



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský  
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
v Moravskoslezském kraji

## **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. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



## 1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

**Osoba, která je z důvodu snížené soběstačnosti zapříčiněné vyšším věkem, chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením závislá na podpoře a pomoci jiné osoby, kdy tuto podporu a pomoc nemohou zajistit blízké osoby, ani v komunitě dostupné veřejné služby.**

**Tato osoba si z výše popsaného důvodu objednává čas asistenta, který společně s ní aktuálně plánuje zajištění jejích potřeb vyplývajících z její nepříznivé sociální situace.**

Realizace služby v konkrétním čase se řídí aktuální potřebou klienta a domluvou s asistentem. Z těchto předpokladů vychází i specifický individuální plán služby, který nelze plně konkretizovat ve smyslu – určená hodina X určená činnost tak jako v pečovatelské službě.

## 2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

Potřeby na úrovni jednotlivce, **vyplývající z konkrétní individuální nepříznivé situace osoby**. Například, jiné potřeby bude mít osoba se smyslovým postižením – např. nevidomý klient, jiné potřeby bude mít osoba s motorickým postižením, např. kvadruplegik.

Důležité je si vždy uvědomit, že tyto potřeby nemůže naplnit osoba sama, ani její rodina, ani další přirozené běžně dostupné zdroje v komunitě.

Potřeba (i se sníženou soběstačností)

- žít co nejvíce samostatně – potřeba autonomie
- mít kontakt se společenským prostředím
- vzdělávat se, rozumět věcem, znát a uplatňovat svá práva
- mít jistotu v obstarávání osobních záležitostí

## 3. Činnosti služby

Základní činnosti při poskytování osobní asistence se zajišťují v rozsahu těchto úkonů (viz Vyhláška č. 505/2006 Sb.):

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.

Tyto činnosti má každá ze služeb specifikovány ve své jedinečné nabídce služeb, ve které je uveden vždy obsah jednotlivých úkonů, respektive to, co může klient služby v rámci každého úkonu dostat.

**Přímá práce s klientem – tzv. přímá výkonová kapacita se v asistenční službě rovná cca 70 % celkového času (úvazku) pracovníků v přímé práci (záleží na výpočtu každé jednotlivé služby v závislosti na podmínkách jejího poskytování).** Zbytek kapacity, do 100 % je stanoven pro nutnou administrativu, dojezdy (zde se může údaj lišit – dle místa poskytování – horské oblasti X město apod.) operativní činnosti (tj. činnosti předem nenaplánované, nepředvídatelné), čas na předávání informací, vzdělávání, supervizi, dovolené apod.).

**Každá služba by měla mít svůj kapacitní výpočet, aby bylo zřejmé, jaká je její výkonová kapacita. Bez tohoto výpočtu nelze odmítnout klienta, dle ustanovení Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění z důvodu naplněné kapacity.**



**Osobní asistence, na rozdíl od pečovatelské služby, má vyšší kapacitní výpočet přímé práce, a to vzhledem k faktu, že u osobní asistence je předpoklad vyšší časové dotace při poskytování péče jednomu klientovi.**

### **Základní sociální poradenství**

Je poskytováno každou asistenční službou, je v kompetenci sociálního pracovníka a primárně je součástí jednání se zájemcem o službu. Dále je realizováno v procesu poskytování služby, např. v rámci hodnocení naplňování osobních cílů klientů.

*Pozn. sociální pracovník sleduje a vede evidenci realizovaného základního sociálního poradenství, a to jak ve smyslu spotřebované časové dotace pro tuto činnost, tak ve smyslu obsahu a předmětu jednání.*

Analýza evidovaných dat (předmět – průběh – výsledek jednání) se tak stává **manažerským nástrojem pro rozvoj služby** (např. analýzou bylo zjištěno, že provozní doba poskytovatele je nedostatečná, poskytovatel má nevyhovující technické zázemí – chybí kompenzační pomůcky, např. k realizaci osobní hygieny v domácnostech, že je nutné posílení pracovní pozice sociálního pracovníka apod.).

Analýza evidovaných dat se dále stává **nástrojem pro další vyjednávání se zadavateli.**

## **4. Optimální provozní doba**

### **24 hodin denně, 365 dní v roce**

Při sestavování každodenních harmonogramů je nutné zohlednit aktuální potřeby klientů.

Jedná se o garanci, že v tomto čase je poskytovatel schopen zajistit službu v časovém rozsahu, který je stanoven individuálními plány klientů.

## **5. Optimální personální zajištění služby**

Profese, které službu zajišťují:

- Pracovník v sociálních službách – osobní asistent
- Sociální pracovník - je odpovědný za vedení případového procesu u klienta, tj. za vyjednání služby, nastavení individuálního plánu, včetně přehodnocování poskytování služeb, zda se naplňují cíle stanovené z individuálních potřeb, plynoucích z nepříznivé sociální situace. Zároveň sociální pracovník metodicky vede pracovníky v přímé práci.

### **Management poskytovatele**

Poskytovatel služby osobní asistence musí mít zdatný management, který stanovuje strategii organizace, jedná se zainteresovanými stranami, tvoří její kulturu, image a řídí chod služby, včetně



finančních záležitostí – je odpovědný za plnění požadavků externích zainteresovaných stran (MPSV, kraj, obec atd.).

Potřeby klientů a s tím spojená plánovaná časová dotace je velká proměnná v procesu realizované služby. Úspěšný chod služby osobní asistence pak závisí na výborné koordinaci a managementu služby.

Optimální personální zajištění vychází z analýz individuálních plánů klientů, které obsahují mimo jiné i údaj vyjadřující odhad času spotřebovaného k zajištění daného úkonu, respektive čas, který je potřebný k zajištění potřeb klienta.

Kapacita služby je dána v čase, nikoliv v osobách. Pokud je tato časová kapacita naplněna, nelze službu poskytnout. Suma „stanovené časové dotace klientů“ dává údaj o tom, kolik času potřebuje poskytovatel asistenční služby k zajištění saturace potřeb vyplývajících z nepříznivých situací svých klientů.

#### **Počet asistentů**

Lze stanovit pouze v případě, že by na jednoho klienta osobní asistence bylo počítáno přesně 5,6 hodin přímé práce (0,7 % úvazku). V tomto případě by bylo možné stanovit 1 pracovník – 1 klient.

#### **Poměr pracovníků v přímé práci /nepřímé práci**

Všeobecně uváděný poměr pracovníků v přímé práci /nepřímé práci: nepřesahuje 70 % pracovníků v přímé práci / 30 % pracovníků v nepřímé práci.

Poměr pracovníků je ovlivněn organizační strukturou poskytovatele, formou právního statutu poskytovatele (např. poskytovatel jako organizační složka obecního – městského úřadu / příspěvková organizace).

## **6. Parametry kapacity**

Parametrem pro stanovení kapacity přímé práce **je počet plánovaných hodin přímé práce** (hodiny přímé práce asistentů a sociálních pracovníků v dané službě - kolik pracovních úvazků služba má, tolik poměrného času může klientům věnovat).

## **7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území**

## **8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům**

- Klient služby co nejdéle žijící v přirozeném domácím prostředí (zmírnění tlaku na využití pobytové péčové služby).
- Člověk se zdravotním postižením či chronickým onemocněním začleněný do běžných vzdělávacích a pracovních procesů