

Tabulka 1: Proměny zákonů v ČR, rok 2020

Zákony, Usnesení, Nařízení	Datum vzniku/dohody	Popis
Mimořádné opatření MPSV	10. března 2020	zákaz návštěv v pobytových zařízeních soc. služeb jako jsou například domovy seniorů
v návaznosti na usnesení vlády č. 194	12. března 2020	Zaveden nouzový stav na českém území
Usnesení vlády č.207	13. března 2020	uzavření denních stacionářů s možností využít při nedostatku pracovních sil studenty pro poskytování sociálních služeb.
Mimořádné opatření příkaz poskytovatelům akutní lůžkové péče	19. března 2020	Vyčleňování lůžek k zajištění akutní lůžkové péče, a k zajištění lůžka s možností oxygenoterapie
Mimořádné opatření MPSV	27. března 2020	Doporučený postup pro domovy pro seniory
Mimořádné opatření – nošení ochranných prostředků dýchacích cest s výjimkami	9. dubna 2020	Pracovníci DpS nyní musí nosit roušky, respirátory či ústenky, senioři také (s výjimkou jejich pokoje)
Mimořádné opatření MZ (ministerstvo zdravotnictví)	9. dubna 2020	Opatření týkající se testování zaměstnanců v soc. službách při onemocnění covid-19 (nutné testovat v domovech)
Mimořádné opatření – nařízení k organizaci a provádění karantény v sociálních službách	14. dubna 2020	Značí nutnost kontaktovat hygienu a příslušné orgány, pokud se nemoc objeví v DpS u klienta či personálu
Mimořádné opatření – zákaz návštěv pacientů ve zdravotnických zařízeních a zařízeních sociálních služeb s výjimkami	15. dubna s účinností od 16. dubna 2020	Znovuzaveden zákaz návštěv v pobytových zařízeních soc. služeb jako jsou například domovy seniorů
Mimořádné opatření – zákaz volného pohybu osob s výjimkami	17. dubna 2020	Zákaz pohybu znamená také to, že senioři nemohli opouštět DpS, zákaz platil pouze do 24. dubna
Doporučený postup MPSV	17. dubna 2020	Postupy pro ochranu zaměstnanců a klientů v soc. službách
Mimořádné dotační řízení	13. května 2020	Podpora finančního ohodnocení v sociálních službách, týká se DpS
Mimořádné opatření – zákaz a omezení hromadných akcí nad 100 osob	15. května 2020	Zákaz pobývat na veřejně dostupných místech v počtu více než deseti osob, s výjimkou členů

		domácnosti, výkonu povolání, podnikatelské nebo jiné obdobné činnosti, účasti na pohřbu, a mít odstup od jiných osob menší než 2 metry
Mimořádné opatření – nařízení všem poskytovatelům sociálních služeb	19. května 2020	Ustanovení a omezení ohledně přijímání nových klientů a jejich testování, zrušeno 2. července
Mimořádné opatření – omezení provozu zdravotnických zařízení lůžkové péče a zařízení sociálních služeb	19. května 2020	Nařízení o kontrole všech navštěvujících (lékaři, dobrovolníci etc.), dotazování na symptomy, měření teploty, pokud možné – návštěvy probíhají jen venku
Doporučený postup MPSV	22. května 2020	Doporučený postup pro znovuotevření některých denních stacionářů, obnovování některých aktivizačních služeb pro seniory v rámci DpS
Žádost MPSV	29. května 2020	Žádost o sběr dotací pro mimořádné odměny pro pracovníky sociálních služeb, týká se i DpS
Mimořádné opatření – omezení provozu zdravotnických zařízení lůžkové péče a zařízení sociálních služeb	29. června 2020	Dodatek, ve kterém je zmíněno že personál nyní musí nosit pouze respirátory určité třídy (roušky již nestačí)
Mimořádné opatření MZ	3. července 2020	Upravení režimových opatření uvnitř zařízení soc. služeb, kdy bude nutné nosit ochranné prostředky, respektive klienti již nemusí mít ochranné prostředky dýchacích cest
Mimořádné opatření – izolace a karanténa	1. září 2020	Stanovuje nyní karanténní dobu pro klienty a současně personálu DpS, která je 10 dnů + 3 dny u personálu s opakovaným testováním
Výzva MPSV	11. září 2020	Možnost žádat o dotace na financování zvýšených provozních výdajů v rámci soc. zařízení
Mimořádné opatření k hlášení poskytovatelů sociálních služeb do ISIN	25. září 2020	Nutnost přihlásit se do systému ISIN (Informačního systému infekčních nemocí)
Rozhodnutí vlády	8. října 2020	Zákaz návštěv v rámci DpS od 9. října do 25. října
Rozhodnutí vlády	23. října 2020	Prodloužení zákazu návštěv v rámci DpS až do konce nouzového stavu

Rozhodnutí vlády	30 října 2020	Zákaz návštěv prodloužen do 20.listopadu 2020
Usnesení vlády č. 1117	30. října 2020	povinnost vyčlenit prostory s lůžkovou kapacitou pro izolaci osob, u kterých se prokázala nákaza koronavirem
Mimořádné opatření MZ	2. listopadu 2020	Povinné pravidelné testování zaměstnanců v rámci soc. služeb včetně DpS, povinnost zaměstnanců v těchto zařízeních nosit ochranné pomůcky, respektive respirátory třídy FFP2
Usnesení vlády č. 1264	30. listopadu 2020	Od 5. prosince se povolují návštěvy v domovech pro seniory za nutnosti nošení ochranných pomůcek
Usnesení vlády č.1325	16. prosince 2020	Od 16. prosince povoleny vycházky v DpS se zvláštním režimem za stanovených podmínek (nošení ochranných pomůcek)
Mimořádné opatření – antigenní testování – klienti a zaměstnanci	18. prosince 2020	Nutnost hromadně testovat všechny antigenními testy a v pozitivních případech dodatečně PCR testy

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací z MPSV a MZ. [Online] 2022 [Cit. 21.3.2022].

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/> a <https://www.mzcr.cz/>

Tabulka 2: Proměny zákonů v ČR, rok 2021

Zákony, Usnesení, Nařízení	Datum vzniku/dohody	Popis
Usnesení vlády č.2021/12	7. ledna 2021	Prodloužení krizových opatření (omezení volného pohybu, omezení prodeje a poskytování služeb, určené školy pro IZS, omezení činnosti úřadů)
Usnesení vlády č.2021/14	7. ledna 2021	Aktualizace režimu návštěv
Mimořádné opatření – plán očkování osob určených k očkování	13. ledna 2021	Pro poskytovatele zdravotních služeb (včetně DpS) se nařizuje provádět očkování osob, které jsou účastny systému veřejného zdravotního pojištění
Usnesení vlády č.2021/131	14. února 2021	Zákaz návštěv v rámci soc. zařízení jako jsou DpS, s některými výjimkami (návštěvy pacientů s omezenou svéprávností, nezletilých etc.)
Usnesení vlády č.2021/167	15. února	Krizové opatření o zabezpečení a organizaci poskytování sociálních služeb

Mimořádné opatření – vystavení certifikátu o dokončení očkování v ISIN,	23. února 2021	Každý očkovaný dostane certifikát od poskytovatele zdravotních služeb.
Usnesení vlády č.2021/249	5. března 2021	Nářízení, kterým se stanoví pravidla pro vyšetření na stanovení přítomnosti viru nebo antigenu viru SARS CoV-2 pacientů
Doporučený postup č. 1/2021	8. března 2021	Doporučený postup sociálních služeb k usnesení vlády o antigenním testování obyvatel.
Mimořádné opatření – povinnost hlásit výsledky z POC AG do ISIN	9. března 2021	Povinnost poskytovatelům ZP hlásit do systému ISIN každou informaci o každém výsledku POC antigenního testu na stanovení přítomnosti antigenu viru
Mimořádné opatření – antigenní testování zdravotní a sociální služby – zaměstnanci a klienti	5. března 2021	nařizuje se s frekvencí jedenkrát za 5 dní, provést preventivní vyšetření na stanovení přítomnosti SARS-CoV-2 prostřednictvím antigenních testů provedených zaměstnancem
Usnesení vlády č. 296	18. března 2021	Usnesení se týká vycházek v rámci institucí poskytující sociální služby (stanovuje nutnosti ochranných pomůcek na vycházkách)
Usnesení vlády č. 297	18. března 2021	Nutnost testů návštěv předložit negativní testy při návštěvě DpS, přičemž testy nejsou starší 48 H, nebo předloží doklad o očkování, nebo prokážou, že v době 90 dnů přede dnem návštěvy prodělaly onemocnění covid-19
Mimořádné opatření MZ	6. dubna 2021	Nutnost izolace těch, kteří se vrací z vycházek a následně jejich testování do 72 h
Mimořádné opatření – omezení poskytování sociálních služeb	12. dubna 2021	Zajistit v rámci DpS alespoň základní potřeby a činnosti, ale mohou omezit ostatní činnosti, které poskytují mimo pandemii
Mimořádné opatření – nařízení izolace a karantény v souvislosti s mutacemi viru SARS-CoV-2	7. května 2021	Karanténní doba se prodlužuje v případě mutací (indická varianta, jihoafrická varianta nebo brazilská varianta) na 14 dní
Zrušení mimořádného opatření MZ	12. května 2021	Poskytovatelé domovů pro seniory, domovů se zvláštním režimem již nebudou mít povinnost zajistit speciální režim vycházek svých uživatelů

