



Dokument vznikl jako součást projektu TL04000057 v rámci 4. veřejné soutěže programu ÉTA TA ČR „Zvýšení odolnosti specifických ohrožených skupin při výpadku zdravotních a sociálních služeb“.

## **TL04000057-V2, Sada nástrojů pro místní aktéry**

**Toolkit – soubor zásad a postupů pro tvorbu offline nástrojů pro komunikaci s ohroženými skupinami (cílovou skupinou)**

**Cerebrum – Asociace osob po získaném poškození mozku, z.s.**

Křižíkova 56/75A, 186 00 Praha 8 | kancelář: 226 807 048 | poradna: 775 577 701 | info@cerebrum2007.cz

[www.cerebrum2007.cz](http://www.cerebrum2007.cz)

Druhý pilíř projektu si kladl za cíl vyvodit ze všech činností prováděných v rámci prvního, empirického a analytického pilíř prakticky využitelná zjištění a fakta. Kromě doporučení pro tvorbu veřejných politik – která jsou samostatnou kapitolou této zprávy – se jedná zejména o sadu nástrojů pro komunikaci s křehkými seniory a dalšími blízkými ohroženými skupinami, kteří spadají do cílové skupiny projektu.

Celá tato problematika je poměrně rozsáhlá a lze ji členit přinejmenším na dvě množiny. Pro komunikaci s cílovou skupinou jsou v současnosti používány v zásadě dvě rozdílné sféry nástrojů – jednak v online prostředí (aplikace pro mobilní telefony, webové stránky), jednak v offline prostředí (tradiční tištěné informační dokumenty, brožury, letáky, plakáty, telefonní informační linky, fyzická kontaktní a informační místa). V rámci projektu proběhl rozsáhlý průzkum existujících komunikačních, informačních a instrukčních či podpůrných nástrojů. Tyto nástroje byly identifikovány a hledány jednak v terénním průzkumu, dále na internetu – a to i nástroje offline, vizuální, konvenční, rozsáhlý výzkum se pak zaměřil na existující online aplikace a nástroje pro cílovou skupinu.

Tyto dva segmenty se řídí některými podobnými principy a imperativy, zároveň jsou však obě tato prostředí natolik odlišná, že jsou zpracována samostatně. Následující text se vztahuje k tradičnímu, tedy offline segmentu komunikačních, informačních a podpůrných nástrojů.

Původní ambice byla stanovena na vyhodnocení nejlepší praxe a zformování zásad a výrobu vzorové sady komunikačních, informačních a podpůrných nástrojů. Výzkum v terénu i na webu prezentovaných typických nástrojů však prokázal, že naprostá většina relevantních subjektů – obcí, krajů a jednotlivých poskytovatelů sociálních a zdravotních služeb – je dostatečně kompetentní ve smyslu vytvoření a zajištění finální vizuální a konkrétní obsahové podoby. Zejména však tyto subjekty mají k dispozici dostatečné vlastní personální a technické či smluvní kapacity pro tvorbu takových nástrojů, zejména po stránce designu, layoutu, zkrátka grafického řešení. Z toho plyne, že nemá smysl nabízet hotové vzory dokumentů v situaci, kdy potenciální uživatelé mají svůj zažitý a standardizovaný vizuální a grafický styl, případně se dokonce řídí vlastním manuálem. Na ten jsou navíc obvykle zvyklí i potenciální příjemci informací, tedy i cílová skupina.

S vědomím této skutečnosti byla pozornost přesunuta na potřebnější prvky, které mohou a budou mít dopad na kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb:

- Soupis zásad, doporučení a pokynů pro obce a další entity, jejichž úlohou by mělo být udržet komunikaci a poskytovat podporu cílové skupiny
- Seznam základních tematických bodů, které by z hlediska nabídky instrukcí, pomoci a podpory měly být vždy pokryty

Zejména druhý seznam témat a jednotlivých sdělení může optimálně posloužit jako checklist – odpovědní či pověřené pracovníci podle něj mohou postupovat při tvorbě vlastních informačních a instruktážních materiálů, a kontrolovat tak, aby žádná významná a relevantní nabídka či služba nezůstala opomenuta a nedostatečně zveřejněna a zpropagována mezi obyvatele příslušného územního celku a zejména mezi cílovou skupinou.

