



Název projektu: Změny ve vybraných sociálních službách zaměřených na osoby s postižením v době krizového stavu v důsledku virového onemocnění

Identifikační kód projektu: TL05000413

Tento projekt je spolufinancován se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci Programu ÉTA.

Doporučený metodický postup pro poskytovatele vybraných sociálních služeb (Výstup TL05000413-V4)

TÝDENNÍ STACIONÁŘ

Autoři: Mojžíšová Adéla, Witzanyová Aneta a Milena Urbanová

Editoři: Fremuthová Eva a Aneta Marková

Recenzenti: Zajacová Melanie a Martin Kocanda

Předložené metodické postupy a doporučení stojí na poznatcích získaných z výzkumného šetření u poskytovatelů, zřizovatelů a klientů sociálních služeb v rámci projektu „Změny ve vybraných sociálních službách zaměřených na osoby s postižením v době krizového stavu v důsledku virového onemocnění“.

Metodické postupy byly v praxi pilotně ověřeny a připomínkovány jak ze strany poskytovatelů sociálních služeb, tak ze strany pracovníků Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Na celém výzkumu spolupracovali pracovníci pedagogických fakult z Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a Univerzity Hradec Králové, jmenovitě dr. Radka Prázdna, doc. Adéla Mojžíšová, dr. Zuzana Truhlářová, dr. Ivana Havránková, dr. Petra Bendová a doc. Pavel Zíkl pod vedením dr. Anety Markové. Prezentované výsledky z výzkumu těchto autorů tak jsou společným dílem všech výše zmíněných.

Metodické postupy byly vytvořeny se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci Programu ÉTA a představují jeden z druhů výstupu projektu TL05000413.

Manažerské shrnutí

Metodické postupy preventivních opatření a krizových postupů pro sociální službu týdenní stacionář v době infekčního virového onemocnění představují doporučené postupy uplatnitelné při poskytování výše uvedené pobytové sociální služby v mimořádné/krizové situaci způsobené pandemií či epidemií virového onemocnění.

Náměty pracovních postupů vycházejí z praxe sociální služby, jedná se o pomocný pracovní materiál. Je třeba, aby si tyto pracovní postupy poskytovatelé dále zpřesnili ve svých interních předpisech a přizpůsobili specifikům dané služby a cílové skupiny s ohledem na vlastní praxi.

Doporučené postupy se zaměřují na preventivní kroky poskytovatele týdenního stacionáře, dále na první aktivity při nástupu krizové situace. Následují ověřená doporučení pro poskytovatele služby při práci se zaměstnanci, s klienty a s rodinou klienta. Zahrnutý do postupů jsou také doporučení pro návrat sociální služby do standardní provozní situace fungování a postupy pro vyhodnocení funkčnosti opatření ve specifickém typu služby. Za každou kapitolou jsou tzv. checklisty pro poskytovatele týdenních stacionářů jako evaluační nástroj pro management organizace.

Klíčovou rolí pro realizaci služby představuje „krizový tým organizace“, který vyhodnocuje epidemiologickou situaci a na základě jeho rozhodnutí dochází k modifikaci realizace pobytové služby – týdenní stacionář. V návaznosti na rozhodnutí/nařízení krizového týmu, resp. vedoucí sociální služby, popř. metodika dochází také k úpravě pohybu odborných pracovníků na pracovišti, včetně možnosti eliminace vzájemného kontaktu a práce na home-office.

Za zásadní princip vedoucí ke zvládnutí epidemiologické situace lze považovat systém transparentně nastavené komunikace (informování), a to jak uvnitř týmu, tak směrem ke klientům a jejich rodinám.

V neposlední řadě je nezbytně nutná podpora personálu, podpora rodin klientů, resp. zejména zajištění adekvátních forem psychohygieny, a to i v době epidemiologické situace – prostřednictvím individuální nebo skupinovou supervizi, individuální psychoterapií. Je důležité pravidelně pracovníky oceňovat, jejich flexibilitu a kreativitu při poskytování pobytové služby v době pandemie.

Z pohledu pobytové služby je nezbytné pro zvládnutí závažné epidemiologické či pandemické situace zajistit rezervy nejen na pořízení ochranných a dezinfekčních pomůcek, ale např. i na zajištění dostatečného množství IT techniky.



Za efektivní z hlediska prevence pro zvládnutí budoucích epidemiologických/pandemických situací se ukazuje nezbytná evaluace zkušeností z pandemie COVID-19 např. formativní evaluace (okamžité – zpětnovazebné). Plošná evaluace po skončení epidemie umožňuje analyzovat komplexně rizika a přijmout další (popř. modifikovat stávající) preventivní opatření pro případ budoucí pandemie/epidemie.

