Gdzie mam właściwie pójść?

Mapa pomocy dla rodziny osoby żyjącej z demencją w Polsce

Jak korzystać: Zacznij od problemu, nie od nazwy instytucji. Ta mapa pokazuje typową pierwszą ścieżkę w polskim systemie. Nie wszystkie usługi są dostępne w każdej gminie lub placówce, a kryteria mogą się różnić. Gdy nie wiesz, gdzie znaleźć świadczenie finansowane przez NFZ, zadzwoń pod 800 190 590.

1. Najpierw: czego potrzebujesz teraz?

Potrzeba	Pierwszy kierunek	Co to znaczy w praktyce
Nagłe zagrożenie życia lub zdrowia	112 / 999	Utrata przytomności, objawy udaru, ciężka duszność, silny ból w klatce, masywne krwawienie lub inny stan nagły.
Nagła zmiana, ale bez bezpośredniego zagrożenia	POZ; poza godzinami POZ - nocna i świąteczna opieka zdrowotna	Nagłe splątanie, infekcja, ból, pogorszenie jedzenia/picia, nowy problem z lekami - zakres pilności zależy od objawów.
Stałe problemy zdrowotne / diagnoza / leki	Lekarz POZ jako pierwszy punkt; następnie właściwa poradnia/specjalista	POZ może ocenić stan, uporządkować leczenie i wskazać dalszą ścieżkę.
Pomoc w codziennym funkcjonowaniu w domu	OPS / MOPS / GOPS / CUS	Usługi opiekuńcze, specjalistyczne, czasem usługi sąsiedzkie. Zakres i odpłatność ustala lokalny samorząd.
Duża, długotrwała potrzeba pielęgnacji w domu	POZ / pielęgniarka POZ / świadczeniodawca opieki długoterminowej	Zapytaj o właściwe świadczenie domowe i kryteria kwalifikacji.
Potrzebna całodobowa opieka społeczna	OPS/MOPS/GOPS/CUS	Ścieżka do DPS rozpoczyna się w pomocy społecznej; to nie jest świadczenie szpitalne.
Potrzebna całodobowa opieka medyczno-pielęgnacyjna	Lekarz / szpital / świadczeniodawca ZOL/ZPO	ZOL/ZPO są świadczeniami opieki długoterminowej dla osób spełniających kryteria medyczne.
Opiekun potrzebuje czasowego odciążenia	Gmina/powiat lub organizacje realizujące program opieki wytchnieniowej	Dostępność zależy od lokalnej realizacji programu i spełnienia kryteriów.
Potrzebne wsparcie finansowe osoby z niepełnosprawnością	WZON/PZON + ZUS - zależnie od świadczenia	Od 2026 świadczenie wspierające obejmuje osoby z decyzją o poziomie potrzeby wsparcia 70-100 pkt; wniosek do ZUS jest elektroniczny.
Problem z prawami pacjenta lub nie wiesz, gdzie jest świadczenie NFZ	Telefoniczna Informacja Pacjenta 800 190 590	Wspólny numer RPP i NFZ - prawa pacjenta, zasady systemu, placówki z umową NFZ.
Wsparcie związane z demencją dla osoby chorej lub bliskich	Helpline RPP + Alzheimer Polska 800 201 801	Bezpłatna ogólnopolska infolinia: informacje o dostępnej pomocy, wsparcie psychologiczne, porady prawne i terapeuty zajęciowego. Pon.–pt. 10:00–21:00, sob. 10:00–16:00.

2. Zdrowie: gdzie zacząć?

POZ - podstawowa opieka zdrowotna

Lekarz i pielęgniarka POZ są zwykle pierwszym miejscem, gdy potrzebna jest ocena stanu zdrowia, przegląd leków, dalsza diagnostyka, skierowanie albo zorganizowanie części świadczeń domowych. Warto zabrać aktualną listę leków, kartę wypisową i krótki opis zmian.

