

Popis realizace sociální služby od 1. 1. 2026

Druh poskytované služby: **Osobní asistence**

Název zařízení: **Osobní asistence Ostravsko a Frýdecko-Místecko**

Identifikátor: **5106561**

Poslání

Posláním služby Osobní asistence Ostravsko a Frýdecko-Místecko je individuálně pomáhat lidem se zdravotním postižením a seniorům zvládat každodenní situace, které nezvládnou vlastními silami, a tím posilovat jejich soběstačnost, důstojnost a možnost žít aktivní život ve svém přirozeném prostředí.

Cíle služby

- umožnit uživateli služby žít v přirozeném prostředí,
- podpořit uživatele při rozvíjení nebo zachování schopností a dovedností,
- umožnit zvládání běžných každodenních dovedností a úkolů, které by člověk dělal sám, v případě, že by mu v tom nebránilo zdravotní postižení nebo vysoký věk,
- podpořit uživatele při překonávání osamělosti, navazovat společenské kontakty a realizovat jeho zájmy, přání a potřeby,
- oddálit pobytovou péči, v případě že hrozí.

Okruh osob, kterým je služba určena

Služba je určena osobám od 6 let věku, které mají sníženou soběstačnost z důvodu:

- zdravotního postižení,
- chronického onemocnění,
- vysokého věku,

a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je zajišťována osobám z okresu Ostrava, Frýdek-Místek a v mimořádných a odůvodněných případech i osobám z ostatních okresů Moravskoslezského kraje, kde organizace působí.

Osobní asistenci nejsme schopni poskytnout:

- osobám s omezenou schopností pohybu, kterým osobní asistent není schopen vlastními silami pomáhat s úkony vyžadujícími přemísťování, a uživatel není ochoten si zajistit pomoc další osoby, nebo příslušnou kompenzační pomůcku, přičemž by bylo možné ji získat,
- osobám s těžkým kombinovaným smyslovým onemocněním zraku a sluchu, pokud s nimi nelze nastavit způsob komunikace, který by zaručil porozumění a bezpečný průběh služby.

Principy služby

- **Úcta a respekt** – jednáme s úctou, zachováváme důstojnost i soukromí.
- **Podpora samostatnosti** – pomáháme tam, kde je to potřeba, a zároveň podporujeme, aby si uživatel co nejvíce věcí zvládal sám, podle svých schopností a přání.
- **Individuální přístup** – službu přizpůsobujeme konkrétním potřebám a představám každého uživatele.
- **Ochrana soukromí** – osobní informace chráníme a zachováváme mlčenlivost. To, co se dozvíme během poskytování služby, zůstává mezi námi.
- **Spolupráce a partnerství** – vztah mezi uživatelem a osobním asistentem je založen na důvěře, respektu a otevřené komunikaci.
- **Profesionalita** – naši pracovníci jsou odborně vyškolení, pracují zodpovědně a s lidskostí. Řídí se Etickým kodexem a pravidelně se vzdělávají.

Poskytované činnosti

Rozsah činností se odvíjí od individuálních potřeb uživatele a u osobní asistence je dán vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
 4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- b) pomoc při osobní hygieně:
 1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
 2. pomoc při použití WC,
- c) pomoc při zajištění stravy: pomoc při přípravě jídla a pití,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:
 1. pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
 2. nákupy a běžné pochůzky,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 1. pomoc a podpora rodině v péči o dítě,
 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 3. pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Fakultativní činnost: individuální doprava firemním vozidlem.

Úkony, které nepatří do základních činností osobní asistence

Osobní asistence nenahrazuje veřejně dostupné služby (např. mytí oken, vymalování bytu, úklid po vymalování, odklizení sněhu a jiné náročné práce) nesouvisející se sociální péčí o uživatele.

Osobní asistence neposkytuje zdravotní a ošetrovatelskou péči, například ošetření a převazování ran nebo podávání a dávkování léků, ani jiné zdravotní či ošetrovatelské úkony. Tyto činnosti smí vykonávat pouze osoba s příslušnou odbornou způsobilostí (např. lékař, zdravotní sestra).

Forma a způsob poskytování služby

Služba osobní asistence je poskytována v **terénní formě**, tedy přímo v přirozeném prostředí uživatele – nejčastěji v jeho domácnosti nebo na místech, kde běžně tráví svůj den (např. škola, práce, lékař, úřady, volnočasové aktivity).

Služba je poskytována v těchto časech:

Pondělí:	7:00 – 20:00
Úterý:	7:00 – 20:00
Středa:	7:00 – 20:00
Čtvrtek:	7:00 – 20:00
Pátek:	7:00 – 20:00
Sobota:	7:00 – 20:00
Neděle:	7:00 – 20:00

V jiných časech může být služba poskytnuta po dohodě a v závislosti na aktuální kapacitě.

Návštěvní hodiny koordinátora osobní asistence pro zájemce/uživatele, pracoviště Ostrava

Pondělí:	8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00
Úterý:	8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 – den jen pro objednané
Středa:	8:00 – 12:00, 13:00 – 15:00
Čtvrtek:	13:00 – 15:00 – jen pro objednané

Návštěvní hodiny koordinátora osobní asistence pro zájemce/uživatele, pracoviště Frýdek-Místek

Pondělí:	8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 – den jen pro objednané
Úterý:	8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 – odpoledne jen pro objednané
Středa:	8:00 – 12:00, 13:00 – 15:00
Čtvrtek:	13:00 – 15:00 – jen pro objednané

Informovanost o službě

Informace o osobní asistenci jsou veřejnosti dostupné především prostřednictvím internetu, který umožňuje přiblížit službu vysokému počtu potenciálních uživatelů, jejich rodinným příslušníkům

a přátelům. Organizace má vlastní webové stránky: www.czp-msk.cz a Facebook, které obsahují informace o poskytovaných službách a aktivitách na všech pracovištích.

