



Ministerstvo práce a sociálních věcí
Odbor sociálních služeb a sociální práce

Doporučený postup č. 16/2020

Doporučení pro sociální pracovníky krajských a obecních úřadů při podpoře neformálně pečujících v situaci pandemie COVID-19

Určeno pro: sociální pracovníky krajských úřadů a obecních úřadů, neformální pečující a další aktéry v této oblasti

Datum platnosti: 27.10.2020

Vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce

Materiál bude průběžně aktualizován a rozšiřován.



Obsah

I. Úvod	3
II. Situace.....	3
III. Zajištění výkonu činností sociální práce	4
IV. Další formy podpory	5
V. Typy situací, které pečující osoby řeší s pomocí sociálního pracovníka	8
VI. Zdroje podpory	9
VII. Obecná doporučení pro pečující osoby	11
VIII. Vybrané odkazy	12



I. Úvod

Obsahem tohoto doporučeného postupu jsou doporučení a informace určené sociálním pracovníkům krajských a obecních úřadů, a to s cílem zajistit podporu a pomoc neformálně pečujícím osobám v situaci pandemie COVID-19.

Pečujícím osobám mohou účinně pomoci sociální pracovníci obecních úřadů typu III. (obecní úřad obce s rozšířenou působností) nebo typu II. (pověřený obecní úřad) – dále jen obecní úřady.

II. Situace

Epidemiologická situace může přinášet pečujícím osobám potíže, z důvodu zvýšené psychické a fyzické zátěže, náročnosti zajištění péče v aktuálních podmínkách, některé rizikové faktory (např. sociální izolace) mohou mít větší dopady. Lze předpokládat, že potřeba dostupné podpory ze strany sociálních pracovníků je v souvislosti s pandemií pro tuto cílovou skupinu zvýšená. Neformální pečovatelé dnes a denně řeší nestandardní situace a v situaci pandemie je nutné hledat další zdroje podpory.

Sociální práce v kontextu dopadů na změny režimu fungování stojí v první linii. Výkon činností sociální práce musí být realizován ve standardním rozsahu a zároveň s respektem k přijatým epidemiologickým opatřením. Spíše lze očekávat zvýšenou poptávku po podpoře a pomoci tam, kde v důsledku přijatých opatření, nebo zvýšené nemocnosti personálu služeb, může docházet k diskontinuitě v obvyklém rozsahu poskytování péče, což klienty i neformálně pečující a jejich blízké může dostat do obtížné až krizové situace. Proto je třeba tyto osoby vyhledávat, informovat je o možnostech pomoci, popřípadě jim potřebnou pomoc i zprostředkovat.

Činnosti sociální práce jsou poskytovány občanům, tedy i neformálním pečovatelům, zdarma.

Aktualizované informace o epidemiologických opatřeních jsou dostupné na webu Ministerstva práce a sociálních věcí <https://www.mpsv.cz/>, Ministerstva zdravotnictví <https://www.mzcr.cz/> a Úřadu vlády <https://www.vlada.cz/cz/epidemie-koronaviru/dulezite-informace/mimoradna-opatreni--co-aktualne-plati-180234/>.

III. Zajištění výkonu činností sociální práce ¹

Na všech úrovních výkonu činnosti je nutné aktivně sledovat změny, které vlivem epidemiologické situace nastávají. Je třeba, aby byla zachována součinnost s ostatními složkami, které se zapojují při zavádění potřebných opatření v případě objevení nákazy v konkrétním místě.

Krajské úřady

Je třeba, aby role krajských úřadů byla v souladu s § 93 písm. c), tedy aby na území svého správního obvodu koordinovaly poskytování sociálních služeb a realizovaly a koordinovaly činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob, podrobněji viz i Doporučený postup MPSV č. 1/2018.