Po wypisie ze szpitala

Szpital powinien wydać kartę informacyjną oraz - stosownie do stanu zdrowia - recepty, skierowania, zlecenia i inne dokumenty potrzebne do realizacji zaleceń. Jeśli po powrocie nie rozumiesz zaleceń lub dokumenty są niespójne, poproś o wyjaśnienie oddział albo skontaktuj się z POZ; nie modyfikuj leków „na własną rękę".

Nocna i świąteczna opieka vs. 112/999

Nocna i świąteczna opieka służy problemom wymagającym pomocy poza godzinami POZ, gdy nie ma bezpośredniego zagrożenia życia. 112/999 jest dla stanów nagłego zagrożenia. Jeżeli nie wiesz, gdzie w okolicy działa odpowiednia placówka NFZ, numer 800 190 590 może wskazać miejsce świadczenia.

SOR nie zastępuje POZ. Szpitalny oddział ratunkowy służy stanom nagłym wymagającym pilnej diagnostyki i leczenia szpitalnego. Przewlekłe, stabilne problemy i formalności powinny być kierowane właściwą ścieżką.

3. Pomoc w domu - system społeczny

Jeżeli problemem jest nie tyle leczenie, co codzienne funkcjonowanie - zakupy, higiena, posiłki, porządek, kontakt z otoczeniem - pierwszym adresem jest lokalny OPS/MOPS/GOPS albo CUS. Usługi opiekuńcze mogą przysługiwać osobie samotnej, ale także osobie mającej rodzinę, jeśli rodzina nie może zapewnić potrzebnej pomocy.

Sprawdź	Notatka / ustalenie
☐ Znajdź właściwy OPS/MOPS/GOPS/CUS dla miejsca zamieszkania.	
☐ Powiedz konkretnie, z czym osoba nie radzi sobie w ciągu dnia i czego rodzina realnie nie może zapewnić.	
☐ Zapytaj o usługi opiekuńcze, specjalistyczne oraz - jeśli są dostępne - sąsiedzkie.	
☐ Jeśli nastąpiło nagłe pogorszenie i pomoc jest pilna, zapytaj o możliwość przyznania usług w trybie pilnym.	
☐ Poproś o informację o odpłatności i lokalnych kryteriach - ustala je gmina.	

4. Gdy zwykła pomoc w domu już nie wystarcza

DPS - dom pomocy społecznej

DPS jest elementem systemu pomocy społecznej. Ścieżkę rozpoczyna się w ośrodku pomocy społecznej. Pobyt wiąże się z postępowaniem administracyjnym i zasadami odpłatności określonymi w ustawie o pomocy społecznej. DPS nie jest odpowiednikiem oddziału szpitalnego.

ZOL / ZPO - opieka długoterminowa medyczna

Zakład opiekuńczo-leczniczy i zakład pielęgnacyjno-opiekuńczy należą do systemu ochrony zdrowia i służą osobom wymagającym całodobowych świadczeń pielęgnacyjnych i opiekuńczych oraz kontynuacji leczenia, ale niewymagającym pobytu w szpitalu. O kwalifikacji decydują kryteria medyczne i formalne.

Pielęgniarska opieka długoterminowa domowa

To świadczenie NFZ dla osób, które spełniają kryteria medyczne i wymagają systematycznej pielęgnacji w domu. Nie jest „opiekunką do wszystkiego” - zakres świadczenia jest medyczny. O właściwą kwalifikację zapytaj lekarza lub pielęgniarkę POZ albo placówkę realizującą to świadczenie.

5. Wsparcie opiekuna i świadczenia

Opieka wytchnieniowa

W 2026 r. działają programy opieki wytchnieniowej realizowane przez część jednostek samorządu terytorialnego i organizacje pozarządowe. Nie jest to świadczenie dostępne automatycznie w każdej gminie. Sprawdź lokalne nabory i kryteria.