Zrušení mimořádného opatření MZ	12. května 2021	Zrušení povinností vyčlenit prostory s lůžkovou kapacitou pro oddělení osob
Mimořádné opatření – poskytovatelé terénních sociálních služeb	12. května 2021	Terénní forma sociálních služeb musí mít nyní FFP2 respirátory všude, i v místě pobytu
Mimořádné opatření – návštěvy ve zdravotnických zařízeních a zařízeních sociálních služeb	7. června 2021	Návštěva DpS absolvovala nejdéle před 7 dny RT-PCR vyšetření na přítomnost viru, nebo před 72 hodinami POC test na přítomnost antigenu viru, nebo uplynulo 22 dní od první/druhé dávky očkování
Mimořádné opatření – interval pro podání druhé dávky vakcíny proti covid-19	7. června 2021	Nařízení pro plánování druhé dávky, posilovací dávky se začali podávat 20. září, s výjimkou některých vakcín jako vakcína Janssen
Mimořádné opatření k testování obyvatel na přítomnost viru SARS CoV-2	1. listopadu 2021	Provést vyšetření stanovení přítomnosti antigenu viru SARS-CoV-2 prostřednictvím RAT antigenních testů, 1x za 7 dnů limit na pojišťovnu, informovat o pozitivním testu neprodleně na hygienickou stanici v kraji

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací z MPSV a MZ. [Online] 2022 [Cit. 21.3.2022].

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/> a <https://www.mzcr.cz/>

Tabulka 3: Proměny zákonů v ČR, rok 2022

Zákony, Usnesení, Nařízení	Datum vzniku/dohody	Popis
Mimořádné opatření – preventivní testování zaměstnanců poskytovatelů zdravotních a sociálních služeb	9. února 2022	Nařízení upravující, jak často má být zaměstnanec testován, a kdy se testování neprovádí, dále opět potvrzuje nošení respirátorů minimálně třídy FFP2 uvnitř DpS
Nařízení o dobrovolném testování obyvatel	1. března	Dotklo se i klientů a personálu, kdy limity na testování PCR byly stanoveny na 1x za měsíc (hrazené pojišťovnou).
Mimořádné opatření – ochrana dýchacích cest	10. března 2022	Opět upevněny předchozí nařízení, jako nošení respirátorů s účinností alespoň 94 %, neplatí ovšem pro klienty DpS
Rušení mimořádných opatření s účinností od 1.5. 2022	29. dubna 2022	Rušení zavedených opatření v rámci DpS
Usnesení PS č.222	5. května 2022	Konec pandemické pohotovosti

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací z MPSV a MZ. [Online] 2022 [Cit. 20.4.2022].

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/> a <https://www.mzcr.cz/>

Tabulka 4: skupina kategorií ekonomická opatření

Název kategorie	Vysvětlení kategorie	Konkrétní příklad
EKO – dary	Tato kategorie představuje jakékoliv finanční pohyby, kdy domov obdržel dary.	<i>Dostali jsme obrovskou zásilku respirátorů darem, bylo to několik set tisíc vlastně...</i>
EKO – dezinfekční prostředky	Jsem spadají hlavně výdaje domova za účelem získání dezinfekčních prostředků, ubrousků a věcí spojených s hygienou, které měly bránit šíření covid-19.	<i>No a pak jsme začali nakupovat, to se týkalo mě, bylo potřeba nakoupit hromadu dezinfekčních prostředků...</i>
EKO – externí tým	Pod tuto kategorii spadají situace a výdaje za externí tým k testování personálu či klientů uvnitř DpS.	<i>Takže to jsme si objednali externí tým, který chodil 1x týdně k nám...</i>
EKO – nutnost sehnat elektrotechniku	Pod tuto kategorii spadají instance, ve kterých bylo nutné pro domov sehnat techniku typu tablety, mobily, případně i přístroje pro dýchání.	<i>Měli jsme nějaký tablety k dispozici a pak jsme dostali od našich dárců nějaký další tablety...</i>
EKO – ochranné prostředky	Tato kategorie označuje kontexty, ve kterých bylo nutné zakoupit ochranné prostředky jako jsou roušky, respirátory, štíty, ochranné kombinézy a podobně.	<i>my jsme prostě řekli našemu fundraisingu že nemáme bezkontaktní teploměry. a oni sehnali bezkontaktní teploměry...</i>
EKO – nej výdaje domova v pandemii	Kategorie označující oblasti, kde respondenti uvedli nejvyšší nárůst výdajů.	<i>Tak nejvíc ty výdaje narostly právě v té lůžkové péči, taky ta přímá péče klientům, a pak hodně vysoké byly ty dezinfekční výdaje...</i>
EKO – příspěvky na testy	Pod tuto kategorii spadají veškeré příspěvky, které domov obdržel, pro testování ať už personálu, tak klientů.	<i>tak to jsem už mluvil o antigenech. to bylo a teď nevím kolik to říkali přesně, asi 42 korun že budou přispívat na 1 ten test</i>
EKO – vliv na rozpočet	Tato kategorie je poměrně široká a spadá sem jakákoliv další spotřeba věcí potřebných v pandemii, jejich nahrazování, které pak ovlivnilo rozpočet DpS, a zároveň sem spadají stupně náročnosti pro udržování rozpočtu a posudky výdajů	<i>takže i ty obleky třeba co se používají v těch izolacích, ty byly taky hodně drahé a pak byly ještě dražší, když byl o ně zájem...</i>
EKO – získání dotací	Pod tuto kategorii spadají jakékoliv	<i>museli se dělat ty samotesty tak na to</i>

	zmínky o získání dotací, a pak samotné získání dotací, nebo také nezískání dotací.	<i>bylo dotační řízení a to už teda podle mě, protože kolegyně to podávala před měsícem...</i>
EKO – zrušení dalších příjmů domova	Tato kategorie je specifická pro domov Sue Ryder, protože v areálu domova se nachází restaurace, přičemž její zrušení pak znamenalo zrušení dalších příjmů pro domov v době pandemie.	<i>že se nám zavřela restaurace nefungoval dobročinný obchůdek to jsme hodně pocítili...</i>

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací získaných z rozhovorů

Tabulka 5: skupina kategorií nařízení vlády

Název kategorie	Vysvětlení kategorie	Konkrétní příklad
nařízení – informovat hygienu o nemocech	Tato kategorie je vyhrazena pro kontexty, kdy v textu je zmíněna nutnost kontaktovat hygienu, samotné nařízení kontaktovat, nebo situaci kdy respondent popisoval komunikaci s hygienou v rámci pandemie.	<i>Volali jsme třeba abychom věděli, jaký izolace máme přesně zavádět, když byl kdokoliv pozitivní, tak jsem volala na hygienu kvůli trasování...</i>
nařízení – izolace nemocných	Pod tuto kategorii spadají situace spojené s izolacemi, tvorba izolací, práce v izolaci, jejich zavádění.	<i>no a potom jsme tady začali zavádět izolace, rozesadili jsme se, přešli jsme na home officy, aby jsme se co nejmíň potkávali.</i>
nařízení – Nošení roušek/respirátorů	Pod tuto kategorii spadají zmínky o nošení respirátorů/roušek, kdy je v DpS klienti/personál nosili, jak je kdo nosil	<i>pak hned na to následovaly vlastně opatření nošení roušek, nejdřív byly ty klasické roušky nebo ty látkové roušky, pak respirátory...</i>
nařízení – nutnost testování	Pod tuto kategorii spadají zmínky testování, nutnost testování, jak často se třeba bylo nutné testovat, a vše spojené s testováním uvnitř DpS (PCR i antigeny)	<i>ten antigen jste si měl dělat jednou za tři dny, ale nesměl jste před tím mít PCR test, mezi tím no a byly tam takové různé podmínky...</i>
nařízení – ochranné pomůcky (oblek...)	Pod tuto kategorii se řadí veškeré ochranné pomůcky, které musel personál v době pandemie nosit za účelem ochrany	<i>Když byla izolace no tak vlastně bylo úplně komplet, což znamená návleky na nohy, celý oblek, buď</i>

