



KRITÉRIA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Centrum Motýlek Luby z.ú.

Účel dokumentu: Stanovit srozumitelná a nediskriminační kritéria pro posouzení, zda zájemce patří do okruhu osob, kterým lze osobní asistenci poskytnout, co služba zajišťuje a z jakých zákonných důvodů lze odmítnout uzavření smlouvy.

1. Základní vymezení osobní asistence

Osobní asistence je terénní sociální služba podle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Je poskytována v přirozeném sociálním prostředí člověka a při činnostech, při kterých potřebuje podporu nebo pomoc jiné fyzické osoby. Podpora vychází z individuálně zjištěných potřeb, zachovaných schopností, přání a osobních cílů člověka a směřuje k jeho samostatnosti, důstojnosti, bezpečí a sociálnímu začlenění.

Služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, zdravotní péči ani činnosti, které člověk zvládne samostatně nebo s využitím přiměřených kompenzačních pomůcek. Asistent podporuje a pomáhá; nepřebírá automaticky rozhodování a odpovědnost uživatele.

2. Cílová skupina

Pro osoby ve věku od 7 let do neomezeného věku. Služba je poskytována seniorům, osobám s chronickým onemocněním a osobám se zdravotním postižením, tj. osoby s poruchou autistického spektra, osoby s mentálním nebo kombinovaným postižením.

Služba je určena osobám, které současně splňují následující základní podmínky:

- jejich životní situace vyžaduje pomoc nebo podporu jiné fyzické osoby;
- jejich potřeby lze řešit prostřednictvím základních činností osobní asistence;
- spadají do věkového a případně dalšího okruhu osob uvedeného v registraci poskytovatele;
- služba má být poskytována v registrovaném území působnosti poskytovatele – Karlovarský kraj, v případě volné kapacity se poskytne i občanům z kraje jiného;
- požadovaný rozsah, čas a způsob služby lze zajistit bezpečně a v rámci aktuální kapacity.

3. Komu může být služba poskytována

Po individuálním posouzení může jít zejména o:

- seniory, kteří potřebují podporu při běžných každodenních činnostech;
- osoby s tělesným, smyslovým, mentálním nebo kombinovaným zdravotním postižením, pokud odpovídají registraci služby;
- osoby s chronickým onemocněním, jehož důsledkem je snížená soběstačnost;
- děti nebo dospělé osoby, které potřebují pomoc při sebeobsluze, pohybu, komunikaci, vzdělávání, zaměstnání nebo zapojení do běžného života, pokud odpovídají registrovanému věku a okruhu osob;
- osoby využívající podporu rodiny nebo jiných služeb, pokud osobní asistence smysluplně doplňuje jejich pomoc a nedochází k nejasnému překrývání odpovědnosti.

Rozhoduje potřeba, nikoli pouze diagnóza: Samotná diagnóza, přiznání či nepřiznání příspěvku na péči nebo stupeň závislosti automaticky nerozhodují o přijetí. Posuzuje se konkrétní nepříznivá sociální situace, potřeby člověka a možnost služby na ně reagovat.

4. Co může osobní asistence zajišťovat

Konkrétní rozsah se vždy sjednává v rámci individuálního plánu. Služba může zahrnovat zejména:

Oblast podpory	Příklady činností
Péče o vlastní osobu	pomoc při jídle a pití, oblékání, použití pomůcek, pohybu, přesunech a bezpečné změně polohy
Osobní hygiena	pomoc při hygieně, základní péči o pokožku, vlasy a nehty a při fyziologickém vyprazdňování v zákonném rozsahu
Strava a domácnost	pomoc při přípravě jídla a pití, běžném úklidu souvisejícím s potřebami uživatele, nákupech a běžných pochůzkách
Aktivizace a dovednosti	nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a podpora rodiny v péči o dítě
Kontakt se společností	doprovody do školy, zaměstnání, k lékaři, na úřady, veřejné služby a volnočasové aktivity
Práva a osobní záležitosti	pomoc při komunikaci, vyřizování běžných záležitostí a uplatňování práv a oprávněných zájmů
Bezpečí	dohled a podpora umožňující setrvání v přirozeném sociálním prostředí bez nepřiměřeného omezování člověka
Běžné úkony péče o zdraví	pouze pokud je poskytovatel tuto volitelnou činnost oprávněn a schopen zajišťovat, v rozsahu § 39 odst. 3 zákona a § 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

5. Co osobní asistence neposkytuje

Následující příklady nejsou samostatnými zákonnými důvody odmítnutí člověka. Vymezují činnosti, které neodpovídají druhu služby, oprávnění pracovníků, sjednanému rozsahu nebo bezpečným podmínkám. Při zjištění takové potřeby poskytovatel nabídne základní sociální poradenství a podle možností doporučí vhodnou službu.