### **Zásady, principy a pokyny pro zkvalitnění a udržení komunikace s ohroženými skupinami během krizových situací**

Následující pořadí neznámá řazení podle významu, ale logický postup od obecnějšího k dílčímu.

1. Obec je suverén ve vztahu k území a občanům

Komentář:

Řada kompetencí ve vztahu k poskytování sociálních a zdravotních služeb obcím naprosto nenáleží. Přesto jim nikdo nemůže zakázat podílet se na jejich organizaci, koordinaci a případně i podpoře jejich výkonu. Zejména to platí v jakékoli krizové situaci, kdy jednoduchý princip „o slabší občany se musí postarat obec“ dostává legitimně přednost před běžným a rutinním výkonem státní správy a samosprávy a komerčním režimem poskytování služeb. Nelze obce obviňovat, že překračují své zákonem svěřené pravomoci, pokud by stejnou věc nikdy jiný nedokázal zajistit.

## 2. Jedna autorita, jeden kanál, jeden styl

Komentář:

Pro danou cílovou skupinu je mnohem snazší vnímat, přijmout a vstřebat informace a instrukce tehdy, pokud pocházejí primárně z jednoho zdroje, který je stále stejný, jehož autorita je jasná a nepochybná (v dané situaci obec, respektive obecní či městský úřad), tyto informace jsou podávány ve stále stejných či alespoň podobných formách a mají sjednocený styl. Nic není horší, než nástěnka nebo oběžník přeplněný nejrůznějšími nabídkami nejrůznějších organizací či institucí a když každá taková informace či nabídka vypadá zcela svébytně a zcela jinak.

## 3. Být proaktivní navzdory zákonům a dané (omezené) roli

Komentář:

Obcím sice z hlediska právní úpravy nepřísluší jakkoli přímo zasahovat do většiny různých či dokonce do žádných aspektů nabídky a zajišťování zdravotních a sociálních služeb. Ale v případě krize je nesmysl, aby obec nečinně přihlížela tehdy, když je schopna svým občanům, kteří patří do specificky ohrožených skupin, účinně pomoci.

## 4. Mobilizovat a koordinovat i jiné síly a prostředky – zejména nevládní neziskové organizace a firmy

Komentář:

Obec nemá z hlediska striktní zákonnosti co mluvit do činnosti soukromých subjektů, jako jsou firmy, podnikatelé a nevládní neziskové organizace. Chopit se však koordinační a podpůrné role, motivovat je, využít jejich schopností a lidských i materiálních kapacit, vyžádat si jejich součinnost a organizovat ji – to obci a jejím orgánům nikdo nemůže zakazovat.

## 5. Neohlížet se na ochranu osobních údajů a klišé o GDPR

Komentář:

Ochrana osobních údajů a její zákonná úprava je vážná věc a nelze ji zpochybňovat. Zároveň je však pravda, že požadavky předpisů jdou v případě některých krizových situací proti poslání a smyslu činnosti orgánů veřejné správy, která má pomáhat a usnadnit život křehkým seniorům a dalším ohroženým skupinám. Specificky v situacích, kdy legitimní požadavek na sdílení osobních údajů je blokován tím či oním orgánem veřejné moci s odvoláním na GDPR, přičemž panuje důvodné podezření, že jde jen o úhybný manévr a přehnanou opatrnost, která ve skutečném znění právní úpravy nemá žádnou oporu. Ve skutečně krizových situacích má ochrana života a zdraví přednost před ochranou osobních údajů, a zvláště před výmluvami na domnělé zákazy sdílení takových údajů.

