

Metodika krízového riadenia pandemickej situácie v sociálnych službách

02.08.2021

Obsah

1	Účel a pokyny k používaniu	4
1.1	Účel a záväznosť metodiky	4
1.2	Pokyny k používaniu metodiky	4
1.3	Zmeny v metodike	4
2	Terminologický slovník	5
3	Vytvorenie krízového plánu interným krízovým tímom poskytovateľa sociálnych služieb	10
3.1	Účel a záväznosť krízového plánu	10
3.2	Interný krízový tím	11
3.2.1	Činnosti krízového tímu	11
3.2.2	Systém komunikácie interného krízového tímu	12
3.3	Informačná povinnosť zamestnancov	12
4	Opatrenia poskytovateľa sociálnych služieb	13
4.1	Sledovanie aktuálnych informácií	13
4.2	Všeobecné usmernenia zamerané na osobnú prevenciu:	13
4.3	Všeobecné zásady pre prevenciu vzniku a šírenia prenosných ochorení:	13
4.4	Pravidlá prevencie a kontroly infekcií (www.uvzsr.sk) a špeciálne preventívne opatrenia v prevádzke, alebo pri priamom výkone s prijímateľov v ambulantnej, alebo terénnej sociálnej službe	14
4.5	Vstup osôb do prevádzky sociálnych služieb, návštevy	17
4.6	Starostlivosť o zamestnancov a ďalšie osoby podieľajúce sa na starostlivosti o prijímateľov sociálnej služby	17
4.6.1	Supervízia	19
4.7	Personálny manažment v mimoriadnej situácii	20
4.7.1	Hygienicko-epidemiologická starostlivosť o zamestnancov	20
4.7.2	Prijímanie nových zamestnancov	21
4.8	Organizácia odborných procesov (činností) v prípade karantény	22
4.9	Organizácia obslužných procesov (činností)	22
5	Validácia krízového plánu a validácia organizačných aj odborných postupov	24
6	Narábanie s odpadom	25
6.1.1	Narábanie s odpadom v prevádzke	25
6.1.2	Narábanie s odpadom v domácnosti	25
6.1.3	Narábanie s odpadom v teréne (práca so závislými osobami, osobami bez domova, práca v marginalizovaných rómskych komunitách...)	25
7	Starostlivosť o mŕtve telo a pohreb	25
8	Zdravotná starostlivosť (OŠE a OPA proces)	25
8.1	Sledovanie zdravotného stavu so zameraním na príznaky	26
8.1.1	Bariérové opatrovateľské techniky	26
8.1.2	Bariérové ošetrovateľské techniky	27
8.2	Zabezpečenie a používanie ochranných pomôcok pre	27
8.2.1	Duchovná (pastorálna) starostlivosť	27
8.2.2	Kultúrno spoločenská pomoc	27
8.2.3	Pracovno právne aspekty prerušenia prác, obmedzenia prác alebo príkazu k vykonaniu práce	27
9	Aktivovanie intervenčného tímu MZ SR	28
10	Aktivovanie metodického tímu odboru hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb MPSVR SR.	28
11	Prijímanie občanov a ukončovanie poskytovania sociálnej služby	30
11.1	Prijímanie občanov z domácnosti a ich odchod do domácnosti	30
11.2	Prijímanie občanov zo zdravotníckeho zariadenia a ich odchod do zdravotníckeho zariadenia	30
11.3	Zabezpečenie pohybu osôb	30
11.4	Uzatvorenie pobytových foriem	30
11.5	Karanténa	31
12	Obmedzenia základných práv a slobôd	31
13	Vzdelávanie zamestnancov a manažmentu v krízových opatreniach	31
13.1	Operatívne vzdelávanie zamestnancov	31
13.2	Inštruktáž a inštrukčno-metodické cvičenia	32
13.3	Celoživotné vzdelávanie	32

14	Stratégia testovania	33
15	Stratégia očkovania	33
16	Zoznam použitých skratiek	34

1 Účel a pokyny k používaniu

Metodika je spracovaná v zmysle legislatívnych nariadení, dostupnej odbornej literatúry a aplikačnej praxe v sociálnych službách.

Dokument obsahuje variabilný materiál, ktorý je možno dopĺňať. V prílohách sú uložené dokumenty postupov, formuláre, odborné štandardy, ktoré majú charakter odporúčací. Poskytovateľ si môže vypracovať vlastné formuláre a dokumenty postupov. Tieto dokumenty môžu byť v papierovej podobe, alebo v elektronickej podobe.

1.1 Účel a záväznosť metodiky

Účelom metodiky je pomôcť poskytovateľom sociálnych služieb v rýchlej a efektívnej reakcii na vzniknutú krízovú situáciu v dôsledku výskytu infekčných ochorení a to najmä COVID-19 ako aj v základnej orientácii v problematike krízového riadenia sociálnych služieb.

Metodika je odporúčacím materiálom pre riadiacich ako aj odborných pracovníkov v pobytočných, ambulantných a v terénnych sociálnych službách v prípade vyhlásenia pandémie, epidémie, alebo karantény.

Ministerstvo môže metodiku určiť ako záväzný dokument pre tých poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí sú určení za subjekty hospodárskej mobilizácie.

1.2 Pokyny k používaniu metodiky

Metodiku si môže poskytovateľ sociálnej služby prevziať do svojej riadiacej dokumentácie ako celok a špecifikovať v nej svoje vlastné postupy a opatrenia tak, aby zodpovedali potrebám a reálnej situácii v ktorej sa sociálna služba poskytuje.

Metodika tiež môže slúžiť ako študijný a edukačný materiál v rámci interného vzdelávacieho procesu poskytovateľa sociálnej služby.

1.3 Zmeny v metodike

Zmeny s cieľom aktualizácie sa v metodike vykonávajú na základe validácie z jej používania poskytovateľmi sociálnych služieb, podnetov členov príslušnej pracovnej skupiny ministerstva, zmien v legislatíve a pri zmenách odborných postupov. Zmeny vykonáva odbor krízového manažmentu a bezpečnosti ministerstva. Odborným garantom je odbor hodnotenia kvality sociálnych služieb ministerstva.

2 Terminologický slovník

V metodike sú použité definície uvedené v legislatíve a definície z aktuálnej odbornej literatúry. Definície a niektoré pojmy sú uvádzané aj priamo v texte metodiky.

Účelom tohto terminologického a výkladového slovníka je zjednotiť výklad a chápanie zaužívaných termínov.

Krízové riadenie

Je riadenie, ktorého cieľom je zaistiť zvládnutie možných kritických situácií v rámci pôsobnosti orgánov krízového riadenia a plnenia opatrení a úloh uložených vyššími orgánmi krízového riadenia (na zvládnutie sa spravidla používajú právne opatrenia „vyhlásenie krízovej situácie“, ktoré umožňuje dočasne obmedziť práva a slobodu ľudí, použiť nadštandardné zdroje a pod.), a to vrátane zaistenia prípravy na zvládnutie možných kritických situácií.

Jeho cieľom je:

- Identifikovať, rozpoznať a predchádzať vzniku možných kritických situácií,
- Zaistiť prípravu na zvládnutie možných kritických situácií,
- Zaistiť zvládnutie možných kritických situácií v rámci pôsobnosti orgánov krízového riadenia a plnenia opatrení a úloh uložených vyššími orgánmi krízového riadenia.

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. Na podporu riešenia krízovej situácie sú uplatňované nástroje krízového riadenia vrátane vyhlásenia krízového stavu v zmysle ústavného zákona č. 227/2002 Z. z.

Krízovú situáciu ústavný zákon č. 227/2002 Z. z. definuje ako obdobie, počas ktorého je bezprostredne ohrozená alebo narušená bezpečnosť štátu a ústavné orgány môžu po splnení podmienok ustanovených v tomto ústavnom zákone na jej riešenie vypovedať vojnu, vyhlásiť vojnový stav alebo výnimočný stav, alebo núdzový stav.

Krízovú situáciu mimo času vojny a vojnového stavu analogicky definuje aj zákon č. 387/2002 Z. z. ako obdobie, počas ktorého je bezprostredne ohrozená alebo narušená bezpečnosť štátu a ústavné orgány môžu po splnení podmienok ustanovených v ústavnom zákone alebo osobitnom zákone na jej riešenie vyhlásiť výnimočný stav, núdzový stav alebo mimoriadnu situáciu.

Krízové riadenie mimo času vojny a vojnového stavu

Definuje zákon č. 387/2002 Z. z. ako súhrn riadiacich činností orgánov krízového riadenia, ktoré sú zamerané na analýzu a vyhodnotenie bezpečnostných rizík a ohrození, plánovanie, prijímanie preventívnych opatrení, organizovanie, realizáciu a kontrolu činností vykonávaných pri príprave na krízové situácie a pri ich riešení.

Orgány krízového riadenia

Sú podľa zákona č. 387/2002 Z. z. (1) vláda Slovenskej republiky, Bezpečnostná rada Slovenskej republiky; (2) ministerstvá a ústredné orgány štátnej správy; (3) Národná banka Slovenska; (4) bezpečnostná rada kraja; (5) obvodný úrad; (6) bezpečnostná rada okresu; (7) obec.

Vláda zriaďuje ústredný krízový štáb, ktorý koordinuje činnosť orgánov štátnej správy, orgánov územnej samosprávy a ďalších zložiek na riešenie krízovej situácie v období krízovej situácie. Jeho predsedom je minister vnútra SR.

Núdzový stav

Podľa zákona č. 227/2002 Z. z. núdzový stav môže vláda vyhlásiť len za podmienky, že došlo alebo bezprostredne hrozí, že dôjde k ohrozeniu života a zdravia osôb, a to aj v príčinnej súvislosti so vznikom

pandémie. Vyhlasuje sa len na postihnutom alebo bezprostredne postihnutom území, v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutný čas, najdlhšie na 90 dní. V tomto čase je možné v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutný čas obmedziť základné práva a slobody a uložiť povinnosti na postihnutom alebo na bezprostredne ohrozenom území. Zákon ďalej definuje, o aké obmedzenia ide, vrátane uloženia pracovnej povinnosti pre výkon zdravotnej starostlivosti a poskytovanie sociálnych služieb a vykonávania opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, obmedzenie slobody pohybu a pobytu zákazom vychádzania v určenom čase, zákazom vstupu na postihnuté alebo bezprostredne ohrozené územie, práva zhromažďovania sa a ďalšie.

Mimoriadna situácia

Je časovo a priestorovo determinované ohrozenie života, zdravia, majetku a životného prostredia, hospodárstva štátu aj orgánov verejnej správy, vyvolané pôsobením negatívnych následkov mimoriadnych udalostí, ktoré si vyžadujú použitie postupov, nástrojov, zdrojov, síl a prostriedkov krízového riadenia.

Zákon č. 42/1994 Z. z. pod mimoriadnou situáciou rozumie obdobie ohrozenia alebo obdobie pôsobenia následkov *mimoriadnej udalosti* na život, zdravie alebo majetok, ktorá je vyhlásená podľa tohto zákona; počas nej sa vykonávajú opatrenia na záchranu života, zdravia alebo majetku, na znižovanie rizík ohrozenia alebo činnosti nevyhnutné na zamedzenie šírenia a pôsobenia následkov mimoriadnej udalosti. Vyhlasuje sa alebo odvoláva prostredníctvom hromadných informačných prostriedkov. Mimoriadna situácia sa nevyhlasuje ak bol vyhlásený výnimočný stav alebo núdzový stav.

Mimoriadna udalosť

Zákon č. 42/1994 Z. z. pod mimoriadnou udalosťou rozumie živelnú pohromu, haváriu, katastrofu, ohrozenie verejného zdravia II. stupňa alebo teroristický útok.

Hospodárska mobilizácia

Zákon č. 179/2011 Z. z. pod hospodárskou mobilizáciou rozumie súbor hospodárskych činností a organizačných činností a opatrení vykonávaných v období krízovej situácie alebo pripravovaných a vykonávaných v stave bezpečnosti. Hospodárska mobilizácia okrem iného slúži na riešenie krízových situácií a na zmiernenie ich následkov prostredníctvom hospodárskej mobilizácie. Vytvárajú sa ňou predpoklady na zabezpečenie zdrojov, ktorými sú *životne dôležité tovary a služby*, a potreby nevyhnutných pre zabezpečenie činností aj *subjektov hospodárskej mobilizácie*.