- Zdravotní péče vyžadující zdravotnického pracovníka.** Například injekce, infuze, odběry, odborné ošetřování chronických nebo komplikovaných ran, invazivní výkony, odborné rozhodování o léčbě či změny dávkování léků.
- Úkony péče o zdraví mimo oprávnění služby.** Pomoc s léky nebo zdravotnickými prostředky nad rámec činností, které organizace skutečně nabízí, má pro ně nastavené postupy a způsobilé pracovníky.
- Samostatná úklidová nebo technická služba.** Generální a sezonní úklid, mytí oken ve výškách, stěhování těžkého nábytku, malování, opravy, řemeslné práce, údržba domu, zahrady nebo odklizení sněhu, pokud nejde o přiměřenou pomoc uživateli při běžném chodu domácnosti.
- Přepravní a taxislužba.** Samostatná přeprava osoby nebo věci; osobní asistence může zajistit doprovod a podporu při využití běžné či specializované dopravy, není-li organizací výslovně sjednáno jinak.
- Hlídní a péče o jiné osoby.** Samostatné hlídání dětí, péče o rodinné příslušníky nebo pravidelná péče o domácí zvířata, pokud činnost nesouvisí s individuální podporou uživatele.
- Ostraha, detence nebo nucený dohled.** Střežení osoby či majetku, zamykání, fyzické zadržování, používání nepovolených omezovacích prostředků nebo péče poskytovaná proti vůli uživatele.
- Právní, finanční a odborné poradenství.** Sepisování odborných právních podání, investiční poradenství, správa majetku nebo rozhodování za uživatele; možná je pomoc s komunikací a běžným vyřizováním záležitostí.
- Nakládání s penězi bez pravidel a kontroly.** Výběry, převody, půjčky, dary, přijímání platebních karet nebo přístupových údajů bez předem stanoveného oprávnění, evidence a kontrolního postupu.
- Činnosti ohrožující zdraví nebo bezpečí.** Úkony vyžadující nebezpečnou manipulaci, chybějící vhodné pomůcky, vstup do bezprostředně nebezpečného prostředí nebo jednání v situaci násilí či vážné hrozby; nejprve se hledá bezpečné řešení a přiměřené úpravy.
- Nepřetržitá krizová či zdravotní pohotovost.** Zásah zdravotnické záchranné služby, krizové služby, tísňové péče nebo nepřetržitá přítomnost, pokud takový rozsah není sjednán a kapacitně zajištěn.

6. Kritéria pro posouzení žádosti

Pověřený pracovník při jednání se zájemcem zjišťuje a dokumentuje zejména:

Č.	Kritérium	Co se zjišťuje
1	Nepříznivá sociální situace	Jaké konkrétní běžné činnosti člověk nezvládá bez pomoci a jaké důsledky to má pro jeho život.
2	Soulad s cílovou skupinou	Zda důvod snížené soběstačnosti, věk a další znaky odpovídají § 39 zákona a registraci poskytovatele.
3	Vhodnost osobní asistence	Zda potřeby lze řešit základními nebo organizací nabízenými volitelnými činnostmi osobní asistence.
4	Místo, čas a rozsah	Kde, kdy a v jakém rozsahu je pomoc požadována a zda odpovídá územní působnosti a reálným možnostem služby.
5	Bezpečné podmínky	Jaké pomůcky, postupy, součinnost nebo přiměřené úpravy jsou potřebné k bezpečnému poskytování služby.
6	Osobní cíle a dohoda	Čeho chce člověk pomocí služby dosáhnout a zda lze uzavřít srozumitelnou dohodu o rozsahu a způsobu podpory.
7	Kapacita	Zda má poskytovatel v požadovaném místě a čase dostatečnou personální a provozní kapacitu.

7. Zákoné důvody odmítnutí uzavření smlouvy

Zásadní pravidlo: Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu pouze z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb. Interním pravidlem nelze přidat další zákoné důvody.

11. **Poskytovatel neposkytuje požadovanou sociální službu** – požadavek neodpovídá druhu osobní asistence, činností, které poskytovatel zajišťuje, územní působnosti nebo registrovanému okruhu osob.
12. **Nedostatečná kapacita** – poskytovatel nemá dostatečnou personální nebo provozní kapacitu pro požadované místo, čas nebo rozsah služby.
13. **Předchozí výpověď téže služby** – poskytovatel vypověděl téže osobě smlouvu o poskytování téže sociální služby v době kratší než šest měsíců před novou žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Zdravotní stav jako důvod odmítnutí: § 91 odst. 3 písm. c) se vztahuje pouze na žádosti o pobytové sociální služby. U terénní osobní asistence proto nejde o samostatný zákoný důvod odmítnutí. Pokud potřeby vyžadují zdravotní službu nebo službu nedokáže zajistit bezpečný požadovaný úkon, posuzuje se zejména, zda poskytovatel požadovanou službu vůbec poskytuje.

