Zagreb, 08. 05. 2020.

*Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Nastavni zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku*

# Upute pružateljima usluge smještaja u sustavu socijalne skrbi radi sprječavanja i suzbijanja epidemije COVID-19

Upute se odnose na smještaj u domovima za starije i nemoćne osobe i druge pružatelje socijalnih usluga smještaja (ustanove, obiteljski domovi i drugi pružatelji sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi)**.** Upute se **ne odnose** na pružatelje usluge organiziranog stanovanja i smještaja u udomiteljske obitelji.

Odlasci u drugi smještaj izvan sustava socijalne skrbi moraju biti medicinski opravdani i prethodno organizirani.

Odlasci u dnevnu bolnicu i na specijalističke preglede provode se uz poštivanje svih mjera zaštite i korištenje zaštitne opreme od strane korisnika i radnika.

Preporučujemo da nadležne epidemiološke službe nastave provoditi pojačano epidemiološko praćenje koje uključuje uzimanje briseva prema protokolu koji će izraditi Referentni centar Ministarstva zdravstva za zaštitu zdravlja starijih osoba Nastavnog zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ i Hrvatski zavod za javno zdravstvo.

**Od 11. svibnja 2020. dozvoljeno je:**

- **dostava higijenskih potrepština, namirnica i ostalih potrepština** od strane članova obitelji i prijatelja zapakiranih u originalnom pakiranju, s odgovarajućim rokom trajanja. Iste se nakon zaprimanja čuvaju u zasebnom skladišnom prostoru najmanje 3 dana do predaje korisniku. Paketi se predaju na samom ulazu kod pružatelja usluga, a zaprimaju ih osobe zadužene od strane ravnatelja i/ili osobe odgovorne za rad pružatelja socijalne usluge koja nije u izravnom kontaktu s korisnicima smještaja,
- **pružanje fizikalne terapije** od strane fizioterapeuta kojeg osigurava sam korisnik ukoliko zdravstvenu uslugu pruža jedino kod tog pružatelja socijalnih usluga,
- **i dalje se omogućuje prijem korisnika na privremeni smještaj u kriznim situacijama** uz obvezu zadržavanja najmanje jedne sobe za potrebe izolacije korisnika pod sumnjom na COVID-19 te obvezno testiranje novog korisnika na SARS-CoV-2 neposredno prije realizacije smještaja te samoizolaciju novog korisnika u trajanju od 14 dana.

**Od 18. svibnja omogućuje se:**

- **prijem novih korisnika prema listi čekanja uz obvezu zadržavanja najmanje dvije sobe za potrebe izolacije korisnika sa sumnjom na COVID-19 te obvezno testiranje novog korisnika na SARS-CoV-2 neposredno prije realizacije smještaja** te samoizolaciju novog korisnika u trajanju od 14 dana.

- **posjet starijim korisnicima te korisnicima s invaliditetom** uz strogo pridržavanja epidemioloških mjera:
    - ulazak posjetitelja u prostorije pružatelja usluga – posjete omogućiti samo za korisnike koji nisu u mogućnosti koristiti vanjski prostor (npr. 3. i 4. stupanj usluge) i to najviše jednog posjetitelja u sobi korisnika uz strogo pridržavanje mjera (obvezna dezinfekcija ruku, zaštitna maska), uz prethodnu dezinfekciju ruku, mjerenje tjelesne temperature i potpisivanje izjave o tome da posjetitelj nema simptome COVID-19, da nije u samoizolaciji i da njegovi ukućani nemaju respiratorne simptome,
    - ograničavanje broja istovremenih posjeta prema prostornim uvjetima i mogućnostima doma, a kako bi se osiguralo poštivanje mjera,
    - preporučuje se organizacija posjeta u vanjskom prostoru (okućnici) pružatelja usluge za pokretnije korisnike odnosno korisnike koji su u mogućnosti koristiti vanjski prostor,
    - u slučaju da posjete nije moguće organizirati u vanjskom prostoru korisnicima je potrebno iste omogućiti u zasebnoj prostoriji uz poštivanje mjera zaštite,
    - obvezno evidentiranje svih posjetitelja pri dolasku i odlasku.