Subjekt hospodárskej mobilizácie

Zákon č. 179/2011 Z. z. za subjekty hospodárskej mobilizácie okrem iného stanovuje aj podnikateľa, rozpočtovú organizáciu, príspevkovú organizáciu alebo neziskovú organizáciu poskytujúcu všeobecne prospešné služby ak boli za subjekt hospodárskej mobilizácie určené (1) buď rozhodnutím ústredného orgánu vo svojej územnej pôsobnosti, alebo vyššieho územného celku vo svojej zriaďovateľskej pôsobnosti vydaným v stave bezpečnosti, alebo (2) písomným príkazom vedúceho ústredného orgánu vo svojej pôsobnosti, prednostu okresného úradu vo svojom územnom obvode, prednostu okresného úradu v sídle kraja v územnom obvode kraja, alebo predsedu vyššieho územného celku vo svojej zriaďovateľskej pôsobnosti vydaným v období krízovej situácie. Protí príkazu v období krízovej situácie nie je prípustné odvolanie!

Opatrenia hospodárskej mobilizácie

Sú stanovené zákonom č. 179/2011 Z. z. a okrem iného do nich patrí organizácia zdravotníckeho zabezpečenia a *organizácia sociálneho zabezpečenia*.

Organizácia sociálneho zabezpečenia (v hospodárskej mobilizácii)

Sa na účely zákona č. 179/2011 Z. z. rozumie (1) realizácia opatrení pre poistencov a príjemcov dávok; (2) realizácia opatrení poskytovateľmi štátnej sociálnej podpory pre príjemcov dávok štátnej sociálnej podpory a (3) *realizácia opatrení poskytovateľmi sociálnej pomoci pre obyvateľstvo odkázané na sociálnu pomoc*.

Pracovná povinnosť

Zákon č. 179/2011 Z. z. pod pracovnou povinnosťou myslí povinnosť zamestnanca zotrvať v zamestnaní a vykonávať prácu aj na inom ako dohodnutom mieste výkonu práce, ak zamestnávateľom je

subjekt hospodárskej mobilizácie a ak dotknuté pracovné miesto je pracovným miestom v organizačnej štruktúre subjektu hospodárskej mobilizácie v období krízovej situácie ako aj povinnosť fyzickej osoby plniť úlohy nevyhnutné na zvládnutie opatrení hospodárskej mobilizácie v období krízovej situácie.

Interný krízový tím

Je vytvorený z členov, ktorých určuje štatutárny zástupca organizácie. Výber členov má byť otvorený a stanovuje sa na základe identifikovaných možných kritických situácií. Zväčša sú to vedúci pracovníci (vrcholový, stredný a nižší manažment).

Krízový plán

Je súbor jednotných a špecifických dokumentov, údajov, opatrení a príloh, určený na riešenie krízových a mimoriadnych situácií v štátnej správe, miestnej správe, v právnických a fyzických osobách a v ďalších subjektoch, spracovaný na základe ich úloh v systéme krízového riadenia alebo ako reakcia na analýzu a hodnotenie ich vnútorných a vonkajších ohrození.

Kritická infraštruktúra

Sú fyzické, kybernetické a organizačné (obslužné) systémy, ktoré sú nutné pre zaistenie ochrany životov a zdravia ľudí a majetku, minimálneho chodu ekonomiky a správy štátu. Pozn.: ide o minimálne množstvo funkčných infraštruktúr, ktoré zaistia pri kritickej situácii prežitie ľudí, stabilizáciu situácie a umožnia naštartovanie rozvoja.

Plán kontinuity

Plán kontinuity, ktorý obsahuje postupy, nástroje a činnosti pre zvládnutie zlyhania technológií, infraštruktúr a služieb s cieľom zaistiť prežitie ľudí pri kritických situáciách.

Npravdepodobná udalosť

Udalosť, ktorá je neočakávaná na základe vykonanej analýzy rizík na stanovenej hladine vierohodnosti.

Nepredvídateľná udalosť

Npravdepodobná udalosť, ktorú nie je možné identifikovať na základe vykonanej analýzy rizík na stanovenej hladine vierohodnosti.

Iniciačná udalosť

Udalosť, ktorá odštartuje pohromu / reťazec prepojených škodlivých javov.

Očakávaná udalosť

Udalosť, ktorej výskyt je očakávaný v určitom časovom intervale na základe vykonanej analýzy rizík na stanovenej hladine vierohodnosti.

Definície z Verejného zdravotníctva

Infekcia

Vniknutie a vývin alebo rozmnožovanie infekčného agensa v makroorganizme. Výsledkom infekcie môže byť klinicky zjavné (manifestné) ochorenie (typická a atypická infekcia) ako aj infekcia bez klinických príznakov (latentná a inaparentná infekcia). Prítomnosť živých mikroorganizmov na neživých predmetoch nie je infekcia, ale **kontaminácia**.

Infektivita

Vlastnosť biologického agensa, ktorá odráža relatívnu ľahkosť, s akou tento dokáže preniknúť a pomnožiť sa v hostiteľskom organizme. Patogény s vysokou infektivitou majú nízku infekčnú dávku a dokážu vyvolať ochorenie pri preniknutí malého počtu infekčných partikul do organizmu. Infektivita nemá žiadny vzťah k inkubačnému času a k závažnosti vyvolaného ochorenia.

Invazivita

Schopnosť mikróbov prenikať do tkanív hostiteľa, množiť sa v nich a svojou prítomnosťou a produkciou svojich metabolitov poškodzovať vitálne funkcie makroorganizmu.

Izolácia

Oddelenie pacientov (prijímateľov) postihnutých chorobou od ostatných ľudí, aby sa zabránilo ďalšiemu šíreniu choroby na komunitu alebo zdravotných (sociálnych) pracovníkov.

Karanténne opatrenia = karanténa

Zvýšený zdravotný dozor a lekársky dohľad.

Kontakty

Osoby, ktoré sa dostali do kontaktu s potvrdeným alebo pravdepodobným prípadom, počas obdobia začínajúceho sa 24 hodín pred prejavom príznakov.

Kontakty možno rozdeliť do dvoch skupín:

- a) Kontakty v domácnosti a osoby, ktoré boli v priamom kontakte s prípadom, kontakty s infekčným materiálom;
- b) Osoby, ktoré strávili istý čas v tom istom priestore alebo mali spoločný klimatizačný systém, ako postihnuté prípady.

Nosič

Človek alebo zviera bez klinických príznakov ochorenia, ktorý vo svojich tkanivách prechováva a vylučuje infekčný agens a je potenciálnym zdrojom nákazy pre vnímavého hostiteľa. Nosičstvo môže existovať v priebehu inaparentnej infekcie (zdravý, asymptomatický nosič) alebo počas inkubačného času (nosič v inkubácii), v rekonvalescencii, alebo u perzistujúcich infekcií (chronický nosič). Nosičstvo môže byť krátkodobé i dlhodobé s vylučovaním pravidelným aj intermitentným.

Ohnisko nákazy

Lokalita, v ktorej sa uskutočňuje proces šírenia nákazy. Jej súčasťou je zdroj (zdroje) nákazy, vnímaví hostitelia, ktorí mohli byť exponovaní infekčným agensom, a tiež všetky súčasti vonkajšieho prostredia tejto lokality.

Ohrozenie

Stav systému, ktorý vzniká a trvá v dôsledku existencie a uvedomenia si potenciálneho narušenia jeho bezpečnosti. Je to **aktivizované riziko**, ktoré pôsobí proti záujmom subjektu a konkrétnej situácie, ktoré bezprostredne znemožňujú naplnenie jeho záujmov.

Ohrozenie verejného zdravia

Udalosť (incident), stav alebo látka, ktorej existencia predstavuje potenciálnu rýchlu, priamu alebo nepriamu hrozbu pre zasiahnutú verejnosť, v miere postačujúcej na vyvolanie krízy.

Pandémia

Veľmi rozsiahla epidémia, ktorá spravidla prekračuje hranice štátov a niekedy aj kontinentov a na rozdiel od epidémie nie je priestorovo ohraničená. Pandémia vzniká rýchlym rozšírením pôvodcu, proti ktorému ešte nie je v populácii ani čiastočná imunita.

Pandemický plán MPSVR SR

Cieľom dokumentu je zabezpečenie pripravenosti rezortu práce sociálnych vecí a rodiny na pandémiu akútnych respiračných ochorení (ďalej len „pandémia“), stanovenie úloh ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky a organizácii v pôsobnosti rezortu pri príprave na pandémiu a v čase vyhlásenej pandémie.

3 Vytvorenie krízového plánu interným krízovým tímom poskytovateľa sociálnych služieb

3.1 Účel a záväznosť krízového plánu

Krízový plán si poskytovateľ sociálnej služby vytvára za účelom prevencie a zvládania krízovej situácie v súvislosti s epidemiologickou situáciou, avšak vzhľadom na svoj obsah a popísané činnosti môže byť použitý aj v ostatných mimoriadnych situáciách zapríčinených šírením a vznikom iných prenosných ochorení.

Vytvorený krízový plán je záväzný pre všetkých zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb pri koordinácii činností zameraných na zvládnutie mimoriadnej situácie prostredníctvom **interného krízového tímu** (ďalej len IKT).

Krízové riadenie je špeciálnou manažérskou funkciou, ktorá je zameraná na riadenie organizácie v prípade krízy, na prípravu na krízové situácie a ich prevenciu. Ak sa organizácia ocitne v krízovej situácii, štatutárny zástupca určí členov **interného krízového tímu**, ktorý vypracujú **krízový plán** a následne sa ním organizácia začína riadiť.

Systémovo cielenou realizáciou krízového plánu manažment zabezpečuje ochranu a bezpečnú prevádzku organizácie v mimoriadnej situácii (v núdzovom stave).

Proces krízového plánovania obsahuje tieto fázy:

1	Stanovenie cieľov na dosiahnutie požadovanej úrovne bezpečnosti a ochrany prijímateľov sociálnych služieb, zamestnancov, majetku organizácie, ekonomickej rovnováhy a organizačnej celistvosti v špecifickom prostredí a situácii.		
2	V prípade ohrozenia vzniku a šírenia prenosného ochorenia sú v prevádzke / v organizácii prijímané preventívne opatrenia a úlohy, ktoré sú uvedené v Zázname o preventívnom - nápravnom opatrení . Tieto záznamy tvoria prílohu krízového plánu. Interný krízový tím vyberie opatrenia alebo stanoví optimálne poradie úloh na dosiahnutie cieľov krízového riadenia.	Príloha KP_01	✓
3	Pri každom stanovovaní preventívnych opatrení sleduje IKT dopady zvoleného opatrenia na kvalitu života, zdravie a bezpečnosť prijímateľa sociálnej služby aj zamestnancov ako aj vyhodnocuje mieru obmedzenia základných práv a slobôd v zmysle ustanovení prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, kritéria podmienky kvality č. 2.6. (príloha Záznam o použití netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby)	Príloha KP_02	✓
4	Organizácia vypracuje, alebo má vypracované odborné/pracovné postupy a alternatívne postupy, ktorými napĺňa stanovené ciele.		✓
5	Organizácia vypracuje a aktualizuje krízový plán. To znamená, že IKT v rámci dennej alebo operatívnej porady vyhodnocuje stanovené úlohy, opatrenia a v prípade potreby tento plán zmení.	Krízový plán	✓
6	Vrcholový manažment na pracovných poradách rozvíja u svojich zamestnancov úsudky o účinku navrhnutých opatrení a úlohách, ktorými zabezpečuje bezpečnosť PSS, zamestnancov ako aj ekonomickú stabilitu. ✓ To znamená že v rámci denných operatívnych porád vedú členovia IKT diskusiu k navrhovaným opatreniam, ktoré sa zbierajú od všetkých zamestnancov a iných relevantných zainteresovaných strán, ktorými sú najmä rodina, dodávatelia, územne príslušný krízový štáb, zriaďovateľ, RÚVZ a pod. Z porady IKT organizácia vedie záznamy.		✓
7	Uskutočňovanie krízového plánu (Plnenie stanovených cieľov).		✓

Po vypracovaní krízového plánu interným krízovým tímom, schváli krízový plán štatutárny zástupca.

Štatutárny zástupca vyhlási krízové riadenie na pracovnej porade a informuje všetky dotknuté osoby, napr. prostredníctvom vedúcich pracovníkov.

