



## **Krízový plán pre zabezpečenie opatrení počas krízovej situácie počas pandémie ochorenia COVID- 19**

Dňa 4.4.2020 bol akreditovaný subjekt zaradený medzi subjekty hospodárskej mobilizácie podľa ustanovení zákona 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.

**Krízovým plánom** sa rozumie súhrn krízových opatrení a postupov k riešeniu krízovej situácie. Tento dokument je súborom všeobecných informácií a záväzných postupov, opatrení a odporúčaní vychádzajúcich z poznatkov a štandardných postupov Ministerstva zdravotníctva SR. Tieto prístupy, postupy, opatrenia a odporúčania je potrebné spájať s aktuálne zavádzanými opatreniami Ústredného krízového štábu a s vydanými usmerneniami, opatreniami a nariadeniami Úradu verejného zdravotníctva SR v súvislosti s nebezpečenstvom šírenia infekcie spôsobenej korona-vírusom COVID-19.

### **Cieľ krízového plánu:**

Koordinovaná informovanosť, zníženie paniky a manažment poskytovania sociálnych služieb počas pandémie ochorenia;

### **Obsah krízového plánu:**

1. Plánovacia fáza, informovanie, zostavenie krízového tímu pracovníkov
2. Opatrenie – Zabezpečenie ochranných prostriedkov pre zamestnancov MISERICORDIA n.o.
3. Opatrenie – Zabezpečenie prevencie šírenia ochorenia, režim práce počas vyhláseného krízového stavu. Informovanie klientov o poskytovaní sociálnych služieb v čase krízového stavu a o prevenciách šírenia ochorenia
4. Opatrenie – Realizácia sociálneho a psychologického poradenstva dištančnou formou
5. Ostatné operatívne riešenia podľa aktuálnej situácie

### **1. Plánovacia fáza, informovanie, zostavenie krízového tímu pracovníkov**

Bezprostredne po vyhlásení krízového stavu v SR, v súvislosti so šírením vírusu ochorenia COVID-19, boli zamestnanci MISERICORDIA n.o. informovaní o nutných opatreniach, zameraných na prevenciu šírenia ochorenia a zabezpečenie ochrany zamestnancov. V rámci ďalšieho režimu práce bol zostavený krízový tím pracovníkov, zabezpečujúcich opatrenia podľa vývinu aktuálnej situácie v SR.

### **Krízový tím pracovníkov:**

JUDr. Mgr. Tatiana Štulrajterová – predseda krízového tímu

Martina Ťažká – člen krízového tímu

PhDr. Gabriela Pavúková – člen krízového tímu



Mgr. Miriama Ocel'ová – člen krízového tímu

Alena Giertlová - člen krízového tímu

- Je vykonávaný denný monitoring vývinu situácie v SR a zahraničí.
- Sú sledované správy Úradu verejného zdravotníctva SR, MZ SR, MPSVR SR a dôležité informácie sú zasielané predsedom krízového tímu na e-mail členom krízového tímu.
- Krízový tím je v kontakte telefonicky a prostredníctvom mailovej komunikácie, osobné stretnutia sú realizované operatívne – podľa vývinu situácie.

### Kontaktné údaje na členov krízového tímu:

Meno	Telefonický kontakt	E - mail
JUDr. Mgr. Tatiana Štulrajterová	0905 255 735	tatiana.stulrajterova@gmail.com
Martina Ťažká	0915 165 800	<a href="mailto:misericordia@misericordia.sk">misericordia@misericordia.sk</a>
PhDr. Gabriela Pavúková		<a href="mailto:misericordia@misericordia.sk">misericordia@misericordia.sk</a>
Mgr. Miriama Ocel'ová	0940 705 686	<a href="mailto:psycholog@misericordia.sk">psycholog@misericordia.sk</a>

### 2. Zabezpečenie ochranných prostriedkov pre zamestnancov MISERICORDIA n.o.

Pre potreby ochrany zamestnancov MISERICORDIA n.o. boli pracoviská vybavené ochrannými prostriedkami, na zabezpečenie zvýšenej hygienickej starostlivosti.

#### Pracoviská sú vybavené:

- Prostriedkami na dezinfekciu rúk (antibakteriálne mydlo, dezinfekčný gél na ruky, papierové utierky na utieranie rúk);
- Prostriedkami na dezinfekciu povrchov s častým kontaktom (kľučky dverí, klávesnice PC, myš k PC, perá, pracovné stoly);
- Prostriedkami osobnej ochrany (jednorazové rukavice a bavlnené rúška na opakované použitie);

### 3. Zabezpečenie prevencie šírenia ochorenia, režim práce počas vyhláseného krízového stavu. Informovanie klientov o poskytovaní sociálnych služieb v čase krízového stavu a o prevencii šírenia ochorenia

- MISERICORDIA n.o. podľa vydaných odporúčaní, usmernení a opatrení Ministerstva zdravotníctva SR prijala opatrenie - Zastavenie vykonávania činnosti v priamom kontakte s klientom, realizované ambulantnou formou, až do odvolania.
- Zamestnanci pracujú podľa harmonogramu činností v režime „Home Office“ a, podľa potreby majú prístup do kancelárií, za predpokladu dodržiavania ochranných opatrení (nosenie ochranných rúšok, zvýšená hygiena rúk, minimalizovanie osobného kontaktu s ostatnými pracovníkmi).