## Posjeti, održavanje osobnih odnosa djece s roditeljima, odlasci kući

**Od 11. svibnja 2020. godine dozvoljeni su posjeti roditelja, zakonskih zastupnika djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi, djece s teškoćama u razvoju i djece s problemima u ponašanju sukladno odluci suda o održavanju odnosa roditelja i djece,** odnosno mišljenju stručnog tima nadležnog centra za socijalnu skrb uz pridržavanje epidemioloških mjera te uz pisanu izjavu roditelja, zakonskih zastupnika pri ulasku u ustanovu da nemaju simptome COVID-19, nisu u samoizolaciji i nemaju respiratorne poteškoće.

Djeci korisnicima smještaja koji odlukom nadležnog suda imaju uređen način održavanja osobnih odnosa s roditeljima dozvoljeno je održavanje osobnih odnosa u prostorijama pružatelja socijalne usluge uz korištenje zaštitne opreme od strane roditelja i drugih osoba koje imaju uređene osobne odnose (zaštitne maske i rukavice), te održavanje osobnih odnosa u kući roditelja i drugih osoba ukoliko su isti pružatelju socijalne usluge dostavili pisanu izjavu da nemaju simptome COVID-19, nisu u samoizolaciji i nemaju respiratorne poteškoće.

Djeci korisnicima smještaja koja nemaju uređen način održavanja osobnih odnosa s roditeljima i drugim osobama rješenjem nadležnog suda iznimno je dozvoljen odlazak kući u posjet ukoliko stručni tim pružatelja socijalne usluge u suradnji s nadležnim centrom za socijalnu skrb korisnika procijeni da je to u interesu korisnika. U tom slučaju članovi kućanstva u koje dijete odlazi u posjet trebaju pružatelju socijalne usluge dostaviti pisanu izjavu da nemaju simptome COVID-19, nisu u samoizolaciji i nemaju respiratorne poteškoće.

## Organizacija rada pružatelja socijalnih usluga

**Rad u četverodnevnim smjenama.** Preporučuje se rad zaposlenika ukoliko je moguće organizirati u četverodnevnim smjenama radi smanjivanja broja radnika koji se u danu izmjenjuju kod pružatelja usluge.

U slučaju pojave COVID-19 zaraženog korisnika ili zaposlenika organizacija rada se prilagođava epidemiološkoj situaciji po uputi epidemiologa.

**Mjerenje temperature i praćenje pojave simptoma kod zaposlenika**. Svakodnevno kod dolaska i odlaska s posla, zaposlenicima se beskontaktnim toplomjerom mjeri tjelesna temperatura i utvrđuje imaju li respiratornih simptoma. Kod osobe s povišenom temperaturom (37.2°C i veća) mjeri se temperatura i standardnim toplomjerom pod pazuhom, te se zaključak donosi na temelju rezultata mjerenja temperature pod pazuhom. Evidenciju o vrijednostima izmjerene tjelesne temperature i eventualnom postojanju respiratornih simptoma upisuje se u zasebnu evidencijsku knjigu.

S temperaturom nije dozvoljeno raditi, pružati socijalnu uslugu niti dolaziti u prostor poslodavca odnosno pružatelja usluge.

Svaki zaposlenik koji tijekom radnog vremena posumnja ili utvrdi da ima povišenu temperaturu ili bilo kakve respiratorne ili druge simptome bolesti obvezno ih mora prijaviti voditelju ustrojbene jedinice/ravnateljstvu, nadležnom liječniku obiteljske medicine te se treba udaljiti s radnog mjesta. Nadležni liječnik u domu ili nadležni liječnik obiteljske medicine u dogovoru s voditeljem ustrojbene jedinice /ravnateljstvom u domu odnosno smještaju, obavještava nadležnog epidemiologa ako se radi o sumnji na COVID-19 kod zaposlenika. Predstavnik obiteljskog doma i članovi njegove obitelji obvezni su pridržavati se svih mjera propisanih za zaposlenike domova vezano uz nadzor tjelesne temperature i respiratornih simptoma te obavještavanja nadležnih liječnika primarne zdravstvene zaštite, epidemiologa i centra za socijalnu skrb.