Další formou informování je tištěný čtvrtletník **Zpravodaj**, který přináší aktuální informace o poskytovaných službách, novinkách v sociální oblasti, nabídce kompenzačních pomůcek i volnočasových aktivitách. Je určen uživatelům služeb organizace, jejich blízkým, i široké veřejnosti.

Informace o službě jsou dále šířeny prostřednictvím informačních letáků, obecních zpravodajů a katalogů sociálních služeb v rámci komunitního plánování. Pracovníci se také aktivně účastní veřejných akcí (např. dny sociálních služeb) a dlouhodobě spolupracují s organizacemi osob se zdravotním postižením, kterým službu představují na členských schůzích a dalších setkáních.

Popis jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu osobní asistence probíhá s důrazem na srozumitelnost a podporu samostatného rozhodování. Zájemce je na úvod seznámen se službou, jejími pravidly, možnostmi a podmínkami poskytování. Má prostor klást otázky, ujasnit si vše potřebné a svobodně se rozhodnout, zda má o službu zájem. Po úvodním rozhovoru obdrží zájemce dotazník, který vyplní samostatně nebo s podporou pracovníka. Na základě jeho vyplnění se posuzuje, zda zájemce splňuje podmínky pro přijetí a zda lze službu poskytnout v požadovaném rozsahu. Pokud má služba volnou kapacitu, domluví se termín sociálního šetření, které probíhá v přirozeném prostředí zájemce – zpravidla u něj doma. Během šetření pracovník zjišťuje konkrétní potřeby, životní podmínky a možnosti naplnění požadavků zájemce. Tyto informace slouží jako podklad pro vytvoření individuálního plánu a případné uzavření smlouvy, pokud se zájemce rozhodne službu využít.

V případě, že službu nelze poskytnout (např. z důvodu plné kapacity nebo nesouladu s veřejným závazkem), je zájemce informován o důvodech odmítnutí a je mu nabídnuto základní poradenství a kontakt na jiné vhodné služby. Celý proces probíhá s respektem, otevřeností a důrazem na zachování důstojnosti každého člověka. Řídí se zákonem o sociálních službách, etickými pravidly a vnitřními předpisy organizace.

Popis uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby

Osobní asistenci poskytujeme na základě písemné smlouvy. Ve smlouvě jsou dohodnuty základní podmínky – jaký druh podpory bude poskytován, kdy a kde bude služba probíhat a další důležité informace vycházející z potřeb konkrétního člověka. Než dojde k podpisu, je každý zájemce podrobně a srozumitelně seznámen s návrhem smlouvy. Vysvětlíme mu jednotlivé části, odpovíme na jeho otázky a přizpůsobíme způsob jednání jeho možnostem a potřebám. Pokud si to zájemce přeje nebo pokud je to potřeba, může být jednání přítomen i jeho doprovod, tlumočník nebo jiná osoba.

Návrh smlouvy se připravuje na základě informací získaných při jednání se zájemcem, z vyplněného dotazníku pro zájemce a zápisu ze sociálního šetření. Pokud zájemce nemůže smlouvu podepsat sám, jednáme s jeho zákonným zástupcem, opatrovníkem nebo zmocněncem. Zájemce je do rozhodování zapojován přiměřeně svým schopnostem a možnostem.

Součástí přípravy smlouvy je také vytvoření individuálního plánu – stručného přehledu o tom, jakou podporu bude služba poskytovat a v jakém rozsahu. Plán vychází z přání a potřeb zájemce a může se v průběhu služby měnit.

Podávání a vyřizování stížností

Ve službě osobní asistence vítáme zpětnou vazbu – náměty, připomínky i stížnosti vnímáme jako příležitost ke zlepšení našich služeb. Každý uživatel (nebo jiná osoba) může kdykoliv ústně či písemně sdělit svůj podnět – osobně, telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím označené schránky na pracovišti. Podání je možné i anonymně. Zájemci o službu jsou s možnostmi podávání a vyřizování stížností seznamováni při uzavírání smlouvy. O každou stížnost, připomínku nebo námět se pečlivě zajímáme a snažíme se hledat vhodné řešení. Podrobné informace jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služby, k dispozici na nástěnkách jednotlivých pracovišť, sdělí je kterýkoliv pracovník organizace nebo je lze najít na webových stránkách organizace.

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Pracoviště Ostrava

Adresa: Bieblova 3, 702 00 Ostrava
Telefon: + 420 596 115 318
E-mail: asistenceov@czp-msk.cz
Velikost objektu: 75,59 m²
Vztah k objektu: Nájemní smlouva
Vybavení: PC s internetem, telefony, multifunkční tiskárna, kancelářský nábytek, kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace
Bezbariérový vstup: ANO (plošina)
Bezbariérové WC: ANO
Popis a umístění objektu: Nízkopodlažní objekt u tramvajové zastávky Hotelový dům Jindřich. V blízkosti úřad práce a odbor sociálních věcí.

Pracoviště Frýdek-Místek

Adresa: Kolaříkova 2185, 738 01 Frýdek-Místek
Telefon: + 420 774 993 214
E-mail: czp.fm@czp-msk.cz
Velikost objektu: 95,37 m²
Vztah k objektu: Nájemní smlouva
Vybavení: PC s připojením k internetu, tiskárny, kancelářský nábytek, kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace
Bezbariérový vstup: ANO
Bezbariérové WC: ANO
Popis a umístění objektu: Zázemí služby se nachází na ulici Kolaříková, před objektem je vyhrazené parkoviště pro osoby se zdravotním postižením.

Platné od 1. 1. 2026

Zpracovala: Ing. Marie Karasová, ředitelka organizace