Klíčová slova: týdenní stacionář, infekční onemocnění, COVID-19, doporučený postup, opatření, sociální služby



Úvod

Metodické postupy pro týdenní stacionáře v době krizového stavu v důsledku virového onemocnění byly vytvořeny v rámci výzkumného projektu Technologické agentury České republiky: „Změny ve vybraných sociálních službách zaměřených na osoby s postižením v době krizového stavu v důsledku virového onemocnění“. Cílem výzkumné šetření bylo vytvořit metodické materiály popisující doporučené postupy v období epidemiologických opatření pro vybrané typy sociálních služeb v České republice, konkrétně se jedná o denní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, osobní asistenci, ranou péči a týdenní stacionáře. Prvním cílem prezentovaného šetření bylo zmapovat a analyzovat přístup uvedených sociálních služeb k řešení karanténních opatření spojených s výskytem onemocnění COVID, druhým cílem bylo zmapovat potřeby služeb ve vztahu k navrhovaným metodickým materiálům v případě výskytu nové (jiné) nepříznivé epidemiologické situace.

Metodické postupy pro pobytovou službu týdenní stacionáře vycházejí primárně z realizovaného výzkumu a ze zkušeností, které pilotní organizace získala v průběhu pandemie Covid-19 v letech 2020–2022. V reakci na toto onemocnění byla vypracována metodická doporučení, jak musí být realizována krizová opatření, příp. jak upravit již existující vnitřní předpisy, aby reagovaly na potřeby pobytové služby týdenní stacionář v době epidemie/pandemie. Vypracovaná metodika stanovuje preventivní opatření a konkrétní postupy v případě propuknutí epidemie/pandemie (ne)známé infekční nákazy. V případě propuknutí nového typu epidemie/pandemie je však nezbytná revize metodických postupů pro zajištění adaptace jednotlivých preventivních opatření a krizových postupů na případná specifika nového infekčního onemocnění.

1. Prevence

Metodické postupy v organizaci poskytující pobytovou službu týdenní stacionář za účelem minimalizovat riziko přenosu infekčního onemocnění se řídí platnými usneseními a nařízeními vlády ČR, mimořádnými opatřeními Ministerstva zdravotnictví, doporučeními Ministerstva práce a sociálních věcí příp. doporučeními Krajské hygienické stanice. V návaznosti na tuto Metodiku jsou upraveny také vnitřní předpisy organizace, vybrané Standardy sociálních služeb, případně krizová Opatření. Následně je vytvořen krizový tým pracovníkům pro případ vzniku krizového stavu v souvislosti k epidemií/pandemií.

Tvorbou příslušných metodik a vnitřních předpisů je v organizaci pověřen kompetentní pracovník, nejčastěji sociální pracovník – metodik, případně jiná osoba, která se v organizaci problematikou aktuálně platných opatření a doporučeními zabývá. Metodik nese zodpovědnost za řádné preventivní

proškolení a seznámení ostatních pracovníků s aktuálně platnými nařízeními a doporučeními. V případě, že zmíněné vnitřní předpisy nepostačují, metodik má povinnost na takovou situaci okamžitě reagovat, nastavit ve spolupráci s vedením nové postupy a metodické pokyny.

1.1. Přípravná fáze: Prevence přenosu virových onemocnění

Pokud je pracovníkům sociální služby v rámci prevence ze strany řídicích subjektů epidemie/pandemie doporučeno užívání ochranných pomůcek při kontaktu s klientem, organizace stanovuje konkrétní podmínky a povinnosti pracovníka užít ochranné prostředky na pracovišti. Každý pracovník musí být řádně proškolen o správném používání ochranných pomůcek, hygieně rukou, respirační hygieně a manipulaci s potenciálně infekčním odpadem.

V rámci prevence je klient, jeho rodina nebo jeho zástupce seznámen s povinností nahlásit organizaci, pokud se u něj objeví příznaky nebo nákaza do 48 hodin od posledního pobytu v týdenním stacionáři. Odpovědný pracovníci v takovém případě zajistí informování všech osob, které byly v inkriminované době s klientem v organizaci v kontaktu.

1.2. Realizace prevence

Pro realizaci prevence šíření virových onemocnění v organizacích poskytující pobytovou sociální službu je nezbytné v případě epidemie/pandemie, realizovat testování všech osob v organizaci. Testování je realizováno dle vnitřních předpisů – s nutností vyhodnocení testů v laboratoři příp. rychlým samo testem. S ohledem na cílovou skupinu v týdenním stacionáři je zástupci klienta umožněno být u testování přítomen, příp. klienta sám otestovat, pokud je test určen k laickému použití. V případě provedení všech testů v organizaci je o jejich výsledku učiněn zápis do příslušného vytvořeného formuláře a následně je každý použitý test zlikvidován předepsaným způsobem v souladu s vnitřními předpisy organizace.

