## Přílohy

## Příloha 1 Položky dotazníků

Položky dotazníku vztahující se k základní charakteristice respondenta a domova pro seniory

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Číslo položky** | **Položka** | **Kategorie hodnocení** |
| 1 | Věk | 1 ano;  2 ne |
| 2 | Pohlaví |
| 3 | Označil/a byste se za věřícího (i bez konkrétního náboženského vyznání)? |
| 4 | Počet lidí na pokoji |

Položky dotazníku vztahující se k hodnocení kvality života v době pandemie

| **Číslo položky** | **Položka** |  | **Kategorie hodnocení** |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | Vymezte spokojenost s vybranými aspekty: | S alternativními možnostmi spojení s blízkými v době nouzového stavu (např. telefon, videohovor) jsem … | 1 velmi nespokojen/a;  2 nespokojen/a;  3 částečně spokojen/a;  4 spokojen/a;  5 velmi spokojen/a |
| 6 | S pestrostí svého času/života za nouzového stavu jsem byl/a v porovnání s běžnou situací ... |
| 7 | S psychickou pomocí a podporou, kterou mi v domově pro seniory poskytovali, jsem byl/a ... |
| 8 | Snažili jste se získávat více informací o vývoji zdravotní situaci v ČR za nouzového stavu? | | 1 vůbec;  2 minimálně;  3 příležitostně;  4 často;  5 neustále |
| 9 | Preferovali byste kontakt s Vašimi příbuznými i za cenu rizika nákazy onemocněním covid-19? | | 1 rozhodně ne;  2 spíše ne;  3 nedovedu rozhodnout; 4 spíše ano;  5 rozhodně ano |
| 10 | Uveďte, jaká změna v chodu DS se Vás za nouzového stavu nejvíce dotkla: | Zrušení společných obědů/večeří. | 1 prakticky vůbec;  2 omezeně;  3 významně;  4 zásadně;  5 velmi zásadně |
| 11 | Zrušení volného pohybu po budově. |
| 12 | Omezený kontakt s ostatními seniory. |
| 13 | Omezení kontaktů s příbuznými. |
| 14 | Nošení roušek. |
| 15 | Zákaz návštěv dobrovolníků. |
| 16 | Zákaz návštěv duchovních. |
| 17 | Zrušení různých společných/společenských aktivit. |
| 18 | Změny v chování personálu. |
| 19 | Zákaz vycházek mimo domov pro seniory. |
| 20 | Jak jste trávili svůj čas/ co jste dělali v domově pro seniory za nouzového stavu? | Spal/a jsem. | 1 prakticky vůbec;  2 málo;  3 občas;  4 často;  5 velmi často |
| 21 | Četl/a jsem si. |
| 22 | Díval/a jsem se na TV. |
| 23 | Komunikoval/a jsem s příbuznými a blízkými. |
| 24 | Procházel/a jsem se po budově DS. |
| 25 | Chodil/a jsem na procházky mimo budovu DS. |
| 26 | Komunikoval/a jsem s personálem. |
| 27 | Komunikoval/a jsem s ostatními seniory. |
| 28 | Poslouchal/a jsem hudbu. |
| 29 | Komunikoval/a jsem s duchovním. |
| 30 | Co jste chtěli za nouzového stavu dělat, ale nemohli jste? Vyjádřete, prosím, míru spokojenosti s možnostmi realizace dané činnosti za nouzového stavu. | Číst. | 1 velmi nespokojen/a;  2 nespokojen/a;  3 částečně spokojen/a;  4 spokojen/a;  5 velmi spokojen/a |
| 31 | Spát. |
| 32 | Procházet se po budově DS. |
| 33 | Dívat se na TV. |
| 34 | Komunikovat s duchovním. |
| 35 | Komunikovat s příbuznými a blízkými. |
| 36 | Chodit na procházky mimo domov. |
| 37 | Komunikovat s personálem. |
| 38 | Komunikovat s ostatními seniory. |
| 39 | Poslouchat hudbu. |
| 40  41  42  43  44  45 | Co na Vás za nouzového stavu nejvíce pozitivně působilo? Posuďte, prosím, významnost působení uvedených osob na stanovené škále. | Příbuzní.  Přátelé mimo domov pro seniory.  Personál.  Ostatní senioři v domově pro seniory.  Dobrovolníci.  Duchovní. | 1 prakticky vůbec;  2 omezeně;  3 významně;  4 zásadně;  5 velmi zásadně |
| 46  47  48  49  50  51 | Co na Vás za nouzového stavu nejvíce pozitivně působilo? Posuďte, prosím, významnost působení uvedených médií na stanovené škále. | Informace z rádia.  Informace z TV.  Informace z novin a časopisů.  Informace z internetu.  Informace od příbuzných.  Informace od personálu. | 1 prakticky vůbec;  2 omezeně;  3 významně;  4 zásadně;  5 velmi zásadně |
| 52 | Co by Vám pomohlo lépe snášet zákaz kontaktů s příbuznými a izolaci v DS? Posuďte, prosím, významnost uvedených opatření na stanovené škále. | Vstřícnější ošetřující personál. | 1 prakticky vůbec;  2 omezeně;  3 významně;  4 zásadně;  5 velmi zásadně |
| 53 | Častější kontakt s duchovním. |
| 54 | Větší zapojení dobrovolníků. |
| 55 | Pravidelné informace o epidemiologické situaci od pracovníka domova pro seniory. |
| 56 | Větší možnost telefonických rozhovorů s příbuznými. |
| 57 | Větší možnost využití počítačových videohovorů s příbuznými. |

Položky dotazníku vztahující se k hodnocení dopadů pandemie na psychický stav seniorů

| **Číslo položky** | **Položka** | **Kategorie hodnocení** |
| --- | --- | --- |
| 58 | Během pandemie covid-19 jste byl/a více smutný/á než dříve před kovidem? | 1 rozhodně ne;  2 spíše ne;  3 nevím;  4 spíše ano;  5 rozhodně ano |
| 59 | Během pandemie covid-19 jste byl/a více úzkostný/á než dříve před kovidem? |
| 60 | Během pandemie covid-19 jste se cítil/a více osamělý/á než dříve před kovidem? |
| 61 | Během pandemie covid-19 jste cítil/a, že vám chybí naděje a víra v dobrý konec. |
| 62 | Cítil/a jste se během pandemie covid-19 víc nervózní a vnitřně neklidný/á než dříve před kovidem? |
| 63 | Během pandemie covid-19 jste měl/a pocit, že je vše těžší a náročnější než dříve? |
| 64 | Během pandemie covid-19 jste ztratil/a zájem o lidi věci oproti době před covidem? |
| 65 | Během pandemie covid-19 jste zažíval/a více starostí o rodinu a v rodině než dříve? |
| 66 | Během pandemie covid-19 jste zažíval/a více nespokojenosti /konfliktů s personálem než dříve? |
| 67 | Během pandemie covid-19 jste věřil/a jste, že to všechno dobře dopadne a Váš DS to zvládne. |
| 68 | V době pandemie covid-19 jste se cítil/a v DS celkem bezpečně, protože přijatá opatření Vás uklidnila. |
| 69 | Považujete se spíše za optimistického člověka a během pandemie covid-19 se Váš životní optimismus a elán nezměnily. |
| 70 | Během pandemie covid-19 jste si řekli, že už jste leccos zažili a že Vás situace kolem kovidové pandemie nezlomí. |
| 71 | Jak jste vnímal/a omezení pohybu a kontaktů s blízkými? Pokud byste se mohl/a rozhodnout sám/sama, zvolila byste izolaci či upřednostnil/a kontakty? | 1 Určitě izolace;  2 Spíše izolace;  3 Nic bych neměnil/a;  4 Spíše kontakty;  5 Určitě kontakty |

Položky dotazníku vztahující se k hodnocení změn ve způsobu komunikace za pandemie

| **Číslo položky** | **Položka** | **Kategorie hodnocení** |
| --- | --- | --- |
| 72 | V době pandemie covid-19 jste měl/a dostatek informací? | 1 žádné;  2 málo;  3 dostatek;  4 víc, než jste chtěl/a; |
| 73 | V době pandemie covid-19 jste informace dostal/a: | 1 moc brzy;  2 včas;  3 pozdě |
| 74 | Informacím poskytovaným v době pandemie covid-19 jste porozuměl/a: | 1 vůbec;  2 částečně;  3 bez problémů |
| 75 | V době pandemie covid-19 jsem omezil/a sledování tisku, radia a televize kvůli informacím, které ve mně vzbuzovaly strach. | 1 rozhodně ne;  2 spíše ne;  3 nevím;  4 spíše ano;  5 rozhodně ano |
| 76 | Omezení komunikace a kontaktu uvnitř domova jsem snášel/a dobře, protože jsem věděl/a, že je to pro nás seniory dobré proto, aby se vir k nám nešířil. |
| 77 | Myslím si, že možnosti komunikace přes telefon nebo počítač s rodinou byly v době pandemie covid-19 u nás v domově malé, omezené. |

## Příloha 2 Check listy 1–3 pro cílové skupiny v systému komunikace

1. ***Check list v systému komunikace vůči klientům/seniorům***

Níže uvedená doporučení vychází z metodického doporučení ze závěrečné kapitoly Shrnutí.

| **P. č.** | **Název doporučení** | **Dokumentace, ve které je realizace doporučení vymezena** | **Odpovědná osoba**  **za realizaci doporučení** | **Odpovědná osoba za realizaci v praxi** | **Komunikační nástroj k předání instrukcí/informací** | **Poznámky** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Kontinuální předávání aktuálních informací, dat a termínů s relevantním vysvětlením | Organizační řád domova, oddíl pravidla v komunikaci  s klienty | sociální pracovník, staniční sestra, krizový pracovník | pracovníci, pečující personál,  rodiny, vedoucí pracovníci domova | zápis v dokumentaci; porada týmů;  schůzka s rodinami; |  |
| 2. | Strukturovaná, empatická, pro klienty srozumitelná komunikace | Komunikační strategie |  |  |  | Sledování periodického podávání informací a standardizovaný obsah poskytovaných info (vytvořená šablona s definovanými prvky: co se stalo, kdy se stalo, čím to nastalo, jak a kdy bude řešeno atp.) |
| 3. | Předcházení nepravdivým informacím proaktivním přístupem; užívání odkazů na relevantní zdroje, užívání narativu | Komunikační strategie |  |  |  |  |
| 4. | Opakované připomenutí relevantních informací tištěnou formou v dosahu klientů | Řídící dokumentace – operativní řízení |  |  |  |  |
| 5. | Pravidelnost a věcnost poskytovaných informací | Komunikační strategie |  |  |  | Sledování periodického podávání informací a standardizovaný obsah poskytovaných informací |
| 6. | Pořízení a provoz efektivních komunikačních nástrojů, suplující osobní komunikaci | Komunikační strategie |  |  |  |  |

1. ***Check list v systému komunikace vůči personálu domova***

| **P. č.** | **Název doporučení** | **Dokumentace, ve které je realizace doporučení vymezena** | **Odpovědná osoba**  **za realizaci doporučení** | **Odpovědná osoba za realizaci v praxi** | **Komunikační nástroj k předání instrukcí/informací** | **Poznámky** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Poskytování informací a instrukcí o režimových změnách včasným a srozumitelným způsobem | Organizační řád domova, oddíl pravidla v komunikaci  s personálem | top management a vedoucí příslušných úseků | management | zápis v dokumentaci; porada týmů; |  |
| 2. | Užívání psychologické funkce komunikace, tzn. pozitivní ovlivňování atmosféry – motivace, posilování naděje, vyjádření pochvaly, poděkování | Řídící dokumentace – řízení, kontrola, vyhodnocování a motivace personálu |  |  |  |  |
| 3. | Vedení personálu k budování důvěry v management DS a jeho schopností zvládat krizové situace. Personál se podílí na budování dobré pověsti domova | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 4. | Realizování zpětné vazby od personálu směrem k managementu např. formou aplikace principu otevřených dveří, zpětné vazby via sms, whats´App, debriefing | Řídící dokumentace – řízení, kontrola, vyhodnocování a motivace personálu |  |  |  |  |
| 5. | Vyjádření zájmu o pracovníky, ocenění jejich úsilí – finanční a nefinanční benefity | Řídící dokumentace –řízení personálu |  |  |  |  |
| 6. | Podporování personálu k využití komunikace a kontaktu s odborníkem na duševní zdraví; management zajišťuje jeho přítomnost/dostupnost | Řídící dokumentace – personální strategie |  |  |  |  |
| 7. | Školení a povzbuzování personálu k využití odborníka na duševní zdraví k udržení psychické pohody klientů | Řídící dokumentace – personální strategie – standardy kvality |  |  |  |  |
| 8. | Zabezpečování outsourcingu chybějících pracovních sil, stanovení jejich zaškolení a supervize | Řídící dokumentace – personální strategie |  |  |  |  |
| 9. | Sjednání outsourcingu včetně ekonomické a personální rozvahy před vznikem krizové situace | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 10. | Předcházení vlivům falešných zpráv; brzké předávání pravdivých informací (např. digitální formou) personálu | Komunikační strategie |  |  |  |  |
| 11. | Rozvíjení technické digitální gramotnosti před vznikem krizové situace | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |

1. ***Check list v systému komunikace vůči příbuzným klientů***

| **P. č.** | **Název doporučení** | **Dokumentace, ve které je realizace doporučení vymezena** | **Odpovědná osoba**  **za realizaci doporučení** | **Odpovědná osoba za realizaci v praxi** | **Komunikační nástroj k předání instrukcí/informací** | **Poznámky** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Zvyšování frekvence informovanosti; informování příbuzných srozumitelnou formou | Organizační řád domova, oddíl pravidla v komunikaci  s příbuznými klientů | sociální pracovník, staniční sestra, krizový pracovník | pracovníci, pečující personál,  vedoucí pracovníci domova | zápis v dokumentaci; porada týmů;  schůzka s rodinami; |  |
| 2. | Předávání a vysvětlování režimových změn v DS v reálném čase | Komunikační strategie |  |  |  |  |
| 3. | Zavedení informačního místa (fyzického a digitálního) s aktuálně platnými informacemi; zajištění pravidelné aktualizace a doplňování | Komunikační strategie |  |  |  |  |
| 4. | Stanovení konkrétního komunikačního partnera pro získávání informací o stavu seniora (jeden určený člen rodiny versus jeden určený pracovník domova) | Komunikační strategie |  |  |  |  |
| 5. | Zajištění více forem efektivních komunikačních nástrojů nebo možností  pro komunikaci příbuzných  s klientem | Komunikační strategie |  |  |  |  |
| 6. | Zabezpečení asistovaných digitálních kontaktů příbuzný–senior; koordinování časových limitů rodinných příslušníků s limity domova | Komunikační strategie |  |  |  |  |
| 7. | Nastavení režimu návštěv, zohledňujícího opatření a restrikce,  ale i lidská a občanská práva klientů a jejich příbuzných | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 8. | Nastavení způsobu oznamování/hlášení a registrace návštěv příbuzných a dalších podmínek, umožňujících osobní kontakt s klientem | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 9. | Stanovení a předání informací o podmínkách pro předávání různých pozorností a dárků klientům |  |  |  |  |  |

## Příloha 3 Check list pro řízení rizik v pobytovém zařízení sociálních služeb

Realizace jednotlivých postupných kroků, je podrobně popsána **v kapitolách 3.2–4.4 Metodického postupu** zpracování plánu připravenosti PZSS pro přípravu preventivních opatření na mimořádné události, který je zveřejněn na webových stránkách APSS ČR v sekci Odborná publikační činnost.

| **P. č.** | **Název doporučení** | **Dokumentace, ve které je realizace doporučení zpracována** | **Odpovědná osoba**  **za realizaci doporučení** | **Odpovědná osoba za realizaci v praxi** | **Komunikační nástroj k předání instrukcí/informací** | **Poznámky** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **ANALÝZA RIZIK:** | Plán PZSS**\*** pro přípravu preventivních opatření na mimořádnou událost | ředitel a krizový štáb PZSS | vedoucí pracovníci jednotlivých úseků | pracovní schůzka členů krizového štábu |  |
| 1.1 | Popis rozsahu a cílů analýzy. | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 1.2 | Identifikace významných aktiv**\*\*.** Seskupení aktiv a stanovení jejich hodnoty. | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 1.3 | Identifikace vnějších a vnitřních hrozeb PZSS. | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 1.4 | Vyhodnocení pravděpodobnosti vzniku hrozby a vyhodnocení dopadu hrozby na zdraví a život klientů a provozuschopnost PZSS. Odhad rizika. | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| **2.** | **POSOUZENÍ RIZIKA:** | Plán PZSS pro přípravu preventivních opatření  na mimořádnou událost | ředitel a krizový štáb PZSS | vedoucí pracovníci jednotlivých úseků | pracovní schůzka členů krizového štábu |  |
| 2.1 | Stanovení přijatelnosti rizika pro PZSS | Řídící dokumentace – Plán řízení rizik |  |  |  |  |
| **3.** | **ŘÍZENÍ RIZIK:** | Plán PZSS pro přípravu preventivních opatření  na mimořádnou událost | ředitel a krizový štáb PZSS | vedoucí pracovníci jednotlivých úseků | pracovní schůzka členů krizového štábu |  |
| 3.1 | Riziko není přijatelné = revize nebo zdokonalení přijatých opatření. | Řídící dokumentace – Plán řízení rizik |  |  |  |  |
| 3.2 | Zajištění realizovatelnosti stanoveného opatření | Řídící dokumentace – Plán řízení rizik |  |  |  |  |
| 3.3 | Riziko je přijatelné = nastává jeho kontinuální monitoring, aby se v čase nestalo nepřijatelným. | Řídící dokumentace – Plán řízení rizik |  |  |  |  |
| **4.** | **MONITORING RIZIK PŘIJATELNÝCH A NEPŘIJATELNÝCH** | Řídící dokumentace – Plán řízení rizik – záznam o periodickém sledování identifikovaných rizik | ředitel a krizový štáb PZSS | vedoucí pracovníci jednotlivých úseků | pracovní schůzka členů krizového štábu |  |
| **5.** | **KOMUNIKACE O RIZIKU:** | Řídící dokumentace – Plán řízení rizik | ředitel a krizový štáb PZSS | vedoucí pracovníci jednotlivých úseků | pracovní schůzka všech zaměstnanců PZSS |  |
| 5.1 | Předání všech informací  o identifikovaných rizicích zainteresovaným pracovníkům | Řídící dokumentace – Plán řízení rizik |  |  |  |  |
| **6.** | **REVIZE (KONTROLA) RIZIK A REVIZE OPATŘENÍ** | Řídící dokumentace – Plán řízení rizik – záznam  o periodickém sledování identifikovaných rizik | ředitel a krizový štáb PZSS | vedoucí pracovníci jednotlivých úseků | pracovní schůzka členů krizového štábu |  |
| 6.1 | Realizace zpětné vazby (debriefing) po nastalé  a vyřešené mimořádné události (MU) | Řídící dokumentace – Plán řízení rizik |  |  |  |  |
| 6.2 | Vedení písemného záznamu o příčinách vzniku MU, způsobu řešení, identifikaci nedostatků v řešení MU, v procesech, postupech a řízení. | Kniha záznamů o nastalých  a vyřešených MU; poučení z krize; aktualizace preventivních opatření  ve smyslu posílení bezpečnosti PZSS | ředitel a krizový štáb PZSS | vedoucí pracovník určený ředitelem PZSS | pracovní schůzka členů krizového štábu |  |

**\*** PZZS – pobytová zařízení sociálních služeb.

**\*\*** Významným aktivem se myslí aktivum, jehož poškození nebo zničení by zapříčinilo ohrožení zdraví, života klienta nebo provozuschopnosti

PZSS.

Příloha 4 Check list pro krizové řízení v PZSS v přípravné fázi

Realizace jednotlivých postupných kroků, je podrobně popsána **v kapitolách 5.2–6.1 Metodického postupu** zpracování plánu připravenosti PZSS pro přípravu preventivních opatření na mimořádné události, který je zveřejněn na webových stránkách APSS ČR v sekci Odborná publikační činnost.

Níže uvedené postupné kroky mají být stanoveny a plánovány v preventivní fázi, tzn. před vznikem MU.

| **P. č.** | **Název doporučení** | **Dokumentace, ve které je realizace doporučení vymezena** | **Odpovědná osoba**  **za realizaci doporučení** | **Odpovědná osoba za realizaci v praxi** | **Komunikační nástroj k předání instrukcí/informací** | **Poznámky** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Ustanovení krizového štábu (KŠ) PZSS včetně pracovních a alternativních kontaktů | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU; organizační struktura PZSS; dokument o ustanovení a složení KŠ | ředitel a jeho zástupce | ředitel a jeho zástupce | porada vedoucích pracovníků jednotlivých úseků; |  |
| 2. | Určení konkrétní osoby/osob pro interní komunikaci při řešení MU | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 3. | Určení konkrétní osoby/osob pro externí komunikaci při řešení MU | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 4. | Informační tok o vzniku vnitřní hrozby | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 5. | Informační tok o vzniku vnější hrozby | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 6. | Svolání KŠ–způsob aktivace/svolání a místo určení | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 7. | Stanovení činností/úkolů a pravomocí jednotlivcům celého pracovního týmu a vedoucím jednotlivých úseků/oddělení PZSS | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU - organizační struktura PZSS | zástupce ředitele PZSS a personální oddělení | vedoucí personálního oddělení |  |  |
| 8. | Technické zabezpečení interní komunikace v PZZS mezi odpovědnými pracovníky | Komunikační strategie |  |  |  |  |
| 9. | Definování kapacity sil  a prostředků, tzn. lidských zdrojů, materiálních  a technických prostředků nutných k řešení MU | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 10. | Definování spojení na orgány krizového řízení a další subjekty podílející se na řešení MU | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 11. | Součinnost se složkami IZS ve smyslu komunikace a zabezpečení materiálními, technickými a finančními prostředky | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |
| 12. | Obnova systému, obnova provozuschopnosti PZSS; zabezpečení finančních prostředků potřebných k obnově provozu | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU | zřizovatel a ředitel PZSS |  |  |  |
| 13. | Hodnocení vzniku a řešení MU formou zpětné vazby se všemi zainteresovanými subjekty při řešení MU | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU – kniha záznamů o nastalých  a vyřešených MU; poučení se z krize |  |  |  |  |
| 14. | Příprava a realizace součinnostních cvičení se složkami IZS se zaměřením na jednotlivé druhy hrozeb (MU) =  získání dat a informací  o nedostatcích ve fázi prevence | Řídící dokumentace – plány řešení KS a MU |  |  |  |  |