

Popis realizace poskytování sociální služby osobní asistence

Účinnost dokumentu od:	01.10.2026
Poskytovatel / název zařízení:	Dveře dokořán z.s.
Adresa sídla / kontaktního místa:	U Ohře 210/19, Tašovice, 360 18 Karlovy Vary 18
IČO:	26995549
Web:	www.dveredokoran.cz
Datová schránka:	6qyyxei
Předseda:	Bohumil Svoboda
Telefon:	353 235 267, 603 107 099
Email:	svoboda.dveredokoran@seznam.cz
Druh služby:	Osobní asistence
Identifikátor:	3796759
Forma poskytování:	Terénní
Územní působnost:	Služba je poskytována na území Karlovarského kraje v přirozeném sociálním prostředí osob, zejména v jejich domácnostech a na dalších místech běžného života. Rozsah poskytování služby je ovlivněn kapacitou služby a dostupností pracovníků. Zájemce o službu není odmítán z důvodu místa svého bydliště, pokud je poskytování služby možné s ohledem na její kapacitu a provozní možnosti.

1. POSLÁNÍ, CÍL A ZÁSADY SLUŽBY

Posláním služby osobní asistence je podporovat uživatele v jejich přirozeném sociálním prostředí tak, aby mohli žít způsobem života, který je ve společnosti považován za běžný. Cílem služby je, aby byli uživatelé co nejsamostatnější při zvládání různých činností v běžném životě.

Při poskytování služby se řídíme zejména těmito zásadami:

- vyjadřujeme úctu a respekt k uživateli a k jeho důstojnosti
- přistupujeme k uživateli s maximálním ohledem na jeho individuální potřeby, možnosti, schopnosti a dovednosti
- respektujeme rozhodnutí uživatele a podporujeme ho v informované volbě
- podporujeme uživatele tak, aby byl v co nejvyšší míře samostatný a soběstačný

2. OKRUH OSOB, PRO KTERÝ JE SLUŽBA URČENA

Cílovou skupinou sociální služby osobní asistence jsou osoby od 7 let bez horní věkové hranice, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, chronického onemocnění nebo věku a jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Cílová skupina je dále vymezena těmito okruhy osob:

- osoby s mentálním postižením
- osoby s kombinovaným postižením (osoby s mentálním postižením v kombinaci s dalším zdravotním postižením)
- osoby se zdravotním postižením (osoby s tělesným postižením, osoby s poruchou autistického spektra)
- osoby s jiným zdravotním postižením (osoby po úrazu či nemoci s dlouhodobými či chronicky zdravotně nepříznivými stavy, které trvají déle než 1 rok - jako jsou např. poškození nervového systému, kardiovaskulární, onkologická, neurologická či autoimunitní onemocnění)
- senioři (osoby ve věku od 65 let se zhoršeným zdravotním stavem z důvodu věku či nemoci - jako je např. omezení mobility, úbytek kognitivních funkcí, metabolické či neurodegenerativní onemocnění)

3. NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE, KTERÉ SLUŽBA ŘEŠÍ

Nepříznivá sociální situace osob, kterým je služba určena, spočívá v oslabení nebo ztrátě schopnosti zvládat základní životní potřeby a vést samostatný způsob života. Tato situace nastává zejména tehdy, pokud osoba nedokáže některé činnosti vykonávat v přijatelném standardu a bezpečně, a to ani při využití svých zachovaných schopností, dostupných pomůcek nebo zdrojů podpory v přirozeném sociálním prostředí, a potřeba pomoci jiné osoby v takovém případě přesahuje běžnou či příležitostnou výpomoc.