## 6. Domluvit se se sousedními obcemi, ať komunikační nástroje a jejich styl vypadají stejně

Komentář:

Pokud jedna obec má zpracované dokumenty a materiály, jimiž nabízí ohroženým skupinám specifickou pomoc a služby, je velmi žádoucí, aby tento soubor informací a instrukcí byl co nejpodobnější a v souladu s obdobnými nástroji, které mohou být poskytovány v sousedních obcích či v regionu, a aby nedocházelo k matení cílové skupiny a dezinterpretacím pokynů a informací, jež jsou distribuovány ve stejném či bezprostředně blízkém prostředí a prostoru.

#### 7. Využit servis a služby kraje

Komentář:

Pokud určitou strukturu informací a sdělení vytvoří regionální autorita – krajský úřad, regionální koordinátor apod., je vhodné ji využít, aby distribuované informace byly co nejvíce homogenní na co největším teritoriu a pro co nejširší skupinu adresátů.

#### 8. Využit servis a služby státu

Komentář:

Obdobně to platí pro informace a sdělení od orgánů ústřední státní správy – pokud ovšem stát jakékoli takové přímo uplatnitelné „koncové“ nástroje vytvoří. Zde však hrozí, že takové nástroje mohou být příliš abstraktní a bez lokální relevance.

#### 9. Vytvořit si páteční síť poskytovatelů

Komentář:

Jak už bylo uvedeno, obec nemá kromě zařízení, jejichž je zřizovatelem, přímou ingerenci do způsobu a rozsahu poskytování zdravotních a sociálních služeb (s výjimkou nepřímého nástroje komunitního plánování). Přesto mnohé obce přispívají finančně či jinou formou podpory (pronájem prostor) poskytovatelům těchto služeb. Každou takovou formu zapojení obce je třeba využít v procesu zajištění dostupnosti služeb v mimořádných či přímo krizových situacích. A nároky na poskytování služeb je možné vznášet ze strany obce i po poskytovatelích, kteří jsou čistě soukromými subjekty a které se obci nemusí nijak zodpovídat. Komunikace a zájem dokáže dělat divy.

#### 10. Vyhodnocovat zpětnou vazbu ihned, vyvodit poučení a provést žádoucí úpravy či změny

Komentář:

Zpětná vazba, kterou poskytují sami komunikující úředníci, poskytovatelé sociálních a zdravotních služeb či dobrovolníci, je velmi cenná a je třeba s ní intenzivně a poctivě pracovat – tedy odstraňovat chyby, nepřesnosti, změny údajů všeho druhu, udržovat sdělení stále maximálně aktuální. A pokud se ukáže, že nějaký problém dosud není pokryt, tak takové téma ihned zařadit mezi témata již řešená a komunikovaná.

#### 11. Jednoduchost a srozumitelnost

Komentář:

Jde o základní imperativ. Cílová skupina potřebuje strukturovat jakékoli sdělení větu po větě, minimální nároky na přístupnost a srozumitelnost. Pokud je to technicky a personálně možné, je žádoucí poskytovat i přímou pomoc s pochopením – tedy trpělivě vysvětlovat a ověřovat pochopení.

#### 12. Vyhnout se přehlcení informacemi – redukovat, redukovat, redukovat!

Komentář:

Všechny informace, instrukce a pokyny musí být kromě jednoduchosti a srozumitelnosti také přehledné a redukované na potřebné minimum. Je třeba hledat vždy účelný kompromis mezi sdělením všeho podstatného, ale zároveň ničeho navíc. Jde o velmi obtížnou úlohu.

13. Zrcadlení – stejná a stejně formulovaná informace napříč různými kanály a platformami

Komentář:

Homogenita a věcný i formální soulad v poskytovaných informacích a pokynech jsou naprosto nezbytné. Konkrétně je třeba zajistit a udržet stav, kdy vše, co je uvedeno a sdělováno na papírových, tištěných dokumentech (letáky, brožury, plakáty, vývěsky), musí mít přesnou obdobu zároveň na webových stránkách a v aplikacích. Hlídní takového souladu navíc usnadní práci, kdy jednotlivá sdělení na různých platformách jsou jen modifikací téhož.

