V čase vyhlásenia pandémie boli pobytové zariadenia sociálnych služieb v režime zatvorených zariadení, alebo čiastočne uzavretých oddelení, alebo izolácie jednotlivcov. Preto sa postupne zvyšovalo riziko sociálnej izolácie. Boli vydané opatrenia a odporúčania najmä pre pobytové zariadenia sociálnych služieb, aby sa osoby izolovali a chránili, a tým zabránili šíreniu koronavírusu a úmrtnosti. Izolácia – „tichá epidémia“ môže zachrániť životy, ale jej dlhodobé pôsobenie môže spôsobiť problémy s duševným zdravím a fyzickým zdravím.

Sociálna izolácia vzniká, keď klient nemá dostatok kontaktov so svojím zvyčajným prostredím. Pochopenie toho, ako klient prežíva samotu, je kľúčom k formulácii opatrovateľskej diagnózy. Klient, ktorý trpí sociálnou izoláciou, pociťuje svoju samotu, ako niekto kto bol druhými odložený, odstrčený. Svoju samotu berie negatívne a obťažujúco. Sociálna izolácia môže zapríčiňovať utiahnutie sa, zníženie prejavov pocitov, depresiu, osamelosť, beznádej a stratu sebavedomia a vlastnej hodnoty. Vo veľkej miere zvyšuje riziko ischemickej choroby srdca, cievnej príhody mozgovej. Podieľa sa rovnako na strate chuti klienta do jedla, úbytku telesnej hmotnosti s fatálnym koncom. Každý klient, ktorý sa dostane do zariadenia, zažije v určitej miere sociálnu izoláciu, ktorá mu môže spôsobiť zhoršenie zdravotného stavu.

Rozpoznanie sociálnej izolácie a ohodnotenie.

Ide o tzv. subjektívnu diagnózu, preto musí byť určená prostredníctvom prejavov klienta. Preto je dôležité, aby pomáhajúci personál mal dostatok informácií, ktoré poukazujú na prejavy sociálnej izolácie. Dávajte pozor na vyjadrenia/poznámky klienta k pocitom osamelosti alebo vyjadrenia personálu a spolubývajúcich. Môžeme byť svedkami nasledujúcich symptómov a charakteristických znakov:

- nekomunikatívny, do seba zahľadený pohľad,
- slabý očný kontakt,
- klient sa cíti nečinne, reaguje len aby vyplnil očakávania druhých,
- klientovi chýba zmysel života,
- zaoberá sa len svojimi myšlienkami,
- správanie a hlas je skôr nepriateľský,
- sťahuje sa do seba,

Sociálna izolácia môže byť spôsobená nasledovnými príčinami:

- dlhodobá izolovanosť od ľudí
- neakceptácia sociálneho správania,
- neschopnosť vytvárať priateľské/harmonické sociálne vzťahy,
- zmeny v duševnom stave,
- zmeny v telesných prejavoch.

Príklad prejavov sociálnej izolácie:

- Vyjadrenia: „Nikto ma už nenavštevuje...nikto mi nevolá.“
- „Nemáme už nič spoločného s mojimi blízkymi.“
- Klient sa prestáva venovať svojim koníčkom.
- Strata chuti do jedla.
- Úbytok na váhe.

Príklady diagnózy:

- Sociálna izolácia, postihnutá sociálna interakcia, zmenené procesy myslenia, narušený pocit sebahodnoty.

Opatrovateľská diagnóza: sociálna izolácia z dôvodu uvoľnenej terapeutickej izolácie a neschopnosti vytvárať vyhovujúce osobné vzťahy.

Príklady opatrení/výkonov:

- Venovať klientovi viac času.
- Podporovať klienta, aby písal, volal svojim blízkym.
- Animovať klientových príbuzných, priateľov k návšteve klienta.
- Postaviť hranice klientovým prejavom nepriateľstva.
- Ponúknuť terapiu zamestnania.

Príklady k cieľom:

- Klient rozpráva o svojej sociálnej izolácii.
- Klient sa kontaktuje so svojimi príbuznými a priateľmi.
- Klient vyjadruje svoje prejavy nepriateľstva primerane.
- Klient sa zúčastňuje ponúkaných aktivít v zariadení.

Záver:

Sociálna izolácia nastáva vtedy, keď klient má pocit osamelosti, keď sa cíti odstrkovaný druhými. Je dôležité načúvať poznámkam klienta, ktorými preukazuje pocity osamelosti. Každý klient je ohrozený sociálnou izoláciou.