Pokud se klient odmítá nechat před poskytnutím do sociální služby otestovat, je povinen doložit certifikát o proběhnutí testu ve zdravotnickém zařízení nebo pravdivě vyplnit a podepsat Odmítnutí testování, jehož obsahem je i Čestné prohlášení o neexistenci příznaků virového infekčního onemocnění. Pokud klient testování odmítne, nemusí mu být poskytnuta pobytová služba v plném rozsahu. Při výskytu příznaků u klienta mu může být služba dočasně pozastavena a je kontaktován zástupce klienta, který si jej musí vyzvednout.

Pokud řídicí subjekty epidemie/pandemie umožňují existenci výjimek z testování, metodik tuto skutečnost zapracuje do vnitřních předpisů a neodkladně informuje pracovníky, klienty a jejich rodiny.



Dále identifikuje rizika, zda tyto výjimky nemohou ohrozit bezpečí a zdravotní stav klientů v pobytové službě a bezodkladně informuje vedení organizace.

Checklist 1

Co je třeba udělat v souvislosti s konkrétní řešenou fází.		Splněno		Odpovědná osoba	Poznámka
1	Zpracovat metodiku zvládnání krizových situací v organizaci	ANO	NE		
2	Zpracovat standardy kvality poskytované služby pro případ krize	ANO	NE		
3	Sestavit krizový tým v organizaci	ANO	NE		
4	Zpracovat metodiku testování a užívání ochranných pomůcek v organizaci	ANO	NE		

2. Krize

Oddíl Krize se věnuje metodickým postupům, které organizace nastavuje v době plného rozvoje infekčního onemocnění.

2.1 Provoz

Poskytovatel týdenního stacionáře se zaměřuje na, pokud možno, plynulé zajištění chodu pobytové služby s využitím operativních změn při aplikaci postupů stanovených v rámci prevence. Pobytová služba je v době plného rozvoje virového onemocnění v organizaci na zajištění provozu jedna z nejnáročnějších nejen pro klienty, ale především management, jak zajistit personální zabezpečení s minimalizací rizika přenosu onemocnění.

2.1.1. Obecné principy

- Organizace poskytující sociální službu týdenní stacionář se při vzniku krize v souvislosti s infekčním onemocněním (ne)známého typu sleduje a aktivně zjišťuje nové informace, aby mohla neodkladně reagovat na nová nařízení subjektů řídících epidemii/pandemii.
- Poskytovatel služby využívá pro získání informací všech dostupných relevantních zdrojů (webové stránky MZ, MPSV, MV, KÚ, APSS apod.). Je vhodné zaměřit se především na zdroje, které adekvátně a přehledně zprostředkovávají požadované informace a změny v opatřeních/nařízeních se zaměřením na pobytovou službu týdenní stacionář.
- V případě možnosti testování zaměstnanců a klientů na infekční onemocnění je nezbytné navázat spolupráci se zdravotními pojišťovnami.
- Organizace má možnost požádat o pomoc subjekty řídící epidemii/pandemii příp. jiné subjekty pro zajištění organizačního a personálního chodu služby.
- Povinností organizace je zajistit dostatek ochranných pomůcek pro pracovníky a klienty a aplikovat všechny preventivní opatření v souladu s vnitřními předpisy.

2.1.2 Očkování

Management organizace poskytující pobytové sociální služby nemá možnost, jakkoliv zasahovat do rozhodnutí pracovníků a klientů ohledně jejich zdravotního stavu, příp. souvisejících preventivních očkování.

Pokud je ze strany řídících subjektů epidemie/pandemie poskytovateli doporučeno zajistit co nejvyšší proočkovaní proti chřipce, onemocnění Covid-19 nebo jiné infekční nemoci mezi zaměstnanci a klienty, organizace toto doporučení sdělí všem s apelem, aby toto doporučení zvažili.



2.2 Personální zabezpečení

Organizace musím mít pro případ vzniku personální krize v souvislosti s epidemií/pandemií zpracován krizový plán fungování a zastupitelnosti pro zajištění poskytování sociální služby v krizi.