Obtíže se mohou promítat do péče o vlastní osobu a domácnost, zajištění stravy a osobní hygieny, pohybu a orientace, navazování a udržování vztahů, komunikace a rozhodování, vyřizování osobních záležitostí, využívání veřejných služeb nebo do péče o vlastní bezpečí. Mohou tak ovlivňovat nejen míru soběstačnosti osoby, ale také její možnosti vzdělávat se, pracovat, rozvíjet své zájmy, účastnit se společenského života a zachovávat si způsob života odpovídající jejím potřebám, přáním a možnostem. Bez přiměřené podpory může docházet ke zhoršování celkové situace osoby, omezování sociálních kontaktů a účasti na životě ve společnosti, k prohlubování závislosti na pomoci druhých a k ohrožení možnosti setrvání v přirozeném prostředí. Poskytování sociální služby proto směřuje k zachování důstojnosti a autonomie osoby, posilování její samostatnosti, podpoře sociálního začlenění a předcházení situacím, které by mohly vést k sociálnímu vyloučení nebo nutnosti přirozené prostředí opustit.

Konkrétní podoba nepříznivé sociální situace se liší podle charakteru zdravotního postižení, stavu, věku či individuálních okolností člověka a jednotlivé obtíže se mohou vzájemně prolínat, kombinovat a ovlivňovat. U jednotlivých cílových skupin se může projevovat následujícím způsobem:

• Osoby s mentálním postižením:

Nepříznivá sociální situace se může projevovat zejména sníženou schopností porozumět informacím, orientovat se v různých situacích, samostatně se rozhodovat, plánovat a organizovat své činnosti nebo vyhodnocovat možné důsledky svého jednání. Omezení se mohou promítat do zvládání péče o vlastní osobu a domácnost, komunikace, mezilidských vztahů, bezpečného jednání, využívání veřejných služeb, obstarávání osobních záležitostí nebo schopnosti vyjádřit a prosazovat vlastní potřeby, přání a rozhodnutí. Osoby proto mohou potřebovat podporu při nábídku a upevňování praktických a sociálních dovedností, organizaci aktivit, rozhodování, navazování a udržování vztahů, vzdělávání nebo pracovním uplatnění, využívání veřejných služeb, obstarávání osobních záležitostí a při dalších činnostech podporujících jejich samostatnost a sociální začlenění.

- Osoby s kombinovaným postižením (mentální postižení v kombinaci s dalším zdravotním postižením):

Nepříznivá sociální situace může zahrnovat obdobné obtíže jako u osob s mentálním postižením, které jsou současně ovlivněny důsledky dalšího tělesného, smyslového nebo duševního postižení. K omezením v oblasti porozumění, rozhodování, plánování, komunikace nebo sociálních vztahů se tak mohou přidávat například obtíže spojené s mobilitou, smyslovým vnímáním, psychickou stabilitou nebo používáním potřebných pomůcek. Jejich vzájemné působení může vést k rozsáhlejší a komplexnější potřebě pomoci při péči o vlastní osobu a domácnost, pohybu, organizaci aktivit, využívání veřejných služeb, navazování a udržování vztahů, vzdělávání nebo pracovním uplatnění a obstarávání osobních záležitostí. Osoby proto mohou potřebovat podporu ve více oblastech současně, s větší intenzitou nebo v takové podobě, která zohledňuje vzájemné působení jednotlivých omezení a umožňuje zachovat co nejvyšší možnou míru samostatnosti a zapojení do života společnosti.

- Osoby se zdravotním postižením (tělesné postižení a poruchy autistického spektra):

Nepříznivá sociální situace u osob s tělesným postižením se může projevovat zejména omezenou mobilitou, sníženou stabilitou a obtížemi při manipulaci s předměty. Omezení se mohou promítat do zvládání přesunů, sebeobsluhy, přípravy jídla, zajištění chodu domácnosti nebo do možnosti samostatně se pohybovat a zapojovat do života společnosti. Osoby s tělesným postižením proto mohou potřebovat podporu při pohybu v domácnosti i mimo ni, osobní hygieně, oblékání, obouvání, stravování, používání potřebných pomůcek, zajištění chodu domácnosti, využívání veřejných služeb, obstarávání osobních záležitostí nebo při zapojení do vzdělávání, zaměstnání a dalších oblastí společenského života.