14. Grafika – raději méně než více

Komentář:

Respektujeme, že prakticky každá odpovědná entita v současnosti disponuje vlastním grafickým či vizuálním stylem. Pokud takový jednotný styl zaveden není, což může být zejména případ menších obcí a měst, platí jednoznačně pravidlo, že výsledná grafická podoba musí být jednoduchá, prostá, srozumitelná, snadno přístupná. Konkrétní příklad: je dobré vyhnout se rádooby vtipným a zábavným grafickým prvkům, animacím, jako byly dříve velmi běžně používané postavičky a gesta ze starších verzí MS Word (Wordart).

15. Žádný podnět nebo dotaz nesmí být ztracen, opomenut – může to mít tragické následky

Komentář:

Všechny konkrétní osoby, které jsou pověřeny k poskytování informací, instrukcí a pokynů, nesou velikou odpovědnost. V krajních situacích mohou být klienti na druhé straně v mimořádně tíživé a kritické situaci. Dotazy či prosby takových lidí proto musí být vždy poctivě a důsledně zaznamenány a zpracovány.

16. Komunikátoři musí být zdatní, kompetentní a maximálně vstřícní

Komentář:

Na provádění komunikace jsou kladeny vysoké lidské a profesionální nároky. Kromě obecné vstřícnosti, trpělivosti a empatie je třeba klást důraz na poctivost a důslednost. Pokud nejsou komunikující pracovníci schopni požadavek či dotaz zodpovědět, je třeba být schopen to raději laskavým způsobem přiznat a následně důsledně zajistit dodání informace či pomoci než odmítnout. Tento nárok platí pro personál na telefonu i na fyzickém informačním místě, a dokonce i na vrátnici mimo úřední hodiny. Běžným jevem je, že v malé obci roli „univerzálního komunikačního uzlu“ zvládá starosta, často si i takovou roli uzurpuje, ovšem od velikosti cca 2-3 tis. obyvatel musí tuto odpovědnost nést obec sdíleně, prostřednictvím více osob.

17. Využití informace od třetích stran: „dcera od Maruš říkala, že ta Lída je na tom teď nějak moc špatně...“

Komentář:

Na úrovni obcí lze mnoho individuálních situací a problémů identifikovat jen pomocí neformálních interakcí. Oficiálně se odpovědné orgány a osoby nemusí dovědět o řadě krizových momentů, které řešit lze, ale informace o nich standardními mechanismy nepronikne, neboť problémová situace není na zjevná a zřejmá, či se nevejde do definovaných důvodů pro intervenci.

#### 18. Dobrovolníci jako zpětná vazba

Komentář:

Konkrétně tuto neformální interakci a sběr informací mohou mimořádně efektivním a cíleným způsobem poskytnou dobrovolníci a organizace (ať formální jako spolky a jiné nevládní neziskové organizace, či neformální, jako spontánní sítě a ad hoc ustavené iniciativy). Od nich může informace o problémech, nedorozuměních, fámách, zneužitích a selháních proniknout i do standardních, administrativně relevantních mechanismů.

#### 19. Komunikace je boj, je třeba bojovat o pozornost – a to i v krizi

Komentář:

Nikdo nemůže čekat, že v mimořádné a zátěžové situaci budou příjemci informačního servisu jednoznačně dychtiví po těchto informacích, jakkoli jsou pro ně tyto informace a pokyny důležité a pomohou jim zvládnout jejich vlastní obtížnou situaci a zlepšit kvalitu života. Vedení takové podpůrné, pomáhající a instruktivní komunikace musí respektovat fakt, že i daná situace a intenzivnější informační servis je zejména pro křehké seniory a obdobné zranitelné skupiny změna, a jako taková vyžaduje určitý management. Musí obsahovat fázi zachycení pozornosti, fázi uvyknutí cílové skupiny na nové kanály a formáty sdělování (on-boarding) a posléze udržení této pozornosti (retence): informace by měly být aktualizovány v přiměřené a předvídatelné frekvenci či periodě.

