



ZÁPIS Z KULATÉHO STOLU

Klíčová aktivita:	KA 2 – Rozvoj a rozšiřování systémů kvality, standardizace činností v sociálních službách a v dalších navazujících službách
Podaktivita:	KA 2.6 – Aktualizace vybraných modelů sociálních služeb
Název projektu:	Standardizace poskytování sociálních služeb
Zkrácený název:	Standardizace
Registrační číslo projektu:	CZ.03.02.02/00/24_068/0004993
Dotační program:	Operační program Zaměstnanost plus

Téma:	1.Workshop – Osobní asistence
Místo:	Seminární centrum akademie, Hrušovská 16, Ostrava - Přívoz
Datum:	5. 5. 2026
Časový rozsah:	10:00 – 14:00

Obsah

Projekt Standardizace poskytování sociálních služeb a jeho aktivity	2
Představení a očekávání účastníků	3
Modely sociálních služeb.....	5
Viděli jste někdy model služby osobní asistence?	5
Komu má model osobní především sloužit?	5
Struktura modelu	6
Postrádáte něco ve struktuře modelu?.....	6
Téma druhologie	6
Nepříznivá sociální situace	7
Potřeby	7
Činnosti služby.....	7
Hranice při poskytování služby osobní asistence.....	8
Další setkání.....	9
Zkratky	9

Projekt Standardizace poskytování sociálních služeb a jeho aktivity

Záměrem projektu, v rámci, kterého je dnešní workshop pořádán, je realizovat aktivity směřující k posilování kvality a efektivity sociálních služeb a aktivity na podporu síťování aktérů poskytujících sociální služby a návazné aktivity, orgánů veřejné správy a občanů v jednotlivých územích kraje, s důrazem na posilování komunitních aktivit umožňujících život v přirozeném prostředí. Zahrnuje následující aktivity:

Klíčová aktivita 1 = KA1 Síťování - Komplexní program spolupráce v sociální oblasti v jednotlivých územích MSK (síťování aktérů, práce s komunitou, mezioborová spolupráce)

Klíčová aktivita č. 2 = KA2 Kvalita - Rozvoj a rozšiřování systémů kvality, standardizace činností v sociálních službách a v dalších navazujících službách

KA 2.1 - Metodická podpora služeb v přirozeném prostředí

KA 2.2 - Podpora služeb a aktivit pro mladé lidi v nepříznivé sociální situaci spojené s odchodem do samostatného života

KA 2.3 - Audity služeb pro osoby s náročným chováním

KA 2.4 - Evaluace procesu sociálního začleňování v sociálních službách

KA 2.5 - Mezioborová spolupráce k průřezovým tématům

KA 2.6 - Aktualizace vybraných modelů sociálních služeb

[KA 2.7 - Odborný konzultant pro adiktologii a pro oblast duševního zdraví](#)

KA 2.8 - Svěpomocné skupiny pro osoby se závislostním chováním

Klíčová aktivita č. 3 = KA3 Vzdělávání

KA 3.1 – Kurz krizové intervence

KA 3.2 – Výcvik v krizové intervenci

KA 3.3 – Výcvik v otevřeném dialogu

KA 3.4 – Kurz práce s traumatem

KA 3.5 – Kurz práce s klientem s duševním onemocněním v kontextu duální diagnózy, bezdomovectví či dlouhodobé absence léčby

KA 3.6 – Škola zotavení

KA 3.7 – Školení peer lektorů

Představení a očekávání účastníků

Charita Odry

- máme novou službu od 1/2026

Centrum pro rodinu a soc. péči, Oáza

- službu poskytujeme mladým lidem do 35 let, aby mohli žít co nejběžnějším způsobem života
- jsme rádi, když nás klienti opouští a začínají žít samostatně

Pečovatelská služba Hrabyně

- máme dva bytové domy, kde bydlí lidé s těžkým tělesným postižením, snažíme se, aby mohli zůstat v bytech a žít samostatně
- začínali jsme jako pečovatelská služba, ale rozšířili jsme ji o asistenční službu, především proto, abychom mohli pomáhat klientům i v nočních hodinách
- výzvou je to, abychom byli schopni pokrýt poptávku klientů a aby pečovatelé co nejméně narušovali soukromí klientů (budování důvěry)