3.2 Interný krízový tím

- 1) Pri určení interného krízového tímu sa stanoví obdobie odkedy a dokedy je IKT určený. Čas trvania tímu môže byť ohraničený dátumom, alebo viazaný na udalosť (napríklad ukončenie mimoriadnej situácie, pominutie ohrozenia, skončenie karantény a pod.). Okrem konkrétne vymenovaných ľudí sa určí vedúci krízového tímu a jeho zástupca. Taktiež sa určí minimálna perióda zasadania krízového tímu a akou formou sa vedú záznamy z týchto zasadnutí.

Napríklad:

Dňa dd.mm.rrrr bol zriadený IKT. Členmi IKT sú

1. XXXXXXXXXXXX riaditeľka, vedúca IKT
2. XXXXXXXXXXXX, vedúca sestra
3. XXXXXXXXXXXX, vedúca ekonomického úseku
4. XXXXXXXXXXXX, vedúca sociálneho úseku, zastupujúca vedúcu IKT
5. XXXXXXXXXXXX, externá manažérka kvality
6. Atd.

- 2) V prípade neprítomnosti vedúceho IKT v plnom rozsahu zastupuje zástupca/vedúceho IKT. V prípade neprítomnosti ostatných členov krízového tímu, ich zástupcu ako aj rozsah zastupovania určí vedúci krízového tímu, resp. jej/jeho zástupca.
- 3) Krízový tím sa stretáva minimálne jedenkrát denne alebo podľa potreby. Zo stretnutia sa vypracuje záznam, ktorý obsahuje deň a hodinu stretnutia IKT, menovite prítomných členov, konštatovania stavu ktorý sa na stretnutí rieši, opatrenia a plnenie úloh.

3.2.1 Činnosti krízového tímu

IKT vykonáva nasledovné činnosti:

1	Interný krízový tím vypracuje „Dokument postupu k riešeniu mimoriadnej udalosti (Príklad: k výskytu koronavírusu) s ktorým ďalej pracuje.“	Príloha KP_03	✓
2	Pravidelné denné stretnutia k aktuálnej situácii v organizácii so zameraním na tvorbu a vyhodnocovanie preventívnych opatrení so záznamom. Organizuje: Vedúci IKT	✓	
3	Denný monitoring vývoja situácie v organizácii alebo v regióne, alebo v krajine SR a zahraničí a informovanie IKT na dennom stretnutí. Vykonáva: Vedúci IKT	✓	
4	Vedenie a koordinovanie komunikácie so zamestnancami, prijímateľmi sociálnych služieb, rodinnými príslušníkmi a ostatnými relevantnými zainteresovanými stranami podľa aktuálneho rozdelenia alebo platnej Informačnej stratégie. Vykonáva: členovia IKT podľa pridelených oblastí	✓	
5	Stanovenie (výber) činností odborných procesov a ich koordinácia (opatrovateľský, ošetrovateľský, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia ...) so zameraním na prevenciu výskytu prenosných ochorení a v prípade ich výskytu so zameraním na znižovanie dopadov infekcie. Vid' bod 5.8. Organizácia odborných procesov (činností) v prípade karantény. Vykonáva: IKT, vlastníci príslušných procesov alebo zamestnanci zodpovední za odborné činnosti.	✓	
6	Stanovenie (výber) aktivít obslužných procesov resp. aktivít obslužných činností a ich koordinácia v období krízovej situácie a vyhodnocovanie obslužných	✓	

	procesov (činností) so zameraním na dodržiavanie opatrení hygienicko epidemiologického plánu.). Vid' bod 4.9. Organizácia obslužných procesov (činností) v prípade karantény. Vykonáva: IKT, vlastníci procesov alebo zamestnanci zodpovední za činnosti	
7	Vypracovanie alternatívnych postupov alebo úloh na dosiahnutie prevencie výskytu prenosných ochorení. Vykonáva: IKT v prípadnej súčinnosti s RÚVZ alebo miestne príslušného krízového štábu	✓
8	Vedenie diskusie o účinkoch navrhnutých opatrení, o rizikových oblastiach a úlohách, ktoré zabezpečia bezpečnosť prijímateľov, zamestnancov, komunikáciu s rodinnými príslušníkmi a verejnosťou. Riadi: Vedúci IKT	✓
9	Výber najlepších opatrení s prihliadaním na efektívnosť a hospodárnosť zdrojov zariadenia (organizácie). Vykonáva: IKT s vlastními procesov alebo zamestnancami zodpovednými za činnosti	✓
10	Úprava krízového plánu na sledovanie vybraných opatrení alebo určeného poradia úloh na dosiahnutie špecifických cieľov. Vykonáva: IKT	✓
11	Realizácia krízového plánu. Vykonáva: zamestnanci podľa pridelenia jednotlivých opatrení a úloh.	✓
12	Ukončenie krízového riadenia. Vykonáva: štatutárny zástupca organizácie prehlásením a zápisom z porady IKT. O ukončení krízového riadenia sú informovaní všetci zamestnanci, PSS, rodinní príslušníci, ako aj ďalšie zainteresované strany.	✓

3.2.2 Systém komunikácie interného krízového tímu

- 1) Komunikáciu so zamestnancami na jednotlivých úsekoch zabezpečujú riadiaci zamestnanci, ktorí sú zároveň členmi IKT. Komunikácia prebieha formou osobnou, videohovormi, telefonickou, mailovou, prostredníctvom dostupných informačných tabúl v interných priestoroch poskytovateľa a internými formami hlásení.
- 2) Komunikácia medzi členmi IKT je zabezpečovaná osobnou formou pri pravidelných stretnutiach, telefonickou, mailovou a prostredníctvom mobilných aplikácií.
- 3) Komunikácia s prijímateľmi ohľadom vzniknutej situácie prebieha minimálne jeden krát denne prostredníctvom vopred určených zamestnancov, a to primeraným spôsobom. Komunikácia s príbuznými a ostatnými zainteresovanými stranami a verejnosťou je zabezpečovaná prostredníctvom kontaktných osôb a to formou telefonickou v čase od **07:30 h do 16:30 h. V prípade situácie, ktorá neznesie odklad, je možná komunikácia kedykoľvek.** Mená a telefónne čísla kontaktných osôb je odporúčané uverejniť na webovej stránke organizácie. Príbuzní alebo iné blízke osoby prijímateľov sociálnych služieb budú o tejto možnosti informovaní aj prostredníctvom SMS a mailovej komunikácie.
- 4) Komunikáciu s médiami vedie výhradne štatutárny zástupca, resp. ním poverený zamestnanec, alebo zriaďovateľ / majiteľ.

3.3 Informačná povinnosť zamestnancov

- 1) Informačnú povinnosť zamestnancov v súvislosti s opatreniami na predchádzanie vzniku a šírenia prenosného ochorenia upravuje písomné nariadenie štatutárneho zástupcu organizácie. Ostatné informácie upravujú písomné informačné pokyny, ktoré sú zverejnené prostredníctvom vývesnej tabule pre prijímateľov, alebo sú osobne odkomunikované s prijímateľmi sociálnej služby.

- 2) Informačná povinnosť zamestnancov vo vzťahu k predchádzaniu vzniku a šírenia prenosných ochorení je zabezpečovaná podľa aktuálnych informácií / usmernení zverejnených na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk; na stránke www.korona.gov.sk (napr. informačná povinnosť o cestovateľskej anamnéze...).

4 Opatrenia poskytovateľa sociálnych služieb

4.1 Sledovanie aktuálnych informácií

Štatutárny zástupca / poverená osoba krízovým riadením **denne** sleduje aktuálne informácie zverejnené na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk; na stránke www.korona.gov.sk.

4.2 Všeobecné usmernenia zamerané na osobnú prevenciu:

1	Umývať si ruky často mydlom a vodou najmenej 20 sekúnd. Ak nie je k dispozícii mydlo a voda, treba použiť dezinfekčný prostriedok na ruky na báze alkoholu. Na utieranie rúk používať jednorazové papierové utierky.
2	Nedotýkať sa očí, nosa a úst, prenosné ochorenie sa môže preniesť kontaminovanými rukami.
3	Zakrývať si nos a ústa pri kašľaní a kýchaní jednorazovou papierovou vreckovkou a následne ju zlikvidovať.
4	Vyhýbať sa blízkeho kontaktu s ľuďmi, ktorí javia príznaky nádchy, chrípky alebo iného prenosného ochorenia.
5	Dodržiavať vzdialenosť najmenej dva metre medzi vami a kýmkoľvek kto kašle, kýcha alebo má iné prejavy infekčného ochorenia.
6	Ak ste chorý, kontaktovať svojho ošetrojúceho lekára, ktorý určí ďalší postup liečby, doma na lôžku sa z ochorenia liečiť v samostatnej izbe.
7	V domácnosti prijímateľa terénnej sociálnej služby dbať na zvýšenú dezinfekciu povrchov.

4.3 Všeobecné zásady pre prevenciu vzniku a šírenia prenosných ochorení:

1	Vyhnúť sa úzkemu kontaktu so suspektou osobou na prenosné ochorenia.
2	Skrátiť pobyt v priestoroch, kde sa nachádza veľké množstvo ľudí.
3	Často si umývať ruky teplou vodou a mydlom (najmä pri priamom kontakte s chorými alebo izolovanými pri čakaní na výsledky v prostredí zariadenia sociálnych služieb alebo ich okolí), ak mydlo s dezinfekčným účinkom v dávkovači nie je dostupné. Ako ďalší stupeň po umytí rúk je vhodné použiť dezinfekčný gél na báze alkoholu. Na utieranie rúk používať jednorazové papierové utierky.
4	Účinnosť umývania rúk možno zvýšiť použitím dezinfekčného mydla s virucídnym účinkom.
5	Zamestnanci zo všetkých pracovných činností si majú umývať ruky: <ul style="list-style-type: none"> ✓ pred odchodom z domu, ✓ pri príchode do práce, ✓ po použití toalety, ✓ po prestávke a denných pracovných činnostiach, pred prípravou jedla a nápojov, ✓ pred a po konzumácii jedla a nápojov, vrátane desiat a olovrantu, ✓ pred odchodom z práce a pri príchode domov,

	✓ po každom priamom kontakte s chorým alebo izolovaným prijímateľom.
6	Nepoužívať spoločné uteráky a predmety osobnej potreby.
7	Dodržiavať zásady dezinfekcie povrchov v zmysle prevádzkového poriadku a po každej činnosti, pri ktorej došlo ku ich kontaminácii a vetrať.

4.4 Pravidlá prevencie a kontroly infekcií (www.uvzsr.sk) a špeciálne preventívne opatrenia v prevádzke, alebo pri priamom výkone s prijímateľov v ambulantnej, alebo terénnej sociálnej službe

1	Vykonať informačné stretnutie pre prijímateľov sociálnych služieb.	✓
2	Denne / podľa potreby a aktuálneho zdravotného stavu podávať prijímateľom informácie o situácii na základe ich psychického a fyzického stavu.	✓
3	Informačné stretnutie pre zamestnancov s poučením o zásadách bariérových techník v súvislosti so starostlivosťou o prijímateľa, vykonávané podľa potreby. Poverený zamestnanec vykoná písomný záznam o realizácii informačného stretnutia.	✓
4	Aktualizovať hygienicko-epidemiologický plán <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aktualizovať plán používania dezinfekčných prostriedkov so zameraním na prípravky odporúčané k používaniu v prevencii pred prenosnou chorobou. ✓ Aktualizovať plán dezinfekcie so zameraním na (príklady): <ul style="list-style-type: none"> ○ dezinfekciu bežných dotykových plôch v celej prevádzke (stolíky, držadlá a madlá, kľučky minimálne jedenkrát v dennej a jedenkrát v nočnej zmene), ○ dezinfekciu priestorov prostredníctvom germicídnych žiaričov s otvoreným systémom (bez prítomnosti ľudí – napr. v nočnej zmene) pre spoločné priestory, spoločenské miestnosti, čakárne, návštevné miestnosti, chodby a izby prijímateľov počas ich neprítomnosti; prostredníctvom germicídnych žiaričov s uzatvoreným systémom pre izby prijímateľov resp. pre miestnosti s prítomnosťou ľudí, ○ časté vetranie izieb a priestorov s pohybom a prítomnosťou ľudí, ○ častý pobyt ľudí na čerstvom vzduchu v trvaní aspoň päť minút jednorazovo. ✓ Aktualizovať plán a postup obmeny dezinfekčných prostriedkov. 	✓
5	Určiť zodpovednú osobu , ktorá bude zodpovedná: <ul style="list-style-type: none"> ✓ za kontrolu dodržiavania opatrení stanovených v hygienicko-epidemiologickom pláne a preventívnych opatrení týkajúcich sa prevencie šírenia prenosného ochorenia, ✓ za zabezpečenie materiálno-technického vybavenia na jednotlivých oddeleniach / prevádzkach / domácnostiach / teréne, ✓ za vedenie evidencie zásob materiálno-technického vybavenia a odovzdávanie informácií o stave zásob na IKT, ✓ za výkon kontroly dodržiavania odborných postupov / štandardov v opatrovateľskom a v ošetrovateľskom procese. 	✓