	<p>klientů/zamezení dalšímu šíření covid-19 pandemie.</p>	<p><i>jednorázový nebo jsme měli i prateľný jakoby pláště zavazovací, dvoje rukavice čepice na hlavu, měli jsme i brýle ale ty jsme moc nenosili spíš jsme nosili ten štít, respirátor, a ten se vlastně měnil každou chvíli...</i></p>
<p>nařízení – omezení návštěv</p>	<p>Pod tuto kategorii spadají veškeré kontexty týkající se omezení návštěv, nespádají sem ovšem zákazy návštěv v DpS, pro to je vyhrazena další kategorie.</p>	<p><i>Ano přesně tak, mohl chodit jen 1 člověk za 1 klientem a nemohl chodit i jiný rodinný člen rodí příslušník toho klienta, aby se to stíhalo tak bylo třeba 8 klientů na den...</i></p>
<p>nařízení – omezení počtu lidí na aktivitách</p>	<p>Pod tuto kategorií se řadí veškeré informace ohledně omezení aktivit, kdy bylo například nutné v DpS limitovat účast na skupinové terapii. Veškerá obdobná omezení patří sem.</p>	<p><i>dlouho jsme měli omezený počet klientů na nějaké aktivity, to teďkon už se taky zrušilo. A přemýšlím co ještě máme...</i></p>
<p>nařízení – omezování shlukování</p>	<p>Pod tuto kategorií patří vše ostatní týkající se shlukování, na rozdíl od omezení velkých počtů lidí u aktivit se tato kategorie nevztahuje na aktivity ale na ostatní případy, kdy je nutné se shlukovat.</p>	<p><i>a taky to a určitě bylo omezení shromažďování, nejenom klientů ale i zaměstnanců byly vlastně omezený počty lidí na poradách</i></p>
<p>nařízení – trasování nemoci</p>	<p>Pod tuto kategorií autor řadí vše, co nějakým způsobem souvisí jak s nařízením trasování nemoci covid-19, tak i veškeré zmínky o trasování.</p>	<p><i>protože v rámci toho zase samozřejmě snažíte trasovat to prostě děláte furt protože potřebujete vědět kde kdo s kým byl a tak...</i></p>
<p>nařízení – tvorba izolačních míst</p>	<p>V této kategorií, na rozdíl od kategorie izolace nemocných, se pozornost upírá směrem k tvorbě izolačních míst a k tomu souvisejících okolnostech.</p>	<p><i>No a co třeba bylo pro nás taky že domově pro seniory museli ze zákona mít omezenou kapacitu na 15% lůžkové kapacity, museli jsme mít izolovaná oddělení...</i></p>
<p>nařízení – uzavření domovů pro veřejnost</p>	<p>Uzavření domovů představuje kategorií, která zachycuje veškerý zákaz návštěv, ať už klientů, tak třeba i uzavření pro dobrovolníky, jediné, co sem nespádá jsou</p>	<p><i>Když už sem fakt někdo nutně potřeboval jít, nějaký technik něco opravit tak vyloženě to muselo být něco strašně nutné,</i></p>

	návštěvy klientů, pro ty je vyhrazena kategorie zákazů návštěv.	<i>aby toho člověka jsme pustili...</i>
nařízení – v izolaci možné pečovat o klienty	Tato kategorie zachycuje okolnosti spojené s péčí o izolované, protože existovalo speciální nařízení, aby pracovníci domovů mohli legálně pečovat o ty, co jsou v izolaci a covid-19 pozitivní.	<i>A spousta domovů k tomu přistoupilo, že dělali to, že lidi fakt byli na svých pokojích a nikam nechodili a poskytovala se jim jen ta základní péče...</i>
nařízení – zákaz přijímání nových klientů	Tato kategorie je využita v případě, kdy se v textu objeví zmínka ohledně zákazu přijímání nových klientů do domova. V rámci DpS bylo např. v roce 2020 nutné zavést toto opatření z obav dalšího šíření covid-19 pandemie.	<i>v nějakých momentech bylo zakázáno i přijímat nové klienty...</i>
nařízení – zákaz vycházení	Pod tuto kategorii spadají kontexty spojené s nařízením o zákazu vycházení, kdy v DpS bylo nutné držet striktní izolaci a klienti museli být zavřeni uvnitř DpS pro jejich vlastní ochranu.	<i>ty vycházení byly na rok zrušený a vrátili se já mám pocit, a teď si nejsem úplně jistá, ale mám pocit že se vrátili někdy v květnu 2021 nebo tak nějak na začátku...</i>
nařízení – zrušení návštěv	Tato kategorie zachycuje zákazy návštěv klientů, a pouze klientů. Jedná se o zákazy, kdy rodina nemohla přijít ke klientům v rámci DpS.	<i>Jo tak počátkem bylo vlastně zrušení návštěv, že vlastně domov se uzavřel pro veřejnost...</i>

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací získaných z rozhovorů

Tabulka 6: skupina kategorií negativní situace

Název kategorie	Vysvětlení kategorie	Konkrétní příklad
NEG – klienti-samota	Tato kategorie označuje v textu vše spojené se samotou v období pandemie, kterou klienti pocítili.	<i>Vlastně v tu chvíli když byl uzavřený celý domov, nikdo jsem nemohl, nikdo nemohl ani ven, tak vlastně pro ně bylo nejtěžší to ta samota...</i>
NEG – komunikace s hygienou	Tato kategorie se vztahuje ke zkušenostem a špatné komunikaci s hygienou, kdy nastaly potíže různého druhu, ať už díky nepřipravenosti hygieny, špatné odezvě atd.	<i>nebo celkově komunikace s hygienou byla hodně taková náročná, že ti kteří byli covid pozitivní, tak jsme je poslali domů, tak hygiena jim třeba zavolala o týden později a ti co</i>

		<i>jsme věděli že v byli rizikovém kontaktu jsme je poslali do karantény ale jim třeba hygiena nikdy nezavolala...</i>
NEG – média ovlivnili psychiku	Tato kategorie souvisí s okolnostmi, kdy média negativně ovlivňovali klienty, potažmo i personál. Jedná se hlavně o problém toho, že média nepřímo ovlivňovali psychiku, nálady klientů...	<i>to jediné, co klientům zbylo vlastně bylo sledování televize, A v televizi samozřejmě dávali jenom zprávy, jak se covid rozšiřuje. Takže o to víc jim to do té psychiky nedávalo...</i>
NEG – náročnost práce	Tato kategorie je spojená se zvýšenou náročností práce, ačkoliv pracovníci tuto náročnost ustáli, mohlo je to dlouhodobě poškodit, je také možné, že delší pandemie by také ohrozila další fungování DpS.	<i>že se v tom potí člověk, musí se stále převlékat z pokoje do pokoje. Je to hodně náročné jak fyzicky, tak psychicky, protože tím víte že klienti tím strádají...</i>
NEG – nejistota vývoje pandemie	Tato kategorie se soustředí na situaci s nejistotou ať už klientů, nebo potencionálních nových klientů, kteří byly negativně ovlivněni a báli se dalšího pobytu v DpS, nebo se nechtěli do domova přihlásit.	<i>nechtěli do domova, protože to pro ně znamenalo nejistotu, co se bude dít, jestli za nimi budou moci příbuzní přijít. takže vlastně nechtěli nastupovat a chtěli být raději doma...</i>
NEG – nepoznávání personálu	Tato kategorie je sebevysvětlující, v podstatě se jedná o negativa spojená s rouškami/respirátory a jak znemožnili klientům kontakt s personálem, protože nepoznávali, kdo je kdo.	<i>klienti vlastně nás taky nepoznávaly, protože neví jak vypadáme pod těma respirátora...</i>
NEG – nesnadnost online hovorů	Tato kategorie se soustředí na negativum spojené s nesnadností online hovorů, které byly vytvořeny jako alternativa pro zrušení nebo omezení návštěv, vzhledem k tomu, že se o videohovory staraly pouze sociální pracovníci, tak to přinášelo komplikace, navíc domluvit termíny s rodinou klientů byl také problém.	<i>ale jako domluvit vlastně s tou rodinou s tím klientem aby se domluvil ten čas aby se aby to fakt proběhlo, ono to není úplně snadný.</i>
NEG – pocit jako ve vězení	Kategorie související s tím, že klienti se často cítili jako v zamčené kleci, ať už omezením či zrušením aktivit, zrušením vycházek, návštěv atd.	<i>nemohou vidět svoji rodinu, že jsou vlastně v tomhle ohledu uzamčený že se někteří to popisovali že se cítí jako ve vězení že nemůžou nikam...</i>

NEG – počty zemřelých	Tato kategorie zahrnuje úmrtí uvnitř domova, kterým se bohužel nedokázalo zamezit i přes různá opatření a nařízení.	<i>nám zemřeli celkem 4 klienti, což si myslím že není moc oproti zejména oproti jiným zařízením, je to mizivé procento. u těch větších domovů se to pohybovalo na 30 nebo 40...</i>
NEG – při umírání nevidí klienti rodinu	Tato kategorie zdůrazňuje negativum uzavření domova, kdy byly zakazy návštěv, a pokud klient umíral, bylo problematické k němu dostat blízké na poslední rozloučení.	<i>Když to natvrdo zavřeli, tak tam kde to natvrdo zavřeli. nevím jaký měli oni nařízení jinde, ale vím že když třeba někdo umíral v nemocnici tak to měli fakt blbě. Že se prostě tam nedostali ty blízký...</i>
NEG – rodina našťvaná z výskytu nemoci	Kategorie se soustředí na některé rodinné příslušníky, kteří projevovali obavy, a případně i hněv pro personál, že nezamezili dostatečně covid-19 aby vnikl do domova.	<i>ale jako určitě bych našla nějaký 1 případ kdy se prostě zlobili, protože prostě měli strach tak se zlobili...</i>
NEG – smutek	Kategorie zachycuje pocity smutku mezi klienty, případně i personálem v době pandemie.	<i>oni si před obědem nebo po obědě třeba zpívají na jídelně tak to taky neprobíhalo a taky se to podepsalo prostě na psychickým stavu byli z toho smutný...</i>
NEG – strach	Kategorie zachycuje pocity strachu mezi klienty, případně i personálem v době pandemie.	<i>když to bylo teprve na počátku, tak byly vlastně hrozně vyděšený protože vlastně slyšeli že zrovna jsou ta ohrožená skupina...</i>
NEG – stres	Kategorie zachycuje pocity stresu mezi klienty, případně i personálem v době pandemie.	<i>že my vlastně my jsme ti jediní kdo to může přinést do toho domova, kdy jsme byli uzavřený, takže ten stres kdo to vlastně donesl a jestli ho nějak neohrožuju...</i>
NEG – únava	Negativum spojené se zvýšenou únavou personálu, která souvisela s náročností práce, přesčasů atd., tudíž personál byl více unaven.	<i>celkově ta únava z těch neustálých změn a to si myslím že to je na tom vlastně náročnější...</i>