- **Riziko sociálnej izolácie** vyhodnocujeme v interdisciplinárnom tíme. Hlavné slovo má kľúčový pracovník, ktorý pozná klienta. Pozor komunikácia s rodinou, ako aj návštevy nesmú byť realizované paušálne. Pandémia pôsobila na každého človeka individuálne a preto je dôležité vyhodnotiť zmeny v zdravotnom aj sociálnom stave klienta tiež individuálne a následne definovať potreby u klienta a požiadavky klienta.

Upozornenie: požiadavky sú až na druhom mieste. Najskôr napĺňame potreby.

Riešenia: **Komunikácia a návštevy**

1. Ak pracujeme s rizikami, vypočítame rizikové číslo a priorizujeme u klientov vážnosť diagnózy a podľa toho navrhneme riešenia.
2. V spolupráci so sociálnym pracovníkom vyhodnotíme na základe rodinnej anamnézy, ktoré kontakty s rodinou by pomohli klientovi.
3. V spolupráci so sestrou vyhodnotíme zdravotný stav klienta a odpovedáme si na otázky:
   - Môže klient telefonovať/ sám, alebo potrebuje pri tom manuálnu pomoc ,alebo pomoc psychickej podpory (napr. je ľútostivý, alebo nahnevaný a potrebuje počas rozhovoru upokojiť, alebo prebrať rozhovor s rodinou...
   - Môže klient komunikovať cez tablet a zúčastniť sa videohovoru? Sám/ s podporou pracovníka
   - Môže klient prijať návštevu na izbe , na aký dlhý čas s účasťou pracovníka/bez účasti pracovníka
   - Môže klient prejsť do návštevnej miestnosti? Sám? S podporou pracovníka? Ako dlho môže zostať v návštevnej miestnosti.
   - Môže klient prejsť do záhrady? Sám / s podporou?
   - Môže klient opustiť zariadenie a odísť k rodine? Ak áno, na ako dlho? Aký čas pobytu v prostredí rodiny mu pomôže? Spolu so sociálnym pracovníkom musia byť vyhodnotené aj podmienky u príbuzného? Musíme ich aspoň čiastočne poznať a musíme ich mať písomne potvrdené od rodiny?
4. Po vyhodnotení vykonáme rozhovor s klientom a spolu s ním (ak mu to jeho zdravotný stav dovolí) navrhneme riešenia.
   Ak sa nami nekomunikuje, navrhneme riešenia v interdisciplinárnom tíme, prípadne sa poradíme s jeho ošetrujúcim lekárom.
5. Následne komunikujeme s rodinou a prejdeme si jednotlivé návrhy. Odsúhlasené návrhy zozbierame.
   - Upozornenie: Rodinu upozorníme na jeho zdravotný stav. (je plačlivý, je agresívnejší, je apatický, ...a požiadame rodinného príslušníka, aby sa tiež pripravil (pozitívne naladený, ...)
6. Po zozbieraní všetkých návrhov a priorizácii rizík sociálnej izolácie vyhotovíme komunikačnú stratégiu a harmonogram návštev. Časové obdobie si stanovujeme podľa toho, ako vieme zabezpečiť personál. Zmeny vyhodnocujeme na dennej báze a to z dôvodu vyhodnotenia zdravotného stavu klienta.
   - Upozornenie: je potrebné si ešte overiť u rodinného príslušníka, či nedošlo k zmene. Ak by došlo musíme veľmi citlivo odkomunikovať zmenu. Klient sa na stretnutie, alebo rozhovor tešil. Z dôvodu následkov sa pokúsime nahradiť program tak, aby sa klient nedostal, ešte do väčšej letargie, smútku, alebo osamelosti. Musíme mať pripravený náhradný terapeutický program.

   /
7. Komunikáciu a návštevy dokumentujeme. Vytvoríme si tabuľku: komunikácia a návštevy u klienta s rizikom sociálnej izolácie, alebo zapisujeme do softweru.

- Upozornenie: Celý tento dokument je spracovaný k riziku sociálnej izolácie. Takto komplexne realizujeme aktivity len u klientov, u ktorých je vyhodnotené riziko sociálnej izolácie.

8. Sociálny pracovník **vedie rozhovory s rodinou priebežne a vedie si záznamy z týchto rozhovorov.** V prípade potreby si zavolá sestru a kľúčového pracovníka, aby rodinného príslušníka informovali o aktuálnom stave. O všetkom sa robia zápisy.

   ☺ Viem, že ste unavení, ale dokumentácia nie je byrokracia, ale súčasť odborného výkonu. Komunikujeme aktívne s príbuznými, nečakáme, kým nám oni zavolajú.