Obecní úřad

Konkrétně je potřeba, aby sociální pracovník obecního úřadu:²

- znal a měl aktuální přehled o dostupné síti poskytovatelů sociálních služeb, provozu úřadů a institucí (např. odběrová místa)
- byl připraven klientům/občanům předávat aktuální informace, včetně informování krajského úřadu,
- navazoval a udržoval funkční modely spolupráce s potřebnými institucemi – kontaktní pracoviště úřadů práce, hygiena, zdravotnická zařízení, patientské organizace, sociální služby apod.
- aby získával podněty vhodné pro podporu pečujících osob s cílem nabídky pomoci při zprostředkování vhodných služeb, materiální pomoci, plánování péče včetně zastupování v péči apod.
- navázal spolupráci se zájmovými organizacemi, hájícími práva osob se zdravotním postižením, s cílem získání podnětů k zahájení konkrétní případové práce u pečujících osob, které potřebují podporu.

¹ Viz zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

² Jedná se o obce typu II. (pověřený obecní úřad) nebo obce typu III. (obecní úřad obce s rozšířenou působností)

Zajištění provozu obecních a krajských úřadů

- Provoz úřadu musí být zajištěn tak, aby sociální práce a odborné sociální poradenství bylo místně dostupné, to znamená alespoň v úředních hodinách, (odborné sociální poradenství může zajišťovat i jiný subjekt, např. poskytovatel sociální služby).
- Zajistit dostatek ochranných prostředků pro sociální pracovníky, ale získat zdroje i pro nevybavené klienty se kterými sociální pracovník pracuje, například přes aktivity dobrovolného charakteru.
- Sociální pracovníky je potřeba materiálně vybavit, a to jak pro terénní práci, tak i pro bezkontaktní poskytování pomoci, mobilem, notebookem, VPN, přístupem k internetu. S tím souvisí instalace potřebných programů a umožnění vzdáleného přístupu do OKnouze.
- Dle místních možností je potřeba využít k předávání aktuálních informací například obecní rozhlas, webové stránky, zřídit komunikační linku, využít obecní noviny, nástěnky, rozesílání SMS zpráv apod., aby byly dostupné i osobám, domácnostem, které nemají internet.

IV. Další formy podpory

Úřad práce ČR

V případě potřeby jednání na Úřadu práce – například ve věci žádosti o nepojistnou sociální dávku (státní sociální podpora, pomoc v hmotné nouzi, dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči), lze využít bezkontaktní způsob:

- Vzhledem k současné epidemiologické situaci upřednostňuje ÚP ČR i nadále elektronickou komunikaci. Cílem je zajištění ochrany zdraví klientů i samotných zaměstnanců.
- Doporučuje se udržovat komunikaci s konkrétními kontaktními pracovišti úřadu práce, zejm. předání aktuálních telefonických kontaktů, aby pracovníci byli i v případě omezení chodu úřadů vzájemně dostižitelní pro případové konzultace

- Pro komunikaci s Úřadem práce si občané mohou zřídit zdarma datovou schránku na Czech Pointu. Návod viz <https://www.datoveschranky.info/chci-datovku/zrizeni-datove-schranky/na-zadost>).
- Elektronická podoba formulářů, vč. jejich vyplněných vzorů je k dispozici [ZDE](#)
- Jak vyplnit žádosti, se dozvíte [ZDE](#) anebo v návodném videu [ZDE](#)
- Další praktické rady jsou pak zveřejněny [ZDE](#)
- Odkaz na tiskovou zprávu MPSV z 16.10.2020, která se vztahuje k administraci dávky MOP COVID 19: [Mimořádná okamžitá pomoc](#)

Poskytovatelé sociálních služeb

V případě, že neformální pečovatel situaci zvládá jen s obtížemi, popřípadě už nezvládá, lze kontaktovat buď sociálního pracovníka obecního úřadu, který potřebnou pomoc zkoordinuje anebo předá pečovateli konkrétní kontakty, nebo přímo sociálního pracovníka či poskytovatele konkrétní sociální služby. Může se často jednat o saturaci potřeb pečující osoby (např. zprostředkování psychoterapeutické intervence), nebo o změnu péčového modelu (např. zapojení poskytovatele sociálních, popřípadě i zdravotních služeb do pravidelné péče)

Vhodnou sociální službu lze vyhledat na webu <http://iregistr.mpsv.cz/>.