- V případě personální krize se činnosti pobytové služby omezí pouze na poskytování základních činností po dobu trvání krize v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění.
- V případě nedostatku pracovníků z důvodu karantény, onemocnění nebo nutnosti ošetřování člena rodiny, je možné po nezbytně nutnou dobu dočasně omezit nabídku základních činností sociální služby z organizačních a personálních důvodů.
- Sociální služba týdenní stacionář vždy zajistí poskytnutí základního sociálního poradenství prezenční, on-line formou, popř. hybridní.
- On-line a hybridní formu poskytování služby upravuje Metodika pro on-line komunikaci, která upravuje pravidla konání on-line konzultací a způsob komunikace v týmu.
- Pokud nastane závažná personální krize, vedoucí služby/ředitelka/ředitel přerozdělí kompetence jednotlivých pracovníků tak, aby byl zajištěn plynulý chod služby.
- V případě personální nouze vedoucí pracovníci služby osloví bývalé pracovníky, kteří znají problematiku dané služby a její klienty.
- Organizace je připravena požádat v případě krajní nouze a s ohledem na specifika cílové skupiny týdenního stacionáře o dočasnou personální výpomoc místní organizace poskytující dobrovolníky.
- Poskytovatel sociální služby se v rámci personálních možností podporuje a je oporou pro klienty a jejich rodiny při řešení problémů.
- Organizace je nápomocna pracovníkům v krizové situaci, zprostředkovává jim pravidelnou skupinovou supervizi, možnost individuální supervize nebo on-line krizovou intervenci s psychoterapeutem v případě akutní potřeby.

Checklist 2

Co je třeba udělat v souvislosti s konkrétní řešenou fází.		Splněno		Odpovědná osoba	Poznámka
1	Stanovit harmonogram jednání krizového týmu v průběhu krize	ANO	NE		
2	Stanovit odpovědného pracovníka za zpracovávání zdrojů informací od řídicích orgánů	ANO	NE		
3	Zpracovat metodiku zastupitelnosti pracovníků v době krizového stavu	ANO	NE		
4	Nastavit formy komunikace klienta a pracovníků služby s rodinou v krizové fázi epidemie/pandemie	ANO	NE		
5	Nastavit mechanismy pro naplňování standardů kvality v průběhu krize včetně odpovědné osoby	ANO	NE		
6	Pověřit pracovníka odpovědného za psychohygienu klientů a pracovníků	ANO	NE		

3. Průběh

Cílem organizace je neuzavírat sociální službu, ale v případě krajní nouze pouze omezit služby poskytované klientům. V takovém případě nabízí organizace možnost alternativních služeb, které běžně nenabízí a nemá registrované, případně poskytovat sociální služby distanční formou. Toto řešení zaručuje větší flexibilitu reakce na potřeby klienta a jeho rodiny, aby nedošlo k ohrožení jeho života a zdraví.

Cílem opatření v průběhu krizového stavu je umožnit organizaci provádět fakultativní činnosti (např. zabezpečení potravin a donáška stravování, podpora v domácím prostředí klienta, pomoc při zajištění základních životních potřeb, zajištění vizuální podpory pro orientaci v situaci).

3.1 Práce s klientem

Při práci s klientem je nezbytné klást důraz na zabezpečení základních životních potřeb klienta a podporu v pochopení krizové situace.

Cílem organizace je:



- Minimalizovat zdravotní a sociální rizika klientů v souvislosti s probíhající epidemií/pandemií.
- Zabezpečit základní stabilizaci klientů, jejich bezpečí a saturaci základních životních potřeb.
- Podpořit klienta v informovanosti, pochopení a respektování nařízených proti epidemiologickým opatřením.

V případě potřeby je poskytování služeb adaptováno na potřeby klienta:

- *V rámci poskytování služby nabízí poskytovatel sociální služby pro konzultace IT technologie jako prostředek kontaktu s klientem (Skype, ZOOM, GoogleMeet, telefonický kontakt) příp. kontakt v terénu dle potřeb klienta (procházka v přírodě, návštěva domácnosti klienta apod.):*
 - *on-line konzultace s klientem/rodinou*
 - *v odůvodněných případech (např. nemožnost dopravy do sídla organizace) fakultativní (doplňkovou) službu, kdy se pracovník s klienty setkává v terénu, poskytuje jim speciální a ochranné pomůcky nebo zajišťuje dovoz potravin z Potravinové banky.*

Na osoby se specifickými potřebami se mohou vztahovat výjimky z mimořádných opatření, díky kterým nemusí nosit roušku či jinou ochranu nosu a úst, proto jsou při kontaktu s klienty dodržována zvýšená hygienická opatření. V případě osobního jednání v průběhu epidemie/pandemie jedná pracovník týdenního stacionáře s klientem nebo jeho zástupcem vždy za využití všech dostupných ochranných prostředků a je preferováno jednání ve venkovních prostorech.

