



Informace

Sdílení zkušeností z krizového řízení v souvislosti s ochranou lidí závislých na péči a pracovníků terénních sociálních služeb

Zkušenosti realizačního týmu a zapojených služeb

Doporučené postupy v případě výpadku pracovníků z důvodu jejich karantény, přímého výskytu nemoci COVID-19, v případě nařízení omezení pohybu v obci nebo městě, v případě nařízené uzavírky určité oblasti, nebo jiných situací vyžadující omezení v souvislosti s koronavirovou nákazou.

Na základě našich zkušeností a komunikace s mnohými pečovatelskými službami zapojenými v našich projektech zaměřených na realizaci vize ŽÍT DOMA předáváme získané informace k využití dalším pečovatelským službám, případně jiným subjektům. Je zapotřebí avizovat, že určité procesní záležitosti, které zde neuvádíme, stanovují vnitřní předpisy organizace, případně zpracované standardy kvality. Proto uvádíme realizovaná opatření, která probíhají v zapojených službách, nebo vycházejí z naší praxe a mohou být inspirativní pro další využití.

Z již provedených opatření u zapojených pečovatelských služeb a našich odborných zkušeností vyplývají tyto příklady vhodných postupů:

- Proveďte si analýzu vašich uživatelů z hlediska náročnosti a zastupitelnosti vašich úkonů. Domluvte se s rodinou, zda po dobu přijatých mimořádných opatření, není schopna převzít péči o svého blízkého tak, aby počet kontaktů s dalšími osobami, byl minimalizován. Popř. se domluvte, jakou podporu pečující osoby potřebují zachovat.
- Zjistěte, zda je uživatel v pravidelném kontaktu s rodinou, a zda péči v případě krizové situace (např. karanténa pracovníků pečovatelské služby), může převzít rodina.
- Předejte nahraditelné úkony jako např. dovážka jídla, nebo nákupy ověřené sousedské, nebo jiné výpomoci. Oslovte stravovací provozy, které musely zavřít své vnitřní prostory a mohly by rozvážet, nebo alespoň vařit stravu. Zznamenejte si do dokumentace, kdo bude uživatelům dále jídlo dovážet včetně kontaktů na tyto osoby.
- Zjistěte, zda si uživatel přeje být pravidelně kontaktován.
- Nabídky dobrovolnické nebo jiné pomoci směřujte především na neodborné úkony: pomoc s rozvážkou stravy, zajištěním nákupů, pomoc s nákupy on-line, pravidelné kontaktování uživatelů atd. Nebo je využijte na pomocné práce spojené s chodem vaší služby.
- Omezte úkony, které nejsou nezbytné např. úklidy.

Organizační zajištění:

- **Rozdělte pracovníky na menší týmy, mezi kterými důsledně oddělte jakýkoliv kontakt, včetně společného zázemí. Uživatele rozdělte mezi tyto týmy, tak aby o jednoho uživatele pečoval co nejmenší počet pracovníků. Toto rozdělení neměňte.**
- Vytvořte si přehled o tom, jaká služba vás může doplnit/nahradit v případě zásadního výpadku. Dle Usnesení vlády ČR č. 207 ze dne 13. 3. 2020 a č. 239 ze dne 16. 3. 2020 lze při



poskytování služby využít zaměstnance sociálních služeb, kterým na základě těchto usnesení byla přerušena činnost, případně využít studenty.

- Navažte kontakt s teritoriálně blízkou školou pro případ nutnosti využití studentů, případně je dle situace využijte pro zajištění nezbytné péče.
- Techničtí (IT) a ekonomičtí pracovníci nejsou přítomni na pracovišti a využívají vzdálený přístup. Jejich vstup je omezen a regulován.
- Pracovník údržby IT systémů provádí průběžné zálohování dat a informuje o své činnosti vedení.
- Dodržte, aby jednotliví vedoucí a manažeři služeb, stejně jako technickohospodářští pracovníci, nepřicházeli do kontaktu se sociálními pracovníky. Stanovte zastupitelnost a kompetence. Porady ved'te online, nescházejte se. Používejte Skype a další aplikace.
- Udržujte písemné záznamy o provedených opatřeních jak v organizaci, tak u uživatelů.
- Informujete o provedených opatřeních zřizovatele, nebo vedení vašeho subjektu.
- Nečiňte řízení služby závislé pouze na jedné osobě, která není zastupitelná.
- Nesnažte se zajistit vše vlastními silami a řekněte si včas o pomoc obci, komunitě atd. Sami vše nemusíte a často ani nemůžete zvládnout.
- Neodmívejte nové uživatele z důvodu obavy z budoucích situací. Snažte se doporučovat i jinou formu pomoci. Lidé by neměli mít pocit, že v době krize není dostupná pomoc k vyřešení jejich tíživé situace.

Hygienická opatření:

- Úklid pracoviště pečovatelské služby, jsou vykonávány až po odchodu všech pracovníků.
- Neustále desinfikujte kliky, WC, a veškeré vnitřní prostory. Desinfikujte i vozidla a pomůcky.
- Pokud rozvážíte teplá jídla, nebo nákupy, desinfikujte vozidla. Je-li to možné a uživatel nepotřebuje pomoc s podáním stravy, předávejte zmíněné bezkontaktně - před dveře, kde si uživatel jídlo vyzvedne. V žádném případě nepřijímejte na potraviny nádoby ani tašky od uživatelů. Vše noste v hygienických a jednorázových obalech.
- V případě jakýchkoli „chřipkových“ projevů nemoci u uživatele, neprodleně informujte lékaře a hygienickou službu. Takového klienta se snažte okamžitě izolovat a zaveďte přísná hygienická opatření, a to do doby, než vám situaci pomohou vyřešit zdravotníci a hygienici.
- Hygiena na prvním místě (ostatně jako v běžném provozu).

Informovanost:

- Informujte se o všech možnostech, které vyplývají z Usnesení vlády ČR. Sledujte informační stránky: www.vlada.cz, mzcz.cz, mpsv.cz a weby příslušných hygienických stanic.

V souvislosti s mimořádnou situací, kterou prožíváte, neváhejte se nás obracet. Můžete se na nás obracet s dotazy, nebo tématy na které nemáte dostatečný prostor. Pomoc je určena na telefonické nebo mailové konzultace zejména spojené s řízením vaší pečovatelské služby. Jsme schopni pro vás



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



zdarma zprostředkovat telefonickou manažerskou supervizi. Rádi Vás v tomto nelehkém čase podpoříme, od toho tu jsme.

Za team pracovníků Institutu sociální práce

PhDr. Jakub Čtvrtník, MBA, předseda