U slučaju sumnje na kontakt sa zaraženim ili oboljelim od COVID-19, telefonom se odmah mora javiti nadležnom epidemiologu ili u COVID ambulantu ako je ustrojena na razini lokalne zajednice te nadležnom domskom liječniku i nadležnom liječniku obiteljske medicine. U slučaju saznanja za mogućeg prenositelja/mogući izvor infekcije svaki zaposlenik odnosno pružatelj usluge dužan je odmah obavijestiti ravnateljstvo i neposrednog voditelja, predstavnika obiteljskog doma i udomitelja.

**Ulazak u prostor.** Ulazna vrata otvaraju se na poziv telefonom ili zvonom od 7 do 15 sati radnim danom. Vikendom/blagdanom/radnim danom poslijepodne vrata otvara dežurni djelatnik ili član obitelji predstavnika obiteljskog doma. Na ulazu u prostor pružanja usluge treba postaviti dozatore s dezinficijensom za dezinfekciju ruku. Dostavu za potrebe pružatelja socijalne usluge preuzimaju nadležni radnici doma ili članovi obitelji predstavnika obiteljskog doma na vanjskim vratima, a ulaz je dozvoljen iznimno serviserima i ostalim službama čije usluge su neodgodive, uz obveznu dezinfekciju ruku i po potrebi nošenje zaštitne maske i zamjenske obuće. Kupovinu za potrebe pokretnih i orijentiranih korisnika obavlja svaki drugi dan za to zaduženi djelatnik. Sve korisnike petkom treba upozoriti da nabava neće biti moguća u vrijeme blagdana i neradnih dana. Dnevni tisak korisnicima donosi dežurni djelatnik/neradnim danom spremačica u jutarnjoj smjeni ili dežurni djelatnik.

**Higijena ruku, mjerenje temperature i fizička udaljenost.** Sve osobe koje ulaze u prostor poslodavca, odnosno pružatelja socijalne usluge (radnik, član obitelji pružatelja usluge, korisnik, dostavljač, ili bilo koja druga osoba) dužne su dezinficirati ruke sredstvom za dezinfekciju odmah po ulasku i mora im se izmjeriti tjelesna temperatura na isti način kao i zaposlenicima. Za poštivanje te mjere odgovorna je osoba zadužena za otključavanje vrata koja je u slučaju nepoštivanja dužna zabraniti ulaz i obavijestiti o tome neposredno nadređenog voditelja / dežurnu medicinsku sestru i ravnateljstvo ili predstavnika obiteljskog doma. Svi radnici i pružatelji socijalnih usluga moraju se pridržavati mjera fizičke udaljenosti i ukoliko borave u zajedničkim prostorijama moraju poštivati mjeru razmaka od 2 metra te paziti da ih u istom prostoru ne boravi više od petero odnosno manje, ovisno o veličini prostora.

**Provjetravanje, čišćenje i dezinfekcija prostora.** Zajedničke prostore obvezno je provjetravati dva puta dnevno najmanje pola sata uz nadzor ulaznih vrata tamo gdje je potrebno, kako bi se spriječio ulazak. Za to je odgovorna spremačica u domu ili predstavnik obiteljskog doma. Sobe korisnika treba provjetravati nakon svakog pružanja njege u trajanju od minimalno pola sata odnosno u skladu sa zdravstvenim stanjem korisnika i vremenskim prilikama. Za to su odgovorni dežurna medicinska sestra/njegovatelj i predstavnik obiteljskog doma. Kvake na ulaznim vratima obvezno treba dezinficirati svaka 2 sata. Za to su odgovorni spremačica u smjeni uz potpis i naznaku vremena u bilježnici za evidenciju i predstavnik obiteljskog doma.