Schůzky a konzultace plánuje pracovník týdenního stacionáře tak, aby se klienti nebo zástupci klientů mezi sebou nepotkávali a měl dostatečný prostor na dezinfekci a výměnu svých ochranných pomůcek.

Pokud klient vykazuje známky infekčního onemocnění, službu osobně neužívá do doby uzdravení. Služba může být klientovi nebo jeho zástupci v této době poskytnuta jen v nezbytně nutném rozsahu – např. telefonické podání informací, on-line konzultace.

Klient nebo jeho zástupce při příchodu do týdenního stacionáře stvrzuje svým podpisem Čestné prohlášení o aktuální neexistenci virových příznaků (dále jen „Čestné prohlášení“)

- Čestné prohlášení o klientovi je podepisováno zástupci klienta příp. klientem v případě plnoletého klienta bez omezení svéprávnosti.
- Vnitřním předpisem je stanoveno, že Čestné prohlášení připravuje sociální pracovník, přičemž se u jednotlivých klientů aktualizuje při každém předávání



k pobytu ve službě TS (tj. v ideálním případě každé pondělí, pokud v mezidobí nedojde k nákaze).

- Odmítnutí podepsání Čestného prohlášení může mít za následek omezené poskytnutí nebo úplné neposkytnutí služby vzhledem k tomu, že na klienta je v tomto případě pohlíženo jako na potenciálně infekční osobu, čímž je dle smlouvy naplněn bod odmítnutí poskytování sociální služby z důvodu „zdravotního stavu vylučujícího poskytování služby“.

Klient nebo jeho zástupce je povinen nahlásit, pokud byl po ukončení pobytu v týdenním stacionáři pozitivně testován, nachází se v karanténě, popř. byl ve styku s rizikovým kontaktem.

3.1.1. Přístup ke klientům

- Situace v souvislosti s epidemií/pandemií je obtížná a vyžaduje individuální přístup. I přes možná omezení pobytové služby, je nutné neztratit s klienty a jejich rodinami kontakt a využívat alternativních metod komunikace.
- Odborní pracovníci věnují zvýšenou pozornost psychickému stavu klientů a poskytují jim empatickou podporu. Pracují s nimi na zmírnění pocitů bezmoci, strachu, úzkosti a paniky, podporují u klientů pocit jistoty a bezpečí.
- Klientům jsou pracovníky týdenního stacionáře aktivně nabízeny informace a vizuální materiály pro podporu a pochopení mimořádné situace epidemie/pandemie.
- Každý klient a jeho rodina má tel. číslo/email na sociálního pracovníka nebo vedoucího služby, na kterého se může v případě nouze obrátit a požádat o pomoc.
- Organizace a její pracovníci v krizové situaci v souvislosti s epidemií/pandemií iniciují zajištění klientovi kvalitní zdravotní péči nebo zprostředkují kontakt na vyšetření mimo organizaci.
- Pracovníci se snaží i přes omezení v době epidemie/pandemie zprostředkovat klientům dostatek kvalitních podnětů a aktivit pro udržení schopností a dovedností, případně pro zajištění dostatečně kvalitní psychohygieny.

3.1.2. Postupy přímé péče o klienty v epidemiologické situaci a postupy pro poskytovatele při práci s klientem v domácí izolaci

- V organizaci jsou stanovena hygienická a protiepidemiologická opatření, která reflektují aktuální nařízení vlády a mimořádná opatření Ministerstva zdravotnictví příp. jiných řídicích subjektů epidemie/pandemie, pro zajištění co největšího bezpečí klientů.



