť vedúcemu pracovníkovi a opustiť pracovisko, ísť do karantény, vyhľadať lekára.
- 6) Pokiaľ niektorý prijímateľ sociálnej služby vykazuje známky ochorenia, je povinný to oznámiť telefonicky zodpovednému zamestnancovi.
- 7) Zamestnanci sú povinní v maximálnej možnej miere si chrániť zdravie, aby neohrozovali seba a prijímateľov.
- 8) Počas výkonu práce zamestnanci používajú všetky dostupné pracovné ochranné pomôcky (plášť, rukavice, okuliare, ochranné rúško resp. respirátor).
- 9) Zamestnanci pracujú podľa vopred dohodnutého harmonogramu práce (priama práca na

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

pracovisku, home office).

10) Nie je dovolené používať spoločné uteráky a predmety osobnej potreby.

11) Je potrebné vo zvýšenej miere dezinfikovať všetky povrchy a pravidelne vetrať priestory.

12) Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych.

### Všeobecné zásady, ktoré pomáhajú zabrániť šíreniu 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, ak mydlo s dezinfekčným účinkom v dávkovači nie je dostupné (najmä pri priamom kontakte s chorými alebo izolovanými pri čakaní na výsledky v prostredí zariadenia sociálnych služieb alebo ich okolí).

4) Ako ďalší stupeň po umytí rúk je vhodné použiť dezinfekčný gél na báze alkoholu.

5) Účinnosť umývania rúk možno zvýšiť použitím dezinfekčného mydla s virucídnym účinkom.

6) Používať ochranné rúško, pri kontaktoch dodržiavať odporúčanú vzdialenosť.

### Zamestnanci v oblasti sociálnych služieb by si mali umývať ruky:

a) pred odchodom z domu, pri príchode do práce, po použití toalety,

b) po prestávke a denných pracovných činnostiach, pred prípravou jedla a nápojov,

c) pred a po konzumácii jedla a nápojov, vrátane desiat, pred odchodom z práce,

d) pri príchode domov, po každom priamom kontakte s chorým alebo izolovaným klientom,

#### Technika vtierania dezinfekčného prostriedku do rúk.



#### Technika umývania rúk.



\* Obrázkový manuál bude vytlačený a umiestnený zodpovednou osobou na prístupných miestach pre prijímateľov sociálnych služieb

\* Manuál prevzatý z <http://www.ruvzto.sk/Aktual/HRUK.HTM> dňa 23. 04. 2020.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

V zariadeniach sociálnych služieb je potrebné dodržiavať pravidlá prevencie a kontroly infekcií - ÚVZSR ([www.uvzs.sk](http://www.uvzs.sk)).

### Hygienicko-epidemiologický režim

<b>Predmet</b>	<b>Druh a koncentrácia dezinfekčného prostriedku</b>		<b>Expozícia (min.)</b>	<b>Poznámka</b>
<b>Podlahy</b>	Chloramín T	3 %	30 min.	2x denne umyť pripraveným pracovným roztokom a nechať zaschnúť
<b>Stoly, stoličky, parapety, vozíky</b>	Chloramix DT	2 tbl/2,5L	30min.	Denne vytrieť na mokro pripraveným roztokom a nechať zaschnúť
<b>Chladničky</b>	Chloramix DT	1 tbl/1L	30 min.	Po odmrazení mechanicky očistiť a vytrieť dezinfekčným roztokom 1x týždenne
<b>Kuchynské riady</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	30min.	Po umytí ponoriť do dezinfekčného roztoku a potom opláchnuť, neutierať!!
<b>Umývadlá</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	10 min/Z	Denne umyť a vytrieť dezinfekčným prostriedkom, nechať pôsobiť uvedený čas, opláchnuť.
<b>Steny, lakované nátery, kľučky, vodovodné batérie</b>	Chloramix DT	2 tbl/10l	30min.	Naniestať na plochy, neoplachovať, nechať zaschnúť. Týždenne.
<b>Koše na odpadky</b>	Chloramix DT Chloramín T	2 tbl/10L 2%	do zaschnutia	Po vyprázdnení mechanicky očistiť a vymyť dezinfekčným prostriedkom zvonku aj vo vnútri.
<b>Záchody</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	Zalíať dezinfekčným roztokom a nechať pôsobiť 30min.	Podľa potreby min 2x denne umyť dezinfekčným roztokom sedadlá, kľučky, steny, podlahu, do misy naliať dezinfekčný roztok nechať pôsobiť/pozor nie jednou utierkou/.
<b>Kefa na WC</b>	ChloramixDT ChloramínT	2 tbl/10L 2%	Ponoriť	Trvale namáčať v dezinfekčnom roztoku, ktorý sa denne mení.
<b>Prostriedky na upratovanie:</b>	Chloramix DT	8 tbl/10L	30 min	Po upratovaní dobre vypláchnuť vodou, dezinfikovať určený čas,