Najmanje jednom dnevno obavezno je dezinficirati električne prekidače u prostorijama, kvake u svim sobama i kupaonicama korisnika te rukohvate u hodnicima (spremačice ili druge osobe), telefone (po mogućnosti i mobitele) u svim sobama korisnika (njegovateljice ili druga osoba koju odredi predstavnik obiteljskog doma), kvake i telefone u kuhinji (pomoćne radnice u kuhinji/kuharice) i skladištima, kvake u praonici rublja (pralje-glačare) kao i kvake i telefone u uredima (radnici svaki u svom uredu).

**Dezinfekcija mobitela i radna obuća.** Svi zaposlenici moraju odmah po ulasku dezinficirati svoje mobitele. Na samom ulazu u prostor smještaja treba osigurati zaseban prostor za obuvanje radne obuće svim zaposlenicima i članovima obitelji predstavnika obiteljskog doma. Svima ostalima koji ulaze u prostor smještaja treba omogućiti korištenje zamjenske obuće.

**Dezbarijere.** Alternativno, tamo gdje nije moguće organizirati zaseban prostor za oblačenje radne obuće kod ulaza u ustanovu, postavljaju se dezinfekcijske barijere (dezbarijere). Dezbarijere su posebno pripremljene površine (posude, spužve i sl.) preko kojih moraju proći ljudi prije ulaska u ustanovu s ciljem sprječavanja unosa mikroorganizama u unutarnji prostor. Dezbarijere moraju biti postavljene tako da se ne mogu zaobići ili preskočiti, a debljine najmanje 6 cm do 8 cm. Kao dezbarijere za dezinfekciju obuće ljudi najbolje je postaviti sintetske spužve prelivene otopinom dezinficijensa. Dezinficijensi koji se koriste za dezbarijeru trebaju biti agresivniji, pa su prikladne klorne otopine jače koncentracije npr. 0,5 % Na-hipoklorita (izbjeljivač koji se može naći u kućanstvu razrijeđen 1:10). Za održavanje dezbarijere zadužena je spremačica. Dezbarijeru svakih 3 sata prati i ponovno natapati s dezinfekcijskom otopinom ili sukladno dinamici ulazaka unutar prostora smještaja. Ako dezbarijere nisu smještene ispod natkritog prostora, nakon svake kiše moraju se preliti novom količinom otopine. Obavezno dodijeliti za svaki zadatak jednu odgovornu osobu.

Nepoštivanje navedenih mjera od strane zaposlenih, predstavnika obiteljskog doma i članova njihove obitelji i nepoštivanje od strane korisnika i/ili rodbine može imati teške, pa i fatalne posljedice po korisnike koji zbog svojih godina i bolesti pripadaju najrizičnijoj skupini.

**Za sve mjere propisane ovom uputom potrebno je voditi evidencije.**

## Korisnici

**<u>Od 11. svibnja 2020.</u> godine dozvoljene su šetnje i boravak u prirodi te odlazak na dječja igrališta** djece samostalno ili u pratnji stručnih osoba ovisno o dobi i procjeni stručnih osoba.

**<u>Od 18. svibnja 2020.</u> godine preporučuje se omogućiti starijim osobama i osobama s invaliditetom izlazak izvan prostora u kojem se pruža usluga smještaja u pratnji zaposlenika**

**doma i uz poštivanje mjera zaštite i fizičke udaljenosti (šetnja u krugu ustanove, dvorišta, parka….).**

Svi korisnici dužni su pridržavati se mjera fizičke udaljenosti a ukoliko borave u **zajedničkim prostorima** moraju držati razmak od 2 metra.

Korisnici su dužni dezinficirati ruke prije svakog obroka, a ukoliko je moguće tijekom trajanja epidemije preporučuje se da korisnik po izboru objeduje u svojoj sobi ili u zajedničkoj blagovaonici poštujući mjere fizičke udaljenosti (u blagovaonici je potrebno razmaknuti stolove tako da udaljenost između sjedećih mjesta u svim smjerovima bude 2 m). Za pridržavanje mjera u odnosu na korisnike odgovorna je dežurna medicinska sestra ili drugi dežurni djelatnik odnosno pružatelj usluge.