Nepříznivá sociální situace u osob s poruchou autistického spektra se může projevovat zejména obtížemi v oblasti sociální interakce, porozumění sociálním situacím, společenským pravidlům či neverbálním signálům a zvýšenou citlivostí na změny v denním režimu. Omezení se mohou promítat do mezilidských vztahů a kontaktů, orientace v různých sociálních situacích nebo schopnosti reagovat na změny a náročné či nepředvídatelné situace. Osoby s poruchou autistického spektra proto mohou potřebovat podporu při nácviku sociálních a komunikačních dovedností, orientaci v sociálních vztazích a pravidlech, organizaci a strukturování denních aktivit, zvládání změn, navazování a udržování vztahů, využívání veřejných služeb nebo při zapojení do vzdělávání, zaměstnání a dalších oblastí společenského života.

- Osoby s jiným zdravotním postižením (po úrazu či nemoci):

Nepříznivá sociální situace se může projevovat zejména dlouhodobým nebo kolísajícím zdravotním stavem, sníženou fyzickou či psychickou kondicí nebo únavou a bolestí v důsledku onemocnění či následků úrazu a náročné léčby. Omezení se mohou promítat do schopnosti zachovat si vlastní způsob života, společenské uplatnění a sociální vazby nebo vykonávat běžné každodenní činnosti a aktivity. Osoby po úrazu či nemoci proto mohou potřebovat podporu při zvládání dopadů zdravotního stavu na soběstačnost a samostatnost, při zvládání psychosociální zátěže spojené se změnou životní role, péči o vlastní osobu, zajištění chodu domácnosti, pohybu a používání potřebných pomůcek, udržování společenských kontaktů, využívání veřejných služeb nebo při opětovném zapojování do vzdělávání, zaměstnání a dalších oblastí života společnosti.

- Senioři (ve věku od 65 let se zhoršeným zdravotním stavem):

Nepříznivá sociální situace se může projevovat zejména postupným zhoršováním zdravotního stavu, úbytkem fyzických či kognitivních funkcí, sociální izolací a zvýšenou potřebou bezpečí. Omezení se mohou promítat do zvládání osobní péče, domácích činností, mobility, orientace v běžných situacích nebo udržování sociálních kontaktů a mohou vést k postupnému snižování soběstačnosti a k rostoucí závislosti na pomoci druhých. Senioři se zhoršeným zdravotním stavem proto mohou potřebovat podporu při péči o vlastní osobu, zajištění chodu domácnosti, pohybu a používání potřebných pomůcek, při orientaci a bezpečném zvládání běžných situací, využívání veřejných služeb, obstarávání osobních záležitostí, udržování kontaktu s okolím nebo při dalších činnostech umožňujících co nejdéle setrvat v přirozeném prostředí.

4. ČASOVÝ ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována nepřetržitě po celý rok. V pracovní dny zpravidla od 8:00 do 16:00 hodin. V ostatním čase, v sobotu, neděli a ve svátky je služba poskytována na základě individuální dohody mezi poskytovatelem a uživatelem podle jeho potřeb a aktuálních provozních možností služby.

5. MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA SLUŽBY

Maximální okamžitá kapacita služby činí 7 uživatelů. Vyjadřuje maximální počet osob, kterým může být služba osobní asistence poskytována současně s ohledem na personální a organizační možnosti služby.

6. MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ PODMÍNKY SLUŽBY

Organizace Dveře dokořán z. s. sídlí na adrese U Ohře 210/19, 360 18 Karlovy Vary – Tašovice, kde má pro zajištění služby odpovídající administrativní a provozní zázemí. Pracovníci zde využívají kancelář a zasedací místnost s kuchyňským koutem, jídelním koutem a sociálním zařízením. Porady pracovníků, supervize a případná další pracovní setkání probíhají v zasedací místnosti. Setkání s uživateli probíhají zpravidla v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Kancelář je vybavena běžným kancelářským nábytkem, výpočetní technikou, tiskárnou a komunikačními prostředky. Celé zázemí je pokryto zabezpečeným Wi-Fi připojením s přístupem k internetu. Při poskytování služby pracovníci využívají mobilní telefony, notebooky, ochranné pracovní pomůcky a k zajištění časové i místní dostupnosti služby v rámci územní působnosti jsou k dispozici také služební osobní automobily.