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

<b>handry, mopy, kefy, vedrá</b>				opláchnuť , osušiť a raz týždenne vyprať v pračke.
<b>Sifóny</b>	Chloramix DT	1 tbl/sifón	30 min.	Vložiť do otvoru a nechať rozpustiť. Odporúčame vložiť (zaliať) po prac. dobe a nechať do nasledujúceho dňa.
<b>Drez na umývanie riadu</b>	Chloramix DT	1 tbl. na 5L vody	30 min.	Po mechanickom očistení saponátom poliať celú plochu a naliať aj do odpadu. Neoplachovať!!

### Do Psychosociálneho centra nemôžu vstúpiť osoby:

- ktoré sú podozrivými alebo potvrdenými prípadmi ochorenia COVID-19,
- s pozitívnou cestovateľskou anamnézou,
- ktoré boli v kontakte s osobami s pozitívnou cestovateľskou anamnézou,
- ktoré boli v kontakte s podozrivými a potvrdenými prípadmi na ochorenie COVID-19,
- s prejavmi respiračného ochorenia, alebo/aj s horúčkou alebo/aj kašľom alebo/aj dýchavicou.

### Hygienické a sociálne-dištančné opatrenia

1. Hygiena a dezinfekcia rúk klientov a personálu s použitím teplej vody a mydla a alkoholového dezinfekčného prostriedku. Správne používať rukavice.
2. Respiračná hygiena - dodržovanie správnych postupov pri kýchaní, kašľaní a rozprávaní. Používajú sa jednorazové papierové vreckovky, ktoré sa po použití odhadzujú do bezdotykového odpadkového koša. Nesiahat' svojimi rukami na oči, tvár a ústa.
3. Dištančné opatrenia - dodržujú klienti i personál zariadení. Podstatou je udržať vzdialenosť 2 metre od iných osôb v prevencii prenosu infekcie kvapôčkami.
4. Pravidelné a účinné vetranie vnútorných priestorov.
5. Pravidelná dezinfekcia žiaričom a čističkou vzduchu vo vnútorných priestoroch.
6. Pravidelné upratovanie a dekontaminácia vnútorného prostredia - v zmysle dezinfekčného plánu prevádzkového poriadku zariadenia.
7. Pravidelná dezinfekcia malých plôch a rizikových predmetov a nástrojov, s ktorými prichádza personál i klienti veľmi často do kontaktu (všetky kľučky, vypínače, telefóny, malé plochy, exponovaný nábytok najmä v spoločných priestoroch, a pod.). Používať dezinfekčné prostriedky s virucídnym účinkom.