9. Pripravíme také programy sociálnej rehabilitácie, ktoré sú vytvorené na to, aby sa osoba/klient, ktorá sa zúčastní aktivity:
   - ☺ Odreagovala
   - ☺ Rozveselila (radosť)
   - ☺ Zaktivizovala
   - ☺ Našla zmysel života
   - ☺ Akceptoval svoju osobu

10. Klienta na videohovor a návštevu vždy upravíme. Podobne ak má prísť návšteva tak ako doma, upravíme a pekne naaranžujeme prostredie, aby sa návšteva cítila dobre.

11. Harmonogram návštev zostavuje interný krízový tím na základe vyhodnotenia aj **rizika zanesenia nákazy**:
    - ☐ Koľko zamestnancov prešlo ochorením na covid 19 (a v akom období) a u koho hrozí riziko
    - ☐ Koľko zamestnancov bola zaočkovaných (1dávkouv/oboma) a kedy?

Ktorí zamestnanci budú za zaangažovaní na realizácii návštev

- ☐ Koľko klientov prešlo ochorením na covid -19 (a v akom období) u koho hrozí riziko ochorenia
- ☐ Koľko klientov bolo zaočkovaných (1dávkouv/oboma) a kedy?

Vyhodnotenie rizika zanesenia nákazy do ZSS:

- ☐ vysoko rizikové,
- ☐ menej rizikové,
- ☐ nerizikové prostredie

Koncepcia návštev počas pandemickej situácie COVID 19 v ZSS

OKMB MPSVR SR
(modelový návštevný poriadok)

Úvod

Spolupráca s rodinou a priateľmi prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „PSS“) v pobytových zariadeniach patrí k základnej filozofii profesionálnej starostlivosti.

Prijímatelia sociálnych služieb (najmä seniori a osoby s ťažkým zdravotným postihnutím) patria často medzi obzvlášť ohrozené skupiny osôb v pandemickej situácii.
Pre odborné a efektívne zvládanie pandemickej situácie, ako aj udržania či zlepšenia zdravotného stavu PSS, je dôležitý kontakt s príbuznými a blízkymi vzťahovými osobami.

Príbuzný, alebo blízka osoba PSS je postavená do role návštevníka poskytovanej sociálnej služby. Pri tejto role si musíme uvedomiť, že v skutočnosti nejde o návštevníka zariadenia, ale návštevníka PSS.

Príbuzný navštevuje PSS v role otca, matky, dcéry, syna, zaťa, nevesty, vnuka a v iných rolách, v ktorých vytvárajú svoj vzájomný súkromný vzťah. Prejavy týchto vzťahov sa dostávajú nielen do súkromného života klienta, ale sa prenášajú aj do prostredia zariadenia, ako aj samotnej služby (odborných, ako aj obslužných činností). Preto je potrebné veľmi citlivo vnímať zariadenie sociálnych služieb na jednej strane ako pracovné prostredie, v ktorom sa vykonávajú plánované, ale aj neplánované činnosti, ale na druhej strane, je dôležité ponechať v čo najväčšej miere priestor pre súkromie samotným prijímateľom, ako aj ich návštevám.

Udržiavanie a budovanie vzťahov s druhým človekom patrí k základným prejavom kvality života každého človeka. Cítiť sa členom rodiny vytvára u človeka pocit potreby a prejavy zmyslu života. Ak ich postupne stráca, hrozí riziko sociálnej izolácie. Následky sociálnej izolácie (depresie, beznádejnosť, psychická bolesť....) môžu mať katastrofálne dopady, ktoré môžu viesť až k suicidálnym prejavom.

Preto odporúčame na základe vyhodnotenia situácie v zariadení s ohľadom na cieľovú skupinu, ktorej je poskytovaná sociálny služba, vypracovať si vlastný návštevný poriadok a tým zabezpečiť návštevy u PSS.

Aby sme predišli rizikám spojených s pohybom osôb v zariadení, je potrebné vytvoriť si vyhovujúce možnosti pre návštevu, za dodržania všetkých bezpečnostných opatrení, vykonať potrebné prípravy a taktiež komunikovať s príbuznými.

Pravidlá

- Návštevy príbuzných a blízkych osôb klientov v zariadeniach sa realizujú v súlade s aktuálnymi podmienkami uvedenými vo vyhláške Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky, s pandemickým plánom, so semafórmi pre jednotlivé druhy sociálnych služieb a v súlade s aktuálnym krízovým plánom zariadenia.

- Návštevy klientov zariadenia je možné realizovať v priestoroch, ktoré nie sú v karanténe, na základe rozhodnutia štatutárneho orgánu zariadenia sociálnych služieb v súlade s pandemickým plánom a krízovým plánom zariadenia.