V současné situaci je nutné sledovat, informovat se, zda a jak je provoz konkrétní sociální služby z epidemiologických důvodů omezen. Pro pobytové služby byl stanoven tzv. semafor - dokument najdete [ZDE](#).



The banner features a central image of a woman wearing a face mask and talking on a mobile phone. To the left, two phone numbers are listed: +420 771 139 342 and +420 771 139 343. To the right of the image, the text reads 'LINKY PRO DOTAZY POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB'. On the far right, a clock icon is positioned above the text 'VŠEDNÍ DNY 09:00 – 17:00'.

Cílem poradenské linky pro sociální služby je podat informace o postupech sociálních služeb v době epidemie COVID-19, o doporučeních MPSV, o SEMAFORU a poskytuje základní kontakty, na koho se obrátit s dalšími dotazy mimo rezort MPSV. (Upozorňujeme, že linka nemůže poskytovat zdravotnické informace.)



Organizace hájící práva osob se zdravotním postižením a pečujících osob

Neformálním pečovatelům poskytnou informace, právní pomoc či zprostředkují další služby.

Organizace **Pečuj doma** <https://www.pecujdoma.cz/hledam-pomoc/> - na odkazu lze vyhledat pomáhající organizace v okolí, jsou zde uvedeny i kontakty na obecní úřady. Na stránkách jsou uvedeny základní informace pro pečující a organizace provozuje i bezplatnou telefonní linku pro pečující 800 915 915.

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR poskytuje registrovanou sociální službu dle zákona o sociálních službách – odborné sociální poradenství, jejímž cílem je řešení nepříznivé sociální situace, do které se lidé mohou dostat v důsledku neznalosti svých práv a povinností, a to v návaznosti na svůj zdravotní stav, věk nebo jiné okolnosti. Za tímto účelem provozuje Národní rada osob se zdravotním postižením ČR celostátní síť poraden pro osoby se zdravotním postižením, seniory a další skupiny občanů, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Informace o poradně naleznete na webu <https://nrzp.cz/poradna/>. Poradny je možné navštívit osobně, či je kontaktovat e-mailem nebo telefonicky, případně využít formu e-poradny, která je dostupná na webu <http://poradna.nrzp.cz/>.

Aliance pro individualizovanou podporu sdružuje cca 40 převážně rodičovských, patientských a zastřešujících organizací a spolků, které hájí zájmy osob se zdravotním postižením či chronickým onemocněním a vyššími nároky na podporu a péči. Webové stránky: <https://www.detiuplnku.cz/cs/home/aliance-pro-individualizovanou-podporu/>.

Česká asociace pečovatelské služby sdružuje více než 200 organizací poskytujících terénní sociálně-zdravotní služby. Na webu <https://www.caps-os.cz/> můžete získat nejen aktuální informace, ale i konkrétní rady „co dělat, když...“.