Domov pro seniory, Adámková vila (Raškovice)

- jsme soukromý domov, a kromě jeho služby poskytujeme také osobní asistenci (3 roky)
- v Beskydech chtějí lidé často zůstat co nejdéle doma, ale bez služby by nemohli
- uvažujeme také o zřízení sociálního bydlení

Domácí asistence (Kobeřice)

- máme služby osobní asistence, pečovatelská služba, denní stacionář a poskytujeme také kompenzační pomůcky
- nejvíce mě baví přímá práce s klienty, jejich různorodost

Pečovatelská služba a osobní asistence (Bohumín)

- od 1. 1. 2026 jsme rozšířili služby pro Rychvald a Dolní Lutyni
- máme jeden krásný případ, kdy doprovázíme klienta, který hodně sportoval a oslepl, díky službě jej můžeme vracet k aktivitám, které měl rád (doprovázíme jej na bazén apod.)

Slunce v dlani

- osobní asistenci jsme dělali dávno před zákonem, byli jsme první v Ostravě
- specializujeme se na seniory s nemocemi,
- poskytujeme také paliativní péči,
- máme mobilní snoezelen, děláme vše, co umíme
- výzvou je každý nový klient
- našim motem je, aby lidé žili a ne přežívali (i při největší demenci) – chodíme s nimi na vycházky, i kdyby to znamenalo hodinu oblékání a jen 10 minut venku
- také poskytujeme dopravu pro klienty na vozíčku, vozíme je i na výlety a kam potřebují

Podané ruce – osobní asistence

- poskytujeme služby 25 let
- působíme také ve Zlínském a Olomouckém kraji
- poskytujeme služby lidem od 1 roku
- do osobní asistence jsem se dostala přes pobytové sociální služby, ale osobní asistence mi přirostla k srdci díky tomu, že pomáháme lidem zůstat doma

Město Nový Jičín

- poskytujeme 4 druhy služeb: pečovatelská služba, odlehčovací služba, denní stacionář a od ledna nově také osobní asistenci
- osobní asistence je nejlepší doplněk našich dalších služeb, která zapadá do výběru na potřeby klientů

Centrum pro zdravotně postižené MSK

- máme 54 úvazků v přímé péči = cca 80 asistentů
- baví mě individuální přístup, klient si může domluvit vše, co potřebuje
- služba je závislá pouze na čase
- výzvou je pružné reagování na životní etapu klienta a využívání kompenzačních pomůcek
- umožňujeme lidem zůstat v přirozeném prostředí co nejdéle, každý den navíc kvalitně strávený doma a aktivní život se počítá 😊

Sociální služby Orlová

- výzvou je rozšíření povědomí o osobní asistenci
- lidé jsou zvyklí na pečovatelskou službu, vědí, co od ní mohou očekávat, ale asistence je pro lidi často novinkou

Centrum sociální pomoci Třinec

- denní stacionář a osobní asistence
- cílovou skupinou jsou děti a mladí lidé od 3 do 35 let,
- je to doplňková služba, přesto potřebná
- výzva – najít správného člověka do konkrétní rodiny, aby spolupráce fungovala

Slezská diakonie - Tabita

- poskytujeme služby klientům od 15 let a výše
- také jsme v projektu, ale fungujeme už 20 let
- jsme kontaktní místo Alzheimerovské společnosti
- osobní asistence je královská disciplína – široká škála potřeb, na které může reagovat a také klade velké nároky na personál (člověk zůstává s klientem sám v terénu a musí si poradit)
- výzva – získat dobrý personál

Charita český Těšín

- rychlá, energická práce, musíte být pružní při plánování služby
- výzva – personál

Modely sociálních služeb

Viděli jste někdy model služby osobní asistence?

- Ano, listuji v něm, používám jej
- Hodinu před workshopem
- Nikdy jsem jej neviděl a nepoužil

Komu má model osobní především sloužit?