- Návštevu klienta nie je možné uskutočniť v častiach zariadenia, v ktorých je z rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva nariadená karanténa, s výnimkou klientov v paliatívnej starostlivosti alebo situáciách, ktoré neznesú odklad. V týchto častiach zariadenia naďalej odporúčame využívanie informačno-komunikačných technológií na sprostredkovanie, pokiaľ je to možné, osobného kontaktu klienta zariadenia s príbuznými a blízkymi osobami na diaľku.

  V prípade, že zariadenie je schopné zabezpečiť dodržiavanie protiepidemických opatrení v častiach, v ktorých je z rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva nariadená karanténa (použitie ochranného obleku, štítu, FFP2, miestnosť pre návštevu a oddelenie sklom...), môže sa rozhodnúť pre udelenie povolenia návštevy.

Kritériá priestoru určeného na návštevy

- Interiér poskytovateľa – priestory vyčlenené na tieto účely (urobiť mapku).
- Interiér poskytovateľa – obytná izba klienta.
- Exteriér poskytovateľa (záhrada, ihrisko, park...).

Samostatná návštevná miestnosť

- Členenie a vybavenie miestnosti smerujúce k zabráneniu fyzického kontaktu.
- Umožňuje prístup PSS všetkých kategórií mobility.

Za koordináciu návštev zodpovedá pracovník: meno a priezvisko: xy

Registrácia príbuzných prebieha na tomto telefónnom čísle: 090...

Tabuľka č.1:

Meno PSS u ktorého je nahlásená návšteva	
Návštevný priestor definovať: (návštevná miestnosť/ izba č./ izba meno klienta)	
Meno a priezvisko návštevníka:	
Kontakt na návštevníka (mail/tel. číslo):	
Návštevník predložil doklad o negatívnom teste	PCR zo dňa: Antigénový test-zo dňa:
Návštevník požiadal o vykonanie antigénového testu	Áno Nie
Dátum a čas plánovanej návštevy	
Dátum a čas uskutočnenej návštevy	
Podpis zodpovedného pracovníka, ktorý vykonal kontrolu dokladu	
Podpis zodpovedného pracovníka, ktorý vykonal testovanie	

Kontrola návštevnej dokumentácie sa odporúča minimálne 1 x týždenne.

Potrebné prípravy poskytovateľa

- Značky pre návštevnícku zónu.
- Vytvoriť zoznam návštevníkov s časovým harmonogramom, podľa nahlásených návštevníkoch z tabuľky č. 1 a aktuálnych prevádzkových podmienok.
- Zodpovedný pracovník dohodne telefonicky stretnutie pre 1 návštevníka.
- PSS v prvom rade rozhoduje o tom, kto ho smie navštíviť.
- Interný dokument Záznam komunikácie s rodinou / Záznam zo sociálneho poradenstva.
- Príprava miestnosti: (napr. rozloženie stolov, stoličiek, kresiel, priečka miestnosti s dizajnom skladacej obrazovky, poháre na vodu, džbán s vodou, čajom, kávou...).
- Vybavenie: prípravok na dezinfekciu rúk; prípravok na povrchovú dezinfekciu, vreckovky; bezkontaktný teplomer , germicídny žiarič, atď.
- Dokumentácia návštevy s dodržaním termínov. (Zošit návštev)

Interná bezpečnosť

Zariadenie je povinné zabezpečiť dodržiavanie uvedených prísnych hygienických podmienok:

- vstup do priestorov umožniť návšteve len s prekrytými hornými dýchacími cestami (podľa aktuálneho usmernenia FFP2) a počas celej doby návštevy,
- zabezpečiť odstup (dodržanie predpísanej bezpečnej vzdialenosti) a sociálna izolácia od iných osôb mimo navštevovanej osoby)
- pri vstupe do priestorov a z priestorov skontrolovať, či bol použitý dezinfekčný prípravok na ruky,
- **testovanie všetkých návštev antigénovými testami pred uskutočnením návštevy (i v prípade prekonaného ochorenia), alebo potvrdenie návštevníka o negatívnom PCR / antigénovom teste nie staršom ako 24 hodín.**
- zmerať a zaznamenať návštevníkovi TT,
- vymedziť návštevy (max. 1 h) a v karanténnych zónach max. 30 min.,
- prevziať čestné prehlásenie návštevníkov o tom, že neboli v kontakte s pozitívnou osobou,
- preukázateľne poučiť návštevníka o bezpečnosti a OPP,
- kontrolovať, aby sa návštevník zdržiaval iba v priestoroch podľa pokynu poskytovateľa,
- ohlásiť koniec návštevy,
- **v prípade, že návštevník odmieta dodržiavať nastavené hygienické opatrenia poskytovateľa, má poskytovateľ možnosť návštevu prerušiť.**

Pokyny k výkonom po návšteve

Po každej návšteve dezinfikujte návštevnícku zónu:

- Zariadenie miestnosti – nábytok.
- Kľučky dverí, ochranný štít.
- Podľa potreby ďalšie pomôcky, či vybavenie.
- Používať germicídny žiarič.
- Medzi návštevami ponechať aspoň 15 minút na vyvetranie a upratanie.