### Povinnosti zodpovednej osoby zariadenia:

- poskytovať telefonické informácie žiadateľom o podmienkach poskytovania sociálnej služby v zariadení počas výkonu karanténnych opatrení,
- pred vstupom do zariadenia zabezpečiť hygienický dezinfekčný prostriedok na dezinfekciu rúk s oznamom: VSTUP DO ZARIADENIA IBA PO DEZINFEKCIÍ RÚK,
- klientom je poskytnutý telefónny kontakt na sociálnych pracovníkov denného stacionára, ktorý bude slúžiť ako kontakt v čase uzatvorenia prevádzky DS.
- v prípade nevyhnutného osobného kontaktu zamestnancov s klientmi zariadení, používať osobné ochranné pomôcky (rúško, rukavice) a ak situácia dovoľuje, dodržiavať vzdialenosť minimálne 1 meter,
- v prípade zistenia zhoršeného stavu klientov, sociálny pracovník bezodkladne kontaktuje zdravotnícku pomoc na tel. čísle 112, 155, prípadne oficiálne určené číslo v súvislosti s aktuálnym nariadením RÚVZ.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

Za postupy v krízovom režime v Dennom stacionári a koordináciu práce je zodpovedná Mgr. Zuzana Kohútová.

**Kontakty:**

Košice: MUDr. Zuzana Dietzová, PhD, poverená vykonávaním funkcie, 0911 339 968.  
 Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Košiciach –0918 389 841.

Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb.

**Príloha B.5**

**Krízový plán pre poskytovanie špecializovaného sociálneho poradenstva  
 v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby  
 (Poradňa sociálneho poradenstva – Južná trieda č. 23 v Košiciach)**

Poradňa sociálneho poradenstva (PSP) je súčasťou organizačnej štruktúry Psychosociálneho centra Košice, dodržiava a reálne uplatňuje postupy a pravidlá pri výskyte nebezpečného ochorenia v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb v súvislosti s nekontrolovateľným šírením nebezpečnej choroby.

Všetky osoby využívajúce služby PSP na Južnej triede č. 23 v Košiciach a osoby, ktoré zabezpečujú chod PSP sú povinné dodržiavať „Krízový plán“.

Poradňa sociálneho poradenstva je zriadená vo vymedzených priestoroch na prízemí bytového domu na Južnej triede č. 23 v Košiciach.

Na základe akreditácie MPSVR SR sa v PSP poskytuje aj špecializované sociálne poradenstvo zamerané najmä na fyzické osoby sociálne vylúčené a ohrozené sociálnym vylúčením, osoby s nepriaznivým zdravotným stavom, osoby dlhodobo nezamestnané a osoby vo vyššom veku (seniori).

**V prípade mimoriadnych situácií a v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby sa riadi usmerneniami pre poskytovateľov sociálnych služieb vydanými Regionálnym úradom verejného zdravotníctva (RÚVZ).**

**Krízový plán v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby**

V mimoriadnych situáciách môže riaditeľka Psychosociálneho centra navrhnúť zmenu pracovného času (pružný pracovný čas, Home Office) tak, aby sa zabezpečilo minimalizovanie počtu zamestnancov na pracovisku. Sociálne poradenstvo je v tejto dobe zabezpečované v pracovných dňoch prostredníctvom telefonického alebo emailového kontaktu. Osobný kontakt je obmedzený na nevyhnutný úkon – doručenie materiálov, administrácia žiadostí a podkladov k dokumentom a pod. Zamestnanci sú na pracovisku vybavení nevyhnutnými ochrannými pracovnými prostriedkami, ktoré musia používať pri výkone práce a kontakte s klientmi. Ide najmä o používanie ochranného rúška, resp. respirátora, ochranných okuliarov/štitu, rukavíc a ochranného plášťa.

V prípade výpadku zamestnancov v Pobočke sociálneho poradenstva na zabezpečenie chodu môže riaditeľka PSC doplniť zamestnancov z organizačnej zložky Psychosociálneho centra.



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

V núdzovom režime a určení SHM môže riaditeľka PSC požiadať Okresný úrad v Košiciach o súčinnosť a doplnenie chýbajúcich zamestnancov, podľa jednotlivých profesií.