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací získaných z rozhovorů

Tabulka 7: skupina kategorií pozitivní situace

Název kategorie	Vysvětlení kategorie	Konkrétní příklad
POZ – dlouhá nepřítomnost covid-19	Kategorie zohledňuje fakt, že domov se dlouho dobu ocitl bez jakékoliv nemoci covid-19, což platilo celý skoro celý první rok.	<i>v té vlně kdy to byl vlastně nejhorší a vypadalo to, že ty průběhy jsou nejtěžší tak ani 1 zaměstnanec ani 1 klient ten neměl covid...</i>
POZ – dobrý tým domova	Označuje části textu, kdy se projevilo, že tým v DpS pracoval dobře a povedlo se mu zkombinovat opatření, a zvládat jednotlivé problémy spojené s pandemií.	<i>protože to že to tady fungovalo bylo vlastně díky velkému nasazení toho týmu v našem domově, prostě velké nasazení těch lidí, co to dělali i ve volném čase...</i>
POZ – důvěra rodin	Důvěra rodin byla často zmiňována a vyjadřována, hlavně skrze komunikaci personál – rodina. Daleko častější byly případy důvěry a spokojenosti rodiny s domovem, než nějaké negativní pocity a nespokojenost.	<i>protože ty rodiny byly dobře informovaný a důvěřovali nám, já si myslím že v našem domově je nadstandardní komunikace vůči těm rodinám, takže oni byli informováni a věděli vlastně že víc už jsme udělat nemohli. ...</i>
POZ – improvizace	Označení pro situace, kdy domov improvizoval a byl schopen přijít s novými a lepšími věcmi, např. videohovory zůstali i po skončení lockdownu pro příslušníky rodin klientů co jsou daleko od DpS.	<i>ano flexibilnější i pečlivější, a to je vlastně to jsou slova co nás provází celou dobu. prostě nezaseknout se na tom že je něco nějak je a improvizovat...</i>
POZ – klienti nepropadali panice	Kategorie zohledňuje fakt, že i když někteří klienti měli strach, jiní vnímali lockdown, pandemii i nemoc uvnitř domova s klidem.	<i>No my jsme se toho báli, ale některý klienti to brali úplně v pohodě, když teda neměli příznaky. No a vlastně nás překvapilo to, že jako by nepropadali panice...</i>
POZ – nebáli se covid-19	Kategorie související s předchozí kategorií, v rámci této kategorie se zohledňují přímá vyjádření personálu nebo klientů, kteří se nebáli potencionálních dalších případů covid-19 uvnitř DpS.	<i>ale nicméně to vlastně nijak klienti vážně nebrali pak to nějak extra už vůbec neřešili. oni vlastně dost často v té chvíli se ani necítili nijak špatně...</i>
POZ – nenaplněný	Toto pozitivum znamenalo pro domov to,	<i>a na to jsme byli připravený,</i>

domov = více izol. míst	že případně mohl kdykoliv vyhradit další místa pro nemocné klienty a izolovat je.	<i>protože jsme neměli ani plnou obsazenost klientů...</i>
POZ – nikdy ne celý domov nemocný	Znamená to, že domov přečkal pandemii bez toho aniž by se musel domov zavřít, nebo aby se muselo nějak výrazně omezit jeho fungování.	<i>no že to vyšlo prostě že se to nerozšířilo po celém domově ta nemoc...</i>
POZ – pocit ochrany	Klienti měli pocit že jsou dostatečně chránění, to samé zaznívalo i ze stran rodinných příslušníků, kategorie označuje všechny tyto vyjádření pocitu ochrany.	<i>v těch rozhovorech říkali vlastně že jsou rádi, že jsou tady protože kdyby byly doma tak by byly úplně izolovaný...</i>
POZ – podpora od rodin	Personál se velmi často setkával s podporou od rodin klientů.	<i>že to prostě chápou že nám vyjadřovali podporu, že to děláme dobře a že jsou rádi...</i>
POZ – spokojenost	Vyjadřuje spokojenost ať už klientů, nebo rodin klientů s domovem a jeho chováním v době pandemie.	<i>hrozně byli rádi že vlastně můžou vidět toho svého rodinného příslušníka a byly spokojený i s nějakou improvizací tady...</i>
POZ – stát byl i efektivní	Zatímco je v rámci rozhovorů více případů toho, kdy personál označuje stát jako rigidní a neflexibilní, objevili se i případy toho, kdy stát udělal některé věci velmi dobře, kategorie označuje tyto části textu spojené s efektivitou státu atd.	<i>ale jako třeba myslím si, že výborně fungoval radní sociálního odboru na magistrátu, přes něj jsme jako řešili hodně věcí a ty se tam strašně snažili nám ulehčit...</i>
POZ – tvrdá opatření domova	Na slabší průběh pandemie uvnitř domova mělo vliv to, že domov se snažil držet opatření déle, i po zrušení jejich platnosti ze strany státu.	<i>tak my jsme ta některá opatření vlastně stále drželi. a vlastně všechna opatření které jsme pak rušili tak byly hodně dlouho promyšlené...</i>
POZ – více darů	Velké pozitivum pro domov, ať už se jednalo o finanční dary, či dary v podobě dezinfekce, respirátorů atd. Tyto dary pomohly fungování domova.	<i>Dostali jsme pak dary od nadací a firem i od firem co nám nic nedali v minulosti...</i>
POZ – vlna solidarity společnosti	Společenská solidarita s domovem, kdy se objevili noví donátoři, nové dary, a i zájem o pomoc domovu ze stran veřejnosti	<i>no hlavně na nás, a hlavně in a lidi kolem, protože vlna solidarity byla velká...</i>
POZ – zpětné faktury co se koupilo předtím	Kategorie označuje stav, kdy bylo možné v rámci domova podat zpětně fakturu například na nákup respirátorů v první fázi pandemie, rok 2022.	<i>ale my jsme tam vlastně hodně nějakého data mohli dát faktury které jsme už nakoupili věci předtím...</i>

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací získaných z rozhovorů

Tabulka 8: skupina kategorií opatření domova

Název kategorie	Vysvětlení kategorie	Konkrétní příklad použití
opatření domova – covid tým – krizové schůzky	Kategorie zohledňuje fakt, že domov si vytvořil v době pandemie krizový tým, který zasedal a řešil různá opatření, stavy pandemie ve společnosti, problémy domova spojené s covid-19...	<i>Máme každý 1 čtvrtek v měsíci, takže i teď v kalendáři mám nevím teda kde bude čtvrtek ale prostě 1 čtvrtek v Měsíci. se podívám tak ještě tady 5.5.2022 tak tady mám realizační schůzka covid tým</i>
opatření domova – dohled, aby se nerozdávali pomůcky	Došlo k tomu, že bylo přísně hlídáno zásoby, aby se ne nestalo to, že by si někdo v personálu přivlastnil nějaké prostředky ze zásob.	<i>aby si to jako třeba nikdo nebral, nerozdával někde doma ty respirátory...</i>
opatření domova – doporučení vyhýbání se oblastem nebezpečí	Zaměstnanci byli varováni ohledně různých lokací, kterým by bylo třeba se vyhnout, aby se nestalo to, že onemocní.	<i>aby se pracovníci vyhnuli tomu nebezpečí, za nebezpečí jsme považovali městskou hromadnou dopravu. a pak jsme apelovali na zaměstnance, aby se vyhýbali rizikovým místům</i>
opatření domova – doporučovat zaměstnancům testování	Ze strany vedení se jedná o doporučení personálu, aby se co nejvíce testoval, aby se případně rychleji přišlo na nemoc.	<i>Spíš se snažíme kolegy, kterým je špatně nebo mají pocit, že mají chřipku tak se snažíme je donutit se otestovat.</i>
opatření domova – hlídání návštěv	V rámci domova bylo často nutné dohlížet na návštěvy, neboť ty nedodržovali například nošení roušek.	<i>a pak vidíte že ta návštěva to nedodrží a že si to třeba sundala, tak s ohledem na to jsme prostě vyžadovaly ať se to dodrží pořád.</i>
opatření domova – home office	Domov jasně ustanovil to, že pokud není potřeba při práci personálu přítomnost v domově, má personál zůstat doma a přejít na home office.	<i>rozesadili jsme se, přešli jsme na home officu, abychom se co nejmíň potkávali.</i>
opatření domova – improvizace s aktivitami	Přímo označuje pasáže textu, kdy domov vytvořil nové aktivity anebo vylepšil/změnil stávající aktivity tak, aby mohly fungovat i v době omezení.	<i>Takže aby měli tady klienti pocit, že mají osobní život, takže jsme třeba pro ně dělali třeba průvody v oblecích</i>
opatření domova – informovat rodiny	Kategorie označující častou komunikaci domova s rodinami klientů, což vedlo k udržení bližšího vztahu s rodinami.	<i>posílal jsem mail, ale těm kteří byli pozitivní tak se volalo domů rodině a na hygienu...</i>

