

Popis realizace sociální služby od 1. 7. 2026

Druh poskytované služby: **Osobní asistence**

Název zařízení: **Osobní asistence Opavsko a Bruntálsko**

Identifikátor: **6458830**

Poslání

Posláním služby Osobní asistence Opavsko a Bruntálsko 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 se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, chronického onemocnění nebo vysokého věku, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

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.

Územní působnost

Služba je poskytována a zajišťována osobám z těchto měst a obcí: Andělská Hora, Branka u Opavy, Brantice, Bratřikovice, Brumovice, Bruntál, Budišovice, Býkov-Láryšov, Čaková, Dlouhá Stráň, Dolní Životice, Háj ve Slezsku, Heřmanovice, Hlavnice, Hlínka, Hlubočec, Hněvošice, Holasovice, Holčovice, Horní Benešov, Hošťálkovy, Hrabyně, Hradec nad Moravicí, Chlebičov, Chvalíkovice, Jakartovice, Jezdkovice, Krasov, Krnov, Kyjovice, Lhotka u Litultovic, Lichnov, Litultovice, Město Albrechtice, Mezina, Mikolajice, Milotice nad Opavou, Mladecko, Mokré Lazce, Moravskoslezský Kočov, Neplachovice, Nové Heřminovy, Nové Sedlice, Oborná, Oldřišov, Opava, Otice, Pustá Polom, Raduň, Razová, Rudná pod Pradědem, Skřipov, Slavkov, Služovice, Sosnová, Staré Město, Stěbořice, Světlá Hora, Štáblovice, Štítina, Těškovice, Uhlířov, Úvalno, Václavov u Bruntálu, Valšov, Velké Heraltice, Velké Hoštice, Vršovice, Vysoká, Zátor.

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 s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy,
 3. pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky,
 4. pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny,
 5. pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti,
 6. orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem,
 7. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
 8. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 1. pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže,
 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
 3. pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru,
 4. pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou,
 5. pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře,
- 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 Opava

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 Bruntál

Středa: 8:30 – 12:30 bez objednání, 13:00 – 16:00 pro objednané

Čtvrtek: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 – den 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 Opava

Adresa: Horní náměstí 132/47, 746 01 Opava
Telefon: +420 553 734 109
E-mail: czp.opava@czp-msk.cz
Velikost objektu: 243,92 m²
Vztah k objektu: Smlouva o výpůjčce
Vybavení: PC s internetem, telefony, multifunkční tiskárna, kancelářský nábytek, kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace, výtah
Bezbariérový vstup: ANO (výtah)
Bezbariérové WC: ANO
Popis a umístění objektu: Objekt se nachází v centru města. V objektu sídlí další neziskové organizace. Ve dvoře jsou parkovací místa.

Pracoviště Bruntál

Adresa: Dr. E. Beneše 1497/21, 792 01 Bruntál
Telefon: + 420 774 993 215
E-mail: czp.bruntal@czp-msk.cz
Velikost objektu: 31,7 m²
Vztah k objektu: Nájemní smlouva
Vybavení: PC s připojením k internetu, multifunkční tiskárna, kancelářský nábytek, kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace
Bezbariérový vstup: částečně
Bezbariérové WC: ANO
Popis a umístění objektu: Objekt se nachází v objektu ve 2. patře na ulici Dr. E. Beneše naproti poště u náměstí Míru. U objektu je vyhrazené parkoviště.

Platné od 1. 7. 2026

Zpracovala: Ing. Marie Karasová, ředitelka organizace