#### 20. Musí to respektovat nedisciplinovanost příjemců/adresátů, pocit svobody, zaujmout a bavit

Komentář:

Uživatelská příjemnost je naprostou nezbytností. Sdělení nesmí upadnou do rutiny či nudných administrativních formalit, opakovaně se musí vracet či být stále přítomno i základní sdělení („jsme tu pro vás, obraťte se na nás“). Je třeba se vyhnout mentorování, autoritativnímu či direktivnímu tónu, musí být stále přítomen prvek dobrovolnosti, nabídky, nikoli nucení k čemukoli.

### **Základní témata pro tvorbu materiálů a dokumentů sloužících pro komunikaci, instrukce a nabídku pomoci cílové skupině**

Následující přehled není vyčerpávající. Vznikl na základě terénního průzkumu existujících a v praxi používaných informačních materiálů a dále na základě online rešerše stejně určených dokumentů. Zkoumaný a shromážděný vzorek obsahoval naprosto různorodou množinu textových, obrazových a nejčastěji smíšených sdělení, s obrovskou variabilitou:

- celkového stylu
- grafického a vizuálního zpracování
- poměru mezi textem a grafikou
- míry oficiálnosti a formálnosti, či naopak spontánnosti a improvizovanosti.

Z hlediska formátů lze shrnout nejčastěji používané typy do těchto kategorií:

- Letáky a brožury pro distribuci do jednotlivých domácností a k rozebrání jednotlivými občany – do poštovních schránek, na recepcích úřadů, v čekárnách praktických lékařů a ambulancí a na jiných veřejně frekventovaných místech
- Plakáty a jednotlivá sdělení k vyvěšení na veřejně přístupných místech – zejména na veřejných plakátovacích plochách, úředních deskách a nástěnkách bytových domů

Jejich obsah je vhodný pro zpracování ve formátech malých i velkých. Jejich forma či styl mohou být:

- Neutrální, oficiální
- Neformální, neoficiální

Vedle tradičních, tištěných a ve fyzickém prostředí šířených materiálů je stále relevantním kanálem také obecní rozhlas. Není vůbec na místě jej podceňovat, samozřejmě pokud je v dané obci zavedeným a funkčním kanálem. Tehdy totiž nabízí vysoce operativní nástroj, jehož prostřednictvím lze šířit potřebná sdělení s maximální rychlostí, zcela bez prodlení, a zejména bez závislosti na sítích mobilní telefonie. Jedná se tedy o nástroj s mimořádnou hodnotou hlavně pro závažné krizové situace, kdy může docházet k výpadkům mobilních telefonů. Obecní rozhlas tak může replikovat a zesílit šíření informací, které jsou dále šířeny cestou tištěných, textových a textově-obrazových nástrojů.

Pro tvůrce a zpracovatele informací a pokynů pro křehké seniory a další zranitelné skupiny je určen následující checklist témat, která by měla být pokryta a zpracována v distribuovaných materiálech a dokumentech.

#### **Všeobecná pomoc a rada, komu a kde si říct o různé typy pomoci**

- První a hlavní záchytný bod – optimálně informační místo zřízené obcí
- Vzor textu nabídky:

Jste v situaci, kdy si nevíte rady, jste z něčeho zoufalí, a především nevíte, jaké konkrétní služby a poskytovatele můžete kontaktovat, či o jakou pomoc požádat, a jakým způsobem?

- Poskytovatelé; telefonní a emailový kontakt

#### **Nabídka pomoci s dopravou**

- Určeno pro osoby se sníženou pohyblivostí či bez možnosti vlastní dopravy
- Vzor textu nabídky:

Potřebujete se někam dopravit, doprovodit k autu, pomoci s přenesením zavazadla, usazením, opět se v domluvený čas nechat vyzvednout, dovézt a doprovodit bezpečně domů? Můžete cestovat levněji než s taxi, jen je třeba službu objednat nejméně den dopředu

- Poskytovatelé; telefonní a emailový kontakt

### **Nabídka pomoci kvalifikované zdravotní pomoci ve vaší domácnosti**

- Určeno pro osoby, které potřebují pomoc s domácím ošetřením či přípravou, kontrolou a podáváním medikace (včetně dodání a zajištění dostatku)
- Vzor textu nabídky:

Potřebujete, aby vám doma někdo odborně a odpovědně pomohl s dávkováním a podáváním léků? Potřebujete převázat, odečíst a zkontrolovat diagnostický přístroj, pomoci s nastavením zdravotnické či kompenzační pomůcky?