## Organizacija funkcioniranja vezano uz ostale medicinske usluge

Županijski stožeri civilne zaštite dužni su iz postojećeg sustava zdravstvene zaštite organizirati uspostavu mobilnih uroloških timova, mobilnih timova za promjenu nazogastrične sonde i trahealne kanile, odnosno osigurati kontinuirano pružanje svih postupaka zdravstvene skrbi na razini primarne zdravstvene zaštite i dostupnost nadležnog liječnika obiteljske medicine te specijalističko-konzilijarne zdravstvene skrbi koja se može pružiti izvan bolničke ustanove, uz pridržavanje svih mjera prevencije.

Medicinski djelatnik doma pozvat će hitnu medicinsku službu kada je korisniku životno ugroženo zdravstveno stanje na broj 194. O potrebi za intervencijom odlučit će djelatnik medicinske prijavno-dojavne jedinice a sukladno hrvatskom indeksu prijema poziva. U ostalim slučajevima zadužuje se lokalna zajednica za organiziranje provedbe zdravstvene skrbi i njeno kontinuirano pružanje na razini primarne zdravstvene zaštite i za kućne posjete koje su u nadležnosti liječnika obiteljske medicine. Ako u domovima postoje ambulante za pružanje primarne zdravstvene zaštite za druge osiguranike a ne samo za korisnike smještaja, treba ih izmjestiti izvan doma za vrijeme trajanja pandemije. Organizacija bolničke skrbi u nadležnosti je županijskih stožera civilne zaštite. Za sve korisnike kojima su potrebni redoviti odlasci u bolnicu zbog liječenja (npr. kemoterapija i dr.) treba u domu/smještaju organizirati samoizolaciju za vrijeme trajanja pandemije. Ako nije moguće osigurati samoizolaciju u smještaju, korisnike se smješta u bolnicu.

Korisnici koji u bolnicu odlaze na hemodijalizu zadržavaju se u bolničkom smještaju.

Nakon dugotrajnog bolničkog liječenja provodi se testiranje na SARS-CoV-2 i korisnika se otpušta u 14-dnevnu samoizolaciju u smještaju, a nakon primitka negativnog nalaza na SARS-CoV-2. Ako tijekom samoizolacije korisnik razvije simptome koje upućuju na COVID-19 potrebno je organizirati testiranje na SARS-CoV-2. U slučajevima hitnog prijema korisnika se smješta u 14-dnevnu samoizolaciju uz obvezno testiranje na SARS-CoV-2.

## Postupanje kod sumnje na COVID-19 i kod povratka u smještaj u sustavu socijalne skrbi

Korisnika ili korisnike treba izolirati u zaseban smještaj predviđen u tu svrhu ako postoji sumnja na COVID-19 kod korisnika ili se korisnik vraća pružatelju usluge, odnosno pri hitnom prijemu kada još nisu poznati rezultati testiranja na SARS-Cov-2. Postupanje s korisnicima koji su bili u visokom riziku od izlaganja infekciji

COVID-19 provodi se sukladno mjerama samoizolacije u trajanju od 14 dana. Korisnik s respiratornim smetnjama, ukoliko nije u jednokrevetnoj sobi, smješta se u sobu za izolaciju koju ne smije napuštati niti stupiti u ikakav socijalni kontakt s drugim korisnicima.

Svaku sumnju na infekciju COVID-19 (povišena tjelesna temperatura i/ili respiratorni simptomi) korisnika i pružatelja usluge prijavljuje se nadležnom izabranom liječniku obiteljske medicine te se u dogovoru s njim obavještava nadležna epidemiološka služba i dogovara postupak testiranja i daljnja obrada. Eventualno bolničko liječenje dogovara se uz telefonsku najavu. U slučaju teže kliničke slike ili značajnijeg pogoršanja bolesti poziva se hitna medicinska služba (194) te se osobu upućuje na bolničko liječenje.

Korisnike kod kojih je utvrđena zaraza COVID-19 (neovisno o težini kliničke slike) liječi se u odgovarajućoj bolničkoj ustanovi radi sprječavanja širenja zaraze novim koronavirusom unutar ustanove, pri čemu se poziva hitna medicinska služba (194) te se osobu upućuje na bolničko liječenje. U samoizolaciji su korisnici koji ne pokazuju simptome zaraze (u suprotnom primjenjuje se postupak s korisnicima sa sumnjom na infekciju COVID-19). U samoizolaciji se o korisniku brinu osobe koje pružaju uslugu isključivo njemu. U slučaju nemogućnosti organizacije posla zbog većeg broja pružatelja koji su u samoizolaciji, stožeri civilne zaštite (državni i lokalni) u koordinaciji s osnivačima mogu preraspodijeliti zaposlenike iz drugih ustanova i organizacija, a kako bi se osigurala kontinuirana skrb o korisnicima domova.

## Postupanje s umrlima

Ako je osoba umrla a sumnja se da je bila zaražena virusom SARS-CoV-2 osoblje doma mora upozoriti mrtvozornika na opasnost od zaraze i obavijestiti nadležnu epidemiološku službu.

Tijela osoba koje su umrle prirodnom smrću (zarazne i nezarazne bolesti) kod kojih ne postoji sumnja na nasilnu smrt osoblje treba uz korištenje osobne zaštitne opreme smjestiti u posebnu prostoriju, najbolje neposredno blizu ulaza u dom ili na drugoj sanitarno prihvatljivoj lokaciji, do dolaska mrtvozornika. Odmah po smrti korisnika osoblje doma treba pripremiti potrebnu dokumentaciju (medicinska dokumentacija i ispunjeni prvi list obrasca Potvrde o smrti) kako bi ista dočekala mrtvozornika spremna i time se skratilo njegovo vrijeme boravka u domu. Cilj predloženih mjera je maksimalno smanjiti kontakte korisnika i djelatnika doma s tijelom umrlog, maksimalno skratiti vrijeme boravka mrtvozornika u prostoru doma i maksimalno skratiti put kretanja mrtvozornika prostorom doma. Ostale upute o postupanju s umrlima dostupne su na www.hzjz.hr.

## Ostalo

Omogućiti češće i duže telefoniranje radi ublažavanja posljedica ograničenja posjeta korisnicima.

Prilikom prijama provodi se obveznu izolacija korisnika u trajanju od 14 dana i prethodno uzimanje brisa za testiranje na SARS-CoV2.

Intenzivira se individualan rad s korisnicima te psihosocijalna podrška kako bi se ublažile posljedice ograničenja posjeta te olakšao život kod pružatelja usluge za vrijeme trajanja epidemije. Sve aktivnosti kod pružatelja usluge organiziraju su na način uvažavanja fizičke udaljenosti.

**Osigurava se:**

- testiranje korisnika:
  1. po isteku 14-dnevne samoizolacije (uzimanje briseva) kod pružatelja usluge, u sljedećim slučajevima
  2. prilikom povratka korisnika socijalne usluge smještaja kod svih pružatelja socijalnih usluga (ustanova, obiteljski dom i drugi pružatelji socijalnih usluga) u slučaju:
     a. iz zdravstvene ustanove,
     b. nakon bijega od pružatelja socijalne usluge,
  3. prilikom prijema korisnika kod svih pružatelja socijalnih usluga (ustanova, obiteljski dom, udomiteljska obitelj
- zaštitna oprema koja je prvenstveno namijenjena za one koji su u bliskom kontaktu s oboljelim korisnicima, a koju osigurava stožer Civilne zaštite županije.
- najbolja dostupna skrb za oboljele korisnike u domu do prijema u zdravstvenu ustanovu.
- kontinuirana suradnja s liječnikom primarne zdravstvene zaštite (liječnikom obiteljske medicine odnosno nadležnim domskim liječnikom) te epidemiološkom službom.
- kontinuirana nužna suradnja s osnivačem.