opatření domova – jídelny a omezení počtů	Na obědy mohli klienti chodit pouze v omezených počtech, tudíž docházelo ke střídání, kdy různé skupiny chodili různé časy na obědy.	<i>přesně tak, i do jídelny vlastně když se chodilo na obědy tak jsme chodili na střídačku...</i>
opatření domova – krizový plán	Stejně jako u krizového týmu domova, byl vytvořen i krizový plán a přesný postup, jak se má personál zachovat a kdo zůstane v domově, když se objeví nemoc covid-19 v domově.	<i>tak vlastně nezávisle na to jsme udělali vlastně takový krizový plán, že pokud by se tady u nás objevil covid tak kdo z pečovateli je ochoten tady zůstat a uzavřít se na 14 dní v domově...</i>
opatření domova – náhrada návštěv videohovory	Kategorie označuje případy, kdy návštěvy byly nahrazeny právě videohovory, což nahrazovalo částečně osobní kontakt s rodinami.	<i>měli jsme nějaký videohovory, aby měli vlastně nějaký kontakt, tak to ale samozřejmě vůbec nemůže nahradit ten osobní kontakt...</i>
opatření domova – označování covid-19 pokojů	Pokud se objevila nemoc u klienta, nejen že byl izolován, samotný pokoj byl pak ještě dodatečně označen, aby nedošlo k náhodnému narušení izolace.	<i>když ten klient onemocní tak se všechno převezle před ten pokoj, a dá se tam cedule...</i>
opatření domova – papírové utěrky	Domov se rozhodl nahradit látkové utěrky, hadry a ručníky papírovými utěrkami, pokud to šlo. Což vedlo sice k větší spotřebě drogerie a vyšším výdajům, ale jednalo se o hygieničtější opatření.	<i>ale to že tady teď kupujeme papírový utěrky, to je vlastně naše rozhodnutí...</i>
opatření domova – pohotovostní dezinfekční vozík	Personál připravil pohotovostní vozík s dezinfekcí, ochrannými pomůckami, utěrkami atd., které pak mohli být převezeny rychle k pokoji izolovaného klienta.	<i>protože to no my máme připravený pohotovost vozíky kde vozíme dezinfekce...</i>
opatření domova – převlékání se z věci z venku	Kategorie označující opatření domova ohledně převleku, aby se domov vyhnul riziku zavlečení nemoci z venku, např. z MHD.	<i>no nosili jsme oblečení který jsme tady měli zvlášť vyhrazený, takže abychom to oblečení prostě neměli v MHD a tak. to bylo oblečení třeba který se bralo a pralo jenom tady v domově...</i>
opatření domova – psychická podpora seniorů	Personál se často snažil klienty povzbuzovat i mimo aktivity uvnitř domova, aby klienti lépe snášeli pandemii.	<i>Psychicky to pomohlo to každopádně, vlastně ostatní pracovníci zprostředkovávali videohovory, když sem nemohly návštěvy, tak vlastně byli</i>

		<i>videohovory a to pomáhalo, plus i personál se snažil povzbuzovat...</i>
opatření domova – rezervace návštěv	Vzhledem k omezenému počtu návštěv, bylo potřeba vytvořit rezervační systém, aby byly vytvořeny férové podmínky uvnitř domova pro všechny rodinné příslušníky klientů.	<i>no a ty návštěvy jsem vlastně chodily přesně tím systémem rezervačním...</i>
opatření domova – rozházení zaměstnanců	Pokud to šlo udělat v rámci domova, pracovníci stejných oddělení byly rozděleni napříč místnostmi a odděleními.	<i>zamezit právě setkávání zaměstnanců a jakoby vícero naráz. Takže jsme se všelijak rozházeli...</i>
opatření domova – rozvoz klientů	Alternativa pro MHD, aby se personál vyhnul rizikové oblasti, kde se covid-19 mohl nejčastěji vyskytnout a pak dostat do domova.	<i>přiveze mě zpátky zase ten řidič tím autem. ten má takovej ten nájezd kde mě naloží i s vozíkem...</i>
Opatření domova – rušení rizikových aktivit	Některé aktivity, které nešly omezit a improvizovat, bylo potřeba raději dát úplně pryč, než riskovat případný přenos covid-19.	<i>ty rizikové aktivity co tu byly společné pro všechny klienty byly dlouhou dobu omezené jenom na to 1 oddělení nebo rušené...</i>
opatření domova – šití roušek	Pokud to bylo možné, personál, který měl čas, ze začátku pomáhal s šitím roušek, aby byl dostatek pro všechny v domově.	<i>a všichni začali šít roušky a nosit je sem...</i>
opatření domova – školení	Personál byl v rámci domova dodatečně proškolen ohledně zacházení s ochrannými prostředky atd.	<i>to co se k tomu ještě přidalo je vlastně neustálá edukace, protože vy pořád chodíte vysvětlujete říkáte...</i>
opatření domova – testování i očkovaných, dodatečné	Domov naléhal na pracovníky, aby se testovali i v případě, kdy bylo vyžadováno jen očkování jako důkaz bezinfekčnosti.	<i>no a v létě skončilo to testování, protože v zimě se začalo očkovat a už se to vlastně změnilo že ty očkovaní se už testovat nemusí. a my jsme pak ještě nějakou dobu testovali i očkovaný, protože jsme chtěli mít jistotu...</i>
opatření domova – tvorba seznamu spotřeby	Kategorie zachycuje opatření v rámci domova, kdy pro přehlednost vytvořili pracovníci seznamy věcí uvnitř domova, co bylo potřeba koupit, co chybí, co je...	<i>tak to co jsme prostě nakoupili udělali jsme si na to seznamy spotřeby...</i>
opatření domova – tvorba skladu	Domov se rozhodl pro využití prostor jako například kus restaurace, kdy část restaurace pak sloužila ke skladování	<i>máte spoustu ochranných pomůcek který musíte prostě z nějakého skladu vyvést, připravit</i>

	velkého počtu dezinfekce, utěrek atd.	<i>na ty daný místa v těch pokojích...</i>
opatření domova – urgování dodržení opatření	Kategorie spojená s tím, když domov byl nucen opakovaně urgovat rodinné příslušníky, kteří nedodržovali opatření.	<i>jako opakovaně jsem znova urgovala opakovala emailem všem rodinám, že je opravdu nutný aby dodržovali ty respirátory...</i>
opatření domova – vyhnutí se MHD	Kategorie spojená s rozvozy personálu mezi sebou za účelem vyhnutí se MHD.	<i>do toho května jsme vozili ty zaměstnance. že prostě ráno je někdo vyzvedl večer po směně je někdo odvezl...</i>
opatření domova – vyhrazení míst pro návštěvy	Bylo nutné ze strany domova vyhradit prostory pro rodinné příslušníky, aby případně nebyl ohrožen další klient.	<i>vyhradili se různá místa třeba v rámci galerie u stolku, aby tam seděli s velkým odstupem ty rodiny...</i>
opatření domova – výpomoc ze strany pracovníků navzájem	Pracovníci s větším množstvím volného času byly urgovány, aby vypomáhali v oblastech, kde byl nedostatek personálu.	<i>máme ještě službu osobní asistence, takže vlastně ty, co neměli žádné klienty tak vlastně ty asistenti pomáhali tady v domově...</i>
opatření domova – zajištění personálu/pomůcek k léčbě	Kategorie označuje případy, kdy byla potřeba zajistit dodatečné přístroje, pomůcky pro klienty k překonání pandemie.	<i>měla jsem tady ten přístroj na kyslík, takže takhle jsem měla tu do nosu přívod kyslíku...</i>
opatření domova – zkrácení návštěv	Kategorie označuje dobu, kdy se domov rozhodl krátiť návštěvy z obav z dalšího šíření v budoucnu.	<i>měli nějakou hodinu až 2 na to, aby s tím klientem jako trávili čas, a musel mít prostě respirátor...</i>
opatření domova – zrušení knihovny	Domov pro jistotu uzavřel vlastní knihovnu, aby jí případně mohl využít pro skladování, nebo tvorbu izolačních místností, pokud by bylo skutečně třeba.	<i>Ta knihovna lákala další lidi, ale najednou to nebylo a zrušili jsme ji, takže celkově to všechno nepřidalo ani na té náladě...</i>
opatření domova – zrušení obchůdku a tvorba více izolačních míst	Podobný případ jako u předchozí kategorie, tato kategorie označuje situace spojené s rušením obchůdku, využití jeho ploch pro jiné účely.	<i>no to jsme vytvořili z dobročinného obchodu který byl v době pandemie zavřený, a tam měli ty testovači svoje zázemí...</i>