Świadczenie wspierające

Od 1 stycznia 2026 r. świadczenie wspierające może przysługiwać dorosłym osobom z niepełnosprawnością, które mają decyzję ustalającą poziom potrzeby wsparcia od 70 do 100 punktów. Najpierw potrzebna jest decyzja właściwego zespołu orzekającego, a następnie wniosek do ZUS - składany elektronicznie. To świadczenie osoby z niepełnosprawnością, nie „pensja dla opiekuna”.

Nie każda osoba z demencją automatycznie spełnia kryteria. Diagnoza sama w sobie nie oznacza prawa do konkretnego świadczenia. Liczy się spełnienie warunków danego programu lub świadczenia, w tym ocena funkcjonowania i wymagane decyzje.

6. Moja lokalna mapa kontaktów

Miejsce / osoba	Telefon / adres	Po co dzwonię
Lekarz POZ		
Pielęgniarka POZ		
Nocna i świąteczna opieka		
OPS/MOPS/GOPS/CUS		
Najbliższa poradnia / specjalista		
Opieka długoterminowa domowa		
ZOL/ZPO - jeśli potrzebne		
Organizacja / grupa wsparcia		
Osoba z rodziny do pilnego kontaktu		
Telefoniczna Informacja Pacjenta	800 190 590	NFZ + prawa pacjenta
Helpline RPP + Alzheimer Polska	800 201 801	Wsparcie w demencji: informacja, psycholog, prawnik, terapeuta zajęciowy

Przy każdym kontakcie miej pod ręką

- PESEL osoby i podstawowe dane;
- aktualną listę leków i rozpoznań;
- krótki opis tego, czego osoba nie potrafi już zrobić samodzielnie;
- informację, co rodzina już zapewnia i czego nie jest w stanie zapewnić;
- kartę wypisową i wyniki, jeśli problem jest medyczny;
- orzeczenia i decyzje, jeśli pytasz o świadczenia lub wsparcie społeczne.

Źródła i podstawa merytoryczna

Materiał opracowano na podstawie poniższych źródeł. Linki i informacje dotyczące polskiego systemu sprawdzono ponownie 22.09.2026. Zasady organizacji świadczeń mogą się zmieniać, dlatego przy korzystaniu z materiału po dłuższym czasie warto potwierdzić aktualne informacje w NFZ, Rzeczniku Praw Pacjenta lub właściwym OPS/CUS.

Rzecznik Praw Pacjenta / NFZ: Telefoniczna Informacja Pacjenta - 800 190 590
https://www.gov.pl/web/rpp/telefoniczna-informacja-pacjenta

Rzecznik Praw Pacjenta: Pacjent hospitalizowany
https://www.gov.pl/web/rpp/pacjent-hospitalizowany

MRPiPS: Usługi opiekuńcze, specjalistyczne i sąsiedzkie
https://www.gov.pl/web/rodzina/uslugi-opiekuncze-i-specjalistyczne-uslugi-opiekuncze

MRPiPS: Program Opieka 75+ na rok 2026
https://www.gov.pl/web/rodzina/program-opieka-75-na-rok-2026

MRPiPS: Opieka wytchnieniowa - edycja 2026
https://www.gov.pl/web/rodzina/nabor-wnioskow-w-ramach-resortowego-programu-ministra-rodziny-pracy-i-polityki-spolecznej-opieka-wytchnieniowa-dla-jednostek-samorzadu-terytorialnego--edycja-2026

Gov.pl: Uzyskaj świadczenie wspierające
https://www.gov.pl/web/gov/uzyskaj-swiadczenie-wspierajace

ELI / Ustawa o pomocy społecznej: Aktualny tekst ustawy - zasady DPS i usług społecznych
https://eli.gov.pl/eli/DU/2004/593/ogl

Rzecznik Praw Pacjenta + Alzheimer Polska: Infolinia Helpline - 800 201 801 (pon.-pt. 10:00-21:00, sob. 10:00-16:00)
https://alzheimer.rpp.gov.pl/kontakt/

Ważne: Ten materiał ma charakter edukacyjny i organizacyjny. Nie zastępuje badania lekarskiego, zaleceń po wypisie ani indywidualnej porady medycznej, prawnej lub socjalnej.