7. ZPŮSOB ZAJIŠŤOVÁNÍ ÚKONŮ JEDNOTLIVÝCH ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ SLUŽBY

Sociální služba osobní asistence je poskytována v rozsahu základních činností podle § 39 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění. Na základě smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem je konkrétní rozsah a způsob pomoci upřesňován prostřednictvím individuálního plánování průběhu služby. S každým uživatelem je sestavován individuální plán, který zohledňuje jeho životní situaci, schopnosti, možnosti i osobní cíle a vymezuje oblasti žádoucí podpory. Ve spolupráci s uživatelem je plán také průběžně vyhodnocován a podle potřeby upravován tak, aby byla zachována co nejvyšší míra samostatnosti, důstojnosti, soukromí, bezpečí a možnost uživatele rozhodovat o vlastním způsobu života. Uživatel je veden k aktivnímu zapojení do jednotlivých činností a je podporován k udržení nebo rozvoji jeho dovedností. Pracovníci služby poskytují pomoc pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na zdravotní stav, věk nebo postižení uživatele a způsob zajišťování úkonů proto může mít různou podobu podle situace a charakteru dané činnosti. Může se jednat například o dohled, slovní vedení nebo připomenutí činnosti, instruktáž či nácvik dovedností, částečnou fyzickou pomoc nebo plnou asistenci při provedení úkonu.

Bez úhrady je uživatelům i zájemcům o službu podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytováno základní sociální poradenství, které směřuje k řešení jejich nepříznivé sociální situace a k orientaci v dostupných sociálních službách, formách podpory i dalších zdrojích pomoci. Zahrnuje zejména předávání informací o sociálních službách, dávkách sociálního zabezpečení, právech a povinnostech osob v souvislosti s poskytováním sociálních služeb a o využívání běžně dostupných zdrojů v přirozeném prostředí. Součástí poradenství může být také pomoc při porozumění vlastní životní situaci, při pojmenování potřeb a při hledání vhodného způsobu jejich řešení. Základní sociální poradenství může být poskytováno rovněž rodinným příslušníkům nebo jiným osobám, které se podílejí na péči o uživatele, a může zahrnovat předávání informací, provedení činnosti nebo nácvik dovedností směřujících k podpoře při péči.

Za úhradu jsou v souladu s platnými právními předpisy a smlouvou uzavřenou mezi uživatelem a poskytovatelem zajišťovány základní činnosti sociální služby v těchto oblastech:

- Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Služba zajišťuje podporu při běžných úkonech péče o vlastní osobu podle individuálních potřeb, schopností a možností uživatele. Osobní asistent může pomáhat při podávání již připraveného jídla a pití, například při konzumaci jednotlivých soust, porcování nebo používání speciálních jídelních pomůcek, případně může pomáhat i při užití doplňků stravy a potravin pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy. Pomoc může být poskytována také při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání včetně použití speciálních pomůcek usnadňujících manipulaci s oděvem nebo obuví, dále při používání neinvazivních zdravotnických prostředků jako jsou ortézy, bandáže nebo kompresní punčochy a při používání kompenzačních pomůcek jako jsou invalidní vozíky, chodítka nebo naslouchadla. Součástí podpory může být i orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí, například měření tělesné teploty, krevního tlaku či saturace bez odborného vyhodnocování naměřených hodnot. Podpora může zahrnovat také pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru nebo při přesunech na lůžko či vozík a změnách polohy s cílem předcházet důsledkům dlouhodobé nehybnosti (vznik dekubitů) a zajistit bezpečné vykonávání běžných denních činností. Důraz je kladen na využívání zachovaných schopností a dovedností uživatele a na zachování nebo rozvoj co nejvyšší možné míry jeho samostatnosti a soběstačnosti.

- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Služba zajišťuje podporu při úkonech osobní hygieny podle individuálních potřeb, schopností a možností uživatele. Osobní asistent může pomáhat při běžné hygieně, například při mytí, koupání nebo sprchování, péči o vlasy, vousy, ústa, nehty nebo pokožku (promazávání pokožky krémy nebo mastmi). Pomoc může být poskytována také při výkonu fyziologické potřeby, hygieně po jejím vykonání nebo při používání inkontinenčních a menstruačních pomůcek. Součástí podpory může být i pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže (jednoduché krytí drobných poranění kůže nevyžadujících odborné zdravotní ošetření) nebo pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře, aniž by pracovník zasahoval do samotné cévky. Důraz je kladen na zachování důstojnosti, soukromí a intimity uživatele a na jeho co největší možné zapojení a samostatnost při provádění hygienických úkonů.

- Pomoc při zajištění stravy

Služba zajišťuje podporu při přípravě jídla a pití podle individuálních potřeb, schopností a možností uživatele. Osobní asistent může pomáhat při přípravě pokrmů a nápojů, například při výběru a zpracování surovin, krájení, loupání, vaření, ohřevu jídla nebo přípravě teplých či studených nápojů. Pomoc může být poskytována také při plánování jídel, výběru receptů a bezpečném používání kuchyňského vybavení. Součástí podpory může být i příprava stravy odpovídající případnému stanovenému dietnímu režimu a zásadám zdravého stravování. Důraz je kladen na aktivní zapojení uživatele a na respektování jeho stravovacích zvyklostí a preferencí.

- Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Služba zajišťuje podporu při činnostech souvisejících s chodem domácnosti podle individuálních potřeb, schopností a možností uživatele. Osobní asistent může pomáhat při úklidu a údržbě domácnosti i osobních věcí, například při péči o lůžko, praní, žehlení, vysávání, mytí nádobí, třídění odpadu nebo drobných opravách běžného vybavení. Pomoc může být poskytována také při nákupu potravin, drogerie a dalšího zboží potřebného pro běžný chod domácnosti. Součástí podpory může být i zajištění běžných pochůzek, například vyzvednutí léků nebo zásilek, odevzdání či vyzvednutí věcí v prádelně, čistírně nebo opravně či provedení běžné platby. Důraz je kladen na zachování autonomie uživatele a respektování jeho osobního vkusu, zvyklostí a vlastního způsobu vedení domácnosti.

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Služba zajišťuje podporu při výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činnostech podle individuálních potřeb, schopností a možností uživatele. Osobní asistent může pomáhat při péči o dítě v rodině, například při zajištění běžných potřeb dítěte, školní přípravě nebo zapojování do činností odpovídajících jeho věku. Pomoc může být poskytována také při aktivitách podporujících sociální začleňování uživatele, například při navazování a udržování vztahů, kontaktu s rodinou a dalšími lidmi nebo při zapojování do vzdělávání, pracovního života, zájmových a dalších společenských aktivit. Součástí podpory může být i nácvik a upevňování motorických, psychických nebo sociálních schopností a dovedností, například při používání předmětů denní potřeby, komunikaci, orientaci v různých situacích nebo rozvoji finanční a digitální gramotnosti. Důraz je kladen na posilování samostatnosti uživatele, jeho sociální začlenění a aktivní účast na životě ve společnosti.

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Služba zajišťuje podporu při kontaktu se společenským prostředím podle individuálních potřeb, schopností a možností uživatele. Osobní asistent může pomáhat při doprovázení uživatele, například do školy nebo školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci nebo do institucí poskytujících veřejné služby. Pomoc může být poskytována při cestě na místo i zpět, a to pěšky, veřejnou dopravou nebo jiným vhodným způsobem. Součástí podpory může být i zajištění pocitu bezpečí uživatele a jeho psychická podpora v dané situaci související s cestou. Důraz je kladen na zachování možnosti uživatele dostávat se na potřebná či zvolená místa a udržování či rozvoj jeho kontaktu se společenským prostředím.