V. Typy situací, které pečující osoby řeší s pomocí sociálního pracovníka

- **Omezení provozu sociální služby** – pečující osoba zůstane v telefonickém kontaktu se stávající sociální službou, kterou využívala, a pokud se jí nepodaří nasmlouvat službu jinou nebo v jiné formě, může se obrátit na sociálního pracovníka obecního úřadu, který jí zprostředkuje informace o aktuálních možnostech dalších poskytovatelů sociálních služeb, a společně vyhledají náhradní řešení.
- **Informace pro pečující osoby** – pečující osoby se mohou informovat na telefonních linkách:
 - Informační linka ke koronaviru - 1221
 - Pečuj doma - 800 915 915
 - Děti úplňku - 777 611 055 (problematika podpory osob s autismem a jejich pečujících)
 - Nonstop informační linky Státního zdravotního ústavu - 724 810 106, 725 191 367, 725 191 370
- **Jsem pečující a onemocním** – pečující může oslovit s žádostí o pomoc širší rodinu, sousedy anebo sociální služby v terénu. Pokud se pečující osobě nepodaří vyřešit situaci vlastními silami, kontaktuje sociálního pracovníka obecního úřadu se žádostí o pomoc při zprostředkování péče. Pečujícího může dočasně, pokud situace dovolí, nahradit dobrovolník nebo pečovatelská služba, případně lze požádat o přechodné umístění osoby, o kterou pečuje, do sociální služby po dobu nemoci. Podle místních podmínek a charakteru onemocnění vyhledá sociální pracovník buď vhodného poskytovatele sociálních, popřípadě i zdravotních služeb.
- **Onemocní ten, o koho je pečováno** – pečující osoba se musí chránit, a proto kontaktuje ošetřujícího lékaře či hygienickou stanici z důvodů možnosti zajištění testování. Pro prevenci této situace je vhodné, aby pečující osoba měla vytvořen seznam kontaktů, co je potřeba zařídit, např. popsané nejnnutnější potřeby, úkony péče, medikace, kontakty na ošetřující lékaře, rodinu apod. Sama pečující osoba nebo též s podporou sociálního pracovníka zajistí ochranné pomůcky a zároveň se doptá na správný postup – v takovém případě může sociální pracovník pomoci s edukací, jak manipulovat s ochrannými prostředky před použitím a po použití, stejně jako poskytovatel sociální služby.



- **Pomoc v domácnosti** –pečující osoba kontaktuje sociálního pracovníka úřadu, který zkoordinuje náhradní řešení prostřednictvím dobrovolníků, případně pečovatelské služby, nebo najde jiné řešení, např. naplánovat či zajistit cestu do obchodu, přístupu k penězům (účet, bankomat), zajištění dopravy, potravin, pitné vody a ochranných pomůcek.
- **Zhoršení zdravotního stavu** – pečující osoba musí řešit náhlé zhoršení zdravotního stavu osoby o níž pečuje, co nejrychleji sama kontaktuje ošetřujícího lékaře, v případě akutního ohrožení zdravotnickou záchrannou službu. Pro tuto situaci je vhodné mít připravený předem sepsaný seznam kontaktů, který je možné v podobných situacích akutního ohrožení rychle použít a který může, zejména ve vypjaté situaci pomoci tuto stresovou situaci lépe zvládat.

VI. Zdroje podpory

MPSV ve spolupráci s Národní radou osob se zdravotním postižením definovalo skupinu lidí se zdravotním postižením, kterým budou zaslány ochranné pomůcky. 5 kusů roušek a 1 respirátor obdrží také příjemci III. stupně invalidního důchodu a dále děti do 18 let, kterým byl přiznán průkaz ZTP nebo ZTP/P.

Všem seniorům nad 60 let byly Českou poštou také distribuovány roušky a respirátor.

Zorientovat se ve zdravotnickém systému nemusí být vždy úplně jednoduché, na webu Ministerstva zdravotnictví jsou dostupné rady a doporučení, jak si počínat v různých životních situacích, kam se obrátit při jejich řešení, na co máte právo <https://www.nzip.cz/modul/zivotni-situace>.

Rodiny osob s poruchou autistického spektra mohou využít například služby dobrovolníků v rámci sdílené péče <https://www.detiuplnku.cz/cs/homesharing/>.

Rodiny pečující o osoby se zdravotním znevýhodněním mohou také využít například odlehčovací sociální službu, denní stacionáře, ranou péči. Přehled o nabídce, formách sociálních služeb naleznete zde: <https://pece.cz/katalog> nebo <https://www.sosdomacipece.cz/poradna/socialni-sluzby>.

Pro osoby, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, je významným zdrojem pomoci a pomoci rovněž pečovatelská služba, která je poskytována na základě individuálních potřeb. Jedná se o komplex služeb, který pomáhá zajistit potřeby



uživatelů, jako jsou stravování, pomoc s oblékáním, s hygienou, péče o vlastní osobu, péče o domácnost, orientace, mobilita, komunikace a prostřednictvím doprovodů péče o zdraví, vzdělávání, zaměstnání, využívání veřejných služeb a vyřizování potřebných záležitostí na různých úřadech. Službu lze kombinovat s péčí rodiny nebo jiného poskytovatele sociálních nebo i zdravotních služeb (např. homecare – domácí péče, viz násl).