- Poskytovatelé; telefonní a emailový kontakt

### **Upozornění na poskytovatele terénních sociálních služeb v lokalitě**

- Určeno pro osoby, které aktuálně nevyužívají v místě poskytované sociální služby – protože dosud nepotřebovaly, anebo o nich nevědí
- Vzor textu nabídky:

Potřebujete, aby vám doma někdo pomohl s úklidem, s osobní hygienou, s přípravou jídla, doprovodil vás k lékaři, pomohl s nákupem, a přitom si s vámi jen tak popovídal?

- Poskytovatelé; telefonní a emailový kontakt

### **Nabídka pomoci s nákupy, opravami, drobnými patáliemi v domácnosti**

- Určeno pro osoby, které jsou natolik samostatné a soběstačné, že aktuálně nevyužívají v místě poskytované sociální služby (pečovatelskou službu), přesto ale mohou čelit různým jiným problémům
- Vzor textu nabídky:

Potřebujete, aby vám doma někdo pomohl s nákupem, opravou či nastavením televize, telefonu, kuchyňského spotřebiče či nábytku, a přitom si s vámi jen tak popovídal?

- Poskytovatelé – buď dobrovolníci, anebo zaměstnanci obecního střediska služeb, kteří mohou být vyčleněni; telefonní a emailový kontakt



### **Nabídka odpočinku, volna a technické podpory pro pečující osoby**

- Jde o odlehčovací službu, tedy určenou pro osoby, které jsou formálními či neformálními pečovateli o své rodinné příslušníky či jiné blízké lidi
- Vzor textu nabídky:

Potřebujete si odpočinout, setkat se s někým, anebo zařídit osobní věci v čase, kdy se jinak obvykle staráte o jinou blízkou osobu? Nebo byste potřebovali pomoci s nějakým technickým problémem, spojeným s péčí, kterou sami poskytujete?

- Poskytovatelé odlehčovací služby, dobrovolníci anebo zaměstnanci obecního střediska služeb, kteří mohou být vyčleněni; telefonní a emailový kontakt

### **Nabídka „popovídání“ a společenského kontaktu**

- Určeno pro osoby, které vedou jinak samostatný a soběstačný život, může jim ale chybět běžný sociální kontakt; mýtus, že lidé si o to neřeknou, padl
- Vzor textu nabídky:

Měli byste chuť si popovídat s někým ze svých sousedů, vrstevníků či mladých lidí, se kterými se jinak nepotkáte? Cítíte se občas trochu sami? Nebo si prostě jen s někým vypít kávu?

- Sdružení, spolky, dobrovolníci; telefonní a emailový kontakt

### **Nabídka rady, na jaké typy podpor, dávek a pomoci má člověk nárok**

- Určeno pro kohokoli, kdo může mít problém zorientovat se ve škále příspěvků a dávek sociálního zabezpečení – tedy i o lidi plně samostatné, inteligentní a vzdělané!!!
- Vzor textu nabídky:

Máte dojem, že byste mohli mít nárok na nějaký příspěvek, dávku či podporu v rámci sociálního zabezpečení? Nevíte, na který úřad se s takovým dotazem obrátit? Poradíme vám

- Specializované poradny, dobrovolníci či specializovaní zaměstnanci obecního úřadu; telefonní a emailový kontakt

### **Nabídka pomoci s vyplňováním žádostí a formulářů pro různé typy podpor a dávek**

- Určeno pro kohokoli, kdo může mít problém zorientovat se v požadavcích a procedurách při samotném vyplňování žádostí o jednotlivé příspěvky a dávek sociálního zabezpečení – tedy i o lidi plně samostatné, inteligentní a vzdělané!!! Jde tak o předstupuň před cestou na Úřad práce, OSSZ či sociální odbory obcí
- Vzor textu nabídky:

Máte problém s vyplňováním formulářů, žádostí a různých příloh, které po vás chce úřad poskytující nějaký příspěvek, dávku či podporu v rámci sociálního zabezpečení? Máte obavu že sami nezvládnete žádost vyplnit správně a vy tak o příspěvek přijdete? Pomůžeme vám projít vyplňováním žádostí a obstaráním všech příloh

- Specializované poradny, dobrovolníci či specializovaní zaměstnanci obecního úřadu; telefonní a emailový kontakt

### **Nabídka tísňové asistenční služby na dálku pro seniory**

- Určeno pro osoby vyššího věku, případně s chronickými zdravotními obtížemi, které nemají k dispozici neustálý dohled blízké osoby
- Vzor textu nabídky:

Máte obavu, že se vám může udělat slabo či vás může postihnout nenadálá zdravotní komplikace? Jste si jisti, že se včas dovoláte telefonem o pomoc, a že budete schopni popsat své potíže? Pokud ne, můžeme vám poskytnout tísňové tlačítko, které při jakékoli nevolnosti stačí jen zmačknout – a pomoc bude rychle u vás

- Poskytovatelé; telefonní a emailový kontakt

### **Nabídka technické pomoci pro úpravu domácnosti seniorů a handicapovaných občanů ke zvýšení bezpečí a uživatelské přívětivosti**

- Určeno osobám, jimž drobné technické a stavební úpravy domácnosti mohou výrazně prodloužit či usnadnit schopnost samostatného pobytu doma
- Vzor textu nabídky:

Potřebujete, aby vám doma někdo pomohl s drobnými montážními či stavebními úpravami, přestěhováním nábytku, ale sami si na to netroufáte či si nemáte komu říct?

- Poskytovatelé – buď dobrovolníci, anebo zaměstnanci obecního střediska služeb, kteří mohou být vyčleněni; telefonní a emailový kontakt

Tento výčet témat je pouze indikativní, odvozený z praktických zkušeností z krizové situace během pandemie covid-19. Příští krizová situace bude s nejvyšší pravděpodobností jiná, a tudíž se mohou

vyskytnout i kvalitativně zcela odlišné body a životní situace, v nichž bude potřebné křehkým seniorům a dalším zranitelným skupinám poskytnout podporu, informace a nabídku pomoci.

#### **Nabídka služeb distanční medicíny**

- Pokud je poskytovatel služeb distanční medicíny (telemedicíny) k dispozici a dává smysl investovat do prediktivní, preventivní, participativní, personalizované péče
- Určeno pro osoby vyššího věku, případně s chronickými zdravotními obtížemi, které nemají k dispozici neustálý dohled blízké osoby
- Vzor textu nabídky:

Máte obavu, že příležitostné návštěvy u praktického lékaře či vašeho specialisty nemusí zachytit se vám může udělat slabo či vás může postihnout nenadálá zdravotní komplikace? Jste si jisti, že se včas dovoláte telefonem o pomoc, a že budete schopni popsat své potíže? Pokud ne, můžeme vám poskytnout tísňové tlačítko, které při jakékoli nevolnosti stačí jen zmačknout – a pomoc bude rychle u vás

- Poskytovatelé; telefonní a emailový kontakt

#### **Nabídka pomoci se zajištěním vytápění pro vaši domácnost**

- V situaci, kdy se prohloubí nedostatek energií pro vytápění domácností – a zároveň bude technicky reálné řešit tento nedostatek redistribucí topiv a paliv na lokální či regionální úrovni
- Vzor textu nabídky:

Pokud bydlíte v domě či bytě s vlastním zdrojem tepla a jste v situaci akutní nouze o palivo či topivo, obraťte se na nás a budete zařazeni do obecního/městského programu podpory individuálního vytápění domácností

- Poskytovatelé; telefonní a emailový kontakt