- základní informace
- kuchařka pro službu
- vodítko pro práci ve službě
- pro nově příchozí pracovníky do služby
- pro státní správu, kraj, obce
- osvěta pro veřejnost
- dostat výstupy také do škol (aby informaci o obsahu služby znali již absolventi)

Záměr Moravskoslezského kraje

Záměrem modelů sociálních služeb je více specifikovat druhy sociálních služeb nad rámec zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Jejich vznik byl iniciovaný potřebou sjednocení praxe poskytovatelů jednotlivých druhů sociálních služeb napříč Moravskoslezským krajem.

Modely sociálních služeb jsou součástí aktuálního Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb a dalších aktivit v Moravskoslezském kraji.

Modely sociálních služeb jsou doporučující. Nejsou pojmány ze strany zadavatele (Moravskoslezského kraje) jako zavazující.

Modely sociálních služeb mohou využívat samotní poskytovatelé sociálních služeb při nastavování parametrů poskytování sociální podpory, ale mohou sloužit i pro potřeby zadavatelů sociálních služeb (obce, Moravskoslezský kraj) a v neposlední řadě i široké veřejnosti.

Na tvorbě původních modelů sociálních služeb, které vznikaly od roku 2015, se podíleli zaměstnanci Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, zadavatelé sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb a další zástupci subjektů, kteří se sociálními službami spolupracují v rámci realizace krajských projektů podpořených z evropských zdrojů.

Dokumenty jsou otevřené novým podnětům poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb a novým aspektům při poskytování sociálních služeb, které vychází např. ze změn ve společnosti, ze změn aktuálních potřeb občanů i z nových trendů a odborných poznatků v sociální oblasti. Z tohoto důvodu jsou některé z nich nyní aktualizovány jako například právě model sociální služby Osobní asistence.

Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Doporučená provozní doba
5. Personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Materiálně technické podmínky podstatné pro zajištění sociální služby
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Postrádáte něco ve stávající struktuře modelu?

- finance, oprávněnou provozní ztrátu
- bod 1 a 2 mi přijde podobný, mohl by být v jedné kapitole
- popsat potřebnost kvalitních pracovníků, bez kterých by služba nemohla fungovat
- popsat potřebné vzdělávání pracovníků
- měl by být podrobnější, s uvedením příkladů z praxe a modelových situací
- popsat rozdíl mezi pečovatelskou službou a osobní asistencí
- vysvětlení, co je myšleno, kterým pojmem v ukazatelích výkonnosti – každý jej může chápat jinak a pak nelze parametry služeb porovnávat

Téma druhologie

- Terénní služby by mohly být sloučeny dohromady (osobní asistence, odlehčovací služby, pečovatelská služba).
- Usilovali jsme o to, aby byla osobní asistence oddělena a z cílové skupiny díky tomu nevypadly osoby v mladém věku.
- Mezi osobním asistentem a pečovatelem je rozdíl, používají různé metody práce.
- Téma příliš striktního vymezení některých druhů služeb (druhologie) se na MPSV stále diskutuje, ale asi by bylo z pohledu zákona velmi komplikované usilovat o změnu. Myslím si, že téma rušení hranic mezi službami není na pořadu dne, ale na druhou stranu klienta opravdu nezajímá, od které služby podporu dostane, jej druh služby nezajímá, potřebuje v dané chvíli pomoci od někoho, kdo to umí a chová se k němu uctivě, citlivě a bezpečně.
- Klient přichází a vlastně ani nepotřebuje vědět, o kterou službu žádá, je na nás, abychom ověřili jeho potřeby a nasměrovali jej k jemu vhodné službě.
- Na osobní asistenci je potřeba více finančních prostředků.