Další důležitou složkou pomoci je domácí zdravotní péče, která je službou, na níž má nárok každý občan České republiky, pokud získá doporučení od svého praktického lékaře a má zdravotní pojištění, z něhož se domácí péče zpravidla hradí v plné výši. Ošetřovatel(ka) dochází až třikrát denně na jednu hodinu. Pro výkon domácí péče však může nemocný potřebovat speciální vybavení nebo pomůcky. To už pojišťovna zpravidla hradí pouze částečně. Ale je možné požádat na ÚPČR o příspěvek na zdravotní pomůcku nebo o příspěvek na úpravu bytu. Ve větších obcích již také bývá dostupná půjčovna zdravotních pomůcek za dostupné ceny.

Pokud je třeba zajistit přepravu k lékaři a nárok na sanitku potřebná osoba nemá, pak lze využít služby poskytující nejen dopravu osob, ale i zdravotních pomůcek - <http://www.novodobasanitka.cz/nase-sluzby>, <https://www.pohodatransport.cz/nasepobocky.html> , <https://www.senior-doprava.cz/> .

Péči neformálním pečovatelům lze ulehčit a zmírnit jejich psychickou zátěž, vyhledáním či předáním kontaktu na organizace, které se zaměřují na jejich podporu:

- Unie pečujících <https://www.uniepecujicich.cz>,
- Diakonie ČCE – www.pecujdoma.cz, tato organizace provozuje i na telefonu: 800 915 915 – bezplatnou poradenskou linku pro pečující, <https://www.pecujdoma.cz/hledam-pomoc/>
- Seniorum.cz – portál nejen pro seniory: www.seniorum.cz/eu-seniorum
- Informační servis o službách pro seniory: <http://www.alzheimer.cz/databaze-sluzeb/>
- Zlatá linka seniorů Email: linkasenioru@elpida.cz, Tel: 800 200 007
- Život 90 – služby pro seniory a jejich blízké: www.zivot90.cz
- Senior telefon: 800 157 157
- <https://www.dustojnestarnuti.cz/nase-projekty/projekt-sips/>
- <https://zitdoma.cz/koronavirus-prakticke-informace/>



VII. Obecná doporučení pro pečující osoby

- Zvýšená hygiena, mytí rukou, dezinfekce kompenzačních pomůcek – především madel a kol, dezinfekce vstupních a společných prostor v domě a výtahu.
- Omezení pobytu v místech s vyšší koncentrací lidí, časté větrání.
- Dobrovolná izolace není doporučována, může vést ke zhoršení zdravotního stavu.
- Mít k dispozici kontakty nejen na sociální služby, ale i na osoby blízké, sousedy, kteří mohou v nutných případech pomoci.
- Připravit seznam důležitých kontaktů a potřeb, připravit náhradní řešení zajištění péče v případě vlastní indispozice, nebo alespoň sepsat přání a preference, kterými se náhradní pečující osoba může řídit.



VIII. Vybrané odkazy

[Státní správa](#)

[Portál veřejné správy](#)

[Národní registr poskytovatelů zdravotních služeb](#) .

[Aktuální opatření koronavirus MZ](#)

[Informace-ke-koronaviru MPSV](#)

[Pacientské organizace](#)

[Databáze pacientských organizací](#)

[Asociace domácí zdravotní péče České republiky](#)

[Poradenství pro krizovou pomoc](#)

[Všeobecná zdravotní pojišťovna](#)

[Zdravotní pojišťovna Ministerstva vnitra](#)

[Sdružený portál ostatních zdravotních pojišťoven](#)

[Zdravotnická dopravní služba](#)

[Další důležité kontakty](#)

[Seznam odběrových míst](#)