- Organizace má zpracovaný plán postupu pro případ výskytu infekčního onemocnění u klienta v pobytovém týdenním stacionáři. Tento vnitřní předpis stanovuje mít vyčleněný prostor s lůžkovou kapacitou, kam by mohl být případně umístěn klient, který vykazuje známky infekčního onemocnění nebo byl pozitivně testován na infekční onemocnění.
- Povinností odpovědného pracovníků v týdenním stacionáři je kontrolovat zdravotní stav klientů.
- U klienta s příznaky infekčního onemocnění je využit bariérový režim péče. Klient je dočasně izolován ve vyhrazené místnosti a neprodleně vyzvednut zástupcem. V prostorách týdenního stacionáře jsou pak přijata preventivní opatření pro ostatní klienty a odborné pracovníky. Pokoj klienta a další vyhrazené prostory a společné prostory prochází dezinfekcí za použití virocidních prostředků. Veškeré prostory jsou ozonifikovány.
- O klienta, jenž vykazuje známky respiračního onemocnění se po dobu pracovní směny do doby vyzvednutí zástupcem stará jeden určený pracovník, který byl s klientem v době zjištění infekčního onemocnění nejvíce, příp. vedoucí směny.
- Pracovník, který se o izolovaného klienta stará, minimalizuje kontakt s ostatními pracovníky organizace a následně je považován jako rizikový z hlediska možnosti nákazy infekčním onemocněním.
- V důsledku výskytu infekčního onemocnění v týdenním stacionáři může být dočasně omezeno společné stravování klientů.
- Pokud nejsou v rámci opatření subjektů řídících pandemii zakázány návštěvy klientů v organizaci, je vhodné upozornit návštěvy na rizika přenosu nákazy.
- Případné návštěvy jsou vyzvány k posouzení svého zdravotního stavu před návštěvou klienta v týdenním stacionáři. Návštěvu by měly odložit osoby i s mírnými příznaky respiračního onemocnění a osoby, které jsou v blízkém kontaktu s osobami s akutně probíhajícím respiračním onemocněním.
- V případě platnosti nařízení o omezení pohybu a zákazu návštěv vydaného subjekty řídicími epidemií/pandemií může nastat situace, kdy je poskytovatel týdenního stacionáře nucena klientům v průběhu týdne neumožnit návštěvy 3. osob v organizaci a omezit pohyb klientů mimo organizaci.

3.2. Práce s rodinou

Období epidemie/pandemie vyžaduje zvýšenou podporu i pro rodinu klienta. V případě potřeby pracovníci rodinám aktivně nabízejí pomoc v rámci základního sociálního poradenství pro snazší zajištění péče o klienta. V případě uzavření služby zprostředkování kontaktu na jinou sociální službu pro cílovou skupinu blíže bydlišti, pomoc při jednání s Úřadem práce, vyhledání podpůrných programů, pomoc v oblasti dluhového poradenství apod.

- Pobytová sociální služba zprostředkovává v době krize rodinám možnost psychické podpory:
 - Nabídnutí konzultace s psychoterapeutem
 - Pomoc nalézt psychoterapeuta on-line
 - Rady a tipy, jak se vypořádat s náhlou změnou situace ve společnosti a jak ji co nejeфекtivněji vysvětlit klientům (zprostředkování vizualizovaných materiálů, příprava úkolů a her pro udržení úrovně sociálních příp. pohybových dovedností klienta v domácím prostředí, pomoc s kvalitní náplní přebytku volného času apod.)

Organizace se snaží podpořit rodinu alternativními formami pomoci v domácím prostředí u osob, které aktuálně nemají možnost se dopravit do sídla organizace.

Při osobním kontaktu – předání klienta a pobyt v sídle organizace, v případě konzultace se sociálním pracovníkem, při návštěvě v domácnosti klienta jsou dodržována následující opatření:

- Rodina nebo zástupce klienta je pracovníkem vždy informován o potřebě dodržovat ochranná opatření a povinnosti oznámit případný rizikový kontakt nebo nákazu.
- Při sjednávání schůzky se zástupcem klienta zjišťuje pracovník, zda klient nebo někdo z jeho okolí nevykazuje známky respiračního onemocnění.
- Bezinfekčnost klienta stvrzuje zástupce klienta/klient podpisem Čestného prohlášení.
- Při předávání klienta, rodina ani zástupci klienta, nevstupují do objektu a předávají jej pracovníkovi venku před budovou.
- Klienti a jejich rodiny jsou seznámeni s přijatými opatřeními a v případě jakýchkoli nesnází se mohou obrátit na některého z kompetentních pracovníků.



3.3. Práce se zaměstnanci

Poskytovatelé týdenního stacionáře by se měli zaměřit v době krize na péči o fyzické i psychické zdraví svých zaměstnanců. Období pandemie/epidemie představuje výrazně vyšší stresovou zátěž u zaměstnanců pobytových sociálních služeb a je nezbytná jejich kontinuální podpora. Zaměstnanci by měli mít prostor na poradách služby, celé organizace a supervizních setkáních sdílet své zkušenosti, řešit nenadálé situace nebo provozní problémy, které v souvislosti s epidemií/pandemií. Cílem této podpory je mimo jiné udržení náležité kvality sociální služby.

Poskytovatel sociální služby zajišťuje podporu zaměstnancům po profesní příp. soukromé stránce v souvislosti s krizovou situací. Jedná se o možnost individuální supervize, osobní nebo on-line krizovou intervenci s psychoterapeutem, pravidelné skupinové či týmové supervize.