6	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Viest' záznam prevencie a dezinfekčných opatrení pred prenosným ochorením a opatrení prostredníctvom germicídnych žiaričov, dezinfekcie povrchov a čističkami vzduchu. ✓ Vid' príloha KP_04: „Prevencia a dezinfekčné opatrenia s prostriedkami, ktoré obsahujú aspoň 60% etanolu k procesu opatrovania“ ✓ A príloha KP_05: „Prevencia a dezinfekčné opatrenia s prostriedkami, ktoré obsahujú aspoň 60 % etanolu k procesu upratovania“ ✓ Viest' záznam o podávaní podporných liekov a vitamínov na zlepšenie imunity ako pre prijímateľov tak aj pre zamestnancov. 	KP_04	✓
7		KP_05	✓
8		✓	
<p>Vyhlásenie obmedzenia návštev alebo zákazu návštev na základe rozhodnutia RÚVZ, alebo v zmysle platného covid automatu alebo semaforu Pandemického plánu MPSVR SR alebo iných platných usmernení. V zmysle práva na utvorenie podmienok na zabezpečenie kontaktu so zvolenou osobou má <u>prijímateľ sociálnej služby právo</u> na zabezpečenie osobného kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, <u>ktorú si sám určí</u>, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov. Základné predpoklady pre zabezpečenie sú nasledovné¹:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ identifikácia osoby s ktorou chce prijímateľ v tejto mimoriadnej situácii udržiavať kontakt, ✓ zabezpečená možnosť telefonického volania pre prijímateľa, ktorý nemá mobilný telefón, tablet, notebook alebo počítač, ✓ zabezpečená možnosť odnášky a donášky pošty a vecí osobnej potreby a spotreby. Rovnako je nutné zabezpečiť možnosť napísať list alebo prečítať list zvoleným pracovníkom, ktorý v tomto prípade musí byť poučený o listovom tajomstve, nakoľko jeho dodržiavanie je súčasťou základných práv a slobôd a poštového poriadku. ✓ zabezpečená možnosť využiť počítač s internetovým pripojením. 			
<p>Dočasné obmedzenie pohybu prijímateľov - Zaviesť obmedzenie pohybu prijímateľov sociálnej služby mimo zariadenia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toto obmedzenie sa dotýka práva na slobodný pohyb, nenarušovanie osobného priestoru prijímateľa a práva podieľania sa prijímateľa na určovaní životných podmienok v zariadení. ✓ Z dôvodu týchto obmedzení je potrebné určiť písomný postup personálu v mimoriadnych situáciách a činnosti spojených s riešením neštandardnej situácie. O postupe musia byť informovaní všetci zamestnanci organizácie, prijímatelia a osoby s ktorými udržiavajú prijímatelia osobný kontakt. O informovaní je vedený písomný záznam. Ak ide o prijímateľa, ktorý z dôvodu svojej diagnózy nevie pochopiť, alebo odmieta nový postup, trpezlivo a primeraným spôsobom ho realizovať takým spôsobom, aby sa prijímateľ v dosiahnuteľnej miere adaptoval na obmedzenia. Napr. informácia o prebiehajúcich opatreniach môže byť spracovaná v ľahko čitateľnom texte. ✓ Počas trvania mimoriadnej situácie personál podľa aktuálnej situácie 			

	<p>validuje postup dočasného obmedzenia a vyhodnocuje jeho primeranosť a opodstatnenosť.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Štatutárny zástupca / osoba poverená krízovým riadením denne sleduje aktuálne informácie zverejnené na stránke Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk; na stránke www.korona.gov.sk. 		
10	<p>Dočasné opustenie zariadenia prijímateľom sociálnej služby z dôvodu lekárskeho vyšetrenia so sprievodom.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ V prípade, že je potrebné odborné vyšetrenie, odborný zákrok, operácia (chemoterapia, dialýza a pod.), vyžiada si poverený zdravotnícky pracovník stanovisko príslušného lekára, alebo nemocnice k danému prípadu. Stanovisko je potrebné získať písomne (mailom). ✓ V prípade, že lekár nebude chcieť, alebo môcť dať toto stanovisko písomne, požiada o účasť na telefonickom rozhovore ďalšiu osobu zo zariadenia, ktorá potvrdí ústne stanovisko a spoločne vystavia operatívny záznam z rozhovoru. ✓ Ak lekár/nemocnica potvrdia potrebu návštevy prijímateľa v nemocnici, vedúca sestra poučí sprevádzajúcu osobu, ako aj prijímateľa (ak je to možné) o prevencii a postupe k dočasnému opusteniu zariadenia prijímateľov v sprievode zamestnanca (viď príloha KP_06) ✓ Ak je to možné, odporúča sa všetky vyšetrenia a návštevy u lekára presunúť na neskoršie obdobie a zabezpečiť konzultácie s lekárom cez elektronickú komunikáciu. Tieto presuny termínov vykonať až po zaznamenaní konzultácii s lekárom a záznam založiť do dokumentácie prijímateľa. ✓ Akútne stavy prijímateľov naďalej riešiť prostredníctvom ZZS. Všetky pokyny ZZS je nutné zaznamenať a uložiť do príslušnej dokumentácie. ✓ Štatutárny zástupca / osoba poverená krízovým riadením denne sleduje aktuálne informácie zverejnené na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk ; na stránke www.korona.gov.sk 	KP_06	✓
11	<p>Prerušenie práce prijímateľa sociálnej služby do ktorej dochádzal mimo zariadenie.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ak má organizácia prijímateľov, ktorí chodili do práce mimo zariadenia (napríklad cez Agentúru podporovaného zamestnávania) a ich príjem z mzdy ovplyvní úroveň kvality ich života, ako aj finančnú situáciu (napr. doplatok za sociálne služby), požiada sociálny pracovník príslušnú Agentúru podporovaného zamestnávania o súčinnosť pri riešení tejto situácie. Viď. sociálne poradenstvo. ✓ Zároveň sociálny pracovník vedie základné sociálne poradenstvo s prijímateľom, ktorý stratil prácu a spolu s inštruktormi sociálnej rehabilitácie, alebo inštruktormi rozvoja pracovných zručností pripravuje náhradný program. 	✓	
12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Všetci zamestnanci používajú nariadené OOPP podľa aktuálnych informácií zverejnených na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: 	✓	

4.5 Vstup osôb do prevádzky sociálnych služieb, návštevy

1	<p>Príklady:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Štatutárny zástupca v odôvodnených prípadoch (napríklad u opravára v prípade poruchy, dodávateľa, externého zamestnanca, v prípade potreby zaškolenia a vzdelávania personálu, duchovného a pod.) môže umožniť vstup do prevádzky iným osobám. ✓ Tieto osoby sú skontrolované na príznaky s podozrením na prenosné ochorenie. ✓ Tieto osoby musia byť vybavené osobnými ochrannými prostriedkami v zmysle aktuálnych usmernení RÚVZ. ✓ Osoba je preukázateľne poučená o zásadách ochrany a zásadách pohybu v prevádzke. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poverený pracovník vypracuje postupy pre zabezpečenie návštev. Príklad: príloha KP_07 Postupy pre zabezpečenie návštev v zariadeniach sociálnych služieb vo vzťahu ku SARS-CoV-2 prenosu ✓ Príloha KP_08: Všeobecné zásady protiepidemických prístupov a bezpečnosti prijímateľa v sociálnych službách vo vzťahu ku SARS-CoV-2 prenosu. 	<p>KP_07 KP_08</p> <p>✓</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ O každej návšteve sa vedie osobitný záznam, ktorý obsahuje aj prehlásenie o cestovateľskej anamnéze a záznam o poučení. Tento záznam návšteva podpíše. 	<p>✓</p>

4.6 Starostlivosť o zamestnancov a ďalšie osoby podieľajúce sa na starostlivosti o prijímateľov sociálnej služby

1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zamestnanci, ktorí sa podieľajú na ochrane života ohrozených skupín si vyžadujú vyššiu pozornosť, ale aj starostlivosť v oblasti ich fyzického aj psychického zdravia. Je dôležité, aby sa pri organizovaní pracovných činností zamedzilo vyhoreniu, ako aj psychickému vyčerpaniu z dôvodu závažných psychických stresorov, ako aj z dôvodu fyzicky náročnej práce. ✓ Práca pri mimoriadnych udalostiach vždy nanovo konfrontuje zamestnancov s pocitmi vlastnej bezpečnosti a ohrozenia svojich najbližších. Denné stretnutia s utrpením, alebo s bolesťou či zomieraním si vyžaduje fyzické aj psychické sily, ktoré je potrebné dočerpať. ✓ Preto IKT priebežne vyhodnocuje fyzický aj psychický stav zamestnancov a zároveň navrhuje striedanie zamestnancov ako aj jednotlivých tímov podľa aktuálneho fyzického aj psychického stavu. ✓ Vyhodnotenie sa zapisuje do denných záznamov stretnutí IKT. V prípade, že IKT vyhodnotí, že je potrebné zabezpečiť nové pracovné sily, môže využiť <ol style="list-style-type: none"> a) Zamestnancov zo záložných tímov, b) Zamestnancov z iných/ďalších sociálnych služieb, c) Dobrovoľníkov, d) Nových zamestnancov.
---	---

2	<p>✓ IKT poverí zo svojho tímu jedného člena (ak nie je v tíme personalista), aby denne vyhodnocoval personálne zabezpečenie a spolu s vedúcimi pracovníkmi vyhodnotil vyťaženosť aktuálnych personálnych zdrojov z pohľadu výkonov, ktoré sa musia zabezpečiť.</p>
3	<p>✓ V prípade, že súčasný personál nedokáže zabezpečovať nevyhnutné činnosti, určí IKT profesie a počet pracovníkov, o ktorých požiada štatutárny zástupca iného poskytovateľa s rovnakým druhom sociálnej služby, alebo poskytovateľa sociálnej služby, v ktorej sú vykonávané rovnaké činnosti, ktoré je potrebné prevziať a to v súčinnosti so svojim zriaďovateľom alebo miestne príslušným krízovým štábom.</p> <p>✓ V prípade deficitu zamestnancov počas trvania mimoriadnej udalosti je potrebné zabezpečiť prevádzku minimálne jedným riadiacim pracovníkom (interným/alebo externým) a odborným sociálnym pracovníkom, odbornými pracovníkmi pre ošetrovateľskú a opatrovateľskú starostlivosť (internými/externými pracovníkmi) podľa aktuálneho zdravotného stavu, počtu prijímateľov sociálnej služby a závažnosti situácie. V prípade, že poskytovateľ sociálnej služby nevie zabezpečiť vlastnými prostriedkami bezpečnú prevádzku zašle na OKMB MPSVR SR v zmysle Pandemického plánu písomne (mailom) žiadosť o intervenčnú pomoc MPSVR SR pri zvládaní mimoriadnej udalosti. <u>Dôrazne sa odporúča takúto žiadosť zaslať v primeranom predstihu</u> aby boli minimalizované riziká z omeškania.</p> <p>✓ Príloha Pandemického plánu č. 8.2: „Žiadosť o intervenčnú pomoc MPSVR SR pri zvládaní mimoriadnej udalosti.“ Na stránke: www.employment.gov.sk</p>
4	<p>✓ IKT vyhodnocuje možnosť účasti dobrovoľníkov a aktuálnu potrebu dobrovoľníkov, pričom vopred stanoví pre dobrovoľníkov činnosti, ktoré budú môcť dobrovoľníci vykonávať.</p> <p>✓ Riadením dobrovoľníckej činnosti poverí zodpovednú osobu, ktorá má naštudovaný (alebo si naštuduje) zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve. Táto zodpovedná osoba zabezpečí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prípravu a podpísanie Zmluvy o dobrovoľníckej činnosti, • zaškolenie dobrovoľníka (BOZP – možnosť aj Online), • priradenie dobrovoľníka k svojmu mentorovi, ktorý ho zaškolí k prideleným úlohám. <p>✓ Osoba zodpovedná za dobrovoľníka spolu s mentorom vedie príslušnú dokumentáciu, ak si ju vyžaduje pridelená činnosť. Osoba zodpovedná za dobrovoľníkov predkladá IKT správu o činnostiach dobrovoľníkov. Ak je potrebné zabezpečí pre dobrovoľníkov aj ubytovanie.</p> <p>✓ Organizácia zabezpečuje stravovanie pre dobrovoľníka v zmysle Zákonníka práce.</p>
5	<p>✓ Pre interných zamestnancov je vypracovaný Zoznam vybavenia osobných vecí, ktoré musia mať so sebou zamestnanci pre prípad vyhlásenia karantény a povolania do prevádzky v rámci tzv. krízovej služby.</p>
6	<p>✓ V prípade karantény prevádzky je vytvorený zoznam psychologických intervencií pre upokojenie prijímateľov, ich rodín a samotných zamestnancov, ak je v prevádzke psychológ.</p> <p>✓ Ak v prevádzke nie je psychológ, môže štatutárny zástupca v rámci podania Žiadosti o intervenčnú pomoc MPSVR SR pri zvládaní mimoriadnej udalosti požiadať o psychológa, alebo psychologickú pomoc formou telefonickou, alebo online.</p> <p>✓ Manuál - zvládanie krízových situácií v ZSS (je určený pre zamestnancov ZSS, alebo kohokoľvek, kto môže prispieť k správne fungovaniu ZSS počas a po krízovej situácii). (www.employment.gov.sk); Príloha KP_09</p> <p>✓ Manuál pre zamestnancov a psychológov v zariadeniach sociálnych služieb. (www.employment.gov.sk); Príloha KP_10</p>
7	<p>✓ Všetci zamestnanci by mali prejsť nácvikom a následným preverením ovládania týchto intervencií.</p>