**Do Pobočky sociálneho poradenstva nemôžu vstúpiť osoby:**

- ktoré sú podozrivými alebo potvrdenými prípadmi ochorenia COVID-19,
- s pozitívnou cestovateľskou anamnézou,
- ktoré boli v kontakte s osobami s pozitívnou cestovateľskou anamnézou,
- ktoré boli v kontakte s podozrivými a potvrdenými prípadmi na ochorenie COVID-19,
- s prejavmi respiračného ochorenia, alebo/aj s horúčkou alebo/aj kašľom alebo/aj dýchavicou.

**Každý, kto má príznaky COVID-19, nemá povolené vstúpiť do Pobočky sociálneho poradenstva a musí sa okamžite vrátiť domov, aby sa izoloval.**

Pri vstupe sa skontroluje zdravotný stav, vrátane symptómov COVID-19, kontrola telesnej teploty, pričom ak vykazuje niektoré symptómy COVID-19, nesmie takáto osoba vstúpiť do priestorov. Následne pred vstupom si musí dezinfikovať ruky, mať ochranné rúško, resp. respirátor, rukavice, ktoré sa následne zlikvidujú v odpade.

Všetci klienti sú pravidelne informovaní o vývoji situácie a o potrebe zabezpečiť si nevyhnutné potraviny pre prípad izolácie – karantény. Ďalšie opatrenia, postupy a riešenia situácií sú uvedené nižšie.

**Karanténa personálu je zabezpečovaná:**

- a) v individuálnom prípade v domácnosti podozrivého z nákazy,
- b) pri vyššom počte zamestnancov podozrivých z nákazy vo vyčlenenom zariadení pre karanténu.

**Hygienické a sociálne-dištančné opatrenia**

1. Hygiena a dezinfekcia rúk klientov a personálu s použitím teplej vody a mydla a alkoholového dezinfekčného prostriedku. Správne používať rukavice.
2. Respiračná hygiena - dodržovanie správnych postupov pri kýchaní, kašľaní a rozprávaní. Používajú sa jednorazové papierové vreckovky, ktoré sa po použití odhadzujú do bezdotykového odpadkového koša. Nesiahajú svojimi rukami na oči, tvár a ústa.
3. Dištančné opatrenia - dodržujú klienti i personál PSP. Podstatou je udržať vzdialenosť 2 metre od iných osôb v prevencii prenosu infekcie kvapôčkami.
4. Pravidelné a účinné vetranie vnútorných priestorov.
5. Pravidelné upratovanie a dekontaminácia vnútorného prostredia - v zmysle dezinfekčného plánu prevádzkového poriadku zariadenia.
6. Pravidelná dezinfekcia malých plôch a rizikových predmetov a nástrojov, s ktorými prichádza personál i klienti veľmi často do kontaktu (všetky kľučky, vypínače, telefóny, malé plochy, exponovaný nábytok najmä v spoločných priestoroch, a pod.). Používať dezinfekčné prostriedky s virucídnym účinkom.

**Manipulácia s odpadmi**

1. Pri manipulácii s odpadom používajú zamestnanci osobné ochranné pomôcky (rúško, rukavice, okuliare, ochranné oblečenie).
2. Zhromaždený tuhý komunálny odpad v odpadkových košoch v uzatvárateľných a umývateľných nádobách je vynášaný podľa potreby, minimálne 1x do týždňa.

**Základné odporúčania v prevádzke v čase ohrozenia šírením nebezpečnej choroby:**

- Prevádzka je zabezpečovaná za prísnych hygienických štandardov – dodržiavanie zásad respiračnej hygieny, časté umývanie rúk mydlom a vodou – všetci zamestnanci a prijímatelia sociálnych služieb.
- Komunikácia s rodinnými príslušníkmi klientov a blízkymi osobami prebieha výlučne telefonicky.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