- Práce v sociálních službách v době epidemie/pandemie může v rámci rizika personálního nedostatku představovat pro pracovníka zatěžující období plné strachu z nákazy, zvýšené pracovní zátěže a s tím spojené únavy.
- Jako prevence únavy a vyčerpání pracovníků, příp. celkového zhoršení vztahů a nálady v týmu v důsledku zvýšené pracovní zátěže, je nezbytné, aby vedoucí pracovníci a vedení organizace ocenili snahu a náročnost práce jednotlivých pracovníků. Je vhodné pracovníky motivovat, chválit za dobře odvedenou práci a také podpořit tým jako celek v průběhu i po skončení epidemie/pandemie.

Pracovníci sociální služby jsou v průběhu krizové situace zapojeni do hodnocení kvality sociální služby. Mají možnost svými návrhy a podněty ovlivňovat zvyšování kvality sociální služby, neboť jsou v přímém kontaktu s klienty a zajišťují proces individuálního plánování a zároveň identifikují možnost uplatnění v době krizové situace.

**Povinnosti pracovníka při dodržování pravidel ochrany zdraví – Pracovník je povinen:**

- Poučit klienta a jeho rodinu či zástupce o povinnosti informovat službu, pokud se u něj před nebo po schůzce/konzultaci/pobytu v organizaci objeví příznaky infekčního onemocnění a byla mu nařízena karanténa, popřípadě byl v kontaktu s pozitivně testovanou osobou. Oznámení musí proběhnout distanční formou.
- Zaměstnanec je povinen dodržovat zásady hygieny rukou:
 - před nasazením ochranných pomůcek,
 - po odložení ochranných pomůcek,
 - po kontaktu s rizikovou osobou,
 - před jídlem,
 - po toaletě,
 - po kontaktu s jakýmkoli respiračními sekrety (i vlastními) a exkrementy,
 - po manipulaci s rouškou.
- Dále dodržovat zásady respirační hygieny:
 - při kýchání a kašlání řádně užívat kapesníky (nejlépe jednorázové),
 - při kašlání a kýchání si zakrývat ústa paží/rukávem (nikoli dlaní),
 - používat ochranu úst a nosu.
- Vyhýbat se kontaktu s osobou, která jeví příznaky onemocnění dýchacích cest.
- Používat dezinfekční prostředky s plně virucidním účinkem:
 - dezinfekční prostředek v prostoru vstupu budovy,
 - rozmístěné dezinfekční prostředky v prostorách služby – na všech místech pro personál, na toaletách, v koupelnách, v kuchyňce.
- Dodržovat doporučené/nařízené rozestupy mezi osobami.
- Uklidit a dezinfikovat služební vozidlo po každém využití:
 - vyvětrat vozidlo,
 - dezinfikovat plochy, kterých se osoby běžně dotýkají (volant, řadicí páka, kliky a ovladače atp.),
 - ve vozidle vždy používat ochranu nosu a úst,
 - před uchopením volantu si dezinfikovat ruce.

Checklist 3

Co je třeba udělat v souvislosti s konkrétní řešenou fází.		Splněno		Odpovědná osoba	Poznámka
1	Nastavit kontrolní mechanismy pro naplňování standardů kvality v krizi včetně odpovědné osoby	ANO	NE		
2	Nastavit kontrolní mechanismy metodiky testování a užívání ochranných pomůcek – včetně nastavení potřebné dokumentace	ANO	NE		
3	Nastavení pravidel pro podporu personálu v průběhu krize	ANO	NE		
4	Nastavení pravidel pro podporu a kontakt klientů a jejich rodin v krizi v rámci pobytové služby týdenní stacionář	ANO	NE		

3.4. Nástroje průběžného zhodnocení práce v týdenním stacionáři

Při hodnocení kvality poskytované služby v době epidemie/pandemie se poskytovatel zaměřuje na hodnocení kvality přímé práce s klientem v souladu se standardy poskytované služby. Týdenní stacionář po celou dobu podporuje klienta a jeho rodinu. Spokojenost s poskytováním pobytové sociální služby v krizové situaci je hodnocena pomocí metody dotazování – technikou rozhovoru s klienty příp. zástupci klienta o možnostech další podpory. Průběžné hodnocení práce je důležité, aby nedošlo ke vzniku obtíží v oblasti udržení kvality sociální služby a zajišťováním práv klientů.

- Pokud je klient v pobytové službě nespokojen nebo jeho rodina je nespokojena s péčí a podporou služby, klient popř. jeho rodina má možnost podat stížnost v souladu se smlouvou o poskytování služby.
- Nespokojenost, podněty klientů a jejich zástupců, příp. stížnosti jsou vhodným nástrojem pro mapování podnětů ke zlepšení kvality služby i v nestandardních podmínkách pandemie/epidemie, které umožní nastavit službu v případě budoucí pandemické situace.