	✓ Zároveň odporúčame prejsť krátkym interným školením o manažmente stresu.
8	<p>✓ Ak u poskytovateľa sociálnej služby nepracuje psychológ, požiadame sociálneho pracovníka o sprevádzanie a podporu zamestnanca, ktorý ju nevyhnutne potrebuje. Pre sociálneho pracovníka, ktorý podporu a pomoc sprístupňuje, v prípade potreby zabezpečíme jeho ozdravenie (relaxáciu) prostredníctvom zabezpečenia supervízie pri dodržiavaní všetkých epidemiologických opatrení. IKT zabezpečí do prevádzky (miestnosti pre zamestnancov) napríklad DVD prehrávač s filmami na uvoľnenie, CD, hudbu, karty, stolové hry, vonné tyčinky a pod.</p> <p>✓ Zároveň zabezpečí dostatok času na kontakt s príbuznými zamestnancov cez komunikačné prostriedky.</p>
9	✓ Každý vedúci zamestnanec pozorne sleduje fyzický a psychický stav svojich kolegov. Platí to aj opačne.
10	✓ V prípade zvýšených negatívnych emócií, alebo smútku, či úzkosti u zamestnancov nariadi štatutár internú supervíziu, alebo zabezpečí online externú supervíziu (individuálnu alebo skupinovú).

4.6.1 Supervízia

Supervízia patrí k základným nástrojom na zvládanie mimoriadnych a kritických udalostí v starostlivosti o PSS pri všetkých druhoch sociálnych služieb. Využíva sa v rámci starostlivosti o zamestnancov. Supervízia môže prebiehať individuálne, v tíme alebo v skupine.

Supervízny proces má spravidla tri rôzne úlohy, a to:

- podpora pracovníkov zameraná na vyrovnávanie sa s emocionálne náročnými situáciami, ktoré sú súčasťou ich práce,
- vytváranie príležitostí, aby pracovníci mohli rozvíjať svoje profesionálne zručnosti, získavať nové znalosti a utvárať svoje postoje ku prijímateľom, ako aj ich rodinným príslušníkom, vzdelávacia úloha,
- kontrola spočívajúca vo formovaní postojov v súlade s etickými požiadavkami profesie a vedenia pracovníkov k súladu so štandardami dobrej praxe a cieľmi zariadenia.

Supervíziu teda môžeme zhrnúť ako systematickú reflexiu profesijného konania a spolupráce, ktorá smeruje k zmene prežívania a konania pracovníka.

Existujú rozdielne formy supervízie:

Supervízia jednotlivca: v centre supervízie kontinuálneho poradenstva jednotlivca stoja osobné problémy v oblasti vlastnej biografie alebo osobného chápania povolania, ktoré ovplyvňujú profesijné konanie.

Supervízia skupiny: Pracovníci z rozdielnych zariadení a inštitúcií sa zúčastnia poradenského stretnutia, aby rozvíjali a navrhovali riešenia k základným problémom ako: zaobchádzanie s prijímateľom, kolegami, s tímovým duchom. Tieto vyjadrenia riešení sa nepresúvajú len na individuálne konflikty, ale môžu sa využívať aj generalizovane (všeobecne).

Supervízia tímu: Na tomto stretnutí sa zúčastňuje celý tím (napríklad opatrovateľov, terapeutov, vybraného oddelenia...), aby sa rozvíjal vo vzťahu k motivácii, spokojnosti s prácou, efektívnosťou a inováciami. Pri tomto stretnutí sa vyžaduje nielen osobnosť jednotlivých pracovníkov, ale pracovné prostredie celého zariadenia.

Supervízia slúži k sebareflexii a cudzej reflexii pracovníkov, alebo pracovného tímu. V rôznych formách rozhovorov sú vypátrané konflikty a určené sú aj spôsoby ich vzniku. Prostredníctvom spracovania konfliktov sa učí odborný personál poznať svoje silné a slabé stránky, alebo vlastné bytie a získajú pri tom silnejšie sebauvedomenie sa.

Aspekty, ktoré sa v supervízii objavujú:

- Vzťah k prijímateľovi/ke.
- Vzťah ku kolegovi/kolegyni.
- Pracovné podmienky v zariadení.

- Vtiahnutie zariadenia do sociálneho okolia.
- Spoločenská relevantnosť povolania (opatrovateľ/a/ky, terapeuta, sociálneho pracovníka...).

Obsahové ťažiská v poradenstve majú rôzne pohľady:

- Organizácia práce: pracovné podmienky, pracovný čas, psychická záťaž na pracovnom mieste;
- Definícia rolí: popis práce, zadelenie práce – pracovné úlohy, kompetencie, zodpovednosť.
- Naučené správanie rolí, vzorce správania: vodca, kompletovač, organizátor, mysliteľ, oponent, kontrolór, vyčlenený zo skupiny
- Individuálne hodnoty a systémy noriem: osobné nastavenia, životné pravidlá, princípy, predsudky.
- Profil osobnosti: charakteristika osobnosti, vlastnosti.

Medzi účastníkmi, supervízorom a osobou, ktorá si supervíziu objednáva, je potrebné hneď na začiatku realizovať vyjasňujúci si rozhovor k cieľu a organizácii supervíznych stretnutí. Trvanie stretnutí závisí od riešeného problému a supervízora. V čase mimoriadnej situácie je potrebné upozorniť supervízora na preventívne a hygienicko-epidemické opatrenia vopred.

Tímová supervízia a skupinová supervízia musia byť zvážené z dôvodu zvýšeného rizika infekčnosti. V prípade, že je však potrebná, organizácia vytvorí podmienky pre stretnutie. Ak supervidovaní súhlasia, môže supervízor vykonávať supervíziu aj online.

Nevyhnutým predpokladom je však dobrovoľnosť a súhlas účastníkov so supervíziou. Plán služieb je vytváraný tak, aby sa pracovníci mohli zúčastniť supervízie.

4.7 Personálny manažment v mimoriadnej situácii

- 1) Pravidlá pre predchádzanie ťažkostí u zamestnancov, ktorí pracujú v mimoriadnej situácii / v karanténe:²
 - Práce na zmeny a dodržiavanie času na odpočinok medzi nimi (ideálne má jedna zmena v krízovej práci trvať max. 6 hod., nasledovať má odpočinok).
 - Vyhradiť čas a prostriedky na rozhovor s vlastnou rodinou, kolegami, (telefón, internet, skype).
 - Jasné vedenie.
 - Pravidelná príprava a telesný tréning / alebo relaxačné cvičenia.
 - Vyjadrenie uznania od okolia.
 - Voľno po ukončení úloh (dôležité pre načerpanie síl). Štatutárny zástupca na základe odporúčania IKT môže určiť aj striedanie zamestnancov k načerpaniu síl prostredníctvom prikázaného (plateného) voľna.
- 2) Vedúci pracovníci sledujú varovné signály negatívneho stresu, ktoré sú uvedené v dokumente **Psychologické intervencie v krízovej situácii (Príloha KP_11)**. Zároveň sa snažia pri každej príležitosti vyjadrovať emočnú podporu zamestnancom.

4.7.1 Hygienicko-epidemiologická starostlivosť o zamestnancov

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečí vstupný **bariérový filter pre zamestnanca**, ktorý pozostáva z nasledovných činností:

- **Monitoring klinických príznakov infekčného ochorenia (meranie telesnej teploty, kašeľ...)** pred vstupom do prevádzky.

Zamestnanci nastupujú do práce len ak nemajú príznaky respiračného/ infekčného ochorenia. Dodržiavajú všeobecné zásady, ktoré pomáhajú zabrániť šíreniu respiračných a iných vírusov. Ak je u zamestnanca zistená zvýšená teplota (nad 37°C) je potrebná izolácia zamestnanca a meranie teploty sa zopakuje po 10 - 15 minútach, ak teplota naďalej pretrváva, je potrebné zamestnanca poslať domov do

domácej izolácie a poučiť ho, aby kontaktoval svojho ošetrojúceho lekára a následne informoval svojho nadriadeného o postupe, aký zvolil jeho všeobecný lekár.

- **Monitoring klinických príznakov infekčného ochorenia (meranie telesnej teploty, kašeľ...) počas pracovnej doby.**

Ak sa u zamestnanca počas pracovnej zmeny objavia príznaky infekčného ochorenia (horúčka, kašeľ, sťažené dýchanie, bolesti kĺbov, svalov, slabosť, únava ...) je zabezpečená izolácia zamestnanca v určenej miestnosti, v závislosti od zdravotného stavu je buď privolaná ZSS na tiesňovej linke (155 alebo 112) alebo zamestnanec kontaktuje svojho ošetrojúceho lekára, ktorý určí ďalší postup; zároveň je potrebné kontaktovať RÚVZ a informovať ich o danej situácii, a ďalej sa riadiť ich pokynmi.

- **Určenie a vytvorenie miestnosti pre bezpečné obliekanie/vyzliekanie OOPP zamestnancov (čistá / zelená zóna) na účel preventívneho oddelenia od personálu pracujúceho so suspektným prijímateľom.**

Poskytovateľ sociálnej služby vypracuje osobitný sanitačný a dezinfekčný harmonogram vyššie uvedenej miestnosti. Môže tvoriť prílohu sanitačno-dezinfekčného programu.

- **Určenie a vytvorenie pracovnej miestnosti (s dokumentáciou, vyčlenenými zdravotnícko-kompenzačnými a opatrovateľskými, terapeutickými pomôckami), pre zamestnancov vykonávajúcich odbornú starostlivosť o suspektného prijímateľa.**

Poskytovateľ sociálnej služby vypracuje osobitný sanitačný a dezinfekčný harmonogram vyššie uvedenej miestnosti. Môže tvoriť prílohu sanitačno-dezinfekčného programu.

- **Určenie a vytvorenie šatne pre zamestnancov zo zelenej zóny.**

Poskytovateľ sociálnej služby vypracuje osobitný sanitačný a dezinfekčný harmonogram vyššie uvedenej miestnosti. Môže tvoriť prílohu sanitačno-dezinfekčného programu.

- **Určenie a vytvorenie šatne pre zamestnancov červenej zóny.**

Poskytovateľ sociálnej služby vypracuje osobitný sanitačný a dezinfekčný harmonogram vyššie uvedenej miestnosti. Môže tvoriť prílohu sanitačno-dezinfekčného programu.