- Pokiaľ niektorý zamestnanec vykazuje známky ochorenia, je povinný to oznámiť vedúcemu pracovníkovi a opustiť pracovisko.
- Zamestnanci sú povinní v maximálnej možnej miere si chrániť zdravie, aby neohrozovali seba a prijímateľov.
- Počas výkonu práce zamestnanci používajú všetky dostupné pracovné ochranné pomôcky (plášť, rukavice, okuliare, ochranné rúško resp. respirátor).
- Zamestnanci pracujú podľa vopred dohodnutého harmonogramu práce.
- Nie je dovolené používať spoločné uteráky a predmety osobnej potreby.
- Je potrebné vo zvýšenej miere dezinfikovať všetky povrchy a pravidelne vetrať priestory.
- Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb.

### Upratovanie a dezinfekcia

Frekvencia upratovania Pobočky sociálneho poradenstva a postup pri zabezpečovaní dezinfekcie sú uvedené v časti Hygienicko-epidemiologický režim. Upratovanie v PSP zabezpečuje upratovačka, neodkladné hygienické úkony zabezpečujú zamestnanci.

### Hygienické minimum (Manuál)

Klienti a zamestnanci PSP sú povinní dodržiavať prísne hygienické normy. Klienti sú povinní umývať alebo dezinfikovať si ruky.

Technika vtierania dezinfekčného prostriedku do rúk.



Technika umývania rúk.



\* Obrázkový manuál bude vytlačený a umiestnený zodpovednou osobou na prístupných miestach pre prijímateľov sociálnych služieb

\* Manuál prevzatý z <http://www.ruvzto.sk/Aktual/HRUK.HTM> dňa 23. 04. 2020.

Dôležité je použiť mydlo, najlepšie tekuté v dávkovacej nádobe. Ruky je dôležité navlhčiť teplou vodou, poriadne ich mydlíť a nakoniec dôkladne opláchnuť. Celá procedúra trvá 40 až 60 sekúnd. K

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

mechanickému čisteniu rúk treba pristupovať zodpovedne a nevynechať žiadnu časť ruky, dlane, chrbát rúk, priestor medzi prstami aj pod nechtami. Po umytí použiť jednorazovú utierku alebo vlastný uterák. Ruky je potrebné umývať bez prsteňov, náramkov, hodínok. Ruky je potrebné umývať pred konzumáciou jedla, po každom použití toalety, po manipulácii s odpadom a odpadkovým košom, po čistení nosa, kašľaní a kýchaní - pri kašli a kýchaní si ústa nemožno zakrývať dlaňou, dôležité je použiť vreckovku, ktorú je potrebné ihneď po použití zahodiť do koša.

Na dezinfekciu rúk používame dezinfekčné prostriedky na báze alkoholu. Naberieme si plnú dlaň dezinfekčného prostriedku a nanesieme na celý povrch rúk - chrbát rúk, dlane, prsty. Akonáhle ruky vyschnú, sú vydezinfikované. Zamestnanci PSP pri manipulácii s dezinfekčnými prostriedkami pri upratovaní používajú osobné ochranné pracovné prostriedky.