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací získaných z rozhovorů

Tabulka 9: skupina kategorií problémy

Název kategorie	Vysvětlení kategorie	Konkrétní příklad použití
Problémy – cena respirátorů	Kategorie označující problémy spojené s cenou respirátorů, která zvýšila výdaje domova, a pohybovala se na mnohonásobné výši proti ceně před pandemií.	<i>A s respirátorem to bylo také to samé, ty respirátory na začátku stáli dejme tomu 300, možná i víc, 500...</i>
Problémy – časté změny v nařízení/chaos	Problém, se kterým se domov musel potýkat celé dva roky, neboť byl nejen chaos v nařízeních, ale i v tom, kdo je vydává.	<i>že my jsme se vždycky na něco připravili, oni něco vyhlásili my jsme se připravili dali jsme to do běhu a ono se to třeba za 14 změnilo. a vy zase musíte celý proces udělat znova...</i>
Problémy – druhá nákaza	Kategorie spojená s výskytem nakažených uvnitř domova, kdy se v roce 2021 na podzim po druhé objevila nemoc uvnitř domova.	<i>vlastně nakonec všichni pečovatelé až na výjimky byli postupně covid pozitivní, tak že se protočily úplně všichni...</i>
Problémy – finanční náklady	Kategorie spojená s náklady domova, které se exponenciálně zvýšily proti letem před pandemií.	<i>Ono obecně je to vysoká položka rozpočtu dezinfekce a mycí hygienické potřeby ale v tom 1 roce to vyskočilo jako mnohonásobně...</i>
Problémy – chaos s dotacemi	Velký problém v době pandemie představoval chaos s dodatečnými, kdy se stalo že nebylo přesně dáno co datace může pokrýt, a v jaké výši nakonec dotaci domov obdrží, jestli vůbec, pojí se s nejistotou dotace.	<i>no a jako teď kon už žádný dotační řízení nejsou, a předtím se to všelijak točilo, takže nebylo třeba jasné jestli se na dotaci dosáhne nebo jestli proplatí všechno...</i>
problémy – kapacita	Něco, s čím se domov musel vypořádat, pokud byl počet klientů vysoký. V jednu chvíli nebylo přímo možné vytvořit 15 % stanovené izolační kapacity pro nemocné, muselo se tedy pracovat s alternativami.	<i>což pro nás taky nebylo moc reálný, aby jsme tady udělali nějakou covidovou oblast. takže pro nás ty výpočty byly vlastně absurdní to vlastně nešlo nějak vymyslet kvůli kapacitě...</i>
Problémy – klienti nerozuměli přes roušku	Problém spojený s komunikací mezi klienty a personálem, kdy personálu nebylo možné rozumět ze strany klientů. Problémy spojené s touto situací spadají pod tuto kategorii.	<i>protože pak najednou nám všichni klienti přestali rozumět, trvalo vlastně, než dokázaly začít nám rozumět přes ty respirátory...</i>

problémy – limity na testování PCR	Problém spojený s limity na testování pomocí testů PCR, které byly kolikrát vyžadovány častěji, ale bohužel nešlo přejít limit testů na měsíc.	<i>když budete očkovány, tak vy s nějakým rozhodným obdobím jste mohl chodit za zadarmo na testy pořád... ale pak to bylo pořád snad pětkrát za měsíc, pak to bylo snad jen 2x za měsíc...</i>
Problémy – nakažení i přes opatření	Kategorie označující situace, kdy se nemoc objevila v domově i přes veškerou snahu, opatření a nařízení.	<i>i když se dodržovali různé rozestupy, a jako samozřejmě probíhaly nějaké malé skupinové aktivity, tak vlastně se asi mezi sebou nakazili ty klienti i přes to...</i>
Problémy – náročnost práce	Kategorie zahrnuje všechny situace, kdy je náročnost práce popisována jako zvýšená, kdy se personál vyjadřuje k dlouhým pracovním hodinám atd.	<i>tak ta náročnost je jako obrovská. myslím si že ta náročnost je zvláště v té přímé péči...</i>
Problémy – návštěvy nedodržovali opatření	Kategorie se nepřímo pojí s hlídáním návštěv, což je důsledek této kategorie, protože návštěvy si velmi často sundávali roušky při komunikaci s klienty, což mohlo ohrozit celý domov.	<i>každý kdo přijde do baráku musí mít respirátor. Návštěvy to dělají dodneška oni to i furt dělají teďkon že si to prostě sundávají protože jim třeba nerozumí ti klienti...</i>
Problémy – nedostatečná dotační podpora	Některé dotace nestačili na pokrytí fungování DpS, což se projevilo více v jiných DpS než u Sue Ryder, nicméně toto riziko může velmi negativně ovlivnit fungování domova.	<i>protože to co dostaneme na dotacích, a to co dostaneme od klientů my na ten náš provoz nestačilo...</i>
Problémy – nedostatek ochranných pomůcek	Tato kategorie označuje fakt, že v době pandemie se velmi často domov musel potýkat s nedostatkem respirátorů, nebo jiných pomůcek, protože na trhu prostě nebyly. To se dělo zejména první rok.	<i>A řekli nám, že si máme sehnat pomůcky, že domovy si mají sehnat pomůcky sami, a tenkrát to nešlo sehnat...</i>
Problémy – nedostatek personálu	S tímto problémem se domovy obecně potýkají dlouho, tato situace byla ovšem umocněna ještě více s větší náročností práce díky covid-19 pandemii.	<i>2 roky bojujeme s nedostatkem zdravotnického personálu. takže tam hodně zastupovala třeba vedoucí zdravotní sestra...</i>
Problémy – nejistota dotace	Tato kategorie zachycuje problém spojený s nejistotou dotací, protože nebylo jisté, jestli stát skutečně proplatí veškeré výdaje spojené s covid-19 pandemií.	<i>My osobně co jsme požádali tak nám 100% proplatili, což obecně ale nefunguje v dotačních řízeních normálních jako na provoz.</i>

		<i>protože o něco požádáte a proplatí vám mnohem míň...</i>
Problémy – nemoc personálu	Pokud by hodně personálu onemocnělo, znamenalo by to nemožnost fungování domova, protože náročnost práce by pak byla neúnosná pro ty, kteří by v domově z personálu zbyli.	<i>a to takhle bylo celou dobu, jakože není ohrožující pouze to, že je možné chytout tu nemoc, ale vy vlastně ohrozíte i ten provoz...</i>
Problémy – nemožnost izolovat lidi	Kategorie zachycuje fakt, že domov nemohl přímo vytvořit oddělené izolační místnosti, neboť domov je propojen a nejde vytvořit oddělené části domova.	<i>takže to byl ovlivněný téma rozhodnutím, protože vytvořit izolaci úplně oddělenou od ostatních klientů v těch prostorách domova není tady úplně možný...</i>
problémy – nesmyslnost opatření	V rámci různých opatření ze strany vlády bylo prokázáno, že nedávala úplně smysl, často docházelo k tomu, že nejdřív bylo nařízeno něco, a pak za týden se dodatkem změnilo něco podstatným způsobem.	<i>já jsem seděl tady v administrativě na židli a musel jsem být v respirátoru. a kolegyně která šla do terénu ke klientovi osmdesátiletému, tak ho mít nemusela. nikdo jí to nenařizoval...</i>
Problémy – nespokojenost	Tato situace se pojí s nespokojeností klientů a rodin s tím, že prostě domov nemohl fungovat na 100 % a velká omezení znamenala omezení kvality života.	<i>to je něco co je mezi určitou skupinou klientek a klientů oblíbené, a když to prostě nešlo tak je to pro ně složité a nelíbí se jim to...</i>
Problémy – omikron nákaza	Tato kategorie se pojí s výskytem varianty omikron, která se vyskytla uvnitř domova roce 2022, v lednu.	<i>a potom ještě jednotlivci při té poslední vlně co jsme měli v lednu to byl ten omikron, a to jsme měli taky jenom několik kusů jakoby jednotlivců...</i>
Problémy – opomíjení domovů ze strany státu	V některých případech se stalo, že ministerstvo zdravotnictví nebo MPSV dlouho nevydávalo žádné příkazy pro domovy, přitom se situace s pandemií stále vyvíjela.	<i>protože vždycky ministerstvo tak nějak zapomnělo, že existují sociální služby, a zvláště pak domovy pro seniory, takže vymysleli vždycky něco na poslední chvíli...</i>
Problémy – PCR testy nebyly pořád zadarmo	Problém se pojí s dalším problémem, limity na testování PCR. V této kategorii je ovšem pozornost směřována na to, že	<i>a když už byl hrazený jenom 1 PCR tak už nikoho nepřinutíte, aby to využil. protože to využije</i>