- **Určenie a vytvorenie priestorov na osobnú hygienu, odpočinok/spánok, kontakt s rodinou, stravovanie počas viacdňového pobytu zamestnanca v prevádzke (v krízovej službe) pre zamestnancov červenej zóny.**

Poskytovateľ sociálnej služby vypracuje osobitný sanitačný a dezinfekčný harmonogram vyššie uvedenej miestnosti. Môže tvoriť prílohu sanitačno-dezinfekčného programu.

4.7.2 Prijímanie nových zamestnancov

1	<ul style="list-style-type: none">✓ Pre prijímanie nových zamestnancov sa použijú postupy Procesu riadenia ľudských zdrojov alebo u poskytovateľov bez procesného prístupu, postupy uvedené v podmienke kvality 3.2 príloha č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z.✓ Nový zamestnanec musí mať doklad o bezinfekčnosti, prehlásenie o tzv. cestovateľskej anamnéze, vykonané epidemiologické vyšetrenie s negatívnym výsledkom cestovateľskej anamnézy, negatívne výsledky testovania na koronavírus alebo potvrdenie preukazujúce kompletne zaočkovanie.
2	<ul style="list-style-type: none">✓ Nový zamestnanec je okrem iného v zmysle postupov podľa bodu 1:<ul style="list-style-type: none">○ Poučený o opatreniach krízového riadenia a tohto plánu. Vykonáva vedúci IKT.○ Zaškolený pre dodržiavanie hygienicko epidemiologického režimu prevencie a preskúšaný z kľúčových znalostí podľa príslušného pracovného zaradenia.○ Je s ním vykonaný nácvik správneho používania pridelených OOPP a preskúšanie.○ Je s ním vykonané interné zaškolenie alebo online zaškolenie do ostatných zásad

	BOZP a PO. ✓ Tento postup platí aj pre dobrovoľníkov.
3	✓ Novoprijatému zamestnancovi je pridelený mentor, ktorý okrem pracovného výkonu a dodržiavania všetkých opatrení sleduje aj jeho prejavy správania a reakcií v krízovom režime. ✓ Pridelený mentor podáva IKT denne hlásenie o adaptácii, správaní a dodržiavaní všetkých opatrení novoprijatého zamestnanca.

4.8 Organizácia odborných procesov (činností) v prípade karantény

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

Základný tím

Priezvisko a meno	Telefónne číslo

Náhradný tím

Priezvisko a meno	Telefónne číslo

2	✓ Zamestnanci, ktorí sa rozhodli pracovať v krízovej službe vyplnia prílohu KP_12, „Zoznam vecí ktoré si priniesol zamestnanec k zotrvaniu v krízovej službe“.	Príloha KP_12	✓
3	✓ V prípade podozrenia z výskytu ochorenia spôsobeného prenosným ochorením je spracovaný osobitný dokument postupu pri zabezpečovaní ošetrovateľskej a opatrovateľskej starostlivosti vid' príloha KP_13 „Sledovanie príznakov u prijímateľa s podozrením na infekčné ochorenie horných dýchacích ciest (chrípka, COVID-19 ...)“	Príloha KP_13	✓
	✓ Zoznam činností v rámci poskytovania sociálnych služieb počas mimoriadnej situácie šírenia koronavírusu, respektíve iného prenosného ochorenia (vid' príloha KP_13).	Príloha KP_13	✓
4	✓ V prevádzke je spracovaný Plán reprofilizácie lôžok , v ktorom sú uvedené vytvorené izby, miesta a oddelenia pre rozsiahlejšiu izoláciu. Vid' príloha KP_14.	Príloha KP_14	✓
5	✓ V prípade karantény zariadenia, pri vykonávaní sociálnej rehabilitácie, budú aktivity prijímateľov riešené operatívne so zreteľom na individuálny prístup. Všetky aktivity pre jednotlivcov, či malé skupiny budú realizované výhradne len vo vymedzených priestoroch poskytovateľa a bez účasti iných strán z vonkajšieho prostredia, podľa aktuálnych obmedzení vydaných RÚVZ.		

4.9 Organizácia obslužných procesov (činností)

1	✓ V prípade výpadku zamestnancov je vypracovaný postup pre náhradné zabezpečenie dodávky
---	--

	stravy, upratovania, prania a žehlenia pre prijímateľov a zamestnancov.
2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Je vykonaná kontrola skladových zásob pre kuchyňu, ktorá zabezpečuje preklopenie výpadku zásobovania od dodávateľov. ✓ Súčasťou je vyhodnotenie dostupnosti náhradných dodávateľov a pravdepodobného času riadneho chodu prevádzky bez dodania služby/tovaru ✓ Je pripravený „Krizový týždenný jedálny lístok“ zostavený zo skladových zásob.
3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ V prípade karantény zariadenia a výpadku stravovania prostredníctvom dodávateľskej organizácie je vypracovaný tzv. Krízový týždenný jedálny lístok, v ktorom je maximálny podiel trvanlivých surovín a jednoduchých jedál.
5	<ul style="list-style-type: none"> ✓ V prípade výpadku technických služieb – odvoz biologického a komunálneho odpadu, bude nakladanie s uvedeným odpadom v krízovej situácii vykonávané nasledujúcim postupom: <ul style="list-style-type: none"> A. Biologický odpad bude uskladňovaný vo vreciach so zaťahovacím uzáverom a v nádobe s uzatvárateľným vekom, ktorá je umiestnená pred miestnosťou určenou na karanténu (jednorazové oblečenie, biologický odpad od PSS, použité inkontinenčné pomôcky a pod.). Naplnené nádoby budú umiestnené v miestnosti na to určenej až do možného odvozu biologického materiálu. B. Komunálny odpad bude uskladňovaný vo vreciach, ktoré sa po naplnení kontajnerov a v prípade kolapsu odvozu komunálneho odpadu budú vyvážať na vopred určené miesto. ✓ Pozn.: možné záložné miesto je potrebné dohodnúť s obcou / mestom, ktoré zabezpečuje vývoz odpadu zo zákona alebo so zberným dvorom, ak sa v regióne nachádza.

5 Validácia krízového plánu a validácia organizačných aj odborných postupov

1	<ul style="list-style-type: none">✓ Validáciu vykonáva IKT jedenkrát týždenne na základe účinnosti, vhodnosti a vykonateľnosti prijatých opatrení a podľa potreby.✓ Validácia sa vykonáva neodkladne tiež pri<ul style="list-style-type: none">○ každej zmene relevantných zákonov alebo vydaní nového zákona,○ každej zmene relevantných uznesení vlády SR alebo vydaní nového uznesenia,○ každej zmene opatrení hlavného hygienika SR alebo pri vydaní nového opatrenia,○ na základe pokynov zriaďovateľa.
2	<ul style="list-style-type: none">✓ O validácii sa vystaví záznam a každá zmena sa popíše tak, aby bolo zrejmé<ul style="list-style-type: none">○ k akej zmene došlo,○ aké dôvody viedli k zmene,○ odkedy je zmena platná,○ kto zodpovedá za vykonanie zmeny a kontrolu vykonania zmeny.✓ Na záznam o zmene sa môže využiť Zmenový list. Nie je nutné aby sa ku každej zmene vystavoval osobitný zmenový list, zmeny je možné viesť aj v súbornom dokumente.
3	<ul style="list-style-type: none">✓ Vyhlásenie o zmene sa vykoná neodkladne. Dotknuté osoby musia byť so zmenou oboznámené preukazným spôsobom a nestačí všeobecné zverejnenie zmeny napríklad na nástenke.✓ Ak je k zmene nutné vykonať preškolenie, vykoná sa neodkladne a o preškolení sa vystaví písomný záznam.

6 Narábanie s odpadom

6.1.1 Narábanie s odpadom v prevádzke

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný riadiť sa zákonom č. 79/2015 Z. z. o odpadoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhláškou MZ SR č. 553/2007 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o požiadavkách na prevádzku zdravotníckych zariadení z hľadiska ochrany zdravia a Prevádzkovým poriadkom poskytovateľa schváleným miestne príslušným Regionálnym úradom verejného zdravotníctva.

6.1.2 Narábanie s odpadom v domácnosti

Pri poskytovaní sociálnej služby v domácom prostredí sa poskytovateľom sociálnych služieb v prípade potreby používania OOPP u zamestnanca počas výkonu práce, odporúča riadiť sa zákonom č. 79/2015 Z. z. o odpadoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhláškou MZ SE č. 553/2007 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o požiadavkách na prevádzku zdravotníckych zariadení z hľadiska ochrany zdravia a platnými pravidlami pre likvidáciu odpadu na území obce alebo mesta. Tieto pravidlá by mali byť poskytovateľovi známe.

6.1.3 Narábanie s odpadom v teréne (práca so závislými osobami, osobami bez domova, práca v marginalizovaných rómskych komunitách...)

Pri poskytovaní sociálnej služby terénnou formou sa poskytovateľom sociálnej služby v prípade používania OOPP u zamestnanca počas výkonu práce odporúča riadiť sa zákonom č. 79/2015 Z. z. o odpadoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhláškou MZ č. 553/2007 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o požiadavkách na prevádzku zdravotníckych zariadení z hľadiska ochrany zdravia a platnými pravidlami pre likvidáciu odpadu na území obce alebo mesta alebo v lokalite kde sa práca vykonáva. Tieto pravidlá by mali byť poskytovateľovi známe.

Príloha KP_15: Odporúčaný postup pre samosprávy na kontrolu pandémie SARS – CoV-2 v marginalizovaných rómskych komunitách.

7 Starostlivosť o mŕtve telo a pohreb

Odborní zamestnanci sú vyškolení v odbornom štandarde: „Starostlivosť o mŕtve telo.“ Sociálni pracovníci komunikujú v prípade potreby s rodinou a zabezpečia všetky náležitosti spojené s úmrtím prijímateľa počas karantény.

8 Zdravotná starostlivosť (OŠE a OPA proces)

Organizácia zabezpečí ošetrovateľskú a opatrovateľskú starostlivosť na základe vlastných, alebo odporúčaných odborných postupov.

Ďalej viď: Príloha KP_16: „Súbor opatrení a postupov na zabezpečenie bezpečného poskytovania sociálnych služieb v čase krízovej situácie Pracovné rámce, východiská pre oblasť zdravotnej starostlivosti“.

8.1 Sledovanie zdravotného stavu so zameraním na príznaky

- Zamestnancov (viď. 5.2.1)
- Prijímateľov sociálnej služby

A) Ak nie je podozrenie na prenosné ochorenie

Odborný zamestnanec robí denný skrining PSS, sleduje zmeny zdravotného stavu prijímateľov.

B) Ak je podozrenie na prenosné ochorenie

Príprava prostredia:

Odborný zamestnanec na základe zhodnotenia zdravotného stavu prijímateľa spolu s ďalším personálom upraví prostredie izby tak, aby vyhovovalo samotnému prijímateľovi, ale aj odbornému a obslužnému personálu. Ak prijímateľ nemá mobilný telefón, zabezpečujú priradení zamestnanci prijímateľovi možnosť telefonického hovoru, alebo videohovoru s jeho príbuznými. Ak nie je na izbe signalizačné zariadenie priradení zamestnanci sa s prijímateľom dohodnú na intervaloch návštevy.

Príprava dokumentácie:

Odborný zamestnanec vopred pripraví všetky formuláre záznamov, ktoré je potrebné realizovať pri ošetrovateľských, opatrovateľských činnostiach (polohovanie, príjem a výdaj tekutín a pod.) a vedie spracovaný osobitný dokument postupu - sledovanie prijímateľa so zápisom do záznamu: Sledovanie príznakov u prijímateľa s podozrením na infekčné ochorenie horných dýchacích ciest (viď príloha KP_08 Krízového plánu).

V prípade, že sa zdravotný stav PSS zhorší počas obdobia preventívneho oddelenia PSS, odborný zamestnanec zavolá na RÚVZ, územne príslušnému regionálnemu hygienikovi alebo lekárovi a postupuje podľa inštrukcií. Koordináciu sledovania PSS/pacientov, vrátane vstupných a kontrolných odberov (na diagnostiku prenosného ochorenia) a potvrdených prípadov v domácom prostredí usmerňuje príslušný RÚVZ.

Zamestnanci vedú o komunikácii s RÚVZ presné dokumentovanie do Knihy denných hlásení so zápisom vykonaných činností podľa príslušných inštrukcií RÚVZ.