8. Co samo o sobě není zákoným důvodem odmítnutí

Bez dalšího nelze odmítnutí založit například pouze na:

- konkrétní diagnóze, zdravotním postižením nebo vysoké míře potřebné podpory;
- nepřiznání příspěvku na péči nebo konkrétním stupni závislosti;
- věku, pokud osoba spadá do registrované věkové skupiny;
- etnickém původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientaci, náboženství nebo jiném chráněném znaku;
- pouhé obavě pracovníků nebo obecném označení zájemce jako „problémového“ bez individuálního posouzení;
- skutečnosti, že člověk využívá další sociální nebo zdravotní služby, pokud je možné jasně vymezit návaznost a odpovědnost.

9. Situace, kdy smlouva nevznikne z jiného důvodu

Je třeba odlišovat zákoné odmítnutí poskytovatelem od situace, kdy se strany při jednání nedohodnou na obsahu smlouvy. Smlouva nevznikne například tehdy, když zájemce po srozumitelném vysvětlení nabídky smlouvu uzavřít nechce, žádost vezme zpět nebo strany nenaleznou shodu na konkrétním rozsahu, místě, čase či způsobu služby.

Průběh jednání a jeho výsledek musí být pravdivě zaznamenány; nesmí jít o zastřené odmítnutí z důvodu, který zákon nepřipouští.

10. Postup při odmítnutí

14. **Individuální posouzení.** Pověřený pracovník vyhodnotí potřeby zájemce a porovná je s registrací, nabídkou a kapacitou služby.
15. **Rozhodnutí a záznam.** Konkrétní zákonný důvod odmítnutí, datum a podstatné okolnosti se zaznamenají do evidence žadatelů, se kterými nebylo možné uzavřít smlouvu.
16. **Srozumitelné sdělení.** Zájemci se výsledek a jeho důvod vysvětlí způsobem odpovídajícím jeho komunikačním potřebám.
17. **Písemné oznámení.** Na žádost zájemce poskytovatel vydá písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí podle § 91 odst. 7 zákona.
18. **Základní sociální poradenství.** Podle možností se předají informace o vhodných návazných službách, veřejných zdrojích nebo dalších způsobech pomoci.
19. **Kapacitní evidence.** Při odmítnutí z kapacitních důvodů se postupuje podle pravidel organizace pro evidenci žadatelů a ochranu osobních údajů.

11. Rozhodovací shrnutí pro pracovníka

Otázka	Výsledek
Spadá osoba do registrovaného okruhu a řeší služba její nepříznivou sociální situaci?	ANO: pokračovat v jednání. NE: lze odmítnout podle § 91 odst. 3 písm. a).
Jde o činnosti osobní asistence, které organizace skutečně poskytuje?	ANO: posoudit rozsah. NE: vysvětlit hranice služby; případně § 91 odst. 3 písm. a).
Je požadované místo, čas a rozsah v aktuální kapacitě?	ANO: připravit dohodu. NE: nabídnout dostupnou variantu; není-li možná, § 91 odst. 3 písm. b).
Byla též osobě v posledních 6 měsících vypovězena táž služba pro porušování smluvních povinností?	ANO: poskytovatel může použít § 91 odst. 3 písm. d). NE: tento důvod nelze použít.
Existují bezpečnostní rizika?	Nejprve hledat přiměřené úpravy, pomůcky, součinnost a bezpečný postup. Riziko samo o sobě není nový zákonný důvod odmítnutí.

12. Právní východiska

- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zejména § 2, § 38, § 39, § 88 a § 91;
- vyhláška č. 505/2006 Sb., zejména § 3, § 5 a příloha č. 2 – standardy kvality sociálních služeb;
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, pro uzavírání smlouvy a vztahy ze smlouvy;
- zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon, a související zásady rovného zacházení.

Právní stav a obsah dokumentu byly zpracovány k 22. 7. 2026. Při změně registrace nebo právních předpisů musí být dokument aktualizován.

13. Schválení dokumentu

Zpracoval/a	Jaromíra Fajtová, DiS.
Schválil/a	Bc. Lucie Bartakovicsová, MBA - ředitelka
Datum účinnosti	22. 7. 2026
Datum revize	Dle potřeby, 22. 1. 2027

KRITÉRIA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Centrum Motýlek Luby z. ú.