### Hygienicko-epidemiologický režim

<b>Predmet</b>	<b>Druh a koncentrácia dezinfekčného prostriedku</b>		<b>Expozícia (min.)</b>	<b>Poznámka</b>
<b>Podlahy</b>	Chloramín T	3 %	30 min.	2x denne umyť pripraveným pracovným roztokom a nechať zaschnúť
<b>Stoly, stoličky, parapety, vozíky</b>	Chloramix DT	2 tbl/2,5L	30min.	Denne vytrieť na mokro pripraveným roztokom a nechať zaschnúť
<b>Chladničky</b>	Chloramix DT	1 tbl/1L	30 min.	Po odmrazení mechanicky očistiť a vytrieť dezinfekčným roztokom 1x týždenne
<b>Kuchynské riady</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	30min.	Po umytí ponoriť do dezinfekčného roztoku a potom opláchnuť, neutierať!!
<b>Umývadlá</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	10 min/Z	Denne umyť a vytrieť dezinfekčným prostriedkom, nechať pôsobiť uvedený čas, opláchnuť.
<b>Steny, lakované nátery, kľučky, vodovodné batérie</b>	Chloramix DT	2 tbl/10l	30min.	Naniest' na plochy, neoplachovať, nechať zaschnúť. Týždenne.
<b>Koše na odpadky</b>	Chloramix DT Chloramín T	2 tbl/10L 2%	do zaschnutia	Po vyprázdnení mechanicky očistiť a vymyť dezinfekčným prostriedkom zvonku aj vo vnútri.
<b>Záchody</b>	Chloramix DT	2 tbl/10L	Zaliať dezinfekčným roztokom a nechať pôsobiť 30min.	Podľa potreby min 2x denne umyť dezinfekčným roztokom sedadlá, kľučky, steny, podlahu, do misy naliať dezinfekčný roztok nechať pôsobiť/pozor nie jednou utierkou/.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Pravidlá riešenia krízových situácií</b>	Číslo smernice 22/2024
---	---	---------------------------

<b>Kefa na WC</b>	ChloramixDT ChloramínT	2 tbl/10L 2%	Ponorit'	Trvale namáčať v dezinfekčnom roztoku, ktorý sa denne mení.
<b>Prostriedky na upratovanie: handry, mopy, kefy, vedrá</b>	Chloramix DT	8 tbl/10L	30 min	Po upratovaní dobre vypláchnuť vodou, dezinfikovať určený čas, opláchnuť, osušiť a raz týždenne vyprať v pračke.
<b>Sifóny</b>	Chloramix DT	1 tbl/sifón	30 min.	Vložiť do otvoru a nechať rozpustiť. Odporúčame vložiť (zaliať) po prac. dobe a nechať do nasledujúceho dňa.
<b>Vane a umývadlá</b>	Chloramix DT	1tbl.na 5L	Na rohože a rošty v sprehovacích kútoch Savo proti plesniam.	Mechanicky očistiť, potom nastriekať dezinfekčný nechať pôsobiť u vaní do ďalšieho použitia.
<b>Drez na umývanie riadu</b>	Chloramix DT	1 tbl. na 5L vody	30 min.	Po mechanickom očistení saponátom poliať celú plochu a naliať aj do odpadu. Neoplachovať!!
<b>Výťahy</b>	Chloramix DT	2 tbl.do 10L	30 min.	Mechanicky očistiť aj kefou vyčistiť a následne umyť dezinfekčným roztokom. Kamienky povysávať.

#### **Povinnosti zodpovednej osoby Pobočky sociálneho poradenstva:**

- poskytovať telefonické informácie o podmienkach poskytovania sociálneho poradenstva v PSP počas výkonu karanténnych opatrení,
- pred vstupom do PSP zabezpečiť hygienický dezinfekčný prostriedok na dezinfekciu rúk s oznamom: VSTUP DO PRIESTOROV IBA PO DEZINFEKCIÍ RÚK.,
- v prípade nevyhnutného osobného kontaktu zamestnancov s klientmi používať osobné ochranné pomôcky (rúško, rukavice) a ak situácia dovoľuje, dodržiavať vzdialenosť minimálne 1 meter,
- v prípade zistenia zhoršeného stavu klienta zodpovedný zamestnanec bezodkladne kontaktuje zdravotnícku pomoc na tel. čísle 112, 155, prípadne oficiálne určené číslo v súvislosti s aktuálnym nariadením RÚVZ.

Za postupy v krízovom režime v Pobočke sociálneho poradenstva a koordináciu práce je zodpovedná PhDr. Daniela Jároši.

#### **Kontakty:**

Košice: MUDr. Zuzana Dietzová, PhD, poverená vykonávaním funkcie, 0911 339 968.  
Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Košiciach –0918 389 841.

Presné postupy a pravidlá ohľadom možného výskytu ochorenia budú uplatnené v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb.