



APSS ČR COVID NEWS



Vážení kolegové,

máme za sebou období posledních třech, čtyřech měsíců. Období, které v podobě „koronavirové krize“ dopadlo i na Českou republiku, a to rychlostí, kterou nikdo z nás nečekal.

Všichni poskytovatelé prošli náročnou zkouškou, na kterou je nikdo nepřipravil, se kterou nikdo nepočítal.

Vězte, že jsme se za APSS ČR snažili být Vám na blízku od prvních dnů, poskytovali jsme (nejen) informace

a doporučení, včetně metodického vedení. Stejně tak jsme bezodkladně předávali zpětnou vazbu, reflexi a hlavně nutné požadavky státu, vládě, ministerstvům. I pro nás šlo o naprosto novou zkušenost a situaci a udělali jsme maximum, abychom Vás podpořili nejen vedením a informacemi, ale i materiálně, a to díky darům v celkové výši přes 20 milionů korun.

Dopady této krize na sociální sektor budou dlouhodobé a budeme je řešit nejen po zbytek tohoto roku, ale i v roce příštím.

Zároveň jsme se připojili k celosvětové iniciativě pro větší vnímání sociálních služeb ze strany vlád, státní správy, ale i široké veřejnosti. Během celé krize jsem byl v kontaktu

s mnoha desítkami organizací a odborníků z více než 30 zemí a ze 4 kontinentů. Byla jedna věc, ve které jsme se všichni shodovali. Na sociální sektor se opět zapomělo, až příliš dlouho po sektoru zdravotnictví si naše vlády vzpomněly, že jsou zde ještě sociální služby. APSS ČR hraje v tomto novém celosvětovém hnutí pro změnu sociálních služeb klíčovou roli, považuji to nejen za klíčovou příležitost, nýbrž i jako přirozenou povinnost.

Závěrem mi dovoluňte poděkovat Vám všem za Vaši práci, odhodlání, flexibilitu a za Vaše nasazení pro klienty, uživatele sociálních služeb v ČR.

Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA
prezident APSS ČR

Terénní služby v době koronavirové



Chod terénních služeb sociální péče v nouzovém stavu nebyl legislativně nijak regulován. Již na začátku dubna vydala APSS ČR metodické doporučení pro postup při poskytování péče v domácím prostředí. Postupně některým službám ubyli klienti, neboť péči převzali jejich rodiny a blízcí, a na druhou stranu přibýly nákupy, případně dovozy obědů pro seniory v době vyhlášení nouzového stavu. S rostoucím počtem nakažených osob vyvstával velký problém při poskytování terénních služeb, a to skutečnost, že pracovníci vstupovali do domácností klienta, aniž by věděli, zda se nestýká s někým, kdo přijel z rizikových zemí, či zda klient nemá nakažovanou karanténu, nebo dokonce není nakažený. Nepodařilo se bohužel ani prosadit požadavek, aby klienti přicházeli z nemocnice nebo oddělení následné péče do domácího prostředí otestování. Pracovníci tak byli potenciální časovanou bombou, neboť nikdy nevěděli, zda nepřinesou nákazu od jiného klienta nebo z veřejného prostoru, po kterém se běžně v průběhu pracovního dne pohybovali. Velmi kontroverzním problémem byla snaha uzavřít domy s pečovatelskou službou obdobně jako domovy pro seniory. Přestože tyto domy nemají status zařízení sociálních služeb a nelze tedy takto ome-

zit jejich provoz, přistoupily některé obce a města k tomuto preventivnímu opatření, zpravidla po dohodě s obyvateli zmíněných domů. Jedním z takových případů byl dům s pečovatelskou službou ve Slaném, kde došlo k naze u několika obyvatel, a město rozhodlo o jeho uzavření. Velmi náročné období za sebou mají také kolegyně z Centra sociálních služeb Uničov, které zajišťovalo terénní služby i v době, kdy celé město bylo v karanténě. Poskytovatelé sociálních služeb, včetně těch terénních, byli velmi mile potěšeni, jak se zvedla vlna solidarity ze strany veřejnosti, kdy dobrovolníci šli roušky, nosili různé dárkové a kosmetické balíčky pro klienty i zaměstnance, děti kreslily obrázky pro osamělé seniory a „ajťáci“ tiskli na 3D tiskárnách ochranné štíty.

V rámci terénní sekce APSS ČR probíhala velmi intenzivní komunikace a výměna zkušeností, a proto byla založena na Facebooku skupina Terénní sekce APSS, kde jsou sdíleny nejrůznější zkušenosti, poznatky a návody. Mimo jiné sem členové skupiny vkládali různé návody na aktivizace klientů v domácím prostředí a také příspěvky a fotografie z vlastních aktivit. Zveřejnili jsme zde i dopis ministryni Maláčové, kde jsme upozornili na opomíjený segment terénních služeb a žádali mj. o testování klientů po hospitalizaci nebo plošné testování zaměstnanců. Bohužel bez odezvy... Plošné testování terénních pracovníků se podařilo

prosadit až po více než měsíci, a to díky iniciativě pana senátora (a našeho kolegy) Miroslava Adámka, kterému patří i veliký dík za pomoc při prosazení i dalších požadavků, jako byla možnost nákupů pracovníků pečovatelské služby v době určené pro seniory. Kromě facebookové skupiny se velmi osvědčilo i zřízení diskuzní skupiny přes aplikaci Messenger. Vzniklo zde i mnoho virtuálních přátelství a konverzace byla také důkazem solidarity mezi námi navzájem, kdy ti, kteří měli dost ochranných prostředků, se rádi podělili s ostatními a podobně.

Tato mimořádná situace pro nás byla a stále ještě je velkou zkouškou, a přestože bychom ji raději nezažili, musíme zkonstatovat, že nám zatím více dala, než vzala. Rozhodně změnila náhled na hodnoty a priority v životě. Ukázala, že sociální služby jsou velmi stabilní, spolehlivé a hlavně důležitou součástí naší společnosti a mnozí naši spoluobčané si to určitě uvědomili a dali to patřičně najevo. Bohužel se také prokázalo, že přes všechny proklamace jsou terénní služby stále „na chvostu“ zájmu. Uvidíme, zda přijde další vlna nákazy. Nicméně víme, že jsme na ni již nachystáni a opět ji zvládneme, a to i díky všem našim pracovníkům, kteří se v krizi osvědčili a patří jim veliké poděkování.

Ing. Renata Kainráthová
viceprezidentka APSS ČR
pro terénní služby

Koronavirus a ambulantní služby



Od 16. 3. bylo z rozhodnutí vlády přerušeno poskytování sociální služby Denní stacionáře a v dalších dnech byl z důvodu nouzového stavu v ČR přerušen provoz i dalších ambulantních sociálních služeb. Všichni poskytovatelé splnili pokyny MPSV a KÚ a ocitli se v situaci, kterou nikdy nikdo z nich nezažil. Vakuum plné nejistoty a nezodpovězených otázek.

Vzhledem k tomu, že verdikt zněl do odvolání, nikdo neuměl specifikovat na jak dlouho, tak poté, co byli informováni uživatelé a jejich rodiny, začali pracovníci ve službách vše dezinfikovat, uklízet... Poté si v dalším týdnu dohnali resty v dokumentacích zařízení. A pak vypukla vlna šití roušek. Mnoho poskytovatelů ušilo tisíce kusů různých střihů roušek. Všichni většinou v první řadě vybavili rodiny uživatelů a zaměstnanců. V další vlně spřátelené a blízké pobytové služby pro

seniory, OZP, matky v krizi. A ve fázi finální sousedy, řidiče MHD, zdravotníky, pošťáky, prodavačky, firmy sponzorů atd. Pomyslnou třešničkou na „rouškovém dortu“ bylo ušití zdobených roušek pro oddávající starosty, což byla zakázka pro sociálně terapeutické dílny Mateřídoušky ze Sokolova, které byly navíc odměněny z šicími stroji od Karlovarského Rotary klubu, který tak podpořil rychlejší šití roušek.

Materiál na ně nosili zaměstnanci, rodiče, dobrovolníci i cizí lidé. Soudržnost a nasazení bylo ve většině zařízení po dobu 2–3 týdnů.

Zároveň všichni zůstávali v kontaktu s rodinami klientů i samotnými klienty, protože situace pro ně byla o to těžší, že velká část cílové skupiny ambulantních služeb jsou osoby s různým typem postižení nebo senioři s různým stupněm stařecké demence. Tyto osoby nechápaly, proč nemohou dle svých zvyklostí do zařízení, na zájmové aktivity apod.

Jak uvedli z Denního stacionáře Mateřídouška z Karlovarského kraje:

„Klíčoví pracovníci byli po celou dobu přerušování provozu v kontaktu s klienty i jejich rodinami. V týdenních intervalech zjišťovali aktuální situaci v rodinách. V případě potřeby se zapojovali i do domácí péče. Tato pomoc byla ze strany rodin i klientů hodnocena velmi kladně. Klientům chráněného bydlení, navštěvujícím sociálně terapeutické dílny, Mateřídouška pomáhala v rámci dobrovolnické činnosti zvládat obtíže domácí izolace. Pravidelné návštěvy v domácnostech klientů a vycházky do přírody mírnily dopady nucené izolace a dokázaly klienty udržet v přijatelné duševní pohodě. Všechna pracoviště Mateřídoušky byla také pečlivě uklizena, vydezinfikována. Doba přerušování provozu sociálních služeb rozhodně nebyla v Mateřídoušce dobou odpočinku nebo zahálení.“

A tak to bylo všude. Ve chvíli, kdy jsme zjistili, že přerušování nebude na 2–3 týdny,

začalo se rekonstruovat, malovat, upravit... Všichni se také on-line vzdělávali.

Zároveň se rozvíjelo spojení s uživateli přes Skype, WhatsApp a jiné technologie. Tam, kde probíhají v rámci sociální služby terapie, jako např. v Kaňce v Táboře, se vžil nový výraz „Domlogoška“, protože i po dobu pobytu doma byly logopedky s uživateli ve spojení formou posílání videí, pracovních listů a s některými dokonce pracovali i on-line!

Arpida České Budějovice vysílala on-line pro všechny uživatele, kdy video bylo zdrojem informací, zábavy i kontaktu, který byl pro uživatele velmi důležitý.

A takto bych mohla pokračovat o dalších zařízeních v Pardubicích, Zlíně, Olomouci, České Lípě i jinde. Všude se snažili pomáhat svým uživatelům, jak to jenom šlo. Současně pracovali na jiných pracovištích, kde nebyl provoz přerušeno a kde chyběli pracovníci.

Velkým zdrojem energie bylo sdílení zkušeností mezi poskytovateli z různých částí ČR. Po 1 až 2 telefonátech s dotazem na to či ono jsme si telefonovali i proto, abychom sdíleli každodenní starosti, strasti a občasná radosti. Mám z toho velmi dobrý pocit, že jsme se dokázali mezi sebou semknout, radit si, pomáhat při sdílení zpracovaných postupů při uzavřených službách. Všem vám za to děkuji!

Velké díky také patří APSS ČR, která nám pomáhala častými a včasnými informacemi, ochrannými pomůckami... Bez ní si neumím tento čas vůbec představit!

Kolegyně a kolegové, těším se na viděnou na některých akcích pro ambulantní služby. A závěrem nám všem přeji hlavně hodně zdraví a „Viru zmar!“.

Mgr. Irena Lintnerová
viceprezidentka APSS ČR
pro ambulantní služby

Ing. Pavel Bráborec, MBA
předseda krajské organizace APSS ČR

Blízká budoucnost v sociálních službách COVID optikou



Odborníci tvrdí, že přijde druhá vlna koronavirové nákazy. Tak tedy máme pár týdnů na to se ohlédnout, vyhodnotit to dobré i to, co se nepovedlo, a připravit se, aby se chaos neopakoval.

Alfou a omegou je přístup k ochranným pomůckám, koordinované řízení zásob jednotlivých organizací a pohotovostních zásob v krajích. Pokud bychom věc řešili skutečně koordinovaně, nedocházelo by ke zbytečně nevyužitým zásobám a na druhé straně k fatálnímu nedostatku. To je třeba změnit.

Pandemický plán měl jednu velkou vadu, poněkud z něj sociální služby a jejich krizové řízení vypadlo. Koordinovaná spolupráce MPSV ČR a MZ ČR nefungovala, a proto ještě ke konci března bylo metodické vedení a zásoby pomůcek v sociálních službách tristní. Krizové plány krajů a obcí poněkud nepočítaly s jinou krizí než povodňovou, tedy i tudy se cesta informací a zásobování hledala ztuhla. To je třeba změnit, plány opravit, metodiky revidovat a se sociálními službami účinně počítat.

Sociální služby aplikovaly do svého provozu celou řadu mimořádných opatření a postupů k ochraně lidí. Smysl mají pouze tehdy, jsou-li využity komplexně. Každé samostatně je dílčím opatřením, které má pouze několikaprocentní podíl na celkovém výsledku, tedy zabránění rozšíření nákazy, zabránění průniku do bytových zařízení, kolapsu jakékoli služby. Na komplex opatření

je třeba se realisticky podívat a ponechat či připravit harmonogram zavádění pouze těch maximálně účinných.

Za zmínku stojí termín „létající týmy“. Doposud politické téma zmiňované v naději, že by mohlo vyřešit fatální nedostatek zaměstnanců ve službách zasažených nákazou, pakliže nebude možné z různých důvodů využít k práci i nakažených zaměstnanců bez symptomů nemoci. Toto stojí za realistickou úvahou, neboť spása v podobě armády do služeb nepřijde, vojáci pečovat prostě neumí a nemohou, je to bezpečnostní složka, nikoli sociální. Doposud jsme bezpečnost státu podceňovali a nyní úlohu armády přeceňujeme. Speciální týmy mohou fungovat ve spolupráci krajů a státu a mohou zajistit fungování služeb, kde dojde ke kolapsu. Ovšem je třeba vymyslet, aby systém byl účinný okamžitě, nikoli tak, jak známe z obvyklého výkonu agend státní správy.

Za zmínku stojí rovněž budoucnost bytových sociálních služeb, těch, které nyní stojí na pomezí sociálním a zdravotním. Ve světle zvyšující se potřeby zdravotní péče, ve světle epidemií, polymorbidity, vysoké míry péče, vzrůstající potřeby lůžek pro nejstarší stojí za novou úvahou, jak má dlouhodobá péče vypadat a kým má být řízena. MPSV ČR dlouhodobě selhává, co zkusit resort zdravotnictví?

Ing. Daniela Lusková, MPA
viceprezidentka APSS ČR
pro kvalitu sociálních služeb

Koronapoplach v managementu



Ve čtvrtek 5. března přišel první e-mail, který naznačoval, že první případy zjištění koronaviru v ČR by se „nějak“ mohly týkat naší práce. Samozřejmě přišel do každodenní vřavy běžících procesů. Sešel jsem se s odborným ředitelem, obtelefonovali jsme pár spřízněných organizací v republice a, upřímně, v klidu jsme si řekli, že v pondělí se případně podrobněji zamyslíme, zda se pro nás něco mění. Když přišel v pátek další e-mail, pojalí jsme podezření, že to asi

nebude jen tak drobný zásah do fungování, a pro jistotu si udělali na pondělí v diářích více času. Pořád poměrně v klidu. Nervózní jsem však začal být vzápětí, když se do páteční noci a pak přes celý víkend nezastavil přívál SMS a e-mailů. A pak přišla neděle, na kterou můj diář bude dlouho vzpomínat. Ještě nikdy totiž nezažil tak razantní škrtání a přesouvání.

Když jsme se v pondělí brzo ráno setkali s kolegy z managementu v práci, bylo všem jasné, že nebudeme v klidu rozjímat, zda něco malého neupravíme. Bylo na čase jednat. Celkem 70 pracovníků a stovky klientů

v našich 14 sociálních službách jsou závezek, který vyžadoval speciální pozornost.

A pak to šlo ráz na ráz. Jedno opatření Ministerstva zdravotnictví za druhým, doporučené postupy Ministerstva práce a sociálních věcí, do týdne od prvního e-mailu nouzový stav. Následovalo pozastavení některých služeb, zavření škol a rodiče se tak o své děti museli postarat, pracovníci ve strachu, klienti zmatení... Vše ostatní z běžného provozu jako by nebylo. Z nás pěti, co máme na starost vedení organizace a personalistiky, se stává logisticko-informační základna. Já si beru na starost získávání informací

a komunikaci napříč republikou a ředitelskou rutinu deleguji na svou zástupkyni, odborný ředitel implementuje opatření do služeb a je v těsném každodenním kontaktu s vedoucími služeb, z jeho zástupkyně se stává logistička ochranných pomůcek a asistentka pomáhá všem. Nejsou roušky, nejsou dezinfekce. Pracovnice z pozastavených služeb se rekrutovaly na šičky, pánové sháněli předražený líh a peroxid, ze kterých jsme o víkendu míchali prozatím nedostupnou

dezinfekci. Ten start byl šílený. Naše potřeba ochranných prostředků byla ve stovkách, ale měli jsme desítky. Trvalo týdny, než se alespoň zásobování jakž takž ustálilo.

V současné době (při psaní tohoto úvodníku) se dá říci, že máme situaci pod kontrolou a zabýváme se tím, abychom tento mimořádný příběh ufinancovali, abychom obhájili mimořádné výdaje a hlavně, abychom co nejrychleji dostali služby do plného režimu, neboť tato krizová situace napáchala v naší

cílové skupině násobně větší škody než virus samotný.

Jak to bylo v samotných službách, to se dočtete v příspěvcích mých asocičních kolegů.

PS: ... a vypadá to, že bych mohl mít po 2 měsících volný víkend ☺.

Michal Němec
viceprezident APSS ČR
pro služby sociální prevence

Postřehy z doby epidemie



Covidová doba nás vrátila do reality. Ukázala nám důležitost osobní odpovědnosti, na které byl postaven úspěch celého týmu. Prakticky ihned se přestaly řešit nepodstatné a často i malicherné věci, které nás často zahlcují, ubíjejí. Osobně jsem potěšen z přirozené vlny solidarity a pomoci, a to současně s velkou mírou disciplíny a pokory, protože ty jsem poslední dobou ve společnosti postrádal. Zcela jistě míru disciplíny a pokory ovlivnil strach a obavy z něčeho neznámého, co může přijít. Velké množství informací, které se rychle měnily, zvyšovaly pocit nejistoty, a to především u personálu sociálních služeb. Pro uklidnění a minimalizaci rizika i dočasné ztráty personálu, bez něhož by se poskytování služby zhroutilo, se informace předávaly napřímo zaměstnancům a v častějších intervalech. To přispělo k větší důvěře mezi zaměstnanci a zaměstnavatelem. Zároveň se sni-

žila obava, že v tom zůstanou zaměstnanci sami. V této situaci bylo nutné změnit zejména rychlost rozhodování, častěji analyzovat situaci a vyhodnocovat rizika, než se přistoupilo ke změně či opatření. Psychicky náročná byla rozhodování, která omezovala běžný život klientů. Rozhodnout, kdy a co omezit, zejména v situaci, kdy se nevědělo, jak dlouhou dobu opatření budou trvat, nebylo lehké. Koneckonců smrt je pouze jedna a spolurozhodovat, zda zemít na COVID-19, či na stesk, samotu?!

Tato situace ukázala další potřeby a slabá místa celého systému sociálních služeb. Od roku 2007 se výrazně změnila struktura a potřeby klientů. Zejména dlouhodobá péče se neobejde bez zdravotnického personálu. Ten však v množství, v kterém je dnes zastoupen, není schopen všechny potřeby klientů naplňovat. Opět se potvrdilo, že znalosti a dovednosti pracovníků v sociálních službách jsou naprosto nedostačující, především v době, kdy je po nich požadováno pracovat v jiných režimech. Je nutné provést

zásadní změny v systému vzdělávání. Dále se ukazuje potřeba zvýšení pravomocí tohoto personálu a nutnost otevření diskuze, zda některé sociální služby, kde je jednoznačně vysoký podíl zdravotní péče, nepřevést kompetenčně pod resort zdravotnictví. V těchto oblastech jednoznačně legislativní nastavení zaostává za praxí a potřebami sociálních služeb, a bohužel ani připravovaná novela toto neřeší.

Krise prověřila i akceschopnost či neschopnost jednotlivých institucí adekvátně a rychle reagovat na měnící se podmínky. Touto formou vedení naší Asociace a jejímu prezidentovi, protože v tomto porovnání Asociace jednoznačně zvítězila.

První vlnu jsme v porovnání s jinými státy zvládli a je velmi pravděpodobné, že nás čekají další dějství. Proto přeji všem do budoucna hodně štěstí.

Ing. Jiří Procházka
viceprezident APSS ČR
pro pobytové služby

SEMINÁŘ Institutu vzdělávání APSS ČR Druhá vlna COVID-19 a jak se na ni připravit

Poskytovatelé sociálních služeb byli nuceni v uplynulých měsících ve velmi krátkém čase řešit vzniklou krizi, reagovat na stále se měnící opatření a dělat velmi důležitá rozhodnutí, při kterých na sebe brali velkou zodpovědnost za zdraví a životy klientů i zaměstnanců. Nový kurz Vás nejen provede právními aspekty koronavirové krize, ale pomůže Vám se zorientovat a připravit se na případné další výjimečné události.

Termíny:

- 26. 8. 2020 Hradec Králové
- 2. 9. 2020 Praha
- 9. 9. 2020 Ostrava
- 10. 9. 2020 Brno
- 23. 9. 2020 Tábor

www.institutvzdelavani.cz,
záložka Otevřené kurzy



VŽDY JSME TU BYLI PRO TY, CO POTŘEBUJÍ NAŠI POMOC.



COVID 19
SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poděkování

Na tomto místě bychom rádi poděkovali všem partnerům, kteří se svými dary podíleli na zajištění a distribuci zdravotnického materiálu, ochranných pomůcek a balíčků pro zaměstnance poskytovatelů sociálních služeb.

Partneři, kterými byly jak společnosti poskytující své produkty a služby v sektoru sociálních služeb, tak i nadace a nadační fondy, poskytli materiální dary v hodnotě téměř 11 milionů korun. Jednalo se mimo jiné o 411 750 kusů roušek, 8 600 respirátorů, 24 245 litrů dezinfekce, 2 400 ochranných obleků. Finanční dary pak dosáhly částky 1,3 milionu korun. Opomenout nesmíme

také 900 tabletů, které APSS ČR převzala prostřednictvím Nadace Charty 77 od společnosti Philip Morris. Díky těmto tabletům se podařilo zmírnit dopady sociální izolace klientů domovů pro seniory. V izolaci se klienti některých zařízení ocitli doslova ze dne na den a bylo pro ně těžké se od svých rodin a blízkých na několik týdnů úplně odstříhnout. Kromě výše uvedené pomoci rozvá-

žela společnost Avast ve spolupráci s APSS ČR obědy ve Středočeském a Jihomoravském kraji.

Veškerou solidaritu a vzájemnou pomoc ocenilo 605 zařízení poskytující sociální služby. Na stránkách speciální přílohy si můžete přečíst příběhy a zkušenosti poskytovatelů sociálních služeb z doby koronavirové a prohlédnout fotografie pořízené přímo z dění.

Ještě jednou děkujeme vám všem, kteří jste se zapojili, za vaši solidaritu a pomoc těm, kteří byli a stále jsou kvůli onemocnění COVID-19 nejohroženější skupinou obyvatel.



Společná sbírka společností



#společnětozvládneme#

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR beze zbytku naplnila své poslání v době koronavirové pandemie. Zastupovala a hájila zájmy a především potřeby poskytovatelů sociálních služeb na všech úrovních, včetně té vládní, předkládala jedno odborné stanovisko za druhým, vyprodukovala desítky doporučení, metodických postupů a zodpověděla stovky otázek. Zprostředkovávala každodenní informační servis, intenzivně se věnovala COVID-19 pozitivním zařízením a zařízením v dobrovolné karanténě, zřídila speciální telefonní COVID linku, vytvořila síť dárců, následně distribuovala bezplatně ochranné pomůcky po celé České republice a rozdala nebo zajistila dovážku dalšího materiálu do potřebných sociálních služeb.

Text: Mgr. Andrea Tajanovská, DiS.,
předsedkyně Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR

Tým APSS ČR pod vedením prezidenta Jiřího Horeckého zabodoval na plné čáře, takřka po deset týdnů a 24 hodin denně šlapal na plné obrátky. Z doposud produktivního úřadu se stal ještě produktivnější, z výkonné ředitelky APSS ČR Alice Švehlové se stala výkonná distributorka ochranných pomůcek, z projektových manažerů a manažerů vzdělávání se stali skladníci a pracovníci call centra. Obrovský kus práce také zastali viceprezidenti APSS ČR – Daniela Lusková, Renata Kainráthová a Jiří Procházka. Kromě toho, že byli společně s Jiřím Horeckým autory mnohdy jediných existujících metodických postupů, dokázali semknout členskou organizaci k vzájemné podpoře a pomoci. Koronavirová pandemie byla netradiční situací, která si žádala netradiční způsob práce. Jsme rádi, že jsme obstáli, a děkujeme poskytovatelům sociálních služeb za jejich houževnatost, statečnost a pospolitost. Také děkujeme za stovky děkovaných e-mailů, které do APSS ČR přišly a které zpravidla začínaly slovy: „Vážený pane prezidente“ nebo „Dobrý den pane doktore“ či „Hezký den do Asociace“. Korespondence měla navíc společné vyjádření díků Jiřímu Horeckému a jeho týmu v APSS ČR. Na následujících řádcích si můžete přečíst zkrácený výčet některých z nich. Všech e-mailů si velmi vážíme a těší nás.

„Chtěli bychom touto cestou poděkovat naší profesní organizaci APSS za aktivní a soustavné informování sociálních služeb v době koronavirové pandemie. Měli jsme dostatečné množství v daném čase tolik potřebných informací ke zřízení krizového štábu a zahájení krizového řízení našich sociálních služeb pro ochranu té nejcitlivější skupiny obyvatel – seniorů. Většina asociací doporučených postupů se stala podkladem pro tvorbu naší interní dokumentace, která pomáhala řídit práci na úsecích péče o uživatele i pomocných úsecích. V praxi jsme na izolaci využili Vámi poskytnutý dotazník skóre včasného varování. Využili jsme i zaslany přehled osobních ochranných pomůcek

s návodem k jejich použití i likvidaci. Zdařilý obrázkový materiál jsme prostřednictvím odboru sociálních věcí poskytli i ostatním službám a organizacím. Využili jsme beze zbytku doporučený materiál k vytvoření izolační jednotky, protože s touto situací jsme se v provozu doposud nesetkali. Využívali jsme také materiál „Nejčastější otázky a odpovědi“, který jsme poskytovali pravidelně našim pracovníkům, aby měli vždy aktuální informace. Děkujeme také za zprostředkování kontaktů na distributory ochranných pomůcek. Díky aktivitě Asociace jsme také získali z tablety pro komunikaci našich uživatelů s rodinnými příslušníky v době, kdy se nesměli setkávat a navzájem si moc chyběli. K dispozici byly stále telefonní kontakty a poradenské linky. Chceme poděkovat i prezidentovi asociace panu Jiřímu Horeckému, který v médiích reprezentoval sociální služby a jeho vystoupení byla vždy vysoce profesionální, plná aktuálních informací a doporučení. Měl vždy aktuální přehled o situaci v sociálních službách. Cítili jsme a stále cítíme velkou oporu v naší profesní organizaci a můžeme upřímně říci, že nás v době koronaviru nikdo na holičkách nenechal, děkujeme.“

Bc. Jarmila Šíbllová,
ředitelka, CSSP Bruntál

„Jsem Vám i APSS opravdu vděčná a moc Vám v této pro nás kritické době děkuji za to, že jste se o nás průběžně zajímali, reagovali jste vždycky ihned na naše podněty a potřeby a dokázali jste je předávat dál na kompetentní místa. Vytvářeli jste pro nás velmi kvalitní metodické postupy, které jsme v té době nutně potřebovali a neměli jsme je k dispozici. Průběžně a rychle jste nás informovali o důležitých věcech a sháněli a dodávali jste nám ochranné pomůcky. Opravdu si velmi vážím pomoci a podpory, kterou jste nám dávali, velmi mi to pomáhalo a dodávalo jistotu, že v tom nejsme sami!“

Ing. Hana Hlaváčková,
ředitelka, Domov pro seniory Havlíčkův Brod

„Chtěla bych Vám i celému týmu APSS ČR poděkovat za vše, co pro poskytovatele děláte. Poskytujete služby v regionech Brun-

tásko a Jesenícko a občas máme informační deficit. Zprostředkované informace i pomoc od Vás jsou pro nás velmi důležité, vážíme si jich.“

Mgr. Petra Večerková, EUROTOPIA.CZ

„Velmi si vážíme podpory APSS v době nouzového stavu, zejména předávání potřebných informací, které byly pro nás v daný okamžik nezbytné.“

PhDr. Jana Klusová,
pověřená plněním úkolů vedoucího odboru sociálních věcí, Magistrát města Třince

„Děkuji za nás všechny za Vaši podporu. Mým zaměstnancům osobně denně děkuji za práci, kterou odvádějí ve prospěch sociálních služeb. Podporuji je ve víře, že to společně zvládneme a nejsme v tom sami! Přeji Vám hodně sil a elánu do další činnosti.“

Ing. Pavel Rous, ředitel, G-centrum Mikulov

„Děkuji Vám za veškerou Vámi odvedenou práci i za Vaše slova povzbuzení. Vážím si Vás a všech Vašich kolegů a kolegyní v Asociaci. Děkuji Vám za všechno, co pro nás pracující i klienty v sociální oblasti děláte. Buďte zdraví, opatrujte se.“

Bc. Simona Mlýnková,
sociální pracovnice, Domov pro seniory Napajedla

„Velmi oceňuji iniciativu a materiály Vaší Asociace, neboť Vaši práci v této napjaté době shledávám velmi přínosnou i pro naše zdravotnické zařízení s několika sociálními lůžky. Tímto bych Vám chtěla poděkovat za Vaši činnost v této době.“

Mgr. Jana Tomková,
jednatelka, MEDI HELP spol. s r. o.

„Děkuji Vám za všechny zaměstnance a kolegy za Vaše krásná slova. Vaše pomoc a podpora je v těchto dnech (e-mail jsme obdrželi 27. 3. 2020) jedna z mála, která má význam a smysl. Vydržte! My taky vydržme! Opravdu ve Vás máme nesmírnou oporu. Díky.“

Mgr. Hana Dvorská,
ředitelka, Sociální služby Šternberk

„Velmi děkuji za Váš dopis určený zaměstnancům pracujícím v sociálních službách. Opravdu v tomto náročném období potřebují morální podporu a ocenění náročné práce, kterou vykonávají. Domnívám se, že obzvláště to potřebují kolegyně, které pracují v terénu, kde je jejich práce opravdu nedoceněná (e-mail jsme obdrželi 27. 3. 2020). Od APSS ČR se nám po celou dobu nouzového stavu dostávalo rychlých a srozumitelných informací, různých nařízení vlády ČR či Ministerstva

zdravotnictví ČR a v neposlední řadě i metodických pokynů zpracovaných členy Asociace. Navíc jsme od APSS ČR dostali i nezbytné ochranné pomůcky, dezinfekci, dezinfekční prášek a také balíčky pro zaměstnance. Ještě jednou Vám děkuji a přeji hodně sil do dalších dnů.“

Mgr. Marie Jarošová,
ředitelka, Sociální služby Města Milevska

„Děkujeme za úžasný informační servis, ze kterého čerpáme a stále zdokonalujeme naše opatření. Zvládnáme v našem pobytovém zařízení poskytovat službu v době nouzového stavu, máme nastavena pravidla k prevenci přenesení nákazy jak mezi pracovníky, tak mezi klienty a pracovníky.“

Mgr. Dana Zímová,
ředitelka, Domov OZP Leontýn

„Dovolte, abych Vám i Vaším spolupracovníkům z APSS ČR alespoň touto cestou poděkoval za ochotu a velmi praktický přístup ke sdělování podstatných informací týkajících se doporučení, metodických postupů a dalších informací z MPSV, MZ, vlády ČR apod. ve vztahu k pandemii COVID-19. Vaše Asociace přináší organizacím v sociální sféře velmi důležitou a konkrétní metodickou podporu, se kterou se nám daří současnou nelehkou situaci administrativně snadněji zvládat. Ještě jednou děkuji a přeji i Vám více pohody v tomto nelehkém období.“

Ing. Pavel Chloupek,
ředitel, Domov pro seniory Jevišovice

„Děkuji Vám za pravidelnou várku zpráv a dnes především za dopis adresovaný panu premiérovi (e-mail jsme obdrželi 26. 3. 2020). Naprosto mi mluvíte z duše. Měla jsem obdobný dopis už připravený, jen ho doladit. Jinak před Vámi a celým týmem APSS ČR smekám a děkuji za Vaši práci. Metodické vedení, souhrnné informace, zprostředkování materiální pomoci a Vaše neuvěřitelné nasazení mně i mým kolegům a kolegyním velmi pomohlo zvládnout první fázi koronavirové krize. Takže ještě jednou velké a srdečné DÍKY za vše. Ve spolupráci s APSS ČR se mi heslo #společnětozvládneme# nejevilo jako klišé, ale opravdu jsem tomu věřila. A dál věřím, že pokud by přišla další vlna, zvládneme to zase! Držte se a přeji Vám všem hlavně pevné zdraví a mnoho sil do další práce.“

JUDr. Magdaléna Peterková, Ph.D.,
ředitelka, Sociální služby Česká Třebová

„Moc děkuji Vám a Vašemu týmu za cenné informace a doporučení, které nám v tomto nelehkém období poskytujete. Vaše doporučení jsou velmi konkrétní. Vždy je s managementem pečlivě probíráme. Pokud už nějaká opatření zavedené nemáme, rádi námět využíváme a aplikujeme do našich

podmínek. Naše klienty moc potěšil tablet darovaný prostřednictvím APSS ČR. Asociace i v tomto složitém období potvrdila, že je opravdu profesionální instituce, která dokáže účinně podporovat a hájit zájmy sociálních služeb. Velmi oceňuji Vaše obrovské nasazení v nejtěžších dnech, kdy jste kromě jistě mnoha jiných povinností stíhal téměř obratem a i v nočních hodinách odpovídat na maily. Vám a Vaším kolegům ještě jednou velké díky. Přeji hodně síly do dalších dnů.“

Ing. Ilona Chrtová,
ředitelka, Integrované centrum pro osoby se zdravotním postižením Horní Poustevna

„Velmi děkujeme nejen za dary od sponzorů, které APSS ČR oslovila, ale i za dodávané ochranné pomůcky. Rovněž nám v době „krize“ velice pomáhaly zpracované informace a podklady ve formě doporučených postupů. Ještě jednou za vše mnohokrát děkujeme!!!“

Mgr. Ilona Jakoubková,
ředitelka, Sociální služby města Doksy

„Nesmírně si vážím toho, co jste pro nás tím, že jste rozeslali metodiku tvorby krizového plánu, udělali. Ačkoliv jsme jeden z postižených domovů, řídili jsme se zejména materiálem, který jste zaslali 7. března. Byl to jediný dokument, který říkal, na co konkrétně se máme připravit. Když jsme si s kolegyněmi pročítali jednotlivé kroky, zdály se nám některé až přehnané. Nicméně konali jsme. Již 10. 3. jsme měli 5 lůžek izolace. Dávno před tím, než nám to uložil pan ministr zdravotnictví. Měli jsme promyšlené kroky a nachystaná opatření. Ačkoliv jsme nezabránili výskytu nákazy v našem zařízení, vím, že jsme udělali maximum. Klientky byly hned při prvních příznacích umístěny na izolaci, kde jsme měli vyčleněný personál, ochranné pomůcky. Vytvořili jsme izolaci o kapacitě 22 lůžek v části objektu, který má samostatný vstup a je zde i vjezd pro vozidla. Vyčlenili jsme personál. Měli jsme promyšlené zásobování tak, aby se nic nevracelo zpět do Domova. Jídlo bylo podáváno na jednorázovém nádobí, kontaminované prádlo prala externí prádelna a odpad je samostatně odvážen. Všechna tato opatření vznikla právě na základě Vaší metodiky. Věřím, že se nám podaří situaci zvládnout. A jsem přesvědčená, že díky všem těm opatřením nedošlo k výrazně vyššímu rozšíření nákazy. Děkuji všem, kdo se podíleli na materiálu, i Vám za to, že za nás bojujete! V těžkých chvílích je důležité vědět, že je někdo, na koho se dá spolehnout. Za co se chci přimluvit, je, aby bylo poskytnuto nějaké finanční ohodnocení pracovníkům v sociálních službách, které by bylo adekvátní jejich nesmírnému úsilí. Kdy dnes již tak těžkou práci vykonávají v ochranných pomůckách. Jsou atakováni a stigmatizováni okolím, a přesto tu stále jsou pro ty nejzranitelnější lidi.“

Ing. Michaela Procházková,
ředitelka, Domov pro seniory Lukov

„Jménem pracovníků naší organizace i jménem svým Vám děkuji za velmi krásná a tolik potřebná povzbuzující slova, která jste dnes poslal dopisem všem pracovníkům v sociálních službách. Nyní každé uznání potřebnou sílu k pomoci potřebným (e-mail jsme obdrželi 27. 3. 2020). Plně si uvědomujeme, že Vy a APSS nám pomáháte velmi významně metodicky. Na situaci, která postihla nejen Česko, Evropu, ale celý svět, nikdo asi nebyl úplně připraven. Proto zpočátku byly i u nás kusé informace, žádné OPP, nic moc instrukce z krizových štábů. Každý musel reagovat dle svých znalostí ve prospěch klientů a možností personálního zajištění. APSS se vzpamatovala mezi prvními. Denně čerpáme z Vašich instrukcí, doporučení, přeposílaných zpráv. Vážený pane prezidente, díky i za dopis, kterým jste panu premiérovi připomněl existenci a nepostradatelnost pracovníků v sociálních službách. Děkujeme Vám i kolegům z APSS, za vše co pro nás v terénu děláte. Přejeme pevné zdraví a veselou mysl.“

Bc. Helena Fejkusová,
ředitelka, Podané ruce – osobní asistence

„Chtěl bych Vám poděkovat za podporu, kterou Asociace poskytuje od začátku „koronavirové krize“. Jsme jedno ze zařízení, které čelí nauce ve vlastním objektu (e-mail jsme obdrželi 9. 4. 2020). Naším zřizovatelem je město Ostrava, které je pro nás obrovskou oporou, a také velice dobře spolupracujeme s kolegy ze sociálního rezortu Moravskoslezského kraje. Odhodlal jsem se napsat Vám ne proto, abych se pochlubil podporou zřizovatele, ale abych Vám sdělil, že jediné smysluplné a ucelené informace k nám proudí skrze APSS ČR, a to již od začátku března. Kromě dobře zpracovaných metodik si také cením dopisu, který jste zaslal poskytovatelům sociálních služeb. Tento dokument mne inspiroval k sestavení motivačního dopisu pro naše zaměstnance, kde jsem rád použil i části Vašeho textu. Chtěl bych Vám a všem Vaším kolegům moc poděkovat! #spolutozvládneme#“

Mgr. Michal Mariánek,
ředitel, Domov pro seniory Iris,
Ostrava Mariánské Hory, p. o.

„Chtěla bych poděkovat za úžasnou práci Vašeho týmu, včasné a přehledné informace, tablet pro seniory, ochranné pomůcky. Jste opravdu skvělí lidé, kteří včas zareagovali na tuto krizovou situaci, a moc jste pomohli naší organizaci.“

PhDr. Monika Válková,
ředitelka, Centrum sociální
a ošetřovatelské pomoci Praha 15

„Touto cestou bychom Vám chtěli všem velmi poděkovat. Velice si vážíme převážně

toho, že nám podáváte jasné a srozumitelné informace, vždycky máme ve vás oporu a víme, že kdyby „něco“, můžeme se na Vás obrátit, protože máme jenom Vás. Jelikož stejně tak jako spousta malých zařízení není v našich silách hledat, pátrat, co platí, jak si poradit a hledat odpovědi na spoustu sporných otázek. Víme, že s erudovanými materiály od Vás můžeme lépe argumentovat a obhajovat kvalitu sociálních služeb. Přeji Vám spoustu energie a zdraví.“

Bc. Simona Peterková,
sociální pracovnice, DPS Škrdlovice

„Dovolte mi poděkovat APSS za veškerou metodickou pomoc a za velkou podporu v době nástupu pandemie. Musím říct, že jste nám v terénu, jako organizace, skutečně velmi pomohli veškerými metodikami, radami, doporučeními. Jako velký bonus navíc hodnotím rychlost a včasnost všech vašich doporučení a metodik. V době, kdy jsme skutečně měli plné ruce práce se zabezpečením sociálních služeb, byla APSS prvním a dlouho i jediným subjektem, který reagoval, posílal metodiky a rady, návody, jak postupovat. Osobně za toto moc děkuji Vám i celé APSS.“

Ing. Bc. Renata Březinová,
ředitelka, Domov důchodců Horní Planá

„Velice Vám za sebe i zaměstnance Pečovatelské služby Města Dvůr Králové nad Labem, kterým jsem Váš dopis rozeslala, děkuji za upřímná slova plná díky a důvěry v zaměstnance sociálních služeb (e-mail jsme obdrželi 29. 3. 2020). Ze všech stran se

valí jen a jen negativní zprávy, různá bezpečnostní opatření, rizika, kam se jen podíváme. Je vzácné pozastavit se v těchto chaotických dnech a přechýst si něco, z čeho číší tolik dobrého a poctivého, jako je dopis od Vás. Ještě jednou děkuji za nás všechny.“

Bc. Michaela Tichá,
metodička kvality a sociální pracovnice,
PS Dvůr Králové nad Labem

„Velmi mě těší, že jste napsal tak hezké poděkování, aniž byste někoho opomněl zmínit (e-mail jsme obdrželi 27. 3. 2020). Je to od Vás velmi milé a moc si toho vážím. Velmi Vám děkuji za spolupráci a podporu sociálních služeb.“

Bc. Irena Králová,
sociální pracovnice, Jistoty Domova

„Mockrát děkuji za všechny naše zaměstnance za dopis, který jste nám poslal. Ani nevíte, jak nás to podpořilo, potěšilo a dojalo (e-mail jsme obdrželi 27. 3. 2020). Přeji Vám hodně sil a zdraví.“

Ing. Lucie Hovorková,
ředitelka, ANNA Český Brod

„Pane prezidente, dovoluji si být dnes možná příliš osobní, ale nemůžu jinak. Moc si vážím toho, co pro nás děláte, že za nás bojujete a nevzdáváte to, jak řekla jedna pečovatelská, co jsem jim přečetla váš dopis směřovaný předsedovi vlády ČR: „On je rytíř, který za nás vyrazil do boje“ (e-mail jsme obdrželi 3. 4. 2020). Na papír jste dal to, o čem jsme často mluvili, co jsme cítili. Dopis nás velmi povzbudil a dodal novou

sílu. Přišel v době, kdy jsme všechny měly pocit, že si naší práce nikdo neváží, že i když jsme v první linii, okolí to bere automaticky – vždyť je to práce, kterou jsme si vybraly. A mně dnes ráno, když jsem si přečetla dopis o distribuci materiálu, svítila jiskřička naděje, že se snad konečně všechno v dobré obrátí. Ještě jednou moc děkuji.“

Bc. Petra Sabáčková, DiS.,
vedoucí a sociální pracovnice,
Pečovatelská služba Vracov

„Můj e-mail asi zapadne ve značném počtu pošty, kterou dostáváte, nedá mi ale, abych tentokrát nereagovala. Chci Vám poděkovat za to, co pro nás Asociace dělá, a dnes především za dopis, který jste za nás adresoval předsedovi vlády (e-mail jsme obdrželi 26. 3. 2020). Ano, i tak to bohužel vnímáme, všichni děkují IZS, ale na pracovníky v sociálních službách se zapomíná a to na náladě mým zaměstnancům rozhodně nepřídí. Děkuji, že za námi stojíte.“

Mgr. Kateřina Kapičková,
ředitelka, Sociální služby města Mimoň

„Chtěl bych Vám za mé kolegy poděkovat za Vaše snažení (např. dopisy p. premiérovi nebo paní ministryni), ale i za všechny ostatní informace, které nám zasíláte. Považuji je za základ pro práci a orientaci v problematice. Prosím, vyřídte poděkování celému Vašemu týmu za spolupráci i spolehlivý korona informační servis! S pozdravem a přáním slunce v duši!“

Ing. Jan Rotter,
ředitel, CSS Jeseník

Izolace v Kadani: Dobrovolná mise se srdcem na dlani

Text: Zdeněk Moravec,
zástupce ředitelky,
Domov pro seniory Kadaň

Na první pohled obyčejný den. Čtvrtý měsíc ročního kalendáře právě nakročil do druhé poloviny, kadaňský Domov pro seniory, stejně jako ostatní v republice, ukrajuje další dílek koronavirového uzavření. Třetí dubnový čtvrtek se v Kadani ale přece jen něčím liší. Odpoledne projíždí bránou zařízení pět velkých obytných vozů a řadí se na provizorní parkovací místa v zahradě za budovou. A zatímco z pohledů obyvatel Domova lze vyčíst velké otazníky, zaměstnanci vědí, kolik uhodilo. Dobrovolná izolace, hermetické



Venkovní aktivity byly vítanou změnou pro všechny stálé i dočasné obyvatele Domova.



Koncerty za branou. Písničky jsou kouzlo. Zkrášlit dny všem v Domově postupně přijeli Petr Baranijak a Veselí kadaňští muzikanti, rocková Bohemicca Rock a Lukáš Budai s Adélou Radimcovou.

uzavření a odříznutí se od venkovního světa je na spadnutí. Za dalších šestatřicet hodin se brána areálu zavírá definitivně. Na celý měsíc, v režimu nikdo dovnitř, nikdo ven. Jedinou výjimkou je v polovině měsíce střídání personálu.

„Určitě to nebyla ukvapená akce. O přechodu do dobrovolné izolace jsme mluvili již několik týdnů, zaměstnanec jsem na tuto variantu dlouho dopředu připravovala. Stejně tak se chystal i celý Domov, hlavně co se personálního, materiálního a logistického zabezpečení týká,“ popisuje prvotní kroky ředitelka Lenka Raadová a pokračuje, „priorita byla jasná, ochránit v maximální možné míře klienty a ošetřující personál. Právě proto bylo dost obtížné zvolit den D. Aby to nebylo zbytečně moc brzy, nebo naopak už pozdě. Nakonec jsme se rozhodli ve chvíli, kdy vláda začala uvolňovat venkovní pravidla a nám reálně i přes dodržování veškerých přísných bezpečnostních opatření a hygienických zásad hrozilo riziko zanesení nákazy do zařízení. Když se nyní podívám zpět, myslím, že jsme správný čas trefili přesně.“

Když se řekne karanténa, nevěstí to nic příjemného, když se řekne izolace, obavy se násobí. Skutečně je to ale tak dramatické? Opravdu je důvod k panice? Asi to bude

člověk od člověka, s ohledem na prožité ale můžeme s čistým svědomím na obě otázky odpovědět, není a není.

„Bála jsem se toho. Nedokázala jsem si představit, jaké to bude. Nechat doma rodinu, děti a nastěhovat se na čtrnáct dní do Domova. Tak dvě noci před nástupem jsem pomalu ani nespala. Spadlo to ze mě hned první den. Dnes, zpětně, jsem za tu zkušenost moc ráda. Zvládli jsme to, sama za sebe jsem na nás všechny moc pyšná.“

Bylo to super, a nevím, jestli to nebude znít divně, ale vážně jsem si to užila.“

Popisovat ubíhající čas, den za dnem, by asi bylo na dlouho a pro čtenáře únavné. A vlastně i pro pisatele. Na začátku sice byl v zápalu vyřčeného motta „Jsme na jedné lodi“ nápad psát si cosi jako palubní deník, idea ovšem vzala za své hned v neděli. Nastoupilo se v sobotu, myšlenka jak vidno měla život doslova jepiči. Na jedné lodi jsme byli, na deníček ovšem nezbývalo času. Jaká



Izolace byla dlouhá, stihli jsme i Den matek. A bylo to i s květinami.



Čarodějnice. V průběhu izolace nás zastihl i svátek filipojakubský. Typickou kouzelnou hůlku démonické ženy tentokrát vyměnily za teploměr. „To jsem ještě neviděl. Kolik mám, babo?“ smál se jeden z klientů, když na něj čarodějnice namířila bezdotykový přístroj.

škoda, nyní by se hodil. Vzpomínky jsou ale stále čerstvé, a tedy plně autentické.

„Jaké to bylo? Náročné i skvělé dohromady. Nekončí kolotoč práce, ale i legrace. Na začátku před příchodem velké obavy. Vše bylo ale tak nějak přirozené. Skvělá parta lidí, tolik moc jsem se už dlouho nenasmála.“

Když má člověk všechno za sebou, po své etapě stojí s kufrem opět venku před bránou a padne první otázka čekajícího manžela nebo manželky – „Ahoj, tak jak je?“, neexistuje jiná odpověď, než že unaveně. Tento stav těla i mysli je poznávacím znamením celého pobytu. Omezený a limitující počet pracovníků, nepřetržitý provoz, to je velký nápor. V izolaci se čas zastaví. Pěčí o klienta

ale zastavit nelze. Všichni dělají všechno, každý bez výjimky pomáhá, kde je třeba. Únava narůstá po hodinách. Od čtvrtého dne nevíte, jestli je pondělí nebo pátek. Nesledujete hodiny, řídíte se pohybem slunce po obloze. Měli jsme štěstí, vyšlo každý den. Skoro.

„Shrnout to do jedné věty, řeknu, byla to jízda. Klidně bych si to zopakovala. Na konci celého našeho cyklu přišel i zvláštní pocit nostalgie. Že jsme prožili něco hezkého a to nyní končí. Vypadalo to, jako když děti odjíždějí z tábora. Jsou hrozně utahané, těší se domů, přesto uvnitř smutně cítí, že zítra bude ze všeho už jen milá vzpomínka.“

Takto na papíře to vše zní celkem drsně, jak ale známo, každá mince má dvě strany.

Nebylo samozřejmě vše jen a pouze růžové, nejrůžovější, problémy a trable se nám nevyhýbaly.



Druhá vlna zaměstnanců v dobrovolné izolaci kadaňského Domova pro seniory.

A ta druhá, pozitivní, nakonec v našem případě převažuje a vítězí. Paradoxně je to právě únava, která vás vybičuje k maximálnímu výkonu, k objevení vlastních netušených sil, k sebepoznání, čeho jste schopni a co všechno můžete zvládnout. A vy se i čtrnáctý den usmíváte a rozhodně to není úsměv strojený či křečovitý. Je upřímný. Máte radost z dobře odvedené práce, ze sebe, za klienty a nakonec i z toho, že už půjdete domů. Řekl vám to po telefonu natěšený manžel, nedočkavě vyhlízející okamžik, až se vše vrátí do normálních kolejí a on už nebude muset dělat domácí „holčičí“ práce. Ty prý ho zcela odrovnaly. V tento okamžik je váš úsměv ještě o maličko širší, protože netuší, jak pár dní budete jen a jen spát.

„Podpora zvenčí byla neuvěřitelná. A tím nemyslím jen rodinu, ale všechny. Slova díků, milé vzkazy, mnoho pozdravů. Četli jsme o sobě, že jsme hrdinové. Nejsme. Jen děláme svoji práci, a děláme ji dle svého nejlepšího svědomí a vědomí. Máme ji rádi. Víme, jak moc nás klienti potřebují, a všechna další slova jsou zbytečná...“

Vraťme se nyní o pár řádek výše a položme si znovu otázku, jaká ta izolace tedy nakonec byla? Určitě náročná a vyčerpávající. Tím ovšem výčet mínusů končí a na řadu přicházejí vzpomínky a věci příjemné. Základ všemu položily dva výtečné kolektivy, dvě pospolitě party, které věděly, proč v Domově jsou a jaký cíl jejich mise má. Od toho se všechno odvíjelo. Hlavně proto jsme měli možnost prožít velmi nevědění a neopakovatelný zážitek, který na první dobrou možná vůbec nechcete.

„Není krásnějšího okamžiku a větší odměny, než když za vámi chodí klienti a děkují. Za péči, za obětavost, za nasazení. Pro chválu a obdiv to neděláme, u srdíčka to ale zahřeje.“

Nebylo samozřejmě vše jen a pouze růžové, nejrůžovější, problémy a trable se nám nevyhýbaly. První týden nám připravil lahůdku v podobě nejasných výsledků stěrových testů a s nimi spojenou nutnou karanténu u dvou klientů, naštěstí posléze vše dobře dopadlo. Prožili jsme si lehkou formu „ponorky“, řešili jsme logistický výpadek, jenž trval téměř celých prvních čtrnáct dní, své si užil úsek jinak naprosto excelentní kuchyně, který na pár dní, opět v první části izolace, zůstal v jeden okamžik pouze ve dvou zaměstnancích. A právě toto byly okamžiky, kdy se naplno projevila a ukázala nezměrná síla celého kolektivu, která vás ani v těžkých chvílích nenechá padnout. „Jsem hrdá na všechny, kteří si bez zaváhání zabalili svůj kufr a vydali se bydlet směr Domov. Poděkování patří i těm, kteří zůstali venku a zajišťovali provoz na našem detašovaném pracovišti. Všichni zde odvedli velký kus práce,“ uzavírá jednoměsíční příběh kadaňského Domova jeho ředitelka.

Stal jsem se krizovým manažerem

Na následujících řádcích si můžete přečíst rozhovor s prezidentem APSS ČR Jiřím Horeckým, který poskytl pro červnovou přílohu Fresh Time časopisu Prosperita.



Vaše asociace patrně vstoupila na práh nejsložitějšího období ve své historii. Zařízení sociálních služeb se ocitla v situaci, která ještě více ozřejmila, co stáří či nemoc člověku přináší. Jak byste novou zkušenost popsal?

Stalo se něco, na co se nikdo nepřipravoval, s čím nikdo v takovém rozsahu a s takovou rychlostí nepočítal. A také se ukázalo, že sociální služby byly zejména začátkem celé krize odsunuty na druhou kolej. Je to ohromná zkušenost, kterou bychom asi všichni raději oželeli, ale která nás musí připravit na budoucí podobné situace. Ukázalo se také, že je třeba i řadu věcí změnit.

Co to pro vás znamenalo především? Jakou roli jste sehráli? Více organizátorskou, koordinační, osvětovou?

Můj pracovní den a týden se zcela změnil, pracovní nasazení trvalo každý den dlouho do noci, 7 dní v týdnu. Ze začátku krize bylo nutné poskytnout poskytovatelům sociálních služeb včas všechny potřebné informace, což nebylo v prvotních informačních zmatcích jednoduché. Hned začátkem března jsme připravili postupy, na co všechno se mají ihned připravit. Následovaly další postupy, pro jednotlivé typy služeb, pro používání ochranných pomůcek apod. Poskytovali jsme denně zpětnou vazbu ministrům, navrhovali mimořádná opatření MZ ČR a usnesení vlády ČR, dělali pravidelné průzkumy, kolik chybí ochranných pomůcek, komunikovali s médii a započali bezplatnou distribuci zdravotnického materiálu za více než 20 mil. Kč.

K jakým myšlenkám vás současná situace přivedla? Zmapovala ještě více přednosti a slabiny řízení či financování jednotlivých zařízení? Stala se příležitostí i pro další směřování asociace například v odborné konzultační činnosti?

Asociace se odborné a konzultační činnosti věnuje celkem intenzivně a vydává doporučené postupy. Tato situace mě však utvrdila v jedné věci – je nutné být akceschopný, a to znamená rychlý. Výstupy, materiály, rozhodnutí, doporučení a konkrétní kroky jsme podnikali ne v rámci dnů, ale hodin. A to se ukázalo jako hlavní přednost – obrovská flexibilita a rychlost. Měl jsem možnost jako prezident Evropské asociace a člen výkonné rady světové asociace porovnávat aktivity a zkušenosti ostatních a mohu s klidným svědomím konstatovat, že servis, který jsme začali okamžitě sociálním službám poskytovat, nemá v tomto srovnání období. A ještě jedno porovnání je velmi zajímavé a důležité. Kolegové z Itálie, Španělska, Francie, Belgie, Nizozemí, ale i Rakouska, Švýcarska nebo např. z Austrálie, Kanady, Spojených států a dalších zemí, ti všichni shodně konstatovali – zapomněli jsme na sociální služby, nechali jsme je přede dveřmi.



Čím se vyznačují české domovy pro seniory? Rozdílnou úrovní služeb, chápavým přístupem ke starším spoluobčanům, obtavou prací, která je celospolečensky podhodnocená?

V oblasti kvality poskytované péče patříme již k nadprůměru Evropské unie a dokládají to mimo jiné i evropské průzkumy spokojenosti klientů pobytových služeb v Evropě. A práce v sociálních službách obecně je podhodnocena v téměř celé Evropě. Mimo jiné i toto by mohlo být jedno z pozitiv současné krize – větší pozornost nejen politiků, vlády, ale i široké veřejnosti směrem k sociálním službám.

Co je potřeba také velmi ocenit, je přístup zaměstnanců sociálních služeb, nasazení, odhodlání a pochopení, se kterým pokračovali v péči o ty nejzranitelnější, snášení rizik a horších pracovních podmínek, karantén, za to jim patří veliký dík a v tomto obstáli i v evropském porovnání.

Zapojili jste se do aktivit, které měly jednotlivým zařízením přinést peníze, ochranné prostředky a více jistoty, vědomí, že se na ně nezapomíná. Jak moc jste například se Sazkou pomohli? A budete pokračovat?

Ta solidarita různých firem či nadací byla úžasná – nechci na nikoho zapomenout, všichni jsou uvedeni na webových stránkách www.socialnimsluzbam.cz.

V těchto dnech (v době realizace rozhovoru) obě výdejní místa (Tábor, Brno), ale i na 20 aut společnosti Sazka a IRESOFT ukončují distribuci ochranných pomůcek a materiálů. Rozvezli jsme společně několik desítek tun materiálu a pomůcek za více než 20 mil. Kč.

I pro vás osobně bylo jaro novou praxí. Jak se proměnila vaše manažerská práce? Dokázal jste zachovat chladnou hlavu, nebo jste také, jako většina lidí, propadl emocím?

Stal jsem se během krátké doby krizovým manažerem a krizový manažer musí řídit sám sebe i ostatní a všechny činnosti racionálně, emoce si nemůže dovolit. To neznamená, že neprožívá to, co se kolem něho děje, že neprožívá vztek, radost, nemá naději, ale i strach.

Co je dnes pro fungování vašich členů nejpodstatnější?

Pro poskytovatele sociálních služeb jsou obecně pro jejich fungování nejpodstatnější tři věci. Lidské zdroje, tj. dostatek kvalitních zaměstnanců, finanční zdroje a legislativně stabilní prostředí. A samozřejmě informace co, kdy, jak mají dělat, jak postupovat, na co se připravit, co očekávat.

Mimořádná situace ukázala, jak prospěšné je mít silné profesní uskupení. Promítnete se to do vaší strategie?

Je nutné zmínit, že jsme neřešili kritickou situaci jen vnějšně – tedy okamžitou změnou přístupu a aktivit směrem k našim členům, ale také zevnitř.

Mezi klíčové aktivity Asociace patří vzdělávání a konferenční činnost, to všechno jsme museli na 4 měsíce zcela zrušit. Naše finanční ztráty budou 1,5-2 mil. Kč. A protože jsme naše zaměstnance nenechali doma „na překážkách“, ale začali provozovat COVID-19 infolinku a začali koordinovat výdej a distribuci ohromného množství materiálů a pomůcek, přišli jsme tím o možnost refundace v rámci programu ANTIVIRUS. Věřím však, že nám naše členské organizace pomohou a v druhé polovině roku objednájí vzdělávací aktivity a pomohou nám snížit finanční dopady naší pomoci.

Čas měří všem stejně. Bojíte se někdy věku, k němuž tak jako tak dospějete?

Víte, když jsem byl hodně mladý (16-20 let), tak jsem o tom hodně přemýšlel a bál jsem se stárnutí – asi to není běžné, neboť v tomto věku to asi nikdo moc neřeší, nicméně já jsem se tím hodně zabýval. Pak jsem se stal v 25 letech ředitelem domova pro seniory, a jak jsem trávil čas s klienty těchto zařízení a poslouchal jejich příběhy, naděje, potřeby, tak jsem si uvědomil, že každá životní fáze je jiná a není možné ji hodnotit či se jí „bát“ z jiného životního pohledu/fáze. Velkým poučením pro mě bylo poznání toho, jak jsou někteří senioři smířeni s životem a Bohem, ale také nasycení životem a smířeni s odchodem. Co se nám nyní jeví jako nepředstavitelné, bude akceptovatelné za dvacet let.

Důležitý není věk, ale aby člověk znal a měl smysl svého bytí, aby měl naději, aby měl koho milovat a byl milován, a aby pracoval. Nedávno jsem slyšel rozhovor s hercem Petrem Nárožným, který prohlásil nesmírně důležitou větu, která odráží můj životní přístup: „Jediná brzda stárí, skutečná brzda stárí, je práce.“

Stal jsem se během krátké doby krizovým manažerem a krizový manažer musí řídit sám sebe i ostatní a všechny činnosti racionálně, emoce si nemůže dovolit. To neznamená, že neprožívá to, co se kolem něho děje, že neprožívá vztek, radost, nemá naději, ale i strach.

Zázemí měli v Asociaci, jinak se museli spolehnout především sami na sebe

Speciální příloha časopisu přináší zásadní a zajímavé informace z prostředí sociálních služeb v době koronavirové pandemie. Jak se dařilo ve třech zařízeních postižených virem COVID-19, třem zařízením, která vstoupila do takzvané dobrovolné karantény, a třem dalším vybraným zařízením se prostřednictvím ankety doptávala Andrea Tajanovská, předsedkyně Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR a lektorka Institutu vzdělávání APSS ČR. Zazněly tyto anketní otázky:

- 1. Co vás v době pandemie nejvíce zaskočilo a kdo vám nejvíce pomohl v době pandemie?**
- 2. Jakým způsobem jste se snažili zmírnit sociální izolaci klientů vaší sociální služby?**
- 3. Jak jste podporovali své zaměstnance v době nouzového stavu?**
- 4. Přinesla vám tato zkušenost něco do budoucna?**

COVID-19 pozitivní sociální služby

Dům seniorů Liberec – Františkov, p. o.,

poskytuje tyto sociální služby: domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. Na otázky odpovídal Jan Gabriel, ředitel organizace a předseda APSS Libereckého kraje.

Odpověď č. 1: Nevím, jestli zaskočilo, ale překvapil mě poměrně rychlý nástup pandemie a následně zjištění, že se nákaza objevila v našem zařízení. Překvapila mě ochota a vstřícnost zaměstnanců zapojit se do boje s pandemií a jejich nasazení. Překvapilo mne, jak se okolí semklo, jak třeba APSS Libereckého kraje fungovala vzájemně a společně, jak mnoho lidí a firem v kraji pomáhalo třeba dodáním roušek a štítů. Překvapila mne skvělá spolupráce s krajskou hygienickou stanicí, skvělá spolupráce a pomoc kraje. Kdo pomohl? Těžko jmenovat, protože tento časopis i tato anketa na takový výčet nestačí. Pomohl nespočet dobrovolníků, firmy, kolegové a kolegyně v asociaci, kraj, pomáhala APSS ČR a znovu musím zopakovat výbornou spolupráci s krajskou hygienou, pomáhal hasičský záchranný sbor. Pomohla statečnost klientů a jejich pochopení i podpora a pochopení jejich rodin. A neskutečné nasazení mnoha zaměstnanců. Všem se doslova klaním, díky všem uvedeným i těm, na které jsem zapomněl, jsme situaci zvládli.

Odpověď č. 2: Především aktivitami na pokojích, možnostmi telefonovat s rodinami a blízkými. Prostřednictvím moderních technologií se s nimi mohli i vidět. Hodně jsme s nimi komunikovali a povídali si s nimi. Víte, je to nesmírně statečná generace, která si prošla mnoha těžkými časy. Vždy je zvládl. A stejně tak i toto nelehké období. Pak už přicházelo zpívání pod okny, a to už mnohým z nich vešlo slzy do očí.

Odpověď č. 3: Přiznám se, že mnohdy podporovali spíše oni mne. Svým nasazením, svojí oddaností, empatií. Snažili jsme se zajistit jim veškeré potřebné ochranné pomůcky, snažili jsme se jim ulehčit práci v rámci možností. Jiným přístupem. Nasloucháním, odpovídáním, snahou, aby měli dostatek všech informací.

Odpověď č. 4: Do budoucna určitě ano, nejen nám, ale i klientům. Naši klienti sice ztratili cenné chvílky se svými blízkými, ale také oni získali zkušenost a ukázali odvalu a statečnost. A my ostatní? Mnoho lidí možná našlo sama sebe, zjistili jsme, že umíme dělat svoji práci, že umíme držet pohromadě a že se umíme semknout nejen v situaci, kdy se staneme mistry světa v hokeji. Také jsme navzájem zjistili, kdo je kdo. Zjistili jsme, že společně je víc než každý sám.

Domov pro seniory Havlíčkův Brod, p. o.,

poskytuje tyto sociální služby: domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. Na otázky odpovídala Hana Hlaváčková, ředitelka organizace.

Odpověď č. 1: Nejvíce nás zaskočilo to, že jsme zůstali na postiženém pracovišti v průběhu jediného dne kompletně bez zaměstnanců, kteří mohou jít do práce. Dále to, že jsme z počátku neměli zásoby ochranných pomůcek – respirátory a ochranné obleky. Obávali jsme se, zda se nám je podaří zajis-

tit v dostatečném množství. Nyní nás překvapuje délka trvání karantény, délka pracovních neschopností zaměstnanců, která trvá od tří do téměř devíti týdnů, a to, že ještě i po dvou měsících jsou někteří klienti pozitivní. Naopak nejvíce nám pomohli dobrovolníci – sestry, medicí, pečovatelsky a další, zřizovatel Kraj Vysočina, HZS Kraje Vysočina, Nemocnice Havlíčkův Brod, APSS ČR, Policie ČR, Správa státních hmotných rezerv, desítky dalších dárců a dodavatelů. V první řadě jsme si samozřejmě museli pomoci také sami. Všichni pracovali s maximálním nasazením, od managementu přes sestry, pečovatelsky, sociální pracovnice až po provozní úsek.

Odpověď č. 2: Zmírnit sociální izolaci klientů v domově se zvláštním režimem v COVID zóně jsme se snažili především tím, že většinou zůstali ve svém prostředí a nemuseli být hospitalizováni nebo stěhováni do neznáma a mohli se stýkat se svými spolubydly. Také o ně pečoval stále stejný personál, na který jsou zvyklí. Využívali jsme tablety pro videohovory s rodinami, předávali jsme dary od dárců. V druhé budově domova pro seniory jsme se snažili co nejdéle udržet chod bufetu a balíčky od rodin s ohledem na bezpečnostní opatření.

Odpověď č. 3: Díky velkému nasazení a podpoře zřizovatele jsme zajistili dostatek kvalitních ochranných pomůcek pro zaměstnance. Přijímali jsme nové pracovníky na dohody z řad dobrovolníků, aby byl dostatek personálu. Zakoupili jsme vitaminové balíčky pro personál, které jsme rozváželi i pozitivním kolegům v pracovních neschopnostech. Z darů jsme jim předávali vše, co mohlo podpořit jejich imunitu i pohodu, dostávali například dezinfekční ústní vodu, ovoce, sýry či květiny. Pozitivně testované pracovníky jsme přibližně jednou týdně telefonicky kontaktovali. Nastavili jsme se souhlasem personálu jiný systém služeb, aby nedocházelo k mísení personálu, a omezili jsme tak nebezpečí nákazy. Byli jsme v částečně dobrovolné karanténě. Průběžně jsme pracovníkům děkovali a předávali jsme jim i poděkování, například od prezidenta APSS ČR, ředitele krajského úřadu a dalších.

Odpověď č. 4: Přinesla nám zkušenosti z náročného krizového řízení, vyzkoušeli jsme si práci s nutností rychlého rozhodování a mimořádného pracovního nasazení. Systémy řízení státu na nás dopadaly až s určitým zpožděním a mezitím jsme různé situace museli vyřešit sami. Víme, že máme většinou výborný personál, na který je možné se spolehnout, a potěšila nás obrovská podpora od místních občanů, veřejnosti, malých i velkých firem z celé republiky. Naučili jsme se pracovat v ochranných pomůckách v COVID zóně a osvojili si nové způsoby komunikace.

Domov pro seniory Iris, Ostrava – Mariánské Hory, p. o.,

poskytuje tuto sociální službu: domov pro seniory. Na otázky odpovídal Michal Mariánek, ředitel organizace.

Odpověď č. 1: I přes skutečnost, že jsme měli zpracovaný krizový plán, byly první okamžiky velmi náročné. Krizový plán platil asi „hodinu“, realita byla zcela jiná. Metodicky nám nejvíce pomohly dokumenty, které zasílala APSS ČR. Náš zřizovatel, město Ostrava, nám ještě ten večer, kdy jsme získali informace, že máme pozitivního zaměstnance, doručil první balíčky s ochrannými pomůckami. Dobře jsme komunikovali s Moravskoslezským krajem a výborná byla spolupráce s hasiči. Úplně nejvíce nám v počátku pomohl ředitel nemocnice ve Frýdku-Místku Tomáš Stejskal, který již měl zkušenost s výskytem nákazy u nich v nemocnici. Jeho podněty nám velmi pomohly. Nesmím zapomenout na své kolegy, ředitele ostatních domovů v Ostravě, se kterými jsem byl v kontaktu a pomáhali nám i tím, že nám dodávali ochranné pomůcky, které v tu chvíli nepotřebovali. Zaměstnanci, kteří v té době přicházeli do práce, byli skvělí, trpěliví, tolerantní a také stateční. Lidé nám nosili ušité roušky, naši dodavatelé nám přivezli štíty, různé firmy nám darovaly kávu, dorty, ovoce nebo ochranné pomůcky. Z Nadace Multicraft jsme získali filtrační jednotku, bezpečnostní firma nám zapůjčila vysílačky. Záchraná služba pro nás připravila koncert pod okny Domova, což mnohé zaměstnance dohnalo k slzám. Těch příběhů je mnoho.

Odpověď č. 2: Zmírnit izolaci klientů v pro nás tak těžké době byl obrovský problém. Pro naše klienty to byl velmi náročný měsíc. Hlavně proto, že měli přerušeny osobní kontakt s rodinami, zaměstnanci chodili oblečení v ochranných pracovních pomůckách včetně štítů, všude byla cítit dezinfekce. Ke zmírnění sociální izolace jsme využívali především telefony a notebooky. Prostřednictvím videokonferencí či hovorů přes různé aplikace mohli naši klienti s asistencí personálu komunikovat se svými blízkými. Také koncert, který pořádala záchraná služba společně s květinovými dary, udělal našim klientům radost.

Odpověď č. 3: Jak se dalo! Snažili jsme se o maximální komunikaci. Přenos informací byl v prvních dnech klíčový. Personál měl častější přestávky. Téměř denně jsme dělali krátké porady na zahradě, abychom si sdělili důležité informace a řešili aktuální problémy. Pro komunikaci v Domově jsme používali již zmíněné vysílačky, takže každý pracovní tým věděl, co se zrovna v daném okamžiku v budově děje. Po opadnutí prvního napětí si kolegové přes vysílačky ráno posílali písničky a navzájem se podporovali. Personálu jsme posílali dárky a vzkazy, které

nám lidé a nejrůznější firmy nosili (kávovar, kávu, dorty, ovoce, květiny, nápoje a další pochutiny).

Odpověď č. 4: Především to byla obrovská zkušenost. Ukázala nám, jak skvělé lidi máme mezi zaměstnanci našeho Domova, že svoji práci dělají opravdu srdcem a je na ně spolehnout. Dále nám ukázala vlnu solidarity a podpory lidí z okolí. Na druhou stranu jsme zjistili, co dokáže s lidmi strach, a to ze strany nemocnic, některých ošetřujících lékařů našich zaměstnanců, dodavatelů, služeb, okolních obyvatel, ale v některých případech i strach vlastních rodin a přátel. Strach jsme pocítili i my sami, jednak strach o klienty, ale také strach, že bychom mohli nakazit své nejbližší. Pro většinu z nás to byl velmi nepříjemný pocit vyřazení ze společnosti. Nejdůležitější zkušeností pro nás je, že máme mezi našimi zaměstnanci natolik kvalitní a spolehlivý personál, že společně dokážeme zvládnout i tak náročnou situaci, jakou je nákaza COVID-19.

Sociální služby v dobrovolné karanténě

Centrum sociálních služeb Znojmo, p. o.,

poskytuje tyto sociální služby: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, odlehčovací služby, pečovatelská služba, poradna pro rodinu a mezilidské vztahy, noclehárna, azylový dům a centrum denních služeb. Dobrovolná karanténa probíhala v DS, DZR a OS. Na otázky odpovídala Radka Sovjáčková, ředitelka organizace.

Odpověď č. 1: Nejvíce nás asi zaskočila rychlost, kterou se nemoc šířila, a jak rychle dokázal zkolabovat nastavený a zaběhnutý systém, například dodávky nebo objednávky. Vše muselo ihned přejít do krizového módu a jelo se podle aktuálních potřeb. Zvedla se obrovská vlna pomoci, a to pro nás bylo stěžejní, například v prvé řadě zásobování rouškami nebo ochrannými plášti. Velmi rychle zareagoval i náš zřizovatel, město Znojmo. Následně se objevila pomoc z více stran, i od organizací, od kterých bychom to nečekali. Velmi si každé pomoci vážíme a ani jednou jsme nic nebrali jako samozřejmost.

Odpověď č. 2: Máme k dispozici na každém oddělení tablety, přes které si mohli klienti volat s rodinou. Taktéž byl k dispozici telefon na každém oddělení, v případě, že to bylo možné, trávili pracovníci s klienty čas na zahradě a věnovali se jim i při osobních setkáních alespoň krátkým povídáním si.

Odpověď č. 3: Co se týče většiny služeb, ty pracovaly v náročnějším, ale poměrně běžném režimu. Snažili jsme se zabezpečit co největší množství ochranných pomůcek (roušky, rukavice, dezinfekce), aby se naši zaměstnanci cítili bezpečně, obzvláště pak

v terénu. V DS a DZR jsme se rozhodli pro dobrovolnou třítydenní karanténu. Zde jsme se snažili podporovat zaměstnance nejen dostatkem pomůcek, ale především prostřednictvím pozitivního přístupu a nadhledem nad vzniklou situací. Protože některé pokyny přicházely ze dne na den a někdy bylo třeba provádět změny i v průběhu dne, nemohli jsme mít vše dopředu vymyšleno, proto byla nutná i dávka improvizace. Velkým povzbuzením byly vzkazy nebo drobné dárečky „z venku“.

Odpověď č. 4: Pro každou sociální službu nám vznikl soubor dokumentů, kterých se při podobných situacích můžeme držet a opřít se o ně. Mohli jsme se také ujistit v tom, že jsme v našich rozhodnutích postupovali správně. Uvědomili jsme si, že je třeba udělat včasná rozhodnutí.

Domov pro seniory Vroutek, p. o.,

poskytuje tuto sociální službu: domov se zvláštním režimem. Na otázky odpovídala Markéta Sosnová, ředitelka organizace.

Odpověď č. 1: V době pandemie mě nejvíce a velmi příjemně překvapila elementární lidská vstřícnost a snaha pomáhat bez jakýchkoliv nároků ze strany jednotlivců, nadací a ostatních institucí. Další věcí, která mě zaskočila už méně příjemně, bylo množství vydávaných restriktivních opatření, což mělo jistě své opodstatnění, ale orientovat se v tom, co je platné, pro koho a od kdy, bylo velmi náročné. Patříme mezi organizace, které se rozhodly pro dobrovolnou 14denní karanténu, a to z důvodu výskytu nákazy v blízkém okolí Domova. Velmi mě potěšilo, že jsem měla podporu celého týmu pracovníků, kteří do toho šli se mnou, aniž by tušili, co je čeká. V této složité době nám moc pomohla organizace ŽIVOT90, která nám nabídla spolupráci a finanční podporu při testování našich zaměstnanců nastoupivších po karanténě a následné protestování i zbytku „karanténích“ pracovníků při jejich návratu na pracoviště po zaslouženém odpočinku. Další velkou pomocí bylo zásobování ochrannými pomůckami ze strany krajského úřadu. Samozřejmě nám pomáhalo i vědomí značné podpory rodinných příslušníků našich klientů, širší veřejnosti i zástupců APSS ČR, že to, co děláme, má smysl.

Odpověď č. 2: Naši klienti mohli pro kontakt se svými rodinami využívat několika možností, například prostřednictvím mobilních telefonů bylo možné realizovat běžné i videohovory. Pro tyto účely jsme též obdrželi tablet v rámci akce „Tablet od srdce“, kterou iniciovala Nadace Charty 77, za což jsme též vděční. Dále jsme nabídli rodinám a blízkým možnost zaslát na e-mail pracovníka Domova jakékoliv fotky, přání, koláč, vzkazy a podobně, které jsme následně vytiskli a předali adresátovi, a toto patří-



lo k nejvíce využívaným cestám. Například jsme takto předávali jednomu klientovi koláč s fotkami a dalšími údaji zachycujícími narození jeho vnuka. Tuto možnost jsme volili s ohledem na to, že bohužel ne všichni klienti jsou v takovém zdravotním stavu, aby mohli komunikovat prostřednictvím videohovorů. Dalším způsobem, jak našim obyvatelům ukrátit čas, byl pobyt ve venkovních prostorách ve společnosti našich pracovníků.

Odpověď č. 3: Měli jsme pravidelné denní porady, kdy jsme probírali veškeré věci související se vzniklou situací. Řešili jsme vše od dílčích opatření po celé koncepce řešení možných situací v Domově. Vždy jsem se snažila všechny pracovníky uklidňovat a racionálně vše vysvětlovat, jelikož pokud má člověk dostatek informací, lze jakoukoliv situaci zvládnout lépe. A ne nadarmo se říká, že připraveným štěstí přeje. Proto ve chvíli, kdy byl hlášen první pozitivní případ v blízkém okolí Domova, a my jsme se rozhodli pro dobrovolnou karanténu, byli všichni členové krizového týmu připraveni a srozuměni s dalším postupem. Přes počáteční nervozitu a obavy proběhlo celých 14 dnů velmi dobře, vlastně až nad očekávání. Celou dobu jsme dělali maximum pro dobrou atmosféru v Domově tak, abychom všichni tuto dobu přestáli a vlastně pokud možno si to všichni užili, což se podařilo. Vedli jsme a zveřejňovali na našem FB profilu a na našich stránkách Deník z karantény, který měl veliký ohlas, což bylo také velkým motivačním prvkem. Velký vliv měla podpora od rodin a pracovníků, kteří nebyli součástí krizového týmu, a nosili nám „za plot“ různé dobroty a vzkazy. Zatím se nám daří nepustit si nákladu za dveře Domova a i nadále budeme dělat maximum pro to, aby to tak zůstalo.

Odpověď č. 4: Celá tato velmi nestandardní situace byla a je velkým přínosem a posunem vpřed pro všechny. Obzvláště pak pro všechny pracovníky zastávající jakoukoliv pozici v sociálních službách. Dle mého skromného názoru se opět potvrdilo to, že sociální služby obecně patří mezi velmi nedocenený a opomíjený sektor, který ovšem tomu navzdory umí velmi flexibilně reagovat na všechny situace, do kterých se dostane. A to bez větších očekávání. Pro mě osobně tato zkušenost znamená znovu nabytou důvěru ve své kolegy, kteří i přes velký tlak dokáží myslet na blaho a bezpečí ostatních, i přes vystoupení daleko za hranice své komfortní zóny. Toto mě naplňuje dobrým pocitem a nadějí, že do budoucna se i v očích širší veřejnosti dočkají sociální služby a všichni lidé v tomto sektoru pracující většího společenského uznání.

Domov pro seniory Pod Skalkou, p. o.,

poskytuje tyto sociální služby: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem a odlehčovací služby. Na otázky odpovídal Jan Daniel, ředitel organizace.

Odpověď č. 1: V době pandemie mě velmi zaskočilo, ale nepřekvapilo, že většina domovů pro seniory není z technických důvodů schopna vytvořit podmínky pro zvládnutí tak vážné situace, jako byl COVID-19, a to včetně proškoleného personálu a dostateku ochranných pomůcek. Nevědomost, možná jen neznalost či nepochopení našich nejvyšších. Otázkám, proč jsme šli do dobrovolné karantény a zda by nestačil jen týden, nerozumím dodnes. Jsem rád, že teď, když je tak trochu klid, máme rázem tolik erudovaných. Co nám nejvíce pomohlo, byla naše schop-

nost improvizace, zdravý selský rozum, schopnost pracovat pod tlakem a v souladu s hygienickými opatřeními. Nesmím zapomenout na všechny dárce ochranných pomůcek, ale i dalších darů, které nelze ani vyjmenovat. Pro mě jako ředitele i jako zdravotního bratra a také pro můj personál v karanténě bylo jedno telefonní číslo. Bylo to číslo, které vždy někdo vzal, dal radu a povzbuzení, drobet té nezbytné jistoty, že je lepší udělat něco než nic. Byla jsi to ty, Andreo Tajanovská. Upřímně díky od nás všech.

Odpověď č. 2: Podařilo se nám vytvořit dobrou partu v Dobrovolné karanténě: 9 stařečnických a zajišťovací tým v druhé linii. Trávili jsme tu tolik času, byli jsme tu jako doma. To byla naše cesta. Byli jsme všichni na jedné lodi. Náš „mníšecký Titanik“ se nepotopil. Spolu jsme vstávali a pečovali o sebe navzájem, večer hledali, kam s bolavou patou či zády. Vytvořili jsme spolu s klienty režim dne i noci. Služby to byly náročné, ale naši klienti jsou slunce a dodávali nám potřebných sil. Paliativním klientům jsme umožňovali v souladu s hygienickými opatřeními návštěvy. Než někdo vymyslel hovorny, zajistili jsme je opět za hygienických opatření díky šikovným lidem. Když bylo nejhůř, náladu zvedl bramborový salát s rýzkem. A když bylo úplně nejhůř, tak jsme realizovali koncert v trávě. Bylo moc zvláštní, jak málo stačilo. Nezástát na nic sám! Najednou se k nám připojili i rodiny uživatelů a neznámých dárců. Klientům jsme dopřávali podle jejich chuti ovoce, zeleninu, čerstvé šťávy a džusy. Všechno procházelo dvojitou kontrolou.

Odpověď č. 3: V nouzovém stavu je potřeba myslet na všechny zaměstnance. Část z nich se věnovala pomoci v druhé linii v dobrovolné karanténě a kryla nám záda. Další část se věnovala péči o své rodiny a nabírala sil na střídání druhé vlny. Někteří z toho všeho onemocněli. No a „Covidačky“ v první linii? Tak to byla jízda. Když skončila karanténa s verdiktem po odběrech: všichni jste zdraví, obával jsem se o zdravotní stav já. „Covidačky“ pravily: dojedeme si vyprat prádlo, zkontrolovat domácnosti a když bude potřeba, zavolejte nás. Klienti si nás den před ukončením karantény svolali, poděkovali nám květinou a drobným dárkem. To nás takzvaně posadilo na židle. Personál v době karantény měl zajištěny samostatné odpočinkové místnosti vybavené pro běžnou dovolenou. Strava byla ústavní, občas vylepšena domácím pohlazením. Jedli jsme společně, až byl čas, naučil jsem je pravidelně se modlit a věřit, že se z toho stal rituál. Děkovali jsme za vše a za každý den, kdy bylo vše OK. Pečoval jsem o ně, jak o vlastní, a o zbytek se postarali klienti.

Odpověď č. 4: Zkušenost a budoucnost jde ruku v ruce. Pokud má COVID-19 vlastnosti tsunami, bude to rychlá jízda. Už včera bylo potřeba pracovat na nápravách a přípra-

vách, možná se bude další pandemie jmenovat jinak, ale domnívám se, že ten, kdo podstoupil dobrovolnou karanténu, bude mít výhodu. Nejen morální, ale i v praktické rovině. Respekt pracovníkům v sociálních službách a lidem dobré vůle a všem, kteří vnímají sounáležitost člověčenství.

Další vybrané sociální služby

Domov pro seniory Máj České Budějovice, p. o.,

poskytuje tyto sociální služby: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, odlehčovací služby a denní stacionář. Na otázky odpovídala Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D., ředitelka organizace.

Odpověď č. 1: Zaskočila nás nepřipravenost centrálních orgánů – ministerstva, vlády i jiných institucí – na tuto situaci a zejména fakt, že opomněly existenci sociálních služeb. Taktéž neznaly naši práci a postupy, a tím i následovala absence opory prostřednictvím metodik, doporučení či postupů. Zásadním způsobem pomohla APSS ČR a pak téměř okamžitě sdílení příkladů dobré praxe s kolegy z celé republiky. Významně pomohl i náš zřizovatel Statutární město České Budějovice. Komunikace, schopnost zajistit ochranné pomůcky a celková podpora ze strany zřizovatele zmírnila počáteční obavy a nejistotu.

Odpověď č. 2: Již od 9. března jsme nabídli klientům a rodinám možnost videotelefonátů prostřednictvím tabletů. Pravidelně jsme s klienty aktuální situaci diskutovali. Využili jsme nabídek různých firem a pro klienty zajistili venkovní koncert umělců, různé povzbuzující dopisy, obrázky z neziskových a dobrovolnických organizací. Aktivizační pracovnice vytvořily harmonogram a alternativně vymyslely aktivity, které bylo možné realizovat i za přísných protiepidemických podmínek.



Odpověď č. 3: Zapojili jsme všechny týmy do tvorby krizového plánu. Naplánovali jsme postupy, které minimalizovaly rizika. Nabídlí jsme možnost on-line podpory supervizory. Zajistili jsme z vlastních zdrojů veškerou dopravu do i ze zaměstnání pro navýšení pocitu bezpečí našich zaměstnanců. Pravidelně jsem vyjadřovala a oceňovala jejich práci a odpovídala na dotazy, které plynuly zejména z komplikovaných mediálních sdělení. Pomáhali jsme s agendou ošetřování člena rodiny a vyřešili mnoho jak pracovních, tak osobních komplikací, které s sebou opatření k pandemii COVID-19 přinesla.

Odpověď č. 4: Ano. Musím říct, že se jen potvrdilo, že mám v zařízení kvalitní týmy pracovníků. Potvrdilo se, že otevřená a jasná komunikace s jasně nastavenými pravidly, je základním nástrojem naší práce. V neposlední řadě si velmi vážím pozitivní zkušenosti s komunikací s kolegy z jiných zařízení, kdy jsme si navzájem pomáhali, a stále to děláme, pokud se setkáváme s nejasnostmi ve výkladech opatření. Naše zkušenost je, že nelze čekat na pokyny, které nastaví centrální orgány, ale je nutné být proaktivní, kreativní v řešení a že APSS ČR a profesní svazy jsou ty první organizace stojící mimo vztah poskytovatel a zřizovatel, které jsou schopny pružně reagovat a pomáhat.

Centrum sociálních služeb Kojetín, p. o.,

poskytuje tyto sociální služby: pečovatelskou službu a odborné sociální poradenství. Na otázky odpovídala Mgr. Bc. Blanka Laboňová, ředitelka organizace.

Odpověď č. 1: Nejvíce mne zaskočila nepřipravenost státu na ochranu svého obyvatelstva v souvislosti s nedostatkem ochranných prostředků. Ministerstvo zdravotnictví nám v doporučeném postupu nařídilo používat ochranné prostředky, ale vůbec neřešilo, kde je máme vzít. Vůbec se nezajímalo o realitu u poskytovatelů sociálních služeb. Organizace, kterou řídím, sice měla nějaký menší zásoby, ovšem ty nám stačily tak na 5-7 dnů. Dalším nepřijemným překvapením byl Pandemický plán ČR, který nezahrnoval dostatečná opatření pro zařízení sociálních služeb. Byla to APSS ČR, která prostřednictvím prezidenta Jiřího Horeckého vyzvala ministra zdravotnictví Adama Vojtěcha, aby oblast sociálních služeb byla důsledně zapracována nejen do aktualizovaného Pandemického plánu ČR, ale i do veškerých dalších opatření v souvislosti s COVID-19. Také se mi nelíbilo, že terénní služby nikdo po dlouhou dobu neřešil, jako by neexistovaly, a přitom se řadí do první linie při výkonu péče u klientů v jejich domácnostech. Co se týká informací a doporučení, nejvíce nám jednoznačně pomohla APSS ČR, která s námi, členy, byla

od prvopočátku v kontaktu. Pan prezident nás prostřednictvím e-mailů informoval téměř denně o situaci v průběhu pandemie. Asociace také vytvořila soubor informací a doporučených postupů, které nám sloužily k posouzení aktuální situace, která nastala. Dále to pak byl Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor sociálních věcí, a zřizovatel naší organizace Město Kojetín. Také bych ráda zmínila naši bývalou pečovatelku Lídu Pištělákovou, která je již v důchodu a našla nám 300 roušek pro nás a naše klienty, dále pak také pomohly další „švadlenky“, které všechny ani neznám, a přesto jim patří poděkování.

Odpověď č. 2: Přestože poskytujeme terénní a ambulantní pečovatelskou službu a odborné poradenství, tak jsme pro naše klienty připravili různé tréninky paměti, které jsme těm klientům, kteří o to stáli, předali. Také jsme pro ně připravili trénování jemné motoriky. Před Velikonocemi jsme jim připravili balíček s miskou, hlínou, ječmenem a drobnou výzdobou, aby si mohli doma vytvořit velikonoční dekoraci pro radost a potěšení. Někteří klienti se také zapojili do vymalování mandal, roznášeli jsme časopis Moravský senior, časopis Květy a Kojetínský zpravodaj. Studentům UJv jsme domů roznášeli studijní materiály. Osobně jsem s některými našimi klienty, kterým bylo smutno, hovořila prostřednictvím mobilu a snažila jsem se je povzbudit a potěšit je milým slovem. Ke zmírnění izolace seniorů rozhodně přispělo poskytování pečovatelské služby, která byla sice omezena, ovšem nadále probíhala, a tak se klienti mohli i v rámci pandemie setkávat se svými pečovatelkami.

Odpověď č. 3: Od prvopočátku jsem se snažila zachovat klid a rozvahu. To jsem se snažila přenést i na zaměstnance. Opakovali jsme si bezpečné chování v rámci pandemie, sdělovala jsem jim důležité informace každý den. Také psychická podpora z mé strany se jim dostávala, kdykoli mohli volat nebo za mnou přijít. Další podpora zaměstnanců byla ze strany rady města, která nám schválila omezení našich služeb po dobu nouzového stavu. Byli jsme neustále v kontaktu prostřednictvím mobilů. Také jsem je osobně pozvala na oběd, který jsem jim nechala připravit a poslat do terénu nebo jsem všem nechala upéct sladké pečivo. Za dodržení bezpečnostních pravidel jsem pro ně zprostředkovala školení zaměřené na nácvik používání ochranných pomůcek, což přispělo k většímu klidu, kdyby se náhodou někdo ze zaměstnanců setkal s virovou nákazou. Také jsem nečekala, až budou mimořádné odměny schváleny celostátně pro zaměstnance sociálních služeb a všem pracovníkům jsem dle docházky přiznala finanční odměny za měsíc březen i duben 2020, neboť v terénních službách jsme to my, kdo jsou v první linii. Nevíme, co nás v domácnosti



klientů čeká, nevíme, kdo je navštívil a zda nebyl v kontaktu s osobou s COVID-19. Jako podporu zaměstnanců chápu i to, že jsem je vybavila ochrannými pomůckami tak, aby byli všichni chráněni – zaměstnanec i klient, a zde mi pomohl zřizovatel, krajský úřad i APSS ČR.

Odpověď č. 4: Ukázalo se, jak výborný tým pracovníků řídím, jak šťastnou jsem měla ruku při výběru, a že se na ně mohu na 100 % spolehnout. Vážím si jejich loajality k zaměstnavateli a také odvahy denně chodit do domácností klientů a poskytovat pečovatelskou službu i v době pandemie a nebát se nákazy. Další zkušeností je solidarita široké veřejnosti, a to nejen v šití roušek, ale například i v tom, že nám nabízel pomoc při nakupování či rozvozu nákupů, dále nám upekli beránky před velikonočními svátky, také přichystali malé balíčky se sladkostmi a rouškami pro naše klienty. Nemohu opomenout ještě jednu velkou zkušenost, kterou jsem v době pandemie získala. Je to neskutečná podpora ze strany APSS ČR, ať už prostřednictvím prezidenta Jiřího Horeckého, viceprezidentky pro terénní služby Renaty Kainráthové, nebo viceprezidentky pro kvalitu sociálních služeb Daniely Luskové. Nemohu zde vyjmenovávat všechny osoby, protože je jich celá řada a nechci na někoho zapomenout. Jsem přesvědčená, že členství naší organizace v APSS ČR má v mnoha ohledech své opodstatnění. Děkuji všem, kteří nezištně pomáhali nám, poskytovatelům sociálních služeb, v době pandemie šíření nákazy COVID-19.

Domov seniorů Mistra Křišťana Prachatice

poskytuje tuto sociální službu: domov pro seniory. Na otázky odpovídala Ing. Bc. Hana Vojtová, ředitelka organizace.

Odpověď č. 1: Zaskočila mě rychlost, s jakou se věci začaly odvíjet. Domov jsme uza-

vřeli veřejnosti ještě týden před vládním nařízením a dalo by se říci, že jsme měli náskok. Vládní nařízení, které následovalo, uzavřelo Domov nejen veřejnosti, ale i pro množství zaměstnanců, kteří museli zůstat se svými dětmi doma nebo byli v karanténě. Další opatření a nařízení vytvářela tlak a obavy, snižovala orientaci. Chyběly informace, chyběla podpora, na začátku jsme byli sami. Jak šel čas, pomohli ti, o kterých víte, že když je potřeba, pomohou. Z institucí nejvíce pomohla APSS ČR ve vedení s Jiřím Horeckým. A za Asociaci na místní úrovni také Andrea Tajanovská. Dostávali jsme průběžně informace, které se týkaly aktuální situace. Nešlo o to, zda jsme je vždy využili, šlo o pocit, že v tom nejsme sami, a za to velmi děkuji. Pomohli také bezejmenní lidé, kteří ušili roušky, stačilo jim slovo DĚKUJEME.

Odpověď č. 2: První dny jsme vysvětlovali a mírnili obavy z toho, co bude. Zřídili jsme novou telefonní linku pro volání rodiny, e-mailovou adresu pro předávání zpráv, využívali videohovory nebo Skype. Vytiskli jsme jarní pohledy, které senioři posílali svým nejbližším. Každodenně jsme zásobili Facebook fotografiemi ze života v domově. Výpadek v aktivizacích byl minimální, lidé se stále scházeli v malých skupinkách tak, jak byli zvyklí, snahou bylo zachovat maximum rituálu.

Odpověď č. 3: Dnem, kdy jsme si v Domově nasadili všichni roušky a rukavice, jsem věděla, že to, co je před námi, nebude lehké. Zároveň jsem si uvědomovala, že v nejjistě době všichni potřebujeme nějaký jistý bod a jasný cíl. A tak jsem vyzvala všechny k maratonskému běhu. Každý den ve zdraví se rovnal jednomu maratonskému kilometru. Každý úspěšný den byl malým vítězstvím sdíleným na Facebooku. Potřebovali jsme podporu stejně tak, jako ji potřebuje každý běžec. Vzkazy od veřejnosti spolu s novými informacemi o situaci v Domově jsem předávala každodenně zaměstnancům jako „informace pro lehčí běh“ a vždy s dovětkem, že „zase bude líp“. Když jsme ve zdraví zvládli 42. kilometr, věděla jsem, že to nejtěžší máme za sebou. A tento den se v cíli uskutečnilo, po dlouhé době izolace, vystoupení Bány Hrzánové v zahradě Domova. Potlesk přítomných nebyl jen pro účinkující, byl potleskem a poděkováním pro všechny zaměstnance a ty, kteří nám pomohli.

Odpověď č. 4: Když uběhnete se svými zaměstnanci celý maraton, pak to posílá nejen každého jednotlivě, ale celý tým. Přála bych si, aby si každý uvědomil, že svoboda, cestování nebo obyčejné věci jako podaná ruka a úsměv nejsou samozřejmostí, ale něco, čeho si máme vážit a co máme chránit. A to, že jsme to v péči nevzdali, je hrdinství každého jednotlivého zařízení, každého jednotlivého zaměstnance, važme si toho, protože ani to není samozřejmost.