Nepříznivá sociální situace

- nesoběstačnost z důvodu zhoršené mobility, zdravotního stavu, na což nikdo v přirozeném sociálním okolí dotyčného neumí nebo není schopen reagovat nebo nemá časové možnosti se o něj postarat
- NSS klienta vs. NSS rodiny – rodinný příslušník si chce objednat služby, které mají sloužit jemu a nikoliv klientovi – rodinný příslušník často manipuluje se situací klienta, často i v neprospěch samotného klienta
- NSS často zhoršuje bariérové prostředí v okolí
- Sociální izolace a osamocení (nemá rodinu, rodina bydlí daleko, nebo se díky fyzickým bariérám nikam nedostane)
- Návrat z hospitalizace
- Zhoršení zdravotního stavu
- Pečující jsou pracující a potřebují vykrýt čas, kdy jsou v práci – nemohou se starat v této době
- Pečující stárnou, zhoršuje se jejich zdravotní stav a už pečovat nemohou
- Závislost na pečující osobě, kterou už nechci, chci se osamostatnit od rodiny, ale potřebuji k tomu podporu

Potřeby

- Reflektovat různé cílové skupiny (nevidomý má jiné potřeby než např. kvadruplegik)
- Potřeba dohledu
- Potřeba osamostatnit se od rodiny (už nechci být závislý na rodině, ale chci sám fungovat, být samostatný, být nezávislý)
- Potřeba sociálního kontaktu, využívání běžně dostupných veřejných služeb
- Potřeba dělat aktivity přiměřeně svému věku
- Potřeba doprovodu, asistence ve škole, v práci, kdekoli jinde
- Potřeba bezpečí
- Potřeba zůstat doma, vyhnout se pobytové službě
- Potřeba orientace v prostoru, čase
- Potřeba uplatnit svá práva, která přináší běžný život

Činnosti služby

Stávající model:

Výčet činností dle zákona:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,

chybí:

h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

+ také chybí nová činnost podle novely ZSS (v platnosti bude od 1. 7. 2026), citace: „pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o zdraví; za tyto úkony se nepovažují činnosti, které lze provádět pouze v rámci poskytování zdravotních služeb podle zákona o zdravotních službách“

Hranice při poskytování služby osobní asistence

- Hranice ze strany klienta
 - o Nejsou k dispozici kompenzační pomůcky (např. Klient nemá zvedák)
 - o bariéry v jeho bydlišti (domácí prostředí není aktivitám přizpůsobeno)
- Limity pracovníka při poskytování péče
 - o Nemá schopnosti k aktivitám, které klient požaduje (např. neumí hrát šachy nebo karty)
- Hranice osobní asistence vs. pečovatelská služba vs. odlehčovací služba
- Udržení osobní hranice pracovník vs. klient
 - o klienti si začínali vybírat, kterého pracovníka chce a kterého nechce (klient si neobjednává pracovníka, ale službu), na druhou stranu, klient má právo volby, je to o schopnosti komunikace
 - o Individuální kontakt jeden na jednoho – musíme myslet na to, jak budovat důvěru a předcházet situacím vyhoření ze strany pracovníků a závislosti klienta na službě
- Nenahrazujeme dostupné služby (např. nejsme úklidová služba)
- Na prvním místě je člověk a až pak domácnost
- Hranice a limity u osob náročných na péči (agresivita vůči sobě a okolí, PAS) – službu zahájíme a po čase např. musíme vypovědět, protože člověk ubližuje pracovníkům
- Limity – nakupujeme v nejbližším obchodě, max. 5kg nákup
- Zdravotní limity, kdy musí chodit také zdravotní domácí péče
 - o Strava přes PEG
 - o Saturace kyslíkem, tracheostomie, odsávání hlenů
- Fakultativní služba může být poskytnuta jen tomu, komu jsou poskytována základní činnosti dané služba
- Osobní asistente nenahrazuje kontakt, ale zprostředkovává kontakt

Další setkání

1. 12. 2026 - vezměte s sebou i ekonomy

13. 4. 2027

Zkratky

KA – klíčová aktivita

MSK – Moravskoslezský kraj

NSS – nepříznivá sociální situace

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

PAS – porucha autistického spektra

PEG – perkutánní endoskopická gastrostomie

PSS – pracovník v sociálních službách

ZSS – zákon o sociálních službách