4. Konec závažné epidemiologické situace

Tato část je zaměřena na znovuotevření pobytové služby týdenní stacionář v plném rozsahu a návrat k běžným podmínkám po ukončení krizové situace v souvislosti s epidemií/pandemií.

4.1 Evaluace a zhodnocení situace

Po ukončení krizové situace v souvislosti s epidemií/pandemií je nutné vyhodnotit funkčnost jednotlivých metodických postupů a krizových opatření za účelem stanovení preventivních postupů pro obdobné budoucí krizové situace.

- Vyhodnocení je možné provést subjektivně, tj. vlastním vnímáním pověřeného pracovníka nebo objektivně pomocí rozhovorů s pracovníky organizace příp. jednotlivými klienty a jejich zástupci.
- V případě zjištění nedostatků nebo získání podnětů, jak být v budoucnu na podobnou situaci lépe připraveni, je adaptována Metodika i návazné vnitřní předpisy.
- Žádanou formou evaluace je také zapojení do pracovní skupiny společně s dalšími poskytovateli týdenního stacionáře s cílem sdílet příklady dobré praxe z doby pandemie.

4.2 Dopady epidemie/pandemie a tvorba opatření pro jejich řešení

Ukončení platnosti opatření/nařízení/doporučení subjektů řídících epidemii/pandemii neznamena pro poskytovatele pobytové sociální služby okamžitý návrat k poskytování sociální služby za podmínek před začátkem epidemie/pandemie. Znovuotevření služby v plném rozsahu nebo v původních podmínkách služby, je opětovnou změnou pro klienty a jejich rodiny, která může v klientech vyvolat různé obavy a strachy a na kterou se musí adaptovat. Adaptace by měla být pozvolná s maximální podporou klienta a jeho rodiny.

Podpora klienta může spočívat v revizi individuálního plánu se zaměřením na posílení schopností a dovedností klienta, na kterých kvůli omezenému docházení do sociální služby nemohl pracovat. Organizace by měla klientovi umožnit omezené docházky do služby, aby si opětovně zvykl na staronový režim dne. V této souvislosti je důležitá podpora psychosociálního zdraví s důrazem na práci se stresem u klientů.

Z hlediska dalších opatření, které organizace bude využívat i po ukončení krizové situace, je vždy nutné vyhodnotit funkčnost jednotlivých preventivních opatření.

Checklist 4

Co je třeba udělat v souvislosti s konkrétní řešenou fází.		Splněno		Odpovědná osoba	Poznámka
1	Nastavení nástrojů pro zhodnocení poskytování sociální služby po skončení krize	ANO	NE		
2	Evaluace podpory klientů a jejich rodin v období krize	ANO	NE		
3	Evaluace podpory zaměstnanců organizace v období krize	ANO	NE		
4	Revize vnitřních předpisů organizace včetně metodik na základě závěrů z evaluací	ANO	NE		
5	Revize standardů kvality poskytované péče v organizaci	ANO	NE		

Závěr

Z preventivních důvodů je i po ukončení krizové situace a platnosti opatření/nařízení/doporučení subjektů řídících epidemii/pandemii situace neustále monitorována a některá interní hygienická opatření zůstávají v platnosti i po skončení všech omezení. Poskytovatel týdenního stacionáře stanovuje vnitřním předpisem povinnosti pro pracovníky v případě změny jejich zdravotního stavu.

Pro případ, že by nastala nová epidemie/pandemie má organizace vypracovaný krizový plán a je v kontaktu s příslušnými orgány. Poskytovatel si musí průběžně vytvářet síť kontaktů, kam se může organizace obrátit o pomoc za účelem personální, finanční nebo informační podpory. Síť kontaktů zahrnuje orgány státní správy a samosprávy, zdravotní pojišťovny, lékaře, nadace a nadační fondy, prodejce ochranných pomůcek, ale také ostatní organizace sociálních služeb.

Poskytovatel týdenního stacionáře přispívá svým jednáním k dobré krizové spolupráci v regionu za pomoci průběžné transparentní komunikace s jednotlivými subjekty působícími v rámci sociálních služeb (ostatní poskytovatelé sociálních služeb, města a obce, kraj, KHS, IZS, státní orgány apod.).

Metodická doporučení je nezbytné pravidelně revidovat a případně adaptovat na aktuálně platné podmínky pro poskytování pobytové sociální služby týdenní stacionář.