Zamestnanci musia sledovať dodržiavanie stanovených pokynov. Je potrebné poznamenať, že návštevníci sa zdržiavajú iba v určených priestoroch . Musí sa tiež skontrolovať dodržiavanie hygienických opatrení a po návšteve sa musí zdokumentovať dezinfekcia .

Poučenie pre návštevníkov

- Zabezpečiť si a predložiť negatívny PCR/antigénový test nie starší ako 24 hodín (v prípade, že návštevník si nevie test s rôznych dôvodov zabezpečiť, je potrebné aby podstúpil vyšetrenie antigénovým testom u poskytovateľa.
- Naštudovať si priložené a**ktuálne usmernenie a počas celej návštevy sa ním riadiť.**
- Dostaviť sa s respirátorom FFP2.
- Do červenej zóny sa podľa pokynov zamestnancov obliecť do ochranného odevu.
- Dodržiavať predpísanú bezpečnú vzdialenosť.
- Zdržiavať sa len v dohodnutých priestoroch.
- Podpísať potvrdenie o poučení protiepidemických opatrení a používaní osobných ochranných pomôcok.
- Pred vstupom do zóny pre návštevníkov vykonať dôkladnú dezinfekciu rúk a nechať si zmerať telesnú teplotu.
- Dávať si pozor, aby nedošlo k priamemu kontaktu so zamestnancami.
- Počkať na sprievod do návštevníckej zóny, alebo izby PSS.

Preprava obyvateľov

Zodpovedný personál (určí poskytovateľ) pripraví PSS a prevezme sprevádzanie príbuzného. V prípade PSS, ktorý je kognitívne obmedzený, napríklad u osôb s demenciou, zostáva tento opatrovateľ počas návštevy na dosah. V prípade orientovaného PSS preberá dohľad návštevník

Podpora návštevníkov

- Personál sociálneho úseku (je potrebné do procesu vtiahnuť predovšetkým sociálnych pracovníkov, inštruktorov sociálnej rehabilitácie, psychológov, ...).
- Opatrovateľský personál
- Ošetrovateľský personál, ak ste sa vopred dohodli, že poskytnete informácie o zdravotnom stave PSS.

- Pred návštevou poverená osoba informuje PSS o návšteve a nechá si potvrdiť súhlas.

Postup poskytovateľa v prípade, že návšteva PSS bude z rôznych dôvodov realizovaná na obytnej izbe klienta

- Získať súhlas s návštevou u všetkých obyvateľov na spoločnej izbe a oznámiť im (deň, osobu návštevy, ako aj čas návštevy)
- Vstup do obytnej izby dovoliť len osobám s prekrytými hornými dýchacími cestami (respirátor FFP2) a odporúčame použiť aj ochranný štít na tvár.
- Pri vstupe do obytnej izby aplikovať dezinfekciu na ruky a jednorázové rukavice,
- Zachovať odstupy minimálne 2 m od všetkých dotknutých osôb,
- V prípade viaclôžkovej obytnej izby, za prítomnosti klientov zabezpečiť dostatočný odstup všetkých osôb,
- Oddeliť navštíveného klienta od ostatných klientov prenosnou stenou (paraván)
- Počas celej doby zotrvania návštevy je potrebné používať germicídny žiarič (za prítomnosti osôb), primerane vetrať miestnosť,
- Zotrvanie návštevy prispôsobiť počtu klientov na obytnej izbe a zdravotnému stavu všetkých dotknutých osôb, tak aby bola zachovaná ochrana zdravia všetkých dotknutých osôb.
- Po ukončení návštevy postupovať podľa dezinfekčného režimu poskytovateľa

Postup poskytovateľa v prípade, že návšteva bude realizovaná v exteriéry poskytovateľa:

- V prípade priaznivého počasia a pokiaľ to zdravotný stav klienta umožňuje, je možnosť návštevu uskutočniť napr. v areály poskytovateľa za rovnakých podmienok dodržiavania hygienických opatrení (tak ako je uvedené v časti - Interná bezpečnosť)