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Služba zajišťuje podporu při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí podle individuálních potřeb, schopností a možností uživatele. Osobní asistent může pomáhat při komunikaci související s uplatňováním práv, zákonných nároků nebo oprávněných zájmů, například při jednání s úřady, soudy, zdravotnickými zařízeními, školami, zaměstnavateli, poskytovateli služeb nebo dalšími institucemi. Pomoc může být poskytována také při porozumění sdělovaným informacím, formulování vlastních potřeb, přání, názorů či rozhodnutí nebo při vyřizování žádostí, stížností a dalších záležitostí týkajících se práv uživatele. Součástí podpory může být i pomoc při vyřizování běžných osobních záležitostí, například při sjednávání termínů, objednávání služeb, běžné korespondenci nebo administrativě související s bydlením, zaměstnáním, vzděláváním či zdravotní péčí. Důraz je kladen na respektování vůle a rozhodnutí uživatele, podporu jeho samostatného jednání a zachování možnosti hájit vlastní práva, oprávněné zájmy a obstarávat své osobní záležitosti.

- Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Služba zajišťuje podporu zaměřenou na bezpečí a možnost setrvání v přirozeném sociálním prostředí podle individuálních potřeb, schopností a možností uživatele. Osobní asistent může poskytovat dohled, aby uživatel závislý na pomoci nezpůsobil ohrožení sobě nebo svému okolí, například při zvýšeném riziku pádu, úrazu, dezorientace, sebepoškození nebo jiného nebezpečného jednání. Pomoc může být poskytována také při předcházení konkrétním rizikům, například prostřednictvím rozhovoru o rizikových situacích a možnostech jejich zvládnutí, připomínání bezpečného používání potřebných pomůcek nebo postupů dohodnutých s uživatelem pro případ vzniku rizikové situace. Součástí podpory může být i připomínání pitného, stravovacího nebo léčebného režimu, včetně užití předepsané medikace bez praktické pomoci při jejím užití, nebo způsoby přivolání potřebné pomoci. Důraz je kladen na předcházení a zmírňování rizik při současném respektování autonomie uživatele a zachování jeho možnosti setrvat v přirozeném sociálním prostředí.

Námi poskytovaná sociální služba osobní asistence neposkytuje zdravotní ani sociálně-zdravotní péči ve smyslu zákona o zdravotních službách a nezajišťuje základní činnost Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o zdraví. Pracovníci neprovádějí žádné odborné zdravotní výkony, neposkytují praktickou pomoc při užívání humánních léčivých přípravků, ošetřování chronických ran, odbornou rehabilitaci,

pomoc při vypuštění nebo výměně stomického sáčku či jiné činnosti vyžadující odbornou způsobilost zdravotnického pracovníka. Pokud uživatel takovou pomoc potřebuje, může mu služba poskytnout základní sociální poradenství a podle jeho individuální situace pomoci se zprostředkováním relevantní návazné zdravotní nebo sociálně-zdravotní služby.

8. DALŠÍ SKUTEČNOSTI VÝZNAMNÉ PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Podmínky poskytování služby, způsob úhrady i další související náležitosti jsou upraveny ve smlouvě o poskytování sociální služby uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem. Současně se službou osobní asistence může být uživatelům nabízena také fakultativní služba dopravy spočívající v zajištění přepravy uživatele osobním vozem provozovaným poskytovatelem. Výše úhrady za poskytování služeb je stanovena v aktuálním přehledu úhrad, který je zveřejněn na webových stránkách organizace: <https://www.dveredokoran.cz/uhrada-za-sluzby/>

V Karlových Varech dne:.....

.....
Jméno, příjmení a podpis osoby oprávněné jednat jménem poskytovatele