Účel dokumentu: Stanovit srozumitelná a nediskriminační kritéria pro posouzení, zda zájemce patří do okruhu osob, kterým lze osobní asistenci poskytnout, co služba zajišťuje a z jakých zákonných důvodů lze odmítnout uzavření smlouvy.

1. ZÁKLADNÍ VYMEZENÍ OSOBNÍ ASISTENCE



Osobní asistence je terénní sociální služba podle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Je poskytována v přirozeném prostředí člověka při činnostech, při kterých potřebuje podporu nebo pomoc jiné fyzické osoby.

Podpora vychází z individuálně zjištěných potřeb, zachovaných schopností, přání a osobních cílů člověka a směřuje k jeho samostatnosti, důstojnosti, bezpečí a sociálnímu začlenění.

Služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, zdravotní péči ani činnosti, které člověk zvládne sám. Asistent podporuje a pomáhá; nepřebírá automaticky rozhodování a odpovědnost uživatele.

2. CÍLOVÁ SKUPINA



Pro osoby ve věku od 7 let do neomezeného věku. Služba je poskytována seniorům, osobám s chronickým onemocněním a osobám se zdravotním postižením, tj. osoby s poruchou autistického spektra, osoby s mentálním nebo kombinovaným postižením.

Služba je určena osobám, které současně splňují tyto podmínky:

- ✓ jejich životní situace vyžaduje pomoc nebo podporu jiné osoby;
- ✓ jejich potřeby lze řešit prostřednictvím základních činností osobní asistence;
- ✓ spadají do věkového a případně dalšího okruhu osob uvedeného v registraci poskytovatele;
- ✓ služba má být poskytována v registrovaném území působnosti poskytovatele – Karlovarský kraj, v případě volné kapacity se poskytne i občanům z kraje jiného;
- ✓ požadovaný rozsah, čas a způsob služby lze zajistit bezpečně a v rámci aktuální kapacity.

3. KOMU MŮŽE BÝT SLUŽBA POSKYTOVÁNA

Po individuálním posouzení může jít zejména o:



seniory, kteří potřebují podporu při běžných každodenních činnostech;



osoby s tělesným, smyslovým, mentálním nebo kombinovaným zdravotním postižením, pokud odpovídají registraci služby;



osoby s chronickým onemocněním, jehož důsledkem je snížená soběstačnost;



děti nebo dospělé osoby, které potřebují pomoc při sebeobsluze, pohybu, komunikaci, vzdělávání, zaměstnání nebo zapojení do běžného života, pokud odpovídají registrovanému věku a okruhu osob;



osoby využívající podporu rodiny nebo jiných služeb, pokud osobní asistence smysluplně doplňuje jejich pomoc a nedochází k nejasnému překrývání odpovědnosti.



ROZHODUJE POTŘEBA, NIKOLI POUZE DIAGNÓZA

Samotná diagnóza, přiznání či nepřiznání příspěvku na péči nebo stupeň závislosti automaticky nerozhodují o přijetí. Posuzuje se konkrétní nepříznivá sociální situace, potřeby člověka a možnost služby na ně reagovat.

4. CO MŮŽE OSOBNÍ ASISTENCE ZAJIŠŤOVAT

Konkrétní rozsah se vždy sjednává v rámci individuálního plánu.

Služba může zahrnovat zejména:

Oblast podpory	Příklady činností
 PÉČE O VLASTNÍ OSOBU	pomoc při jídle a pití, oblékání, použití pomůcek, pohybu, přesunech a bezpečné změně polohy
 OSOBNÍ HYGIENA	pomoc při hygieně, základní péči o pokožku, vlasy a nehty a při fyziologickém vyprazdňování v zákonném rozsahu
 STRAVA A DOMÁCNOST	pomoc při přípravě jídla a pití, běžném úklidu souvisejícím s potřebami uživatele, nákupu a běžných pochůzkách
 AKTIVIZACE A DOVEDNOSTI	nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a podpora rodiny v péči o dítě
 KONTAKT SE SPOLEČNOSTÍ	doprovody do školy, zaměstnání, k lékaři, na úřady, veřejné služby a volnočasové aktivity
 PRÁVA A OSOBNÍ ZÁLEŽITOSTI	pomoc při komunikaci, vyřizování běžných záležitostí a uplatňování práv a oprávněných zájmů
 BEZPEČÍ	dohled a podpora umožňující setrvání v přirozeném sociálním prostředí bez nepřiměřeného omezení člověka
 BĚŽNÉ ÚKONY PÉČE O ZDRAVÍ	pouze pokud je poskytovatel tuto volitelnou činnost oprávněn a schopen zajišťovat, v rozsahu § 39 odst. 3 zákona a § 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb.



Naším cílem je podpora Vaší samostatnosti, důstojnosti, bezpečí a co nejlepší kvality života v přirozeném prostředí.

