

# FAQ

pro sociální pracovníky  
v souvislosti s COVID19

1

## Můžeme nahradit osobní jednání sociálního pracovníka (SP) s klientem telefonováním?

Osobní jednání s klientem nelze srovnávat s bezkontaktními formami komunikace. Výjimečně se dá nahradit rozhovorem (telefon, Skype), komunikací přes e-mail či sociální sítě. Těchto forem lze využít především v případech, kdy SP s klienty dlouhodobě individuálně spolupracuje nebo v případech jednorázové pomoci – např. žádost o informaci, kontakt či o krizovou pomoc. Vždy je nutné řešit individuálně.

2

## Jak pomoci klientovi s formuláři, když nemá tiskárnu či e-mail?

ÚP ČR omezil osobní návštěvy klientů, ale SP mohou být nápomocni žadatelům o nepojistnou sociální dávku jak při vyplnění, tak při podání. I malá obec může svým občanům zprostředkovat prázdné formuláře vytisknutím nebo vyžádáním většího počtu tiskopisů od ÚP ČR, kde jsou volně k dispozici. Vše je i on-line [www.mpsv.cz/formulare](http://www.mpsv.cz/formulare) a SP může informaci předat do menších obcí. Klientům může pomoci SP i s vyplněním elektronické verze formulářů či naskenováním podepsaných dokumentů, které lze zaslat e-mailem nebo datovou schránkou na [místně příslušné kontaktní pracoviště ÚP ČR](#). Návody i vyplněné vzory jsou [zde](#). Je možné, že klientům bude potřeba v době uzavření kopírovacích služeb pomoci i s povinnými přílohami. SP může klientům nabídnout, že vyplněné žádosti hromadně odešle poštou, případně je v zalepené obálce předá na podatelnu ÚP ČR.

3

## Musí SP v tuto dobu doprovázet klienty na úřady?

Vzhledem k opatřením omezujícím provoz i volný pohyb osob může SP doprovázet klienty na úřady jen ve výjimečných případech. Sociální pracovník OÚ by měl ale klientovi vždy nabídnout pomoc v komunikaci s úřadem – třeba vyjednat věc s příslušnými pracovišti, kolegy na ÚP ČR (např. upozornit, že klient žádost poslal, zjistit, zda je vše v pořádku, co je třeba doplnit apod.).

## 4

### Kde získá SP respirátor a další ochranné pomůcky?

Ochranné pomůcky od kraje či ORP pomůže sehnat obec. Respirátorů je stále nedostatek a jsou určeny pro osoby v přímém kontaktu s infikovanými. Pro soc. služby, kde se vyskytne nemocný, má kraj povinnost vytvořit [speciální sety](#) ochranných prostředků (brýle, štíty, obleky a respirátory). Na krajích fungují nonstop linky, kde lze nahlásit potřebu, taktéž lze vyplnit interaktivní formulář [zde](#). Síté roušky zdarma lze vyhledat a získat např. na [www.damerousky.cz](http://www.damerousky.cz)

## 5

### Obec nařídila všem svým zaměstnancům práci z domova a omezila fungování úřadu. Jak se toto opatření promítá do výkonu činností soc. práce?

Obecní úřady nelze zcela uzavřít, Vládou ČR byl ale jejich provoz omezen na minimální kontakt s klienty spočívající např. v příjmu dokumentů prostřednictvím podatelny, elektronicky apod. Dále byl redukován [rozsah úředních hodin](#) na pondělí a středu v maximálním rozsahu tří hodin v daném dni. SP obecních úřadů by měli s klienty dále pracovat bezkontaktně, plnit koordinační roli, poskytovat poradenství, pomoc s žádostmi na úřady a předávat aktuální informace - na webu obce, vývěsce, úřední desce nebo prostřednictvím letáčků atp. SP jsou dále činní v souvislosti s nařízenou povinností zabezpečit prostory a systém péče o osoby, které nemají kde plnit karanténní opatření. Organizují podporu osobám bez přístřeší, aby mohly dodržovat hygienická opatření, koordinují NNO, pečovatelské služby, dobrovolníky aj. pro zajištění stravování, potravinové banky, donášky nákupů a jídla klientům. Evidují i potřeby soc. potřebných v oblasti základních ochranných či hygienických pomůcek (roušky, dezinfekce, rukavice), léků, oblečení atd.

## 6

### Jaká jsou doporučení pro SP v případě stěhování klienta do bytu, jestliže je vyžadován minimální osobní kontakt?

Každý SP je povinen dodržovat pokyny bezpečnosti práce s ohledem na epidemiologickou situaci či rizika spojená přímým kontaktem s dalšími osobami. Zaměstnavatel by měl zabezpečit SP (platí i pro pracovníky v přímé péči) adekvátními ochrannými pomůckami (rouškami, rukavicemi, dezinfekcí, štíty atp.) Požádejte proto svůj kraj/ORP o ochranné pomůcky. Podpora a pomoc SP klientům je nenahraditelná, ale pokud to lze, po nastěhování upřednostňujte s klienty telefonický kontakt.

# 7

## Jak máme zajistit péči pro lidi bez domova v době zákazu volného pohybu, v karanténě nebo dokonce pozitivně testované na COVID19?

Osoby s těžkým průběhem nemoci jsou hospitalizovány v nemocničních zařízeních, ostatní jsou odesíláni do domácí karantény. Některá města ve spolupráci s NNO mají k dispozici stanová městečka pro lidi bez přístřeší. Obrátte se na pracovníky krizového štábu příslušného kraje, případně ORP. Disponují i informacemi o kapacitách pobytových služeb, ubytoven či zařízení pro ubytování osob v karanténě. Před přesunem klienta do karantény kontaktujte krajskou [hygienickou stanici](#). Další pomoc lze vyhledat u [neziskových organizací](#). Osobám bez přístřeší je nutné dodat roušky, dezinfekci a potravinovou pomoc. Pracovníky v terénu je třeba vybavit respirátory, ochrannými prostředky a dezinfekcí.

# 8

## Budeme potřebovat víc peněz na SP, na dezinfekce a další nečekané výdaje. Kde je získat?

Obce mají možnost žádat zvláštní dotaci např. na zajištění objektů a systému péče pro karanténu, či na finanční úhradu získaných pracovníků na základě pracovního příkazu. Dále v rámci příspěvku na výkon sociální práce pro rok 2020 budou zohledněny náklady na ochranné, hygienické a jiné výdaje spojené s mimořádnými opatřeními COVID-19. Rovněž sociální služby, mezi které spadá i neziskový sektor, budou moci využít podobné finanční podpory. Materiální pomoc lze žádat po kraji, ORP či obci a tím ušetřit vlastní prostředky. Obrátit se lze i na: [www.socialnimsluzbam.cz](http://www.socialnimsluzbam.cz) nebo některou z nadací. Existuje i [sbírka COVID19](#) pro soc. služby a jejich uživatele [ASPSS](#) a [Podané ruce](#).



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Leták byl vytvořen v rámci projektu „**Sociální bydlení**  
- metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“.