	třeba v době omikronu bylo nutné využít kvalitních PCR místo antigenů, nicméně hrazen byl na pojišťovnu jeden test, tudíž domov nemohl testovat preventivně tak jak by bylo potřeba.	<i>pracovník, když půjdou na dovolenou a nevyužije to tady...</i>
Problémy – PES zklamal	Kategorie se pojí se systémem PES zavedený vládou, kdy se ovšem z názorů domova lze domnívat, že systém PES byl naprosto neefektivní a nebyl ani využíván pro ty účely, pro které byl vytvořen.	<i>tohle bude dobrý to nám dá hranice to bude jasně dané, a budou předvídat co se stane v pondělí, ale už během 1 týdne se stalo to, že se tím systémem nikdo neřídil, ani ta vláda co to vymyslela, takže to nedalo tu jistotu...</i>
Problémy – plnost nemocnic	Tento problém představoval problém i pro DpS, neboť při plnosti nemocnic bylo nutné, aby klienti zůstávali v domově izolování, což ovšem nepomohlo kapacitě domova v rámci izolování.	<i>ti klienti zůstaly tady aby nešli do nemocnice protože nemocnice měli v tu dobu... jako nevím kolik tam bylo klientů, ale bylo jich tam dost připojených na těch plicních ventilech atd. takže nemocnice byly plné...</i>
Problémy – pomalost státu	Stát také prokazatelně velmi často reagoval se zpožděním, zejména v prvním roce bylo potřeba, aby stát reagoval rychleji a zavedl rychle opatření.	<i>a pak další den přišlo to rozhodnutí, který korespondovalo s tím, jak my jsme si to vymysleli, ale měli jsme často pocit, že to bylo s nějakým zpožděním, že jsme ty informace potřebovali nějak dřív, a museli jsme si to nějak vymyslet dřív sami...</i>
Problémy – potencionální klienti se báli domovů	Nový klienti v jednu chvíli mohli znamenat větší finance pro domov, problém ovšem nastal v tom, že většina potencionálních klientů se domovům vyhýbala ze strachu z izolace, nebo ze strachu z chytnutí nemoci uvnitř domova.	<i>A v tu chvíli jsem nikdo nenastoupí, protože prostě nechce se nechat dobrovolně zavřít...</i>
Problémy – první nákaza	Tato kategorie pod sebe pojímá výskyt první nákazy a dalších nákaz v krátkém časovém rozsahu. První nákaza stejně jako u druhé nákazy označuje období, kdy se covid-19 vyskytl v domově Sue Ryder.	<i>takže to bylo to první nakažení 2020 podzim-zima? jeden člověk a pak to byli další tři do konce ledna tuším...</i>
problémy – přesčas	Tento problém je částečně spojen	<i>takže vlastně vyčlenit ty lidi, takže</i>

	s únavou, v této kategorii se ale pozornost soustředí na fakt, že pracovníci byli nuceni zastupovat jiné pracovníky, brát delší směny, aby se zvládla zvýšená náročnost práce.	<i>proto měli třeba 2–3 směny navíc každý měsíc...</i>
Problémy – rigidnost státu	Kategorie zachycuje problém s rigidností státu, kdy stát, když už reagoval, reagoval neadekvátně a nedokázal zahrnout pod svá opatření různé instituce tak, aby mohly fungovat i po zavedení různých omezení, nových systémů etc.	<i>ale zase vlastně je to něco co bych zazlívala těm nástrojům který třeba PES používal, nebo potažmo ten stát a vláda. protože tam je vidět ta rigidnost státu zase, jak postupoval neohebně...</i>
Problémy – rozpočet	Kategorie pod sebe zahrnuje problémy spojené s nedostatečně velkým rozpočtem, který u většiny domovů nemůže nikdy pokrýt náhle náklady díky pandemii, tudíž je nutné se spolehnout na dotace.	<i>na začátku jsme ale nedostali nic, jo, protože než se stát jako by rozhoupal, to trvalo, než začli vyplácet dotace, ale byl to pro nás problém pro rozpočet...</i>
problémy – sehnat externí testovací tým	Domov Sue Ryder, stejně jako i jiné domovy byl nutný sehnat externí tým pro testování, neboť nedostatek personálu neumožňoval nic jiného.	<i>problém sehnat externí pracovníky a tým, to jsme pak nějak sehnali, měli jsme poptaný testovací tým, který k nám pak začal jezdit s externí laboratoře...</i>
Problémy – složitost přijímání klientů v pandemii	Pro DpS se objevil problém přijímání nových klientů, kdy stát na určitý čas zamezil příchodu nových klientů.	<i>no v jednu dobu se vlastně zastavil nástup klientů sem, to taky bylo jakoby těžký pro domov...</i>
Problémy – videohovory nestačili	Kategorie pod sebe zahrnuje situace, kdy fyzický kontakt s rodinnými příslušníky nemohl být nahrazen kontaktem přes videohovor, tato situace však bohužel nešla nijak řešit.	<i>no právě ty videohovory a ten zoom to všechno sice byl zaváděný ale samozřejmě není to ono, a když hovoříme o klientech který mají střední nebo těžkou demenci, tak tam vlastně ten kontakt ničím nenahradíte...</i>
Problémy – vysoká spotřeba	Velký problém představovala velká spotřeba respirátorů, ochranných pomůcek, dezinfekce, což v důsledku ovlivnilo negativně finance domova.	<i>Pak spotřeba těch papírových utěrek je samozřejmě mnohem větší, i těch jednorázových roušek třeba, no, když se chcete utřít do papíru je to prostě dražší, než když by to bylo do hadrové utěrky nebo ručníku, a protočí se toho strašně moc...</i>

Problémy – zásoby od státu	Jako jeden z problémů je potřeba zmínit fakt, že stát nijak nepřispěl s ochrannými pomůckami, či dezinfekcemi. Dotace sice tyto problémy mohou vyřešit, pokud je ovšem nedostatek takových pomůcek na trhu, je nutné hledat alternativy.	<i>Od státu jsme nedostali nic, co se týče zásob, museli jsme si to sehnat sami...</i>
----------------------------	--	--

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací získaných z rozhovorů

Tabulka 10: skupina kategorií řešení

Název kategorie	Vysvětlení kategorie	Konkrétní příklad použití
řešení – alternativy k čistotě	Tato kategorie se soustředí na možné alternativy k udržení ještě větší čistoty a hygieny v rámci DpS.	<i>takže ty se zase dávali do praček, takže vy vlastně vychytáváte i věci jako jsou třeba prateľný pytle, co pak naházíte do pračky a ono se to rozpustí v té pračce...</i>
řešení – častá komunikace s hygienou	Častá komunikace s hygienou představuje jednu z mnoha klíčových věcí, které mohou pomoci při zvládnání pandemie. Efektivní komunikace se státem je klíčová pro potlačení rozvoje pandemie.	<i>navázali jsme vlastně s hygienou úzký vztah s tou 1 paní z hygieny, když jsme konzultovali i to co jsme třeba netušili nařízení, že jsme třeba nevěděli jistě tak jsme se ptali...</i>
řešení – dary	Tato kategorie se věnuje darům, nelze však dary označit přímo jako řešení, neboť dary spočívají na nejistotě, jestli vůbec nějaký dar nezisková instituce obdrží. Pokud se tak ovšem stane, je možné vyřešit problémy jako například nedostatek respirátorů, kdy darem DpS Sue Ryder dostal několik tisíc kusů.	<i>takže roušky nám sem vozili lidi který jsme vlastně ani neznali...</i>
řešení – debriefing a větší informovanost	Po konci pandemie nebo i po rozvolnění situace je potřeba nepolevit, zejména ze strany státu. Debriefing představuje nutnost pro vyvarování se dalším situacím, které by mohli nastat v budoucnosti, přičemž informovanost pomůže zabránit takovým situacím.	<i>a když ty věci nefungují normálně tak to nebude ani fungovat v té krizi. takže spíš bych doufala, že pokud by něco takového nastalo znova a příště, takže vlastně z toho bude nějaký debriefing, protože jak to bylo a jak to potřebujeme, aby to příště fungovalo líp...</i>
řešení – fundraising,	V rámci neziskové organizace a domovu	<i>máme nějakou strukturu</i>

nestátní věci	pro seniory Sue Ryder je fundraising důležitý fakt pro chod domova, tímto způsobem se domov nemusí přímo spoléhat na dotace, které mohou ale také nemusí přijít.	<i>fundraiserů a ti hned začali žádat o pomoc, jakmile se vědělo, že pandemie bude problém...</i>
řešení – hledání alternativ k nařízením	Tato kategorie by se dala označit jako zdravý rozum, hodnotit zaváděná opatření a připravit k nim vlastní alternativy uvnitř domovů je jedna z cest, jak předejít vážným dopadům pandemie na instituce DpS.	<i>ale je daleko bezpečnější a my jsme se domlouvaly s našima rodinami, že tady aspoň 14 dní tomu ještě dáme čas, abychom věděli, jestli ty děti něco někde nechytli nebo chytili...</i>
řešení – hledání nových dodávek	Nové dodávky v případě toho, kdy je na trhu nedostatek jsou pravděpodobně jedinou metodou, jak se zásobit ochrannými pomůckami, pokud stát nemůže poskytnout pomoc, a domov nemá zásoby.	<i>prostě mu zavoláte, řeknete já chápů, že je to teď po vás chtějí všichni, ale já bych to potřeboval za 6 týdnů. musíte začít hned jednat a vyjednávat, aby to bylo rychle...</i>
řešení – chůvičky, aby se nemuselo převlékat	Jedna z metod, jak se vyvarovat potenciálnímu nakažení při vstupu do izolované místnosti, nebo jak se vyvarovat náročnosti práce v důsledku s převlékáním do ochranných kombinéz... Tato kategorie zahrnuje inovaci, která pomohla předejít těmto problémům.	<i>tam v té izolované místnosti není signalizační zařízení tak jsme tam měli dětské chůvičky, aby se sestry nemusely třeba furt převlíkat a kontrolovat...</i>
řešení – nosit si oblečení navíc	Kategorie se vztahuje k připravenosti personálu, který měl k dispozici více oblečení, to hlavně z důvodu předejít případnému zavlečení covid-19 do domova.	<i>no nosili jsme oblečení který jsme tady měli zvlášť vyhrazený, takže abychom v tom oblečení prostě nebyly v MHD a pak v domově...</i>
řešení – nutnost mluvit nahlas	Toto řešení představuje velice jednoduchou metodu, jak vyřešit to, že klienti nerozumí přes respirátory personálu. Zároveň se ale jedná o jedinou metodu, jak tento problém vyřešit.	<i>začala jsem mluvit víc nahlas a víc zřetelně, protože jiný řešení to jako nemělo v našem domově...</i>
řešení – očkování	Očkování pro domovy přineslo úlevu, neboť senioři jako riziková skupina nyní mohli ustát případnou nemoc s větší pravděpodobností přežití. Rychlé a plošné očkování je tedy klíčová forma ke zvládnutí pandemie jako byla pandemie	<i>to už byli vlastně všichni téměř naočkovaný minimálně 2 dávkou. a to všichni překonali tu nemoc pak úplně v pohodě...</i>