- Kontakt s klientom je realizovaný dištančnou formou – prostredníctvom telefonického kontaktu, mailovej komunikácie, videohovoru a chatovej komunikácie prostredníctvom Skype a Služby Facebook Messenger.
- Terénne služby sú poskytované v obmedzenom režime – na distribúciu informačných letákov a prijímanie nutných dokumentov a písomností od klientov.
- Informovanie klientov o poskytovaní sociálnych služieb v čase krízového stavu a o prevencii šírenia ochorenia, bude realizované prostredníctvom:
  - a) Informačných letákov, vydaných pre potreby klientov MISERICORDIA n.o., s cieľom ich informovania o spôsobe realizácie poradenských služieb, kontaktných údajov a možnosti komunikácie s pracovníkmi MISERICORDIA n.o. a prevencie šírenia ochorenia.
  - b) Sociálnej siete Facebook – na stránke MISERICORDIA n.o., kde budú informácie aktualizované podľa vývinu situácie v SR a prijímania potrebných opatrení.
  - c) Telefonicky a mailom – podľa potrieb klientov.
- V prípade osobného stretnutia s klientom bude mať zamestnanec k dispozícii ochranné pomôcky pre svoju potrebu a tiež ochranné pomôcky pre klienta. Po zmeraní teploty a základnej dezinfekcii s klientom bude pracovať vo veľkej miestnosti, ktorá zodpovedá 25m<sup>2</sup>, alebo využije aj sedenie na záhrade – s ohľadom na situáciu.
- V prípade zistenia teploty bude kontaktovať ošetrojúceho lekára klienta poskytnúť mu poradenstvo a pomoc podľa pokynov lekára.

#### **4. Realizácia sociálneho a psychologického poradenstva dištančnou formou**

- Dištančné poradenstvo je formou pomoci, pri ktorej poradca a klient komunikujú navzájom na diaľku, čiže neprichádzajú do osobnej interakcie „face to face“. Využívané sú najmä prostriedky elektronickej komunikácie.
- Hlavným cieľom dištančného poradenstva je ponúknuť a zabezpečiť pomoc a podporu pre klientov, ktorí používajú internet a telefón.
- V čase vyhlásenia krízového stavu bude poradenstvo pre klientov zabezpečované:
  - a) Emailovou komunikáciou – komunikácia neprebieha v reálnom čase, spočíva na princípe zanechávania písomnej správy. E mailové adresy zamestnancov budú pre potreby klientov zverejnené v informačných letákoch a na webovej stránke MISERICORDIA n.o.
  - b) Telefonická komunikácia – komunikácia prebieha v reálnom čase, ale klient a poradca sa navzájom nevidia.
  - c) Chatová komunikácia – vedená medzi poradcom a klientom v reálnom čase, prostredníctvom písaných správ na sociálnych sieťach Skype, Facebook Messenger.
  - d) Videohovor – komunikácia v reálnom čase, pri ktorej sa klient a poradca navzájom vidia, taktiež realizovaná prostredníctvom sociálnej siete Facebook a Skype.



Misericordia n.o.

Strakovo 733/7, 976 52 Čierny Balog  
IČO: 45023085 DIČ: 2022699052

| Centrum pre rodinu | Sociálne služby | Nízkoprahové centrum |  
| Mediačné centrum | Špeciálny pedagóg | Vzdelávacie kurzy |  
Nálepkova 7, 977 01 Brezno, Slovenská republika  
Tel: +421 915 165 800 email: misericordia@misericordia.sk

### Dištančné poradenstvo bude realizované pre:

- Klientov MISERICORDIA n.o. v rámci okresu Brezno
- Klientov, ktorí budú spontánne kontaktovať pracovníkov MISERICORDIA n.o. na verejne dostupných kontaktoch a budú ďalej informovaní o možnostiach spolupráce s odbornými pracovníkmi, alebo budú indikovaní na ďalšiu odbornú starostlivosť v iných zariadeniach – podľa ich dostupnosti.

Časovo bude dištančné poradenstvo realizované v časových intervaloch podľa aktuálne platného harmonogramu činností.

### 5. Ostatné operatívne riešenia podľa aktuálnej situácie

- V súvislosti s prijímanými opatreniami v SR pri ochrane obyvateľov, MISERICORDIA n.o. bude priebežne prispôbovať svoje aktivity podľa odporúčaní a usmernení MZ SR, Ústredného krízového štábu a Úradu verejného zdravotníctva SR.
- Zmena v spôsobe poskytovania služieb a pracovnom režime, bude vopred prehodnotená pri zasadnutí krízového tímu, s najlepším záujmom ochrany klientov a zamestnancov MISERICORDIA n.o., ale zároveň s dôrazom na čo najmenej obmedzené poskytovanie služieb a pomoci klientom.
- O zmenách budú zamestnanci informovaní operatívne telefonicky a emailom a klienti prostredníctvom oznamov zverejnených na sociálnych sieťach, prípadne telefonicky a emailom.

V Čiernom Balogu 9.4.2020

JUDr. Mgr. Tatiana Štulrajterová  
Riaditeľka Neziskovej organizácie  
MISERICORDIA n.o.

MISERICORDIA n.o.  
Strakovo 733/7  
976 52 Čierny Balog