

Pravidla komunikace – operátoři 1212:

1. Empatická komunikace. Lidi zasažení infekcí neudělali nic špatného, potřebují podporu, soucit a povzbuzení. Nástroje empatické komunikace jsou následující: V empatické komunikaci buďte neutrální, Nikdy **nevyslovujte souhlas či nesouhlas, neposuzujte**. I když už informaci či povzbuzení opakujete 100x, volající jí slyší poprvé. Součástí je:
 - a. Povzbuzování a objasňování: otevřené otázky, doptávání se na podrobnosti, např. „Jak se cítíte? Jak dlouho?“
 - b. Parafrázování (ukážete, že nasloucháte), např. „Pochopil jsem správně, že..?“
 - c. Zrcadlení pocitu, např. „slyším, že jste rozzlobený“
 - d. Ocenění, tedy pojmenování pozitivního jednání, např. „To jste se zachoval správně, že...“
2. Správné vyjadřování. Neoznačujte lidi s COVID-19 za „nakažené“, „případy“ nebo „oběti“. Nespojíte identitu člověka s nemocí. Mluvte o nich jako o lidech, kteří mají virus COVID-19, byli pozitivně testováni nebo jsou léčeni s COVID-19 nebo se uzdravují z virové nemoci COVID-19.
3. Komunikace se staršími lidmi, lidmi s kognitivním postižením. Tito lidé budou pravděpodobně v situaci spojené s infekcí koronavirem více ve stresu, úzkosti. Informace podávejte velmi jednoduše, klidně, zopakujte informaci, pokud je potřeba, případně je požádejte o shrnutí co bylo řečeno, aby bylo zřejmé, že vše bylo pochopeno. Mluvte s respektem a podporou, doptejte se, zda mají blízkou osobu a doporučte jim jí zkontaktovat. Zejména se doptejte, zda mají zásoby léků, které mají pravidelně užívat a doporučte, jak si je bezpečně zajistit.

V případě, že je volající rozrušen, v případě dotazů, jak pracovat se stresem, zhoršením psychického stavu:

Světová zdravotnická organizace doporučuje následující:

- Konstantní proud zpráv a informací o situaci ve vztahu ke koronaviru zvýší úzkost u každého. Nesledujte informace v médiích, na sociálních sítích, které vás zneklidňují – sledujte pouze jednou denně ověřené zdroje, kde zjistíte aktuální informace o vývoji situace a potřebných opatřeních, např. <https://koronavirus.mzcr.cz/>
- Kontaktujte co nejvíce přátele, známé, rodinu, pouze nahraďte osobní kontakty telefonickými, emailem, přes sociální síť.
- Dodržujte běžnou rutinu a denní režim, jak to je jen možné. Najděte nové způsoby jak zůstat aktivní. Základem je dostatečný spánek, tělesná aktivita, zdravé jídlo. Tělesná aktivita, i prováděná doma, zvyšuje psychickou odolnost.
- Mít obavy v této době je úplně normální. Nepoužívejte alkohol ani jiné návykové látky ke zlepšení nálady – byť vám přechodně uleví, dlouhodobě zhorší váš psychický stav. Místo toho hledejte strukturované aktivity, které Vás těší, či v minulosti těšili (vaření, šití, drobné domácí opravy, s dětmi deskové hry atd.).

Co dělat v kontaktu s osobou vykazující známky závažné psychické nepohody
– zde by měl být filtr na tým MZ, ke již zdravotníky proškolíme a vybavíme dalšími kontakty na odborníky.

Příp. jde operátory vybavit alespoň kontaktem na linku důvěry (nejde však o zdravotníky) <http://www.krizova-pomoc.cz/kontakty/seznam-linek-duvery-pro-celou-populaci/>

Algoritmus telefonické komunikace a další postup u osob, které mají podezření na onemocnění COVID-19 a/nebo se chtějí nechat testovat na přítomnost SARS-CoV-2 či protilátek.

Osoba se telefonicky spojí s call centrem na lince 1212

- bude se řídit automatickým hlasovým návodem na volbu tlačítek k dalšímu přesměrování
- zodpoví dotazy operátora call centra
- dále postupuje podle doporučení operátora call centra

Operátor call centra 1212

- vytěží informace podle algoritmu pro call centrum
- dále postupuje podle algoritmu pro call centra
- provede třídění případů podle níže uvedených postupů A, B, C

Kritéria telefonického hodnocení onemocnění COVID-19:

- **Klinická:** horečka >38 stupňů, suchý kašel, dušnost – pokud není možné tyto příznaky vysvětlit jinak
- **Epidemiologická:** z důvodu probíhajícího mezilidského přenosu SARS-CoV-2 v ČR tato kritéria splňují všichni občané ČR a všichni cizí státní příslušníci pobývající na území ČR.

Klinická
NE

A

Osoba má obavu o své zdraví, a nevyžaduje test

- sleduje svůj zdravotní stav a 2x denně si měří teplotu
- při zhoršení zdravotního stavu kontaktuje praktického lékaře nebo pohotovost (mimo pracovní dobu praktického lékaře)
- při vzniku dušnosti bez vazby na kašel kontaktuje linku 155

Klinická
NE

B

Osoba se chce nechat testovat

- pokud nemá klinické příznaky onemocnění, testování se t.č. nedoporučuje
- pokud i nadále trvá na testu, call centrum nabídne možnost provedení za úhradu a kontakt nejbližší odběrové místo pro samoplátce
- dále se postupuje podle „A“

Klinická
ANO

C

Osoba s klinickými příznaky

- kontaktuje telefonicky praktického lékaře nebo pohotovost (mimo pracovní dobu praktického lékaře)
- postupuje podle instrukcí praktického lékaře nebo pohotovosti
- v případě významné dušnosti bez vazby na kašel kontaktuje linku 155

Krajská hygienická stanice

- v případě pozitivního výsledku laboratorního vyšetření provede epidemiologické šetření
- nařídí karanténu kontaktům

Praktický lékař

- posoudí zdravotní stav a při podezření na COVID-19:
- nařídí domácí izolaci
- vystaví e-neschopenku
- indikuje testování na SARS-CoV-2
- informuje místně příslušnou KHS

1) **Mám nově vzniklé zdravotní potíže**

Máte některý z následujících příznaků?

- dušnost/pocit ztíženého dýchání bez souvislosti s kašlem
- horečka >38 stupňů
- suchý kašel

Pokud se vám **hůře dýchá**, nebo máte **horečku a současně suchý kašel**, volejte ihned linku **155** a postupujte podle instrukcí operátora.

Pokud máte **horečku**, která trvá dále než dva dny, nebo **suchý kašel bez horečky**, kontaktujte telefonicky **praktického lékaře nebo pohotovost** (mimo pracovní dobu praktického lékaře) a postupujte podle jejich instrukcí.

Pokud je vám **více než 60 let** a máte **kterýkoliv z výše uvedených příznaků**, kontaktujte telefonicky **praktického lékaře nebo pohotovost** (mimo pracovní dobu praktického lékaře) a postupujte podle jejich instrukcí.

Pokud máte **pouze horečku po dobu kratší než dva dny**, je nutno brát ohled na sebe i ostatní: zůstaňte v domácí karanténě, sledujte se, užívejte léky proti horečce.

Pokud **nemáte** ani jeden z těchto příznaků, nejedná se v tuto chvíli pravděpodobně o COVID-19: průběžně sledujte svůj zdravotní stav a dvakrát denně si měřte teplotu.

Pokud máte jiné neodkladné zdravotní problémy, obraťte se na svého lékaře.

2) **Potřebuji provést test na přítomnost nového koronaviru**

Máte doporučení nebo žádanku k provedení testu od lékaře?

Pokud ano, hledáte vhodné odběrové místo?

Seznam odběrových míst, operátor 1212 volajícimu pomůže určit vhodná odběrová místa včetně provozní doby: <https://koronavirus.mzcr.cz/seznam-odberovych-center/>

Pokud **nemáte příznaky** onemocnění a doporučení nebo žádanku od lékaře, **vyšetření není indikováno**. Lze ho provést pouze na několika odběrových místech a testování si musíte uhradit sám (orientační cena je 2900 Kč) - odběrová místa pro samoplátce viz odkaz výše.

Pokud jste v domácí karanténě (pozn. není stejné jako "celonárodní karanténa"), necestujte na odběrové místo veřejnou nebo sdílenou dopravou.

Pokud se dopravujete na odběrové místo vlastním autem, jedte sami nebo s doprovodem maximálně jedné osoby, použijte ochranu úst a nosu.

3) **Byl jsem testován a čekám na výsledek**

Informace o výsledku testu vám podá lékař nebo KHS, prosím čekejte.

Při větším vytížení laboratoří či odběrových míst může sdělení výsledku trvat déle, i několik dní.

Pokud jste zároveň v domácí karanténě, dodržujte nadále její pravidla.

Pokud máte zdravotní potíže, postup jako v případě 1)

4) **Můj test na přítomnost nového koronaviru je pozitivní.**

Zůstaňte v domácí izolaci. Kontaktujte telefonicky praktického lékaře a postupujte podle jeho instrukcí.

5) **Byl jsem v úzkém kontaktu s nakaženou osobou**

Definice rizikového kontaktu:

- 1) osoba žijící ve stejné domácnosti jako pacient s Covid-19
- 2) fyzický kontakt (například potřesení rukou) s pacientem s Covid-19
- 3) nechráněný přímý kontakt s infekčními sekrety pacienta s Covid-19
- 4) osobní kontakt, pobyt v uzavřeném prostředí (místnost, vozidlo, čekárna) s osobou s Covid-19 na vzdálenost menší než 2 metry a po více než 15 minut
- 5) zdravotnický nebo sociální pracovník poskytující péči o pacienta s Covid-19 nebo laboratorní pracovník zpracovávající vzorky bez adekvátních OOP nebo s jejich nesprávným použitím

Jde o rizikový kontakt?

Pokud **ano**, postupujte stejně jako v případě 6)

Pokud **ne**, není potřeba přijímat žádná opatření.

Pokud máte zdravotní potíže, postup jako v případě 1)

6) **Vrátil jsem se ze zahraničí v posledních 14 dnech**

Kontaktujte telefonicky svého praktického lékaře a dodržujte karanténu.

<http://www.szu.cz/tema/prevence/rady-a-doporuceni-pro-domaci-karantenu>

- zůstaňte v domácím prostředí
 - s výjimkou lékařské péče
 - pro obstarání potravin atp. požádejte jinou osobu nebo objednat on-line (upozorněte dovoz)
- izolujte se od ostatních osob ve vaší domácnosti
 - dobře větratelná místnost s oknem
 - zavírejte dveře
 - vyhněte se sdílení domácích potřeb
 - pokud možno používejte oddělenou koupelnu a WC, pokud není používejte jako poslední a pak úklid
 - při jakémkoliv nezbytném kontaktu s ostatními noste obličejovou roušku
- myjte si ruce
- nezděte si domů návštěvy

Pokud máte zdravotní potíže, postup jako v případě 1)