Odborní pracovníci vykonávajú opatrovateľské a ošetrovateľské úkony, sú povinní postupovať podľa vypracovaných opatrovateľsko-ošetrovateľských štandardov k jednotlivým úkonom a sú zodpovední za dodržiavanie celého obsahu štandardu od prípravy prostredia a prijímateľa cez samotný proces úkonu po kritérium výsledku tak, aby bol splnený cieľ vykonávaného štandardu.

8.1.1 Bariérové opatrovateľské techniky

Cieľom bariérových opatrovateľských techník je ochrana zdravia a života prijímateľov a to zabránením šírenia prenosných ochorení a zabránením vzniku šírenia prenosných ochorení. Zahŕňajú komplex opatrovateľských techník a bariérový izolačný režim, ktoré zabraňujú prenosu prenosných ochorení.

Významnú úlohu zohráva dodržiavanie protiepidemiologických opatrení, dostatok prostriedkov na opatrovanie a hygienickú starostlivosť. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované opatrovateľské postupy a v praxi ich realizuje spôsobom takým, ktorým zabraňuje šíreniu prenosných ochorení alebo výrazne toto šírenie redukuje.

Má určenú zodpovednú osobu za aktuálnosť opatrovateľských úkonov, za zabezpečenie dostatku prostriedkov na opatrovanie a hygienickú starostlivosť a za kontrolu dodržiavania opatrovateľských techník.

8.1.2 Bariérové ošetrovateľské techniky

Cieľom bariérových ošetrovateľských techník je ochrana zdravia a života prijímateľov a to zabránením šírenia prenosných ochorení a zabránením vzniku šírenia prenosných ochorení. Zahŕňajú komplex ošetrovateľských techník a bariérový izolačný režim, ktoré zabraňujú prenosu prenosných ochorení.

Významnú úlohu zohráva dodržiavanie protiepidemiologických opatrení, dostatok prostriedkov na ošetrovanie. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované ošetrovateľské postupy a v praxi ich realizuje spôsobom takým, ktorým zabraňuje šíreniu prenosných ochorení (viď. príloha KP_16).

Má určenú zodpovednú osobu za aktuálnosť ošetrovateľských úkonov, za zabezpečenie dostatku spotrebného materiálu na ošetrovanie a za kontrolu dodržiavania ošetrovateľských techník.

8.2 Zabezpečenie a používanie ochranných pomôcok pre

- Zamestnancov sociálnych služieb (pobytové, ambulantné, terénne)

Vid'. Príloha KP_15 Krízového plánu: Minimálne požiadavky na osobné ochranné pracovné pomôcky

Ďalej:

- Je zabezpečená nádoba s dezinfekčnou tekutinou na ochranné okuliare a ruky.
- Ochranné pomôcky sú uložené v balíčkoch s obsahom: ochrana očí: ochranné okuliare/štít, rúška – jednorazové, plátenné, ochranné rukavice, ochranný jednorazový overal, jednorazový plášť, návleky na topánky, čapica/.

Organizácia je povinná mať počas vyhláseného pandemického stavu alebo karanténnych opatrení vytvorené zásoby na dva týždne pre

- Zamestnancov pobytových a ambulantných sociálnych služieb
- Zamestnancov v rámci Národných projektov napr. komunitné centrá, TSP, opatrovateľky v domácnosti
- Prijímateľov sociálnej služby
- Návštevy

8.2.1 Duchovná (pastorálna) starostlivosť

Individuálna duchovná a pastorálna starostlivosť o PSS je vykonávaná aj počas pandemickej situácie alebo iných karanténnych opatrení na základe spolupráce s kňazmi, teológmi podľa vopred dohodnutých pravidiel a dodržiavania nariadení RÚVZ a zdravotného stavu PSS.

8.2.2 Kultúrno-spoločenská pomoc

V rámci kultúrno-spoločenskej pomoci je za pomoci dobrovoľníkov vytvorený napr. projekt Hodina pre Seniora. Do projektu sú zapojení dobrovoľníci, ktorí pravidelne telefonujú seniorom. Hodina pre seniora pomáha seniorom v zariadeniach sociálnych služieb zvládnuť lepšie sociálnu izoláciu, odlúčenie od príbuzných v čase zakázaných návštev. Pomáha skvalitniť prežívanie ich voľného času, ktoré je zamerané na rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby. Projekt pomáha tiež zamestnancom v zariadeniach sociálnych služieb, ktorí môžu svoju pozornosť orientovať na menej aktívnych prijímateľov.

8.2.3 Pracovno-právne aspekty prerušenia prác, obmedzenia prác alebo príkazu k vykonaniu práce

Tento bod je riešený v osobitnom dokumente, ako príloha tejto metodiky.

9 Aktivovanie intervenčného tímu MZ SR

V prípade, že poskytovateľ sociálnej služby má záujem o zabezpečenie intervenčného tímu lekárov, je potrebné túto požiadavku adresovať MPSVR SR, a to na základe aktuálneho Pandemického plánu, príloha 8.2. *Žiadosť o intervenčnú pomoc MPSVR SR pri zvládaní mimoriadnej udalosti*, telefonicky alebo mailom: obdkrman@employment.gov.sk, alebo podľa dokumentu, ktorý tvorí prílohu tejto metodiky (leták).

10 Aktivovanie metodického tímu odboru hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb MPSVR SR.

Pre prípad vyhlásenia pandémie má ministerstvo spracovaný dokument s názvom Pandemický plán Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky.

Na jeho základe je zo strany ministerstva možné uskutočniť metodickú návštevu poskytovateľa sociálnej služby metodickým tímom odboru hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb ministerstva a to najmä za účelom:

- preskúmania rizikovej situácie u poskytovateľa sociálnych služieb,
- pomoci poskytovateľovi sociálnej služby identifikovať kritické faktory a opatrenia na znižovanie miery rizík z nich vyplývajúcich,
- pomoci pri urgentnom odstránení kritických faktorov súvisiacich so zabezpečením chodu a poskytovaním sociálnych služieb,
- pomoci pri zistení aktuálneho fyzického a psychického stavu prijímateľov a zamestnancov.

Na základe zistených skutočností zamestnanci vystavujú Správu o kritických faktoroch s návrhom opatrení pre daného poskytovateľa sociálnych služieb na základe ktorej sa môžu prijímať opatrenia a individualizovaná pomoc poskytovateľovi sociálnej služby aj zo strany ministerstva.

Ministerstvo navrhne potrebné nástroje pre stabilizáciu situácie: personálnej, materiálnej, pri poskytovaní odborných činností (v ktorých hrozí vysoké riziko zanedbania), v protiepidemiologických opatreniach, prípadne v iných oblastiach poskytovania sociálnych služieb.

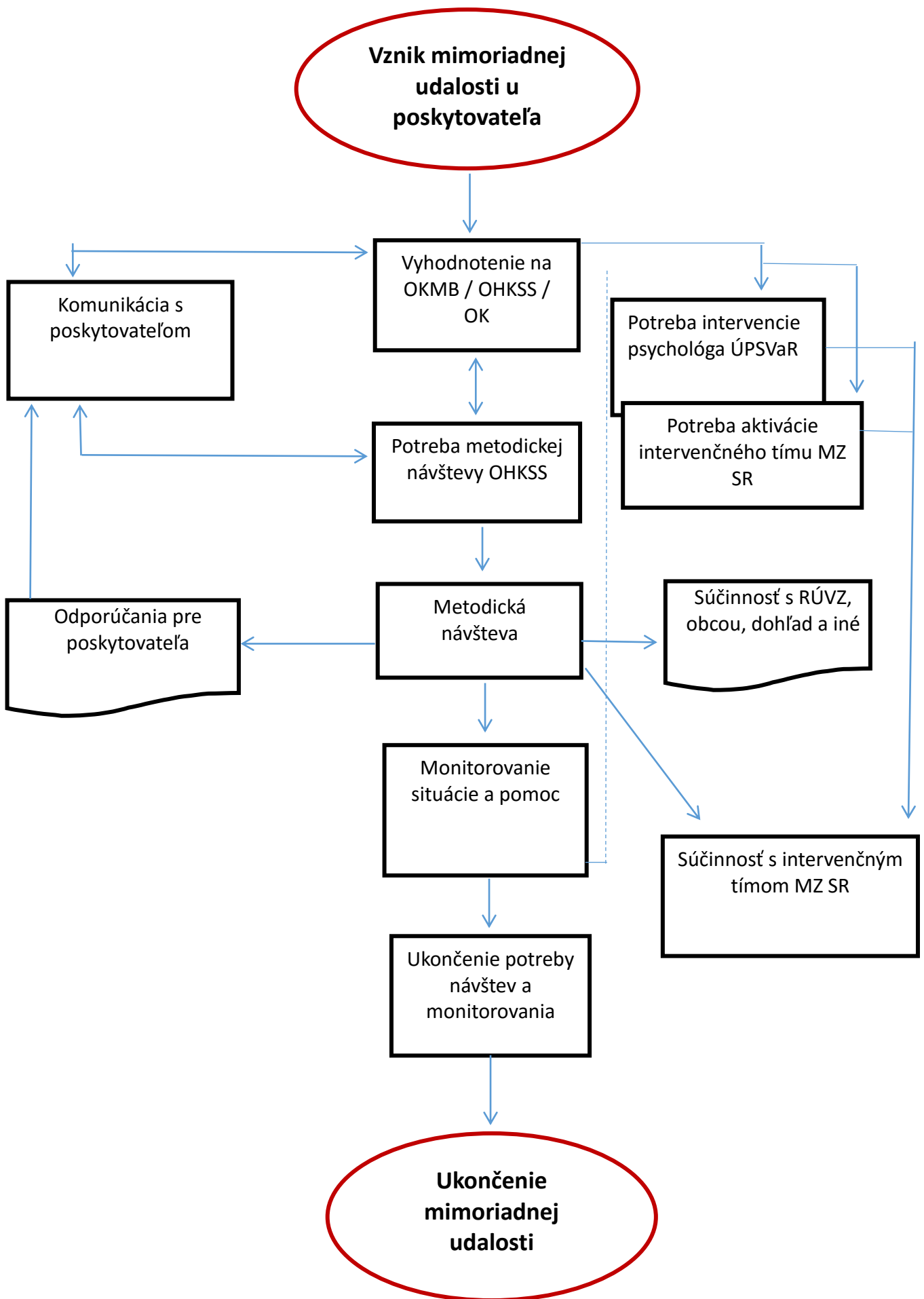
Poskytovateľ realizuje opatrenia v súčinnosti s ministerstvom a ostatnými inštitúciami za pomoci metodického tímu.

Predpokladom aktivovania metodického tímu je požiadavka poskytovateľa sociálnej služby adresovaná odboru krízového manažmentu a bezpečnosti ministerstva. Požiadavka môže byť aj telefonická.

Metodický tím môže byť v osobitných prípadoch aktivovaný aj z iniciatívy ministerstva na základe informácií a podnetov získaných ministerstvom počas monitoringu vývoja situácie v sociálnych službách, na základe vyhodnotenia podnetov z intervenčného tímu MZ SR alebo zaslaných inými osobami ministerstvu.

Ak je metodický tím aktivovaný z iniciatívy ministerstva, je dotknutý poskytovateľ sociálnej služby tomuto tímu povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť na prekonanie kritickej situácie v jeho organizácii.

Metodický tím ministerstva vykonáva svoju činnosť v úzkej súčinnosti s odborom krízového manažmentu a bezpečnosti a odborom kontroly ministerstva ako aj v úzkej súčinnosti s intervenčným tímom MZ SR. V prípade potreby metodický tím vykonáva súčinnosť s ostatnými inštitúciami, zriaďovateľom a inými poskytovateľmi sociálnej služby tak, aby bola zabezpečená najvyššia možná miera pomoci poskytovateľovi sociálnej služby ktorý sa ocitol v kritickej situácii.



11 Prijímanie občanov a ukončovanie poskytovania sociálnej služby

11.1 Prijímanie občanov z domácnosti a ich odchod do domácnosti

Poverená osoba sleduje aktuálne informácie a usmernenia zverejnené na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk; na stránke www.korona.gov.sk a podľa nich postupuje. Poskytovateľ zabezpečí vyplnenie predpísaných formulárov.

Ministerstvo môže vydať osobitné usmernenie k prijímaniu občanov z domácnosti a k zabezpečeniu ich odchodu do domácnosti.

11.2 Prijímanie občanov zo zdravotníckeho zariadenia a ich odchod do zdravotníckeho zariadenia

Poverená osoba sleduje aktuálne informácie a usmernenia zverejnené na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk; na stránke www.korona.gov.sk a podľa nich postupuje. Poskytovateľ zabezpečí vyplnenie predpísaných formulárov.

Príloha KP_06_“Postup k dočasnému opusteniu zariadenia prijímateľom v sprievode zamestnanca (z dôvodu návštevy zdravotníckeho zariadenia)“

Ministerstvo môže vydať osobitné usmernenie k prijímaniu občanov respektíve prijímateľov sociálnej služby zo zdravotníckeho zariadenia a k zabezpečeniu odchodu prijímateľa sociálnej služby do zdravotníckeho zariadenia.

11.3 Zabezpečenie pohybu osôb

Poverená osoba sleduje aktuálne informácie a usmernenia zverejnené na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk; na stránke www.korona.gov.sk a podľa nich postupuje. Poskytovateľ zabezpečí vyplnenie predpísaných formulárov.

Ministerstvo môže vydať osobitné usmernenie k zabezpečeniu pohybu osôb v prevádzke poskytovateľa sociálnych služieb.

11.4 Uzatvorenie pobytových foriem

Poverená osoba sleduje aktuálne informácie a usmernenia zverejnené na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk; na stránke www.korona.gov.sk a podľa nich postupuje. Poskytovateľ zabezpečí vyplnenie predpísaných formulárov.

Ministerstvo môže vydať osobitné usmernenie k uzatvoreniu pobytových foriem poskytovania sociálnych služieb.

11.5 Karanténa

Poverená osoba sleduje aktuálne informácie a usmernenia zverejnené na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk; na stránke www.korona.gov.sk a podľa nich postupuje. Poskytovateľ zabezpečí vyplnenie predpísaných formulárov.

Vyhlásenie, povinné opatrenia a ukončenie karantény sa riadi podľa pokynov miestne príslušného Regionálneho úradu verejného zdravotníctva.

Vyhlásenie karantény povinne oznamuje poskytovateľ sociálnej služby ministerstvu a to odboru krízového manažmentu a bezpečnosti. Poskytovateľ sociálnej služby môže súbežne požiadať o pomoc metodický tím ministerstva.

12 Obmedzenia základných práv a slobôd

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytovať sociálnu službu aj počas krízovej situácie vzniknutej v dôsledku infekčného ochorenia a to spôsobom, ktorý umožňuje prijímateľom sociálnych služieb realizovať základné ľudské práva a slobody, zachováva ľudskú dôstojnosť, aktivizuje k sebestačnosti, zabraňuje sociálnemu vylúčeniu a podporuje začlenenie do spoločnosti.

Dočasné obmedzenie základných práv a slobôd v podobe opatrení ako napríklad obmedzenie pohybu prijímateľov mimo priestorov poskytovateľa sociálnej služby, opustenie priestorov poskytovateľa len na krátku dobu (krátkodobý pobyt u blízkej osoby), obmedzenie osobného kontaktu s blízkou osobou mimo situácií, ktoré neznesú odklad, môžu byť nariadené len počas trvania karanténnych opatrení, a to na základe rozhodnutia príslušného RÚVZ, alebo v zmysle platného Covid automatu MPSVR SR, alebo semaforu Pandemického plánu MPSVR SR, alebo iných platných usmernení, a to iba na nevyhnutný čas, ktorý je potrebné pravidelne prehodnocovať.

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný o týchto obmedzeniach informovať na svojej webovej stránke a primeraným spôsobom aj všetkých prijímateľov sociálnej služby.

13 Vzdelávanie zamestnancov a manažmentu v krízových opatreniach

13.1 Operatívne vzdelávanie zamestnancov

Na zabezpečenie komplexnej pomoci občanom v oblasti prevencie a riešenia dôsledkov krízovej situácie, vytvorilo MPSVR SR ako hlavný garant organizácie sociálneho zabezpečenia nástroj určený na pomoc pri prekonávaní zložitých životných situácií. Takýmto nástrojom je **Centrum sústredného sociálneho zabezpečenia** (ďalej len „CSSZ“) CSSZ je špecifikované ako miesto so sústredeným pôsobením jednotlivých inštitúcií poskytujúcich občanom sociálne zabezpečenie v období krízovej situácie.

Medzi subjekty podieľajúce sa na činnosti CSSZ patrí MPSVR SR, Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, Národný inšpektorát práce a inšpektoráty práce, Sociálna poisťovňa, Inštitút pre pracovnú rehabilitáciu občanov so zdravotným postihnutím, Rehabilitačné stredisko pre zrakovo postihnutých v Levoči, vyššie územné celky, mestá a obce, právnické a fyzické osoby a neziskové organizácie, zaoberajúce sa činnosťou v oblasti sociálneho zabezpečenia. Osobitne aktuálne

v kontexte pandémie COVID-19 sa stala potreba medzi uvedené subjekty zapojiť aj zariadenia sociálnych služieb za účelom zvyšovania odolnosti poskytovateľov sociálnych služieb a ich personálu k zvládaniu krízových situácií.

Rozhodujúcim faktorom pri riešení krízovej situácie je sústredená a rýchla pomoc postihnutým občanom prostredníctvom CSSZ s cieľom zabezpečiť sociálnu stabilitu v krízovej situácii. Po aktivizácii CSSZ je povinnosťou úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, pobočky Sociálnej poisťovne, Národného inšpektorátu práce a vyššieho územného celku určiť do neho podľa územnej pôsobnosti svojich zamestnancov.

Je potrebné, aby boli subjekty pripravené na krízové situácie z nasledovných dôvodov:

- Riadiaci pracovníci musia vedieť reagovať na vzniknutú situáciu, usmerňovať svojich zamestnancov a zainteresované strany a vydávať jednoznačné pokyny, či rozhodnutia. Komunikácia má byť jasná, pokojná a zrozumiteľná.
- Zamestnanci v krízovej situácii vedia zaujať svoje miesto, poznajú svoju úlohu, sú s ňou stotožnení, neuchyľujú sa k panike, chápu vážnosť situácie, majú zabezpečené rodinné zázemie a v pokoji sa venujú svojej práci, bez rušivých momentov (vypracovaný menný zoznam zamestnancov s plnením pracovných úloh, miestom plnenia, časom plnenia, použitím OOPP, nástrojov a pod.).
- Oboznámenie a zapojenie prijímateľov do krízového plánu: vysvetľovanie potrebnosti ovládania jednotlivých krokov, poznanie únikových ciest, striktné dodržiavanie pokynov a pochopenie pokynov (využitie piktogramov, obrázkov, iných možností).
- Zapojenie zainteresovaných strán do procesu, spôsobom nožnej pomoci, rozdelenia úloh, pripravenosti (vypracovaný zoznam zainteresovaných strán, ktoré majú tematické, personálne rozdelenie úloh, miesta, času spolupráce a pomoci).

Manažment každej organizácie si vyžaduje zabezpečenie krízového riadenia. Preto každý poskytovateľ sociálnej služby má vypracovať postupy a pravidlá riešenia krízových situácií – Krízové plány ako predpoklad zabezpečenia operatívnej reakcie na krízovú situáciu. V tomto pláne musí byť uvedené personálne zabezpečenie, súčasťou ktorého je vzdelávanie zamestnancov na všetkých úrovniach, vyznačené únikové cesty, skladové priestory, a pod. Informáciu je potrebné zverejniť viditeľným spôsobom na svojej internetovej stránke alebo na internetovej stránke svojho zriaďovateľa.

13.2 Inštruktáž a inštrukčno-metodické cvičenia

Odbor krízového manažmentu a bezpečnosti ministerstva v rámci prípravy na krízové situácie vykonáva **raz ročne inštruktážne cvičenia**. Inštruktážne cvičenia sa vykonávajú v priestore troch okresov. V rámci prípravy vydá MPSVR SR (každoročne – január, február) metodické usmernenie, v ktorom určí miesto, čas a ďalšie podrobnosti konania cvičenia. Usmernenie slúži ako východiskový plán na daný rok, je záväzné, nie je však nemenné.

V mesiacoch máj, jún prebieha kontrola dokumentácie u vybraných subjektov. V tomto období sa subjekty intenzívne pripravujú na realizáciu cvičení.

Praktické cvičenia realizujú samotné zariadenia sociálnych služieb a to **2x ročne**. Sú zamerané na reálne situácie – požiar, záplava, pandémia, atď.. Každé zariadenie bude v praxi riešiť modelovú situáciu, ktorú si určí priamo na mieste.

Z realizácie bude vyhotovený záznam – zistenie slabých, silných stránok (budova, zainteresované strany, zamestnanci, prijímatelia), vyhodnotenie a realizácia nápravných opatrení.

Dĺžka praktických cvičení: Realizácia praktických cvičení by mala trvať jeden deň.

13.3 Celoživotné vzdelávanie

Cieľom celoživotného vzdelávania je dosiahnuť vyššiu odbornú spôsobilosť zamestnancov všetkých subjektov a to formou:

- konferencie, ktorú bude realizovať MPSVR SR raz ročne,
- inštruktážnych vzdelávaní,
- prípadových štúdií,
- príkladov dobrej praxe,
- samovzdelávaním.

14 Stratégia testovania

Štatutárny zástupca / poverená osoba sleduje aktuálne informácie a usmernenia zverejnené na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk; na stránke www.korona.gov.sk a podľa nich postupuje.

Ministerstvo môže vydať osobitné usmernenie k realizácii stratégie testovania u poskytovateľov sociálnych služieb.

15 Stratégia očkovania

Štatutárny zástupca / poverená osoba sleduje aktuálne informácie a usmernenia zverejnené na stránke Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky: www.uvzsr.sk; na stránke MPSVR SR: www.employment.gov.sk; na stránke Ministerstva zdravotníctva: www.mzsr.sk; na stránke www.korona.gov.sk a podľa nich postupuje.

Ministerstvo môže vydať osobitné usmernenie k realizácii stratégie očkovania u poskytovateľov sociálnych služieb.

16 Zoznam použitých skratiek

MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
OKMB	Odbor krízového manažmentu a bezpečnosti
OHKSS	Odbor hodnotenia kvality sociálnych služieb
IA MPSVR SR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
COVID-19	Ochorenie spôsobené novým koronavírusom SARS-CoV-2
KP	Krízový plán
IKT	Interný krízový tím
ZSS	Zariadenie sociálnych služieb
PSS	Prijímateľ sociálnej služby
ZZS	Zdravotná záchranná služba
RÚVZ	Regionálny úrad verejného zdravotníctva
CSSZ	Centrum sústredeného sociálneho zabezpečenia
ÚPSVaR	Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny
OOPP	Osobné ochranné pracovné pomôcky
BOZP	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
PO	Požiarňa ochrana

Použitá literatúra

- ROVNÝ.I. BIELIK.I. a kol. 2011, Vybrané kapitoly verejného zdravotníctva I. Bratislava 2011, Interpharm, s.589, ISBN978-80-89057-33-7.
- Zákon NR SR č. 42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 179/2011 Z. z. o hospodárskej mobilizácii a o zmene a doplnení zákona č. 387/2002 Z. z. o riadení štátu v krízových situáciách mimo času vojny a vojnového stavu v znení neskorších predpisov.
- Ústavný zákon č. 227/2002 Z. z. o bezpečnosti štátu v čase vojny, vojnového stavu, výnimočného stavu a núdzového stavu.
- Zákon č. 387/2002 Z. z. o riadení štátu v krízových situáciách mimo času vojny a vojnového stavu v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 79/2015 Z. z. o odpadoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Vyhláška MZ SR č. 553/2007 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o požiadavkách na prevádzku zdravotníckych zariadení z hľadiska ochrany zdravia v znení neskorších predpisov.
- Kovaľová, M., Buzala, O. , 2015: Kvalita sociálnych služieb vocke
- Vymětal, Š. Krízová komunikace a komunikace rizika, 2009
- Sekanová, M., 2020: Dokument postupu – Psychologické intervencie v krízovej situácii

Spracovatelia metodiky:

PhDr. Mária Kovaľová, PhD. MHA
PhDr. Zuzana Fabianová, MPH
Mgr. Ing. Ondrej Buzala, MHA
Ing. Ján Hudák, PhD.
Mgr. Galina Šimeková

02.08.2021, MPSVR SR