	covid-19.	
řešení – program antivírus	Programy, jako byl například program antivírus vytvořen za účelem pomoci personálu, která nemohl pracovat, je nutný spíše pro ostatní sektory, nikoliv pro DpS, nicméně v případě DpS Sue Ryder se program osvědčil a byl využit např. pro servírky, které nemohly vlivem pandemie pracovat v restauraci, která se uzavřela.	<i>Jo, normálně mpsv.cz lomeno antivírus. No čerpali jsme na servírky, co třeba přišli o práci, když se zavřela restaurace u nás...</i>
řešení – tutoriály na zvládnání situace	Dostatečná informovanost umožní předejít krizovým situacím, navíc se v tomto případě jedná o další možnou formu toho, jak by stát mohl pomoci DpS.	<i>ještě, než vyšly ty skvělá videa, tak jsme nacvičovali celý ten proces nacvičovali jsme to s personálem, a pak i s těmi videi jsme nacvičovali...</i>
řešení – větší hygiena	Tato kategorie se soustředí na dbání hygieny, které lze dosáhnout například inovacemi v rámci dalšího oblečení uvnitř domova, nových pomůcek atd. Díky tomu lze opět potencionálně předejít podobné nemoci jako byl covid-19, aby pronikla do domova.	<i>No bylo to komplikovaný ze začátku, když se všechno prostě musí měnit, když je ale zvýšená hygiena a drží se to všechno tak se nám to osvědčilo fakt ten první rok...</i>
řešení – zásoby	Kategorie spojená s předzásobením. Jedná se o jednu z metod, jak je možné se vyvarovat nedostatku ochranných pomůcek, pokud bude domov mít vždy stále zásoby, je možné zvládnout první vlny pandemie mnohem lépe a zároveň vyhledat další dodavatele s tím, že domov je předzásoben, tudíž není potřeba se nějakou dobu bát nedostatku pomůcek.	<i>když se začlo s těmi rouškami, tak jsme samozřejmě měli jenom nějakou úplně normální zásobu, pro případ, když bude nějaká jiná infekce. ..</i>
řešení – dotace zachránily	Ze strany státu, definovat dotace a následně je přidělit institucím jako jsou DpS znamená záchranu pro tyto instituce. Zejména v případě, kdy se jedná přímo o instituci čerpající pouze dotace od státu.	<i>...a to že pak přišla ta dotace tak bylo skvělé a myslím že nás to dost zachránilo. Protože se to nejdřív kupovalo z rozpočtu a kdyby ta dotace nepřišla tak nevím, jak bychom to řešili...</i>

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací získaných z rozhovorů

Tabulka 11: skupina kategorií údaje o domově v covid-19 pandemii

Název kategorie	Vysvětlení kategorie	Konkrétní příklad použití
UDAJ – covid tým	Kategorie se pojí s údajem ohledně covid-19 krizového týmu, respektive kdo byl členem tohoto týmu uvnitř domova Sue Ryder, v období pandemie 2020-2022.	<i>ty členové, ale byl tam v té době ředitel, výkonná ředitelka, vedoucí domova, vedoucí osobní asistence, vedoucí vlastně jako správy domova a já jako zdravotník, jako ved. Sestra, a v tomhleto kruhu se řešili všechny věci které přicházely z ministerstva...</i>
UDAJ – kapacita domova	Kategorie spojená s kapacitou domova v období pandemie covid-19.	<i>Kapacita je 52 lůžek...</i>
UDAJ – kapacita izolačních místností	Kategorie spojená s izolačními místnostmi, v domově Sue Ryder bylo vytvořeno více izolačních místností, nicméně v případě nemoci nebylo potřeba využít obě místnosti, neboť klienti onemocněli vždy s krátkým odstupem.	<i>primárně jsme měli 2 pokoje kde by byly 2 klienti na jeden pokoj, a pak se ještě zařídily další, ale to nebylo nikdy třeba...</i>
UDAJ – kdo dával nařízení	Kategorie zachycuje, kdo dával nařízení pro DpS, jednalo se nejprve o MPSV, následně o MZ.	<i>spoustu různých nařízení, ať už ze strany ministerstva zdravotnictví, nebo ministerstva práce a soc. věcí a hygieny...</i>
UDAJ – klienti na soc. pracovníka	Kategorie o počtech klientů na soc. pracovníka.	<i>máme 26 klientů na každého sociálního pracovníka...</i>
UDAJ – obměna klientů za rok	Údaj zachycující odhadem, kolik se v domově Sue Ryder obmění klientů za jeden rok.	<i>Zhruba se vymění jedna třetina klientů, ale to není spojeno s covid-19 pandemií, a vlastně je i zajímavé že v době pandemie nám tu zemřelo nebo odešlo méně lidí než mimo pandemií...</i>
UDAJ – oddělení domova	Kategorie spojená s počtem oddělení v domově.	<i>tady byl nějaký koncept předtím že bylo oddělení A, B, C, a pak se to B zrušilo a vzniklo z toho A a C...</i>
UDAJ – počet klientů v pandemii	Tato kategorie zachycuje počty klientů uvnitř domova v období pandemie mezi roky 2020-2022.	<i>Nikdy jsme se nedostali pod nějakou velmi nízkou hranici těch klientů tady, vždycky jsme se pohybovali něco přes 40 z těch 52 klientů...</i>

UDAJ – počet nakažených	Kategorie spojená s počty nakažených, jednalo se o počty při první nákaze – a následně výskytu nemoci po dané nákaze, s tím že pak následovalo období bez covid-19 uvnitř domova.	<i>Celkem byli nakaženi 4 klienti do konce ledna 2021 od podzimu 2020, asi 8 na podzim 2021, a 4 na omikron...</i>
UDAJ – počet návštěv na den	Údaj spojený s návštěvami v období pandemie covid-19, kdy byly návštěvy povoleny s omezeními.	<i>ale vlastně 8 návštěv mohlo být s tím omezením návštěv v domově denně pro ty klienty, čtyři na každé oddělení abych byla přesná...</i>
UDAJ – přenos pouze jednou mezi personálem uvnitř domova	Doplňující údaj o přenosu nemoci mezi personálem, přestože postupně personál pracující s klienty uvnitř domova prošel nemocí, nedocházelo k přenosu mezi personálem a klienty, až na jednu výjimku.	<i>protože přenos mezi personálem byl snad jenom 1. a to bylo v dobách kdy za to mohla 1 kolegyně...</i>
UDAJ – snížení nákladů	Tento údaj zahrnuje období, kdy byly restaurace a dobročinný obchůdek uvnitř domova zavřeny, což vedlo ke snížení dalších příjmů pro domov.	<i>protože jsme museli zavřít restaurace. takže když to vezmeme v sumě tak se snížily náklady zase tady v té oblasti, protože se nemusely nakupovat suroviny pro restauraci ani se nemusely platit servírky...</i>
UDAJ – typ financování	Kategorie věnuje pozornost typu financování domova a o jakou instituci se přímo jedná. Sue Ryder je neziskovou organizací, není tedy tak závislý na státu, jako státní domovy pro seniory.	<i>Ale my jsme nestátní ale registrovaná služba my jsme v síti. Máme možnost žádat o dotace ale musíme držet nějaká pravidla, jedno z těch je maximální cenová hladina, která do letošního března byla 380 Kč na den...</i>
UDAJ – velikost Sue Ryder	Doplňující kategorie zachycující velikost personálu uvnitř domova v období pandemie.	<i>Sue Ryder má 150 zaměstnanců zhruba...</i>
UDAJ – velikost týmu pečující o izolované	Doplňující údaj spojený s vyčleněnými pracovníky na jeden izolovaný pokoj.	<i>No na tu izolaci, na denní byli vždycky 2 pečovatelé a na noc 1, anebo byla 1 zdravotní sestra taky na noční a na denní mám pocit, ale tady nevím přesně...</